ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

OFÍCIO Nº 107/2023 – AID/ANEEL

Brasília, 10 de novembro de 2023.

Ao Senhor
Fernando Santana
Presidente
Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL Distribuição Ceará
Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
Fortaleza CE

Assunto: **Resposta ao Ofício 22/2023.**

Senhor Deputado,

1. Referimo-nos ao Ofício 22/2023, o qual solicita relatório com quantitativo de processos administrativos abertos e julgados em face da ENEL CE, nos últimos 60 (sessenta) meses, para prestar os seguintes esclarecimentos.

2. Sobre o assunto, encaminhamos em anexo lista dos processos abertos e julgados na ANEEL e na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, agência estadual conveniada.

3. Estamos à disposição da Comissão Parlamentar de Inquérito para prestar qualquer esclarecimento adicional que se faça necessário.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
GABRIELLA GALDINO VERAS
Assessora Parlamentar Adjunta

Documento assinado digitalmente por **Gabriella Galdino Veras, Chefe Adjunto(a) da Assessoria Parlamentar**, em 13/11/2023 às 12:26
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação E6A9506B0076DFA8

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PCEE/CEE/0005/2018	12/04/2018	2018	Fiscalização de indicadores DER e FER	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0001/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0015/2018	11/06/2018	2018	Análise de ligações novas	Enel não alcançou resultados satisfatórios quanto ao atendimento de pedidos de ligação com necessidade de obras haja vista a constatação de que, para mais da metade dos pedidos (54%), os prazos regulamentares de conclusão de obra foram descumpridos. Culminou na abertura de processo de fiscalização em 2019 (PCEE/CEE/0003/2019) que resultou no Auto de Infração nº 3/2019.
PCEE/CEE/0017/2018	18/07/2018	2018	Fiscalização dos Indicadores de Continuidade	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0038/2018. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0036/2018	10/09/2018	2018	Fiscalização de Apuração do Teleatendimento.	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0002/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0003/2019	08/05/2019	2019	Fiscalização do Atendimento a pedido de ligação com obras	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização dos Procedimento de Geração Distribuída	Análise de Plano de Resultados de atendimento concluída em 09/02/2021. Considerou-se cumprido o plano. Processo arquivado. Detalhes nos relatórios anexos.
PCEE/CEE/0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização do Atendimento nas agências e telefônico	Análise de Plano de Resultados de atendimento concluída em 09/02/2021. Considerou-se cumprido o plano. Processo arquivado. Detalhes nos relatórios anexos.

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PCEE/CEE/0006/2019	10/10/2019	2019	Análise de Faturamento Enel – FATURAS DUPLICADAS	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2020. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0002/2020	09/01/2020	2020	FISCALIZAÇÃO DEC/FEC	Abertura de Processo Punitivo nº PVIR/CEE/0005/2020. Detalhes nos arquivos anexos.
PVIR/CEE/0004/2020	15/06/2020	2020	Fiscalização de cumprimento de Determinações e regularização de Não Conformidades.	Conclui-se que a Enel Distribuição Ceará regularizou a situação não conforme constatada, tendo creditado as devidas compensações decorrentes de transgressão do indicador DICRI em maio de 2015 aos consumidores de direito. Detalhes no relatório de fiscalização anexo.
PVIR/CEE/0006/2020	29/06/2020	2020	Fiscalização de Análise do Faturamento	Conclui-se que o desempenho da Concessionária no Plano de Resultados relativo ao Faturamento pode ser considerado parcialmente satisfatório, motivo pelo qual foi aprovado com ressalvas.
PVIR/CEE/0011/2020	30/06/2020	2020	Fiscalização de Análise de Continuidade	Conclui-se que o plano de resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento teve desempenho parcialmente satisfatório e foi aprovado.
PVIR/CEE/0008/2020	30/06/2020	2020	Fiscalização de Análise de Ligação com obras	Reprovado e encerrado o Plano de Resultados de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras referente ao ciclo 2020/2021 por não cumprimento das metas. Encaminhado o Tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras para Ação Fiscalizadora (Processo Punitivo 11262869/2022)

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PVIR/CEE/0009/2020	02/07/2020	2020	Fiscalização de Análise – Módulo 11 (Faturas e informações suplementares) – PRODIST	Conclui-se que o Plano de Ação da Distribuidora alcançou os resultados satisfatórios. Processo arquivado.
PVIR/CEE/0010/2020	08/07/2020	2020	Verificação da TUSD cobrada pela Enel.	Abertura de Processo Punitivo nº 02622171/2021. Detalhes nos arquivos anexos.
PVIR/CEE/0012/2020	22/07/2020	2020	Verificação do cumprimento de decisões da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL – Monsenhor Tabosa	A análise demonstrou que a Distribuidora não cumpriu integralmente as decisões da ANEEL. Não obstante, restou demonstrado que a Distribuidora acordou e pagou ao município de Monsenhor Tabosa valores compatíveis com aqueles decorrentes das decisões da ANEEL.
00584981/2021	15/01/2021	2021	Fiscalização BDGD	Concluiu-se que o cadastro da BDGD da Enel CE possui aderência inferior a 90% em relação aos ativos em operação. Apontado para a Enel e ANEEL a necessidade de correções e ajustes na BDGD.
01296157/2021	02/02/2021	2021	ICI - Indicadores de Continuidade Individuais	Durante a fiscalização não foram verificadas falhas nos procedimentos da Distribuidora para o cálculo dos indicadores coletivos de continuidade.
04332979/2021	11/05/2021	2021	Fiscalização de Análise do Atendimento	Conclui-se que a Enel Ceará apresentou desempenho considerado satisfatório no período fiscalizado.
04716955/2021	19/05/2021	2021	Fiscalização de Análise das Suspensões de Fornecimento - REN 878	A análise dos procedimentos adotados pela Enel Distribuição Ceará para a amostra de 62 ordens de serviço de suspensão do fornecimento não apontou irregularidades.

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
09290174/2021	22/09/2021	2021	Fiscalização da Cobrança de bandeiras tarifárias pela ENEL CE da classe Rural.	Concluiu-se que a Enel cumpriu com o que foi solicitado no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0027/2021 e corrigiu as falhas apontadas para os consumidores objeto da Fiscalização; e, ainda, procedeu com a correção da falha de metodologia detectada para todos os consumidores de sua área de concessão.
09540944/2021	29/09/2021	2021	Fiscalização de Análise da qualidade do fornecimento ao município de Acaraú	Restou caracterizado que a Enel Distribuição Ceará não vem prestando o serviço de energia elétrica com os níveis de qualidade adequados para o município de Acaraú. Como o conjunto do município faz parte de Plano de Resultados acompanhado pela Arce, serão incluídas as informações levantadas nesta Fiscalização na Nota Técnica emitida quando da finalização do Plano.
05889375/2022	10/06/2022	2022	Fiscalização de Análise do Faturamento	A Arce 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. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
05889740/2022	10/06/2022	2022	Fiscalização de Análise do Atendimento	A Arce realizou diagnóstico técnico dos serviços de distribuição prestados pela ENEL CEARÁ, especificamente da estrutura de atendimento da

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
				concessionária, que apresentou um Plano de Resultados visando à melhoria da qualidade do serviço. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
06629881/2022	01/07/2022	2022	Fiscalização de Análise de Ligação com obras	Aprovado com ressalvas a proposta de Plano de Resultados apresentada pela ENEL CE para o tema Pedidos de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obra para o Ciclo 2022/2023. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
11262869/2022	28/11/2022	2022	Fiscalização – Ação Fiscalizadora – Ligação com obras (Punitivo)	Abertura de Processo Punitivo nº 03435751/2023. Detalhes nos arquivos anexos.
11927534/2022	14/02/2023	2023	Fiscalização de Análise da Aplicação da TSEE pela Enel CE	Restou caracterizado que houve uma redução no número de consumidores da Enel Distribuição Ceará beneficiados com TSEE nos anos de 2019 e 2020, no entanto, esta redução foi comprovada pela aplicação do procedimento de repercussão cadastral, conduzido pela ANEEL, e pela exclusão de beneficiários decorrentes de outros procedimentos comerciais.
03510257/2023	03/04/2023	2023	Fiscalização do Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026	Acompanhamento do Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026. Processo em

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
				andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
07320983/2023	18/08/2023	2023	Fiscalização do Plano de Resultados do indicador de continuidade DEC Global da Concessionária Enel	Acompanhamento do Plano de Resultados de DEC Global da Enel Ceará. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.

48585.001722/2023-00-3 (ANEXO: 003)
Data de recebimento: 25/10/2023

ALECE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Distribuição Ceará

Ofício nº 46/2023

Fortaleza (CE), 17 de outubro de 2023.

Ao Sr. SANDOVAL DE ARAÚJO FEITOSA NETO, Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

O Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito, constituída para investigar irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará, com membros indicados no Ato da Presidência nº 151/2023 (publicado no DOE do dia 14/08/2023), **SOLICITA**, no **prazo de 15 (quinze) dias**, conforme **Requerimento nº 71/2023**, de autoria do Deputado Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, em reunião realizada no dia 10/10/2023, **informações sobre a Reunião presencial realizada no dia 26 de abril do corrente ano na Aneel, para tratar da prestação dos serviços da Enel.**

Referidos documentos poderão ser entregues na sala da Comissão Parlamentar de Inquérito (sala 401), localizada no edifício sede da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, no turno da manhã (8:00 às 12:00), em formato PDF ou impresso, ou por meio do protocolo eletrônico, disponível no site da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (https://www.al.ce.gov.br).

Aproveito o ensejo para renovar meus protestos de estima e distinta consideração.

Deputado Fernando Santana
Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito

SANDOVAL DE ARAÚJO FEITOSA NETO
Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
SGAN 603, térreo
CEP: 70830-110
Brasília - DF

CPI Enel ALECE
Av. Desembargador Moreira, 2807| Dionísio Torres | CEP: 60170-900 | Fortaleza-CE
DISQUE ASSEMBLEIA: 0800 2802887

Zimbra comleg@al.ce.gov.br

C.P.I.
FL.
AL-CE

Encaminha resposta aos requerimentos de nºs 01/2023 e 04/2023 - irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará

De : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br> Sex, 22 de set de 2023 16:03

Assunto : Encaminha resposta aos requerimentos de nºs 01/2023 e 04/2023 - irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará

2 anexos

Para : fernando santana <fernando.santana@al.ce.gov.br>

Cc : comleg <comleg@al.ce.gov.br>

Ao Excelentíssimo Senhor
Fernando Matos Santana
Deputado Estadual
Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - ALCE

Senhor Deputado,

De ordem do presidente desta Agência Reguladora, encaminhamos ofício de nº OF/AGC /0361/2023, referente aos requerimentos de nºs 01/2023 e 04/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, nos quais solicitam o envio de cópias de documentos referentes às irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará.

Solicito os seus préstimos para confirmar o recebimento dos documentos e dar o adequado o encaminhamento da demanda nessa Assembleia. Por oportuno, ratifico que **não existe processo físico** associado à demanda, tendo sido tratada de forma **integralmente digital** conforme os documentos em anexo.

Atenciosamente,

Karinne C. Cavalcante
Assessoria de Gabinete
Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

OF AGC 0361 2023 - NUP 13012.0011072023-82 - Assembleia Legislativa.pdf
476 KB

13012001107202382.pdf
459 KB

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

C.P.I. FL. AL-CE

OF/AGC/0361/2023

Fortaleza, 22 de setembro de 2023.

Ao Excelentíssimo Senhor
Fernando Santana
Deputado
Presidente Da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Ceará

Assunto: Encaminha resposta aos requerimentos de nºs 01/2023 e 04/2023.

Senhor Deputado,

Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me aos requerimentos de nºs 01/2023 e 04/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, nos quais solicitam o envio de cópias de documentos referentes às irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará.

Em atendimento à demanda, encaminho as documentações solicitadas em anexo.

O Conselho Diretor da Arce e suas áreas técnicas colocam-se à disposição para os esclarecimentos eventualmente necessários.

Atenciosamente,

ASSINADO ELETRONICAMENTE
HELIO WINSTON BARRETO LEITAO
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em: https://verificador.iti.gov.br
SERPRO

Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor

Scanned with CamScanner

C.P.I FL. AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PCEE/CEE/0005/2018	12/04/2018	2018	Fiscalização de indicadores DER e FER	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0001/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0015/2018	11/06/2018	2018	Análise de ligações novas	Enel não alcançou resultados satisfatórios quanto ao atendimento de pedidos de ligação com necessidade de obras haja vista a constatação de que, para mais da metade dos pedidos (54%), os prazos regulamentares de conclusão de obra foram descumpridos. Culminou na abertura de processo de fiscalização em 2019 (PCEE/CEE/0003/2019) que resultou no Auto de Infração nº 3/2019.
PCEE/CEE/0017/2018	18/07/2018	2018	Fiscalização dos Indicadores de Continuidade	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0038/2018. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0036/2018	10/09/2018	2018	Fiscalização de Apuração do Teleatendimento.	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0002/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0003/2019	08/05/2019	2019	Fiscalização do Atendimento a pedido de ligação com obras	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2019. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização dos Procedimento de Geração Distribuída	Análise de Plano de Resultados de atendimento concluída em 09/02/2021. Considerou-se cumprido o plano. Processo arquivado. Detalhes nos relatórios anexos.
PCEE/CEE/0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização do Atendimento nas agências e telefônico	Análise de Plano de Resultados de atendimento concluída em 09/02/2021. Considerou-se cumprido o plano. Processo arquivado. Detalhes nos relatórios anexos.

Scanned with CamScanner

FL 21

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PCEE/CEE/0006/2019	10/10/2019	2019	Análise de Faturamento Enel – FATURAS DUPLICADAS	Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2020. Detalhes nos arquivos anexos.
PCEE/CEE/0002/2020	09/01/2020	2020	FISCALIZAÇÃO DEC/FEC	Abertura de Processo Punitivo nº PVIR/CEE/0005/2020. Detalhes nos arquivos anexos.
PVIR/CEE/0004/2020	15/06/2020	2020	Fiscalização de cumprimento de Determinações e regularização de Não Conformidades.	Conclui-se que a Enel Distribuição Ceará regularizou a situação não conforme constatada, tendo creditado as devidas compensações decorrentes de transgressão do indicador DICRI em maio de 2015 aos consumidores de direito. Detalhes no relatório de fiscalização anexo.
PVIR/CEE/0006/2020	29/06/2020	2020	Fiscalização de Análise do Faturamento	Conclui-se que o desempenho da Concessionária no Plano de Resultados relativo ao Faturamento pode ser considerado parcialmente satisfatório, motivo pelo qual foi aprovado com ressalvas.
PVIR/CEE/0011/2020	30/06/2020	2020	Fiscalização de Análise de Continuidade	Conclui-se que o plano de resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento teve desempenho parcialmente satisfatório e foi aprovado.
PVIR/CEE/0008/2020	30/06/2020	2020	Fiscalização de Análise de Ligação com obras	Reprovado e encerrado o Plano de Resultados de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras referente ao ciclo 2020/2021 por não cumprimento das metas. Encaminhado o Tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras para Ação Fiscalizadora (Processo Punitivo 11262869/2022)

Scanned with CamScanner

C.P.I. FL. AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
PVIR/CEE/0009/2020	02/07/2020	2020	Fiscalização de Análise – Módulo 11 (Faturas e informações suplementares) – PRODIST	Conclui-se que o Plano de Ação da Distribuidora alcançou os resultados satisfatórios. Processo arquivado.
PVIR/CEE/0010/2020	08/07/2020	2020	Verificação da TUSD cobrada pela Enel.	Abertura de Processo Punitivo nº 02622171/2021. Detalhes nos arquivos anexos.
PVIR/CEE/0012/2020	22/07/2020	2020	Verificação do cumprimento de decisões da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL – Monsenhor Tabosa	A análise demonstrou que a Distribuidora não cumpriu integralmente as decisões da ANEEL. Não obstante, restou demonstrado que a Distribuidora acordou e pagou ao município de Monsenhor Tabosa valores compatíveis com aqueles decorrentes das decisões da ANEEL.
00584981/2021	15/01/2021	2021	Fiscalização BDGD	Concluiu-se que o cadastro da BDGD da Enel CE possui aderência inferior a 90% em relação aos ativos em operação. Apontado para a Enel e ANEEL a necessidade de correções e ajustes na BDGD.
01296157/2021	02/02/2021	2021	ICI - Indicadores de Continuidade Individuais	Durante a fiscalização não foram verificadas falhas nos procedimentos da Distribuidora para o cálculo dos indicadores coletivos de continuidade.
04332979/2021	11/05/2021	2021	Fiscalização de Análise do Atendimento	Conclui-se que a Enel Ceará apresentou desempenho considerado satisfatório no período fiscalizado.
04716955/2021	19/05/2021	2021	Fiscalização de Análise das Suspensões de Fornecimento - REN 878	A análise dos procedimentos adotados pela Enel Distribuição Ceará para a amostra de 62 ordens de serviço de suspensão do fornecimento não apontou irregularidades.

Scanned with CamScanner

G.P.I. FL. AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
09290174/2021	22/09/2021	2021	Fiscalização da Cobrança de bandeiras tarifárias pela ENEL CE da classe Rural.	Concluiu-se que a Enel cumpriu com o que foi solicitado no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0027/2021 e corrigiu as falhas apontadas para os consumidores objeto da Fiscalização; e, ainda, procedeu com a correção da falha de metodologia detectada para todos os consumidores de sua área de concessão.
09540944/2021	29/09/2021	2021	Fiscalização de Análise da qualidade do fornecimento ao município de Acaraú	Restou caracterizado que a Enel Distribuição Ceará não vem prestando o serviço de energia elétrica com os níveis de qualidade adequados para o município de Acaraú. Como o conjunto do município faz parte de Plano de Resultados acompanhado pela Arce, serão incluídas as informações levantadas nesta Fiscalização na Nota Técnica emitida quando da finalização do Plano.
05889375/2022	10/06/2022	2022	Fiscalização de Análise do Faturamento	A Arce 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. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
05889740/2022	10/06/2022	2022	Fiscalização de Análise do Atendimento	A Arce realizou diagnóstico técnico dos serviços de distribuição prestados pela ENEL CEARÁ, especificamente da estrutura de atendimento da

Scanned with CamScanner

C.P.I. FL. AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
				concessionária, que apresentou um Plano de Resultados visando à melhoria da qualidade do serviço. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
06629881/2022	01/07/2022	2022	Fiscalização de Análise de Ligação com obras	Aprovado com ressalvas a proposta de Plano de Resultados apresentada pela ENEL CE para o tema Pedidos de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obra para o Ciclo 2022/2023. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
11262869/2022	28/11/2022	2022	Fiscalização – Ação Fiscalizadora – Ligação com obras (Punitivo)	Abertura de Processo Punitivo nº 03435751/2023. Detalhes nos arquivos anexos.
11927534/2022	14/02/2023	2023	Fiscalização de Análise da Aplicação da TSEE pela Enel CE	Restou caracterizado que houve uma redução no número de consumidores da Enel Distribuição Ceará beneficiados com TSEE nos anos de 2019 e 2020, no entanto, esta redução foi comprovada pela aplicação do procedimento de repercussão cadastral, conduzido pela ANEEL, e pela exclusão de beneficiários decorrentes de outros procedimentos comerciais.
03510257/2023	03/04/2023	2023	Fiscalização do Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026	Acompanhamento do Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026. Processo em

Scanned with CamScanner

G.P.I FL. AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Medidas
				andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.
07320983/2023	18/08/2023	2023	Fiscalização do Plano de Resultados do indicador de continuidade DEC Global da Concessionária Enel	Acompanhamento do Plano de Resultados de DEC Global da Enel Ceará. Processo em andamento. Emitido o relatório de acompanhamento do 2º Trimestre/2023 em agosto/2023.

Scanned with CamScanner

C.P.I
FL.
AL-CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO **Data: 21/09/2023**

Interessado: CEARA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA De: ARCE/CEE

Assunto: CONTROLE - CONTROLE EXTERNO - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES Para: ARCE/AGC

À AGC,

Em atendimento ao despacho dessa AGC, que remeteu o presente processo administrativo originado no Ofício nº 02/2023 da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Distribuição Ceará, instalada na Assembleia Legislativa do Ceará, para conhecimento e providência desta Coordenadoria - CEE, temos a informar o que se segue.

O Ofício supracitado solicitou as seguintes informações, que ora são encaminhadas por esta CEE, conforme relatado a seguir:

a. Cópia dos relatórios das fiscalizações realizadas acerca da qualidade dos serviços prestados pela empresa de distribuição e Energia Elétrica Enel Ceará nos últimos 5 (cinco) anos.

   RESPOSTA: Os relatórios estão disponíveis no seguinte endereço eletrônico: https://sistemas3.arce.ce.gov.br/nextcloud/s/JPSKimxBokR4CyX

b. Relatório contando todos os processos administrativos existentes em face da empresa de distribuição e Energia Elétrica Enel Ceará nos últimos 5 (cinco) anos e quais medidas tomadas.

   RESPOSTA: O arquivo anexo apresenta a lista de todos os processos administrativos conduzidos por esta CEE em face da Enel Ceará nos últimos 5 (cinco) anos, com um resumo das medidas tomadas em cada um deles. Para maiores detalhes sobre as medidas adotadas, sugerimos consulta aos relatórios de fiscalização, notas técnicas e exposições de motivos apresentados em atendimento ao item "a".

Desta maneira, consideramos atendida a solicitação encaminhada por essa AGC. Ficamos à disposição para esclarecimentos.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

C.P.I. FL. ALCE

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Data: 21/09/2023

Interessado: CEARA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

De: ARCE/CEE

Assunto: CONTROLE - CONTROLE EXTERNO - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Para: ARCE/AGC

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA, em 21/09/2023, às 16:39** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **114B-7DA5-DCCD-C604**.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OFÍCIO OF/CEE/0001/2024 **Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.**

Ao Excelentíssimo Senhor
Fernando Santana
Deputado
Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Ceará

ASSUNTO: Resposta ao Ofício n. 64/2023 – Planos de Resultados e processo punitivo em face da Enel Distribuição Ceará.

Senhor Deputado,

Em atendimento ao solicitado à ANEEL por V.Sa. por meio do Ofício n. 64/2023, notadamente "o envio da íntegra dos compromissos firmados entre a ANEEL e a ENEL, com os Planos de Resultados firmados com a concessionária para os temas Atendimento, Faturamento, Ligação com Obra e Continuidade do Fornecimento para o período de outubro de 2022 a setembro de 2023, e do processo punitivo relacionado ao tema Ligações com Necessidade de Obra", temos a informar o que se segue.

Inicialmente, destacamos que a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que instituiu a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, estabeleceu, em seu artigo 20, que a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica poderá ser descentralizada pela União para os Estados visando à gestão associada de serviços públicos, mediante convênio de cooperação. Desta forma, a ANEEL tem delegado a esta Agência Reguladora do Ceará, a Arce, a execução de atividades de fiscalização da concessionária de distribuição por meio de contratos de metas firmados a partir de convênio de cooperação existente. Por isso, a agência nacional solicitou que atendêssemos à demanda dessa Presidência da CPI da Enel Ceará.

Portanto, em atendimento ao requerido, informamos que foram firmados, no ano de 2022, 4 (quatro) Planos de Resultados com a Enel CE para adequação do serviço nos temas Atendimento, Faturamento, Ligação com Obra e Continuidade do Fornecimento (este último foi dividido em dois processos, como será abordado ao longo desta comunicação). Esses planos foram resultados de um processo de análise, onde, após fiscalização da equipe desta Arce, foram gerados relatórios de fiscalização, emitidos no mês de agosto de 2022.

A partir desses relatórios, onde foram constatadas a necessidade de apresentação de planos de melhorias por parte da Enel CE nos temas supracitados, a Arce avaliou as propostas da concessionária por meio de Notas Técnicas, emitidas nos meses de setembro e outubro de 2022.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Aprovados os planos propostos, iniciou-se uma nova etapa, a de acompanhamento trimestral da execução dos planos. Para cada trimestre, um relatório de acompanhamento foi emitido em cada um dos temas. No último trimestre do acompanhamento, esta Arce avaliou se as metas estabelecidas foram cumpridas e emitiu decisão a respeito do arquivamento do processo ou de abertura de processo administrativo punitivo em razão do seu eventual descumprimento.

No caso do processo punitivo relacionado ao tema Ligações com Necessidade de Obra, citado por V.Sa., esclarecemos que decorreu do descumprimento de Plano de Resultados firmado no ano anterior, em 2021. Assim, seguindo o rito do processo administrativo, foi emitido um relatório de fiscalização acompanhado de Termo de Notificação (TN). Após análise da manifestação da empresa ao TN, por considerar insatisfatórios seus argumentos, foi emitida Exposição de Motivos para Auto de Infração (AI), em 31/03/2023, no valor de R$ 23.347.965,06 (Vinte e três milhões, trezentos e quarenta e sete mil, novecentos e sessenta e cinco reais e seis centavos), recolhido pela distribuidora com desconto concedido pela regulamentação da ANEEL, no valor de R$ 17.510.973,80 (Dezessete milhões, quinhentos e dez mil, novecentos e setenta e três reais e oitenta centavos).

Outrossim, esclarecendo sobre o questionamento de V.Sa. sobre o que prevê o processo punitivo em caso de não cumprimento do estipulado, informamos que os procedimentos, parâmetros e critérios para a imposição de penalidades aos agentes do setor de energia elétrica e as diretrizes gerais da fiscalização da ANEEL, seguidas por esta Arce, são definidos na Resolução Normativa ANEEL nº 846, de 11 de junho de 2019. Nela, define-se a possibilidade de a ANEEL firmar plano de resultados com os agentes setoriais para melhoria de desempenho (art. 4º), bem como todas as possíveis penalidades em decorrência de infrações à legislação setorial, ou da inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência (art. 5º). As infrações vão desde a advertência até a caducidade da concessão ou da permissão (art. 5º inc. I ao X). Para o caso específico de multa, em caso de reincidência, poderá ser aplicado acréscimo de 40% (quarenta por cento) para cada caso de reincidência específica, até o limite de 120% (cento e vinte por cento), conforme disposto no art. 23, inc. I.

Feitos os esclarecimentos sobre os processos de análise, os Planos de Resultados e o processo punitivo, e como forma de atender à demanda dessa ALECE, apresentamos, em anexo, tabela com um resumo dos quatro processos relacionados aos Planos de Resultados requeridos (incluindo o quinto processo, com o desdobramento do plano de resultados do tema continuidade do fornecimento), além do processo punitivo relacionado ao tema Ligações com Necessidade de Obra. Todos os documentos elencados estão organizados em arquivos digitais (.pdf), e disponibilizados no seguinte endereço eletrônico: https://sistemas3.arce.ce.gov.br/nextcloud/s/EJZM3AbFxtfnkmL

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Desta maneira, nos colocamos à disposição para os esclarecimentos eventualmente necessários.

Atenciosamente,

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320

Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Dados: 2024.01.04 12:05:17 -03'00'

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA

Coordenador de Energia da Arce

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

ANEXO: Lista de Processos de Análise e Punitivo e seus produtos decorrentes.

PROCESSOS DE ANÁLISE													
Processo	Tema	Relatório de Análise	Data	Nota Técnica de avaliação da proposta de PR	Data	Relatório de Acompanhamento (1º trim)	Data	Relatório de Acompanhamento (2º trim)	Data	Relatório de Acompanhamento (3º trim)	Data	Nota Técnica/Relatório de Acompanhamento (4º trim)	Data
06629881/2022	Análise – Ligação com obras	RF/CEE/0007/2022	30/08/2022	NT/CEE/0005/2022	30/09/2022	RF/CEE/0002/2023	07/02/2023	RF/CEE/0007/2023	22/05/2023	RF/CEE/0016/2023	25/08/2023	NT/CEE/0010/2023	28/12/2023
05688937%/2022	Análise – Faturamento	RF/CEE/0006/2022	25/08/2022	NT/CEE/0004/2022	29/09/2022	RF/CEE/0003/2023	17/02/2023	RF/CEE/0008/2023	30/05/2023	RF/CEE/0014/2023	23/08/2023	RF/CEE/0018/2023	27/11/2023
05889740/2022	Análise – Atendimento	RF/CEE/0005/2022	18/08/2022	NT/CEE/0006/2022	06/10/2022	RF/CEE/0004/2023	17/02/2023	RF/CEE/0009/2023	30/05/2023	RF/CEE/0015/2023	23/08/2023	RF/CEE/0019/2023	27/11/2023
03510257/2023	Continuidade do Fornecimento - ciclo 2023/2026	-	-	-	-	RF/CEE/0010/2023	16/06/2023	RF/CEE/0012/2023	23/08/2023	RF/CEE/0020/2023	29/11/2023	A SER EMITIDO EM FEV/24	
07320983/2023	Continuidade do Fornecimento - Global 2023	-	-	-	-	RF/CEE/0011/2023	16/06/2023	RF/CEE/0013/2023	24/08/2023	RF/CEE/0021/2023	29/11/2023	A SER EMITIDO EM FEV/24	

PROCESSO PUNITIVO - LIGAÇÃO COM OBRAS											
Processo	Tema	Relatório de Fiscalização	Data	Termo de Notificação	Data	Exposição de Motivos para Punitivo	Data	Auto de Infração	Data	Valor da Multa	Data de pagamento
11262869/2022	Ação Fiscalizadora – Ligação com obras (Punitivo)	RF/CEE/0001/2023	31/01/2023	0001/2023-ARCE-SFE	31/01/2023	EM/CEE/0001/2023	31/03/2023	0001/2023-ARCE-SFE	31/03/2023	R$ 23.347.965,06	05/05/2023

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

TN N-1002/2018-ARCE-
RFN-1002/2018-ARCE-S
Encerrado 11/03/19

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/10005/2018

INTERESSADO

ASSUNTO

Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE	12/04/18		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		
	/ /		

ARCE FL. 02

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018

Procedo à abertura de processo administrativo referente à Fiscalização com o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER) do ano de 2017 da Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 12 de abril de 2018.

Eugênio Brauna Bittencourt

Coordenador de Energia

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 03

Ofício OF/CEE/0025/2018

Fortaleza, 12 de abril de 2018.

Ao Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER.**
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Presidente,

1. Informamos que será realizada Fiscalização nessa Distribuidora, objetivando a verificação dos procedimentos de coleta, apuração, armazenamento, informação aos consumidores dos indicadores de Tratamento das Reclamações – DER e FER do serviço de distribuição de energia elétrica, em consonância com a REN n° 414/2010.

2. Objetivando o planejamento das atividades de nossa Equipe, torna-se imprescindível que essa Distribuidora encaminhe, no prazo de **15 (quinze dias)**, os dados e informações relacionadas em anexo. As informações devem ser encaminhadas por meio de mídia eletrônica (CD ou DVD).

3. Ressaltamos a importância de ler atentamente as observações descritas para cada quadro. Essas orientações são fundamentais para o correto encaminhamento das informações solicitadas.

4. Antes do envio, deve ser realizada pela Distribuidora uma verificação do arquivo. Para tanto, está disponível na página da ANEEL, em "Informações Técnicas – Fiscalização do Setor Elétrico – Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SERVIÇOS – Analisadores de Arquivos de Dados - Analisador de arquivo de dados txt da Fiscalização de DER e FER", um programa computacional para verificação dos dados.

5. A análise realizada refere-se apenas à formatação dos dados da Empresa. Não é realizada pelo programa nenhuma análise ou modificação no conteúdo.

6. Por fim, em caso de necessidade de maiores esclarecimentos, informamos os contatos dos Analistas de Regulação HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA (85) 3194-5651 – hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br e MÁRCIO RODRIGUES MELO (85) 3194-5659.

Atenciosamente,

EUGÊNIO BRAUNA BITTENCOURT
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lê Mendes
Sec. da Presidência
16-04-2018

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE
FL. 04

Anexo do Ofício OF/CEE/0025/2017

Para o envio dos dados solicitados nos itens 1 a 7, a Distribuidora deverá seguir a orientações de preenchimento do **Quadro 1** informado no final deste anexo.

1. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Informação** (CÓD 10), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

2. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Reclamação** (CÓD 20), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

3. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Solicitação de Serviços** (CÓD 30), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

4. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Iluminação Pública** (CÓD 40), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

5. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Elogios** (CÓD 50), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

6. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Improcedente** (CÓD 60), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

7. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Outros** (CÓD 70), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

ARCE
FL. 05

Quadro 1

Ordem de Coluna	Descrição das colunas	Tipo de Dados
1	Código da Distribuidora	Relacionado
2	Nível de Atendimento	Relacionado
3	Tipo de atendimento	Relacionado
4	Canal de Atendimento	Relacionado
5	Código de classificação comercial	Relacionado
6	Código de Identificação da Unidade Consumidora	Texto
7	Nome do titular da unidade consumidora	Texto
8	Nome do Município	Texto
9	Código IBGE do Município	Numérico
10	Classe	Relacionado
11	Protocolo do atendimento	Texto
12	Data da solicitação do atendimento	dd/mm/aaaa
13	Horário da solicitação do atendimento	hh:mm
14	Data da conclusão do atendimento	dd/mm/aaaa
15	Horário da conclusão do atendimento	hh:mm
16	Procedência	Relacionado

a. O nome dos arquivos gerados (documento) deve obedecer ao seguinte formato:
   ***ENEL_CE_informacao_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _reclamacao_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _solicitacao_servicos_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _iluminacao_publica_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _elogios_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _improcedente_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _outros_Anexo1_ano*.txt;**
b. O código da classificação ou tipologia deverá corresponder ao mesmo informado na tabela do Anexo I da REN nº 414/2010 sem o ponto de separação (exemplo para solicitação de serviço: ligação nova deve ser preenchido com 301);
c. Não deve ser incluído cabeçalho no arquivo texto;
d. Entre as colunas não deve haver espaços vazios e nem quebras de linha;
e. A ordem das colunas deve ser de acordo com a relação acima e devem ser separadas por ponto e vírgula (;);
   A coluna **Código IBGE do Município** deverá ser preenchida considerando a Tabela de Códigos de Municípios disponível em: https://sistemas.aneel.gov.br/concessionarios/administracao/ no Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL no ANEXO - Tabela de Código dos Municípios;
f. A coluna **Nível de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira, utilizando apenas o número correspondente ao nível verificado:
   1 – Atendimento da Distribuidora;
   2 – Ouvidoria da Distribuidora.
g. A coluna **Tipo de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   INF – Informação;
   REC – Reclamação;
   SER - Solicitação de Serviços;
   ILU - Iluminação Pública;
   ELO – Elogios;
   IMP – Improcedente;
   OUT – Outros;
   URG - Classificação Urgência/Emergência.

ARCE
FL. 06

h. A coluna **Canal de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   CTA - Central de Atendimento Telefônico;
   PAP - Posto de Atendimento Presencial;
   INT - Internet (mensagem eletrônica, chat e formulário eletrônico);
   APP - Aplicativo para Telefone Celular;
   SMS – *Short Message Service* - mensagens de texto curtas através de telefones celulares;
   RED - Redes sociais;
   OUT – Outros.

i. A coluna **Classe** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   RES – Residencial;
   IND – Industrial;
   COM - Comercial;
   RUR - Rural;
   POD – Poder Público;
   ILP – Iluminação Pública;
   SER – Serviço Público;
   CPR – Consumo Próprio.

j. A coluna **Procedência** deverá ser classificada da seguinte forma:
   P – Procedente;
   I – Improcedente;
   NA – Não se Aplica.

   A Coluna **Procedência** somente deverá ser preenchida com **NA – Não se Aplica** para as Classificações **diferentes** de **20**;

k. O campo **Código da Distribuidora** deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL).

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 07

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
25/04/2018
Carta Enel CE 053-RB-2018

Assunto: Fiscalização DER - FER.

Referência: Ofício nº OF/CEE/0025/CEE

Prezado Senhor,

Em observância a solicitação do Ofício em referência, tendo em vista o volume e a complexidade das informações, solicitamos um prazo adicional de 15 dias para envio dessas informações, ou seja, até o dia 16 de maio de 2018.

Agradecendo a atenção dispensada, aguardamos o posicionamento dessa Agência para prosseguirmos com o envio das referidas informações.

Atenciosamente,

José Alves de Mello Franco
Diretor de Regulação Brasil

EX/CEE/10028/2018

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
25/04/18
às 15:30

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 08

Ofício OF/CEE/0029/2018

Fortaleza, 26 de abril de 2018.

Ao Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER.**
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Presidente,

Reportamo-nos à Carta Enel CE 053-RB-2018 para informar que concedemos, em caráter improrrogável, a solicitação de prazo adicional, em virtude da necessidade de cumprimento do cronograma das atividades de fiscalização por esta Coordenadoria.

Atenciosamente,

EUGÊNIO BRAUNA BITTENCOURT
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceara
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
26-04-2018

ARCE FL. 09

Anexo do Ofício OF/CEE/0025/2017

Para o envio dos dados solicitados nos itens 1 a 7, a Distribuidora deverá seguir a orientações de preenchimento do **Quadro 1** informado no final deste anexo.

1. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Informação** (CÓD 10), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

2. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Reclamação** (CÓD 20), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

3. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Solicitação de Serviços** (CÓD 30), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

4. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Iluminação Pública** (CÓD 40), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

5. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Elogios** (CÓD 50), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

6. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Improcedente** (CÓD 60), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

7. Relação de todos os atendimentos encerrados de todos os meios disponibilizados pela Distribuidora no ano de 2017, para as tipologias da classificação **Outros** (CÓD 70), constantes do Anexo I da REN nº 414/2010. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

ARCE FL. 30

Quadro 1

Ordem de Coluna	Descrição das colunas	Tipo de Dados
1	Código da Distribuidora	Relacionado
2	Nível de Atendimento	Relacionado
3	Tipo de atendimento	Relacionado
4	Canal de Atendimento	Relacionado
5	Código de classificação comercial	Relacionado
6	Código de Identificação da Unidade Consumidora	Texto
7	Nome do titular da unidade consumidora	Texto
8	Nome do Município	Texto
9	Código IBGE do Município	Numérico
10	Classe	Relacionado
11	Protocolo do atendimento	Texto
12	Data da solicitação do atendimento	dd/mm/aaaa
13	Horário da solicitação do atendimento	hh:mm
14	Data da conclusão do atendimento	dd/mm/aaaa
15	Horário da conclusão do atendimento	hh:mm
16	Procedência	Relacionado

a. O nome dos arquivos gerados (documento) deve obedecer ao seguinte formato:
   ***ENEL_CE_informacao_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _reclamacao_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _solicitacao_servicos_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _iluminacao_publica_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _elogios_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _improcedente_Anexo1_ano*.txt;**
   ***ENEL_CE _outros_Anexo1_ano*.txt;**
b. O código da classificação ou tipologia deverá corresponder ao mesmo informado na tabela do Anexo I da REN nº 414/2010 sem o ponto de separação (exemplo para solicitação de serviço: ligação nova deve ser preenchido com 301);
c. Não deve ser incluído cabeçalho no arquivo texto;
d. Entre as colunas não deve haver espaços vazios e nem quebras de linha;
e. A ordem das colunas deve ser de acordo com a relação acima e devem ser separadas por ponto e vírgula (;);
   A coluna **Código IBGE do Município** deverá ser preenchida considerando a Tabela de Códigos de Municípios disponível em: https://sistemas.aneel.gov.br/concessionarios/administracao/ no Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL no ANEXO - Tabela de Código dos Municípios;
f. A coluna **Nível de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira, utilizando apenas o número correspondente ao nível verificado:
   1 – Atendimento da Distribuidora;
   2 – Ouvidoria da Distribuidora.
g. A coluna **Tipo de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   INF – Informação;
   REC – Reclamação;
   SER - Solicitação de Serviços;
   ILU - Iluminação Pública;
   ELO – Elogios;
   IMP – Improcedente;
   OUT – Outros;
   URG - Classificação Urgência/Emergência.

ARCE FL. 11

h. A coluna **Canal de Atendimento** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   CTA - Central de Atendimento Telefônico;
   PAP - Posto de Atendimento Presencial;
   INT - Internet (mensagem eletrônica, chat e formulário eletrônico);
   APP - Aplicativo para Telefone Celular;
   SMS – *Short Message Service* - mensagens de texto curtas através de telefones celulares;
   RED - Redes sociais;
   OUT – Outros.

i. A coluna **Classe** deverá ser preenchida da seguinte maneira:
   RES – Residencial;
   IND – Industrial;
   COM - Comercial;
   RUR - Rural;
   POD – Poder Público;
   ILP – Iluminação Pública;
   SER – Serviço Público;
   CPR – Consumo Próprio.

j. A coluna **Procedência** deverá ser classificada da seguinte forma:
   P – Procedente;
   I – Improcedente;
   NA – Não se Aplica.

   A Coluna **Procedência** somente deverá ser preenchida com **NA – Não se Aplica** para as Classificações **diferentes** de **20**;

k. O campo **Código da Distribuidora** deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL).

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 12

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
16/05/2018
Carta Enel CE 062-RB-2018

Assunto: Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Referência: Ofícios OF/CEE/0025/2018 e OF/CEE/0029/2018

Prezado Senhor,

Seguem no CD anexo, os sete arquivos em formato "txt" demandados no anexo do ofício em referência.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

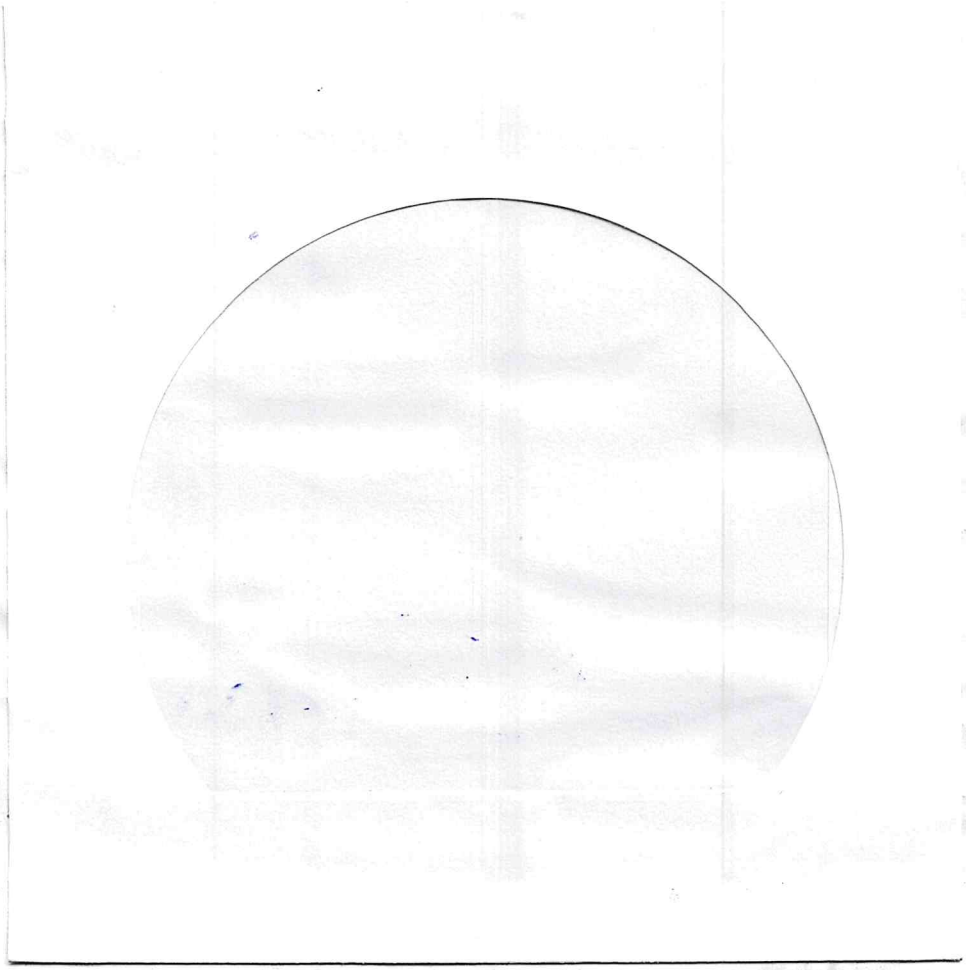
Atenciosamente,

P/ **José Alves de Mello Franco**
Diretor de Regulação Brasil

EXICEE100411 2018

Luiz Alberto de Oliveira
Atendente Técnico
16/05/2018
16H52

ARCE
FL. 13



ARCE FL. 14

Ofício OF/CEE/0072/2018

Fortaleza, 24 de julho de 2018.

Ao Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER.**
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Presidente,

1. Dando continuidade aos trabalhos de fiscalização nessa Distribuidora, objetivando a verificação dos procedimentos de coleta, apuração, armazenamento, informação aos consumidores dos indicadores de Tratamento das Reclamações – DER e FER do serviço de distribuição de energia elétrica, em consonância com a REN n° 414/2010, solicitamos, no prazo de **10 (dez) dias**, em formato de arquivo eletrônico de leitura (pdf) os registros constantes no sistema comercial da distribuidora para cada um dos 658 atendimentos relacionados no Anexo I.

2. Cada um dos arquivos deverá ser identificado pelo número sequencial da primeira coluna da tabela do Anexo I (001, 002, 003, ...), seguido de traço "-" e do número de protocolo do atendimento.

3. Cada um dos arquivos deverá conter as cópias das telas do sistema comercial da Distribuidora contendo os detalhes descritivos do atendimento, bem como a resposta da distribuidora para o cliente.

4. Para os atendimentos por Central de Atendimento Telefônico (CTA) deverá a Distribuidora disponibilizar, adicionalmente, **no mesmo prazo de 10 (dez) dias**, as gravações de voz em formato de mídia eletrônica compatível com aplicativo de reprodução de sons "Mídia Player". Os arquivos deverão ser identificados pelo número sequencial da primeira coluna da tabela do Anexo I (001, 002, 003 ....), seguido de traço "-" e do número de protocolo do atendimento.

5. Por fim, em caso de necessidade de maiores esclarecimentos, informamos o contato do Analista de Regulação HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA (85) 3194-5651 – hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br.

Atenciosamente,

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia, em exercício

Enel Distribuição Ceará
Ana Lúcia Mendes
Sec. da Presidência
25-07-2018

ARCE FL. 15

Anexo I do Ofício OF/CEE/0072/2018 – 18 folhas

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
001	115746384	101	CTA	4714752
002	119046609	1010	CTA	7446926
003	117351846	1011	PAP	-
004	105360799	1012	CTA	6891087
005	105388362	1012	APP	5311976
006	105447453	1012	INT	6832590
007	105614458	1012	INT	5536017
008	105619954	1012	PAP	638372
009	105632702	1012	CTA	5911862
010	105768988	1012	CTA	4331538
011	105802694	1012	CTA	6507765
012	105835578	1012	CTA	480929
013	105948751	1012	CTA	4335551
014	106041229	1012	CTA	5851736
015	106138068	1012	CTA	7253877
016	106324242	1012	CTA	4425743
017	106425863	1012	PAP	6712667
018	106511648	1012	PAP	7579297
019	106758152	1012	CTA	6545658
020	1069489	1012	APP	6599797

ARCE
FL. 16

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	31			
021	107000808	1012	CTA	7483813
022	107183527	1012	CTA	8103178
023	107281335	1012	PAP	7469097
024	107867791	1012	CTA	4788346
025	107906795	1012	CTA	2288899
026	108450394	1012	PAP	3752017
027	109244883	1012	APP	7582080
028	109397555	1012	PAP	4110963
029	109418448	1012	CTA	6957943
030	109462254	1012	INT	741341
031	109512627	1012	PAP	25899
032	109582920	1012	PAP	6093732
033	109995029	1012	CTA	-
034	110018884	1012	CTA	433529
035	110189952	1012	CTA	4977381
036	110378828	1012	CTA	5493840
037	110393016	1012	PAP	2119901
038	110417456	1012	CTA	690099
039	110524501	1012	CTA	8127924
040	110596952	1012	CTA	6585582

ARCE
FL. 17

ARCE
FL. 18

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
041	110709848	1012	PAP	5321273
042	110874632	1012	CTA	7487382
043	111030976	1012	CTA	-
044	111236269	1012	CTA	923100
045	111307002	1012	APP	5877794
046	111339716	1012	CTA	2973726
047	111372070	1012	CTA	6387067
048	111394767	1012	PAP	8366906
049	111815518	1012	PAP	1018446
050	112015032	1012	CTA	-
051	112050558	1012	PAP	5585151
052	112081641	1012	INT	7701145
053	112097990	1012	PAP	6987279
054	112114852	1012	CTA	6258213
055	112221350	1012	CTA	4275243
056	112243029	1012	OUT	6737605
057	112256216	1012	PAP	4955021
058	112377470	1012	CTA	831904
059	112448052	1012	SMS	302353
060	112789788	1012	APP	6606058
061	1128562	1012	CTA	8038857

ARCE
FL. 19

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	11			
062	112895286	1012	APP	3093354
063	113164656	1012	CTA	390216
064	113333887	1012	CTA	6779825
065	113337111	1012	CTA	4822248
066	113354948	1012	PAP	7257084
067	113495166	1012	CTA	5807679
068	113527809	1012	CTA	-
069	113636022	1012	INT	7796071
070	113838787	1012	CTA	-
071	113906400	1012	CTA	2876533
072	114016865	1012	PAP	4151638
073	114090669	1012	CTA	-
074	114464949	1012	CTA	301405
075	114627362	1012	PAP	35381
076	114782502	1012	APP	3153485
077	114973823	1012	PAP	7871019
078	115048631	1012	CTA	8565042
079	115082329	1012	APP	6218433
080	115235316	1012	CTA	5482014
081	115340046	1012	CTA	1676656

ARCE
FL. 20

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
082	115484794	1012	INT	7794059
083	115677762	1012	CTA	7791784
084	115708743	1012	CTA	1176677
085	115834561	1012	CTA	5585744
086	115853025	1012	CTA	5308612
087	116004439	1012	CTA	6807147
088	116162877	1012	CTA	6552307
089	116522057	1012	APP	3331134
090	116610985	1012	CTA	-
091	116750548	1012	CTA	7258634
092	116794614	1012	CTA	5189264
093	116869066	1012	CTA	-
094	117347117	1012	INT	3926169
095	117404923	1012	INT	7804480
096	117417561	1012	APP	8215828
097	118023992	1012	APP	3708666
098	118147610	1012	PAP	6271741
099	118292360	1012	APP	5354315
100	118583336	1012	CTA	4040569
101	118752835	1012	PAP	4226163
102	1188851	1012	APP	1545358

ARCE
FL. 21

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	28			
103	118944382	1012	CTA	2837045
104	118967629	1012	PAP	7025061
105	119026920	1012	CTA	4537044
106	119152630	1012	CTA	3220221
107	119303019	1012	CTA	6991341
108	119372473	1012	CTA	7549507
109	119396526	1012	PAP	2986563
110	119469755	1012	CTA	7377159
111	119576647	1012	PAP	8315606
112	119606494	1012	CTA	8042677
113	119692617	1012	INT	7742561
114	119787877	1012	INT	7329042
115	120018582	1012	INT	6186500
116	120132143	1012	APP	8043257
117	120140328	1012	APP	5694656
118	120176462	1012	PAP	7258043
119	120502860	1012	PAP	5910639
120	120572940	1012	CTA	6425183
121	120671501	1012	CTA	5978019
122	111016039	102	PAP	-

ARCE
FL. 22

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
123	114882213	102	PAP	-
124	116237589	102	CTA	-
125	116749799	102	CTA	-
126	105480629	103	PAP	907997
127	107138199	103	CTA	1631824
128	108220007	103	CTA	7957405
129	109277205	103	CTA	7976858
130	111529248	103	CTA	7591269
131	111987334	103	CTA	5789541
132	112272897	103	CTA	5
133	112491724	103	APP	5341121
134	113205823	103	CTA	4145658
135	113225013	103	CTA	3246255
136	113502141	103	CTA	2273661
137	115227378	103	INT	6016189
138	119051739	103	PAP	1763165
139	119262291	103	CTA	6462713
140	119545037	103	CTA	2811851
141	119973275	103	CTA	4925599
142	109328430	104	PAP	6153129
143	1166256	104	PAP	695700

ARCE
FL. 23

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	47			
144	117000140	104	CTA	3074847
145	120664174	104	CTA	4967691
146	115290244	105	CTA	8433402
147	117960190	106	CTA	-
148	105924579	107	CTA	501870
149	106504465	107	INT	8038934
150	106663998	107	INT	4880310
151	107095298	107	CTA	550400
152	108207096	107	INT	6769505
153	108551569	107	CTA	3894106
154	108573902	107	OUT	3256710
155	108976171	107	CTA	6862439
156	109313694	107	PAP	7589219
157	109869354	107	INT	8090659
158	109948664	107	INT	5886080
159	110262764	107	OUT	7436381
160	110520755	107	PAP	1347597
161	111291802	107	INT	4791854
162	111674513	107	INT	611281
163	111723070	107	INT	4599019

ARCE
FL. 24

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
164	112077581	107	PAP	1104324
165	112290674	107	INT	4797880
166	112414504	107	INT	6524167
167	112558545	107	CTA	8261843
168	112631324	107	CTA	3750558
169	112867726	107	PAP	2660276
170	112872360	107	INT	8051249
171	113327882	107	INT	7992572
172	113428929	107	INT	5679433
173	114620152	107	INT	6466582
174	114684584	107	PAP	1633717
175	114999645	107	INT	5911353
176	115160492	107	PAP	1343345
177	115204990	107	CTA	7157991
178	115222233	107	APP	3130380
179	115898027	107	INT	6746695
180	115994572	107	INT	7587076
181	116253658	107	PAP	6492459
182	116287212	107	PAP	7584107
183	116381394	107	INT	1413394
184	1164220	107	APP	7881031

ARCE
FL. 25

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	62			
185	117027419	107	INT	5431073
186	117181781	107	CTA	7536162
187	117184360	107	INT	7695398
188	117359626	107	INT	6037782
189	117507153	107	INT	7933102
190	117547856	107	CTA	3273837
191	118038640	107	INT	6679483
192	118291741	107	APP	8680571
193	118340946	107	INT	5029527
194	118529660	107	APP	8469171
195	118986966	107	CTA	2906544
196	119063697	107	CTA	8646285
197	119271984	107	PAP	8472516
198	119273342	107	INT	8261409
199	119761515	107	INT	8117621
200	119780757	107	APP	8499479
201	119941454	107	APP	8627150
202	120515097	107	INT	8406128
203	114745789	108	PAP	7495510
204	106461905	109	CTA	-

ARCE
FL. 26

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
205	110960383	301	PAP	-
206	114035707	301	PAP	-
207	118969395	301	PAP	-
208	105487349	3010	PAP	8067138
209	111287007	3011	PAP	6636646
210	114371680	3011	CTA	2495113
211	105217064	3012	PAP	699072
212	105417707	3012	PAP	8064091
213	105493531	3012	PAP	4561030
214	105591285	3012	PAP	7496844
215	105902213	3012	PAP	6790995
216	109701611	3012	PAP	5151294
217	110345039	3012	PAP	7237370
218	110612640	3012	INT	7239305
219	110791865	3012	PAP	8334349
220	111320240	3012	PAP	7918657
221	111705163	3012	PAP	7449659
222	111979837	3012	PAP	6408834
223	112069475	3012	PAP	1268553
224	112299508	3012	PAP	8419023
225	1130326	3012	INT	2639683

ARCE
FL. 27

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	88			
226	113296482	3012	PAP	8472913
227	113445653	3012	PAP	8330123
228	113586388	3012	PAP	6374647
229	114594018	3012	PAP	6242906
230	114681341	3012	OUT	3744060
231	114864368	3012	PAP	8174083
232	116412252	3012	PAP	7549890
233	116554417	3012	PAP	8451861
234	116660352	3012	PAP	8551292
235	117126771	3012	PAP	4489925
236	117894355	3012	PAP	4959859
237	118395035	3012	PAP	1755081
238	118417898	3012	CTA	8388434
239	119591945	3012	PAP	6940448
240	119737908	3012	PAP	8688264
241	119864377	3012	PAP	3431229
242	106605673	302	CTA	7794497
243	106712719	302	PAP	5839220
244	109431406	302	PAP	8265671
245	114484412	302	PAP	7497619

ARC
FL. 28

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
246	114939660	302	CTA	1687276
247	115339632	302	CTA	1575899
248	118464363	302	CTA	2152898
249	120242194	302	CTA	1394594
250	120357320	302	CTA	455289
251	111407507	303	CTA	586123
252	105197464	304	PAP	203591
253	106194646	304	PAP	7871627
254	108268578	304	PAP	6040939
255	108603836	304	PAP	7316053
256	109835085	304	PAP	5469731
257	109883891	304	PAP	7745714
258	110184103	304	PAP	8302079
259	110788531	304	PAP	8251311
260	111424142	304	CTA	8152020
261	111546964	304	PAP	1467876
262	112365562	304	PAP	3160250
263	113685150	304	INT	8234791
264	114634530	304	PAP	4433778
265	114974155	304	PAP	8566285
266	1151595	304	PAP	8574737

ARCE
Fls. 29

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	20			
267	115507401	304	APP	1533131
268	116666208	304	CTA	7701338
269	116913938	304	CTA	8063982
270	117138784	304	PAP	4816788
271	117751992	304	APP	3448203
272	117769786	304	CTA	7774663
273	118002015	304	PAP	2583394
274	118895302	304	APP	2972912
275	120323987	304	PAP	5248452
276	120516261	304	CTA	8581848
277	105177411	305	INT	6994981
278	105521413	305	INT	146134
279	105682244	305	INT	5158985
280	106108874	305	INT	1277590
281	106157205	305	CTA	1145859
282	106293456	305	INT	6204963
283	106336304	305	INT	7653689
284	106549892	305	APP	2647935
285	106556356	305	INT	7724776
286	106633008	305	INT	7685135

ARCE
FL. 30

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
287	106776823	305	INT	975244
288	106850222	305	INT	1571717
289	107265432	305	CTA	5408583
290	107425666	305	INT	797425
291	107427868	305	INT	3318646
292	107507597	305	INT	5521370
293	107532208	305	INT	5749869
294	107626684	305	CTA	4035226
295	107745479	305	INT	3311522
296	107809850	305	INT	4783227
297	107849074	305	INT	5514698
298	108313370	305	PAP	646467
299	108452246	305	CTA	2748595
300	108512064	305	PAP	6345461
301	108554615	305	INT	7576312
302	108617539	305	APP	5976949
303	108678544	305	INT	5205622
304	108681044	305	APP	4868974
305	109192576	305	INT	138334
306	109587663	305	PAP	598114
307	1095881	305	APP	6588242

ARCE
FL. 31

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	30			
308	109956022	305	CTA	7236721
309	110154648	305	PAP	6185562
310	110285734	305	INT	4781587
311	110390156	305	PAP	3601808
312	110497153	305	PAP	401685
313	110598051	305	INT	2263354
314	110609650	305	PAP	5167885
315	110871528	305	PAP	2431093
316	110871924	305	APP	6791518
317	110889003	305	INT	110571
318	110948072	305	CTA	6206856
319	110999180	305	PAP	7849897
320	111041524	305	CTA	2501394
321	111355473	305	PAP	2581501
322	111463903	305	INT	1510397
323	111544719	305	CTA	7108101
324	111851839	305	INT	6441269
325	111900564	305	CTA	8239190
326	111948419	305	INT	7543475
327	111950516	305	CTA	4813735

ARCE
FL. 32

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
328	112091551	305	PAP	7531933
329	112200800	305	PAP	6908629
330	112276366	305	SMS	3065259
331	112301222	305	CTA	988184
332	112349259	305	CTA	2581377
333	112638292	305	APP	3996696
334	112645823	305	INT	4870463
335	112859972	305	APP	8363030
336	112944526	305	APP	5063938
337	112956903	305	PAP	2262462
338	113034635	305	INT	1326758
339	113392170	305	PAP	7713471
340	113546643	305	PAP	1019896
341	113579722	305	CTA	5124687
342	113699680	305	INT	5012471
343	113769313	305	CTA	7259768
344	113810851	305	INT	3476119
345	113814395	305	INT	7732346
346	113819509	305	INT	8016475
347	113886424	305	INT	6217893
348	1141969	305	CTA	5607953

ARCE
FL. 33

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	58			
349	114221323	305	CTA	2590963
350	114863413	305	INT	7409919
351	114921653	305	INT	8425313
352	114923117	305	PAP	6749618
353	115004729	305	INT	198769
354	115045306	305	CTA	3124006
355	115104777	305	PAP	2524280
356	115302601	305	INT	781125
357	115316373	305	PAP	3449199
358	115603566	305	PAP	7432808
359	115761957	305	PAP	7491862
360	115844230	305	CTA	8163268
361	116202184	305	APP	7934757
362	116233311	305	PAP	6059494
363	116380132	305	INT	3906149
364	116689449	305	PAP	5880353
365	116987377	305	INT	8250212
366	117483027	305	CTA	3572446
367	117522765	305	INT	5682522
368	117665187	305	INT	8690768

ARCE
FL. 34

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
369	117682942	305	CTA	8091128
370	117816541	305	INT	4413506
371	118024656	305	INT	8260561
372	118199519	305	INT	7341848
373	118225044	305	INT	1493153
374	118308362	305	INT	4300787
375	118364580	305	APP	113710
376	118400719	305	CTA	7156564
377	118536463	305	PAP	7022497
378	118645868	305	INT	748460
379	118691707	305	APP	8194436
380	118728626	305	CTA	2315293
381	118911141	305	INT	8212617
382	118958442	305	APP	5918407
383	119214147	305	APP	7408762
384	119239998	305	INT	338715
385	119487015	305	PAP	6394281
386	119495607	305	INT	3119965
387	119733711	305	INT	753996
388	119808596	305	CTA	7114354
389	1198603	305	INT	7540790

ARCE
FL. 35

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	34			
390	120093621	305	INT	6433501
391	120171727	305	APP	405694
392	120670122	305	INT	4541615
393	110794082	306	PAP	3616264
394	110381435	307	CTA	8176939
395	111875392	308	PAP	5617207
396	120087920	309	PAP	3747894
397	105892013	40	CTA	4753062
398	107202425	50	PAP	7220674
399	106406475	60	CTA	2659735
400	111670258	70	PAP	-
401	120628530	2010	CTA	2031240
402	115174514	2012	PAP	6528378
403	105543525	2013	CTA	4749379
404	105873038	2013	CTA	5378767
405	106960626	2013	INT	4311790
406	112913931	2013	CTA	412102
407	114276142	2013	CTA	8369943
408	116687332	2013	CTA	6375812
409	116904271	2013	CTA	8212739

ARCE
FL. 36

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
410	117525384	2013	PAP	7997074
411	118390646	2015	PAP	2616172
412	106083710	2016	CTA	7952323
413	107939450	2016	CTA	67340
414	108208365	2016	CTA	408106
415	117759606	2016	CTA	2650562
416	105562800	2017	PAP	3214647
417	105890243	2017	CTA	4076395
418	105959931	2017	PAP	1269093
419	106808905	2017	PAP	389881
420	107048750	2017	CTA	5300102
421	108522907	2017	CTA	5921860
422	110325285	2017	PAP	4170171
423	110378698	2017	PAP	243006
424	110408400	2017	PAP	8089637
425	111322417	2017	PAP	1289189
426	110970737	2017	PAP	7888510
427	111737347	2017	PAP	5340663
428	113294987	2017	PAP	513585
429	113324624	2017	CTA	1116160
430	1140258	2017	PAP	7642252

ARCE
FL. 31
8

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	58			
431	115292068	2017	PAP	704299
432	116219822	2017	CTA	1027910
433	117536180	2017	PAP	6711935
434	117564100	2017	PAP	3302857
435	117680935	2017	PAP	3334779
436	117710719	2017	PAP	8198438
437	117880742	2017	PAP	8383031
438	119183789	2017	PAP	4521359
439	119082535	2017	CTA	2981360
440	119486594	2017	CTA	8404521
441	111865545	202	PAP	2479465
442	118335953	202	PAP	8494304
443	119025516	203	CTA	8501054
444	105122608	204	OUT	7120682
445	105350801	204	CTA	7843303
446	105548113	204	PAP	7474669
447	105870679	204	CTA	759413
448	107303018	204	CTA	2852033
449	108278375	204	CTA	4089354
450	108418222	204	CTA	-

ARCE
FL. 32

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
451	109391599	204	PAP	8065022
452	10981816 7	204	CTA	502315
453	110215212	204	PAP	8294286
454	110385118	204	CTA	2333524
455	111136624	204	CTA	451034
456	111267054	204	CTA	7076530
457	112143800	204	PAP	8395018
458	112321634	204	CTA	-
459	112526190	204	CTA	7518924
460	112584564	204	CTA	7863234
461	113566021	204	PAP	6795726
462	113998661	204	CTA	8450575
463	114322846	204	CTA	7929803
464	115843925	204	PAP	1830233
465	117959946	204	CTA	409594
466	119166358	204	CTA	4505722
467	119485009	204	CTA	1267669
468	70940762	205	INT	266702
469	106000154	205	CTA	185478
470	70941109	205	INT	6319012
471	1089563	205	PAP	1637903

ARCE
FL. 39

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	55			
472	107157461	205	CTA	2216517
473	108184515	205	CTA	2348146
474	107789468	205	CTA	2462876
475	114624951	205	CTA	2887459
476	112287553	205	CTA	3250807
477	109811294	205	PAP	4665732
478	109978818	205	CTA	6269246
479	108153311	205	CTA	6300631
480	107909750	205	CTA	6563849
481	109221354	205	CTA	6947597
482	120540168	205	CTA	7091410
483	107695799	205	CTA	7434054
484	106968064	205	CTA	7511583
485	109619386	205	CTA	7585792
486	101534781	205	CTA	113244
487	109931845	205	CTA	201871
488	107630563	205	CTA	343256
489	55176581	205	CTA	581962
490	106528023	205	CTA	1033781
491	108814795	205	CTA	1281837

ARCE
FL. 40

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
492	107941887	205	CTA	1318403
493	55238854	205	CTA	1401218
494	108999319	205	PAP	1644172
495	110232507	205	CTA	1688087
496	108570000	205	CTA	1689600
497	108078596	205	PAP	1780705
498	106637644	205	CTA	1785576
499	103256396	205	CTA	2343907
500	107733281	205	CTA	2555504
501	108959661	205	PAP	2621658
502	107928612	205	CTA	2668306
503	109598001	205	CTA	2833657
504	104919581	205	OUT	2856211
505	108962898	205	CTA	2993186
506	104940732	205	PAP	3269580
507	110039824	205	PAP	7222330
508	109132217	205	PAP	3414293
509	105310916	205	CTA	3569122
510	108051209	205	CTA	3655884
511	110557416	205	CTA	7756388
512	1106496	205	CTA	4414103

ARCE
FL. 41

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	95			
513	110653313	205	CTA	6083872
514	110735921	205	CTA	3607560
515	107325384	205	CTA	4092578
516	105601589	205	CTA	4093484
517	110826048	205	CTA	7464816
518	110830679	205	CTA	411097
519	104234271	205	CTA	4128053
520	110846544	205	CTA	1533073
521	111133288	205	PAP	5301124
522	111255919	205	CTA	99421
523	111365069	205	CTA	5134975
524	107695305	205	CTA	4470453
525	111405188	205	PAP	7305638
526	104528173	205	CTA	4498063
527	111414813	205	PAP	2981370
528	111432906	205	CTA	6387079
529	111436490	205	CTA	6335528
530	105040790	205	CTA	4603124
531	111506618	205	PAP	8351382
532	111643786	205	CTA	7088166

ARCE
FL. 42

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
533	111702470	205	PAP	7187495
534	111707490	205	CTA	318637
535	111845967	205	PAP	849242
536	112168740	205	CTA	7501729
537	109817793	205	CTA	4924835
538	112277465	205	CTA	7654350
539	112303432	205	CTA	4180999
540	107539059	205	PAP	5079541
541	112463637	205	CTA	3150425
542	112515837	205	CTA	7487629
543	112538083	205	PAP	8430115
544	102955081	205	PAP	5160993
545	112575591	205	CTA	554578
546	112661018	205	CTA	7266736
547	112744328	205	PAP	2429215
548	112948106	205	CTA	6961642
549	107813559	205	CTA	5338057
550	113014490	205	CTA	1159715
551	113373600	205	PAP	6768076
552	113448003	205	PAP	2806449
553	9875629	205	CTA	5583876

ARCE
FL. 493

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	1			
554	113554004	205	CTA	283254
555	106006272	205	CTA	5661742
556	106717785	205	PAP	5701925
557	106469026	205	CTA	5796908
558	113857040	205	CTA	5368215
559	113907351	205	CTA	7601199
560	107482474	205	CTA	5983774
561	114202635	205	CTA	6917774
562	114250808	205	CTA	8117811
563	114322454	205	CTA	1774950
564	114447030	205	CTA	3449223
565	114795057	205	CTA	368934
566	103874244	205	CTA	6258216
567	115207283	205	CTA	6144665
568	115220935	205	PAP	4839055
569	101189787	205	PAP	6462725
570	115516329	205	CTA	6890288
571	102688384	205	CTA	6744655
572	107967621	205	CTA	6748803
573	116347866	205	PAP	805246

ARCE
FL. 44

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
574	106315413	205	CTA	6798988
575	108087771	205	CTA	6803584
576	104163039	205	CTA	6846434
577	116609533	205	CTA	7550083
578	117126353	205	PAP	2453113
579	117248076	205	CTA	6789150
580	106709020	205	CTA	7213979
581	109733320	205	CTA	7257509
582	117712518	205	CTA	7520245
583	117730820	205	CTA	5060887
584	117794197	205	CTA	7280304
585	103448826	205	CTA	7346019
586	118262088	205	CTA	2216517
587	118289598	205	CTA	823343
588	108810387	205	PAP	7466143
589	109308111	205	CTA	7521788
590	105189837	205	PAP	7539058
591	109951096	205	CTA	7730886
592	119179308	205	CTA	5285028
593	106182755	205	PAP	7983757
594	1093894	205	PAP	8001635

ARCE
FL. 45

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	40			
595	104946738	205	PAP	8037416
596	108928587	205	OUT	8074550
597	108841555	205	PAP	8117824
598	116439495	205	PAP	8642291
599	105362260	205	CTA	7859849
600	105477512	205	CTA	-
601	106138950	205	CTA	-
602	106405703	205	CTA	-
603	106494153	205	CTA	4857269
604	106670261	205	CTA	3226939
605	107218983	205	CTA	5681302
606	107265415	205	CTA	-
607	107666246	205	CTA	8177781
608	107738959	205	CTA	-
609	108029053	205	CTA	7128430
610	108106584	205	CTA	8176985
611	109038872	205	CTA	4770309
612	109263642	205	CTA	-
613	109428776	205	CTA	5735243
614	109465864	205	CTA	4591413

ARCE
FL. 46

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
615	110117195	205	CTA	8291030
616	11066394 0	205	CTA	8321823
617	110826276	205	CTA	4194684
618	111776422	205	CTA	4151985
619	113533463	205	CTA	8482536
620	114335636	205	CTA	2174491
621	114498854	205	CTA	7524058
622	115238585	205	CTA	3835086
623	115258302	205	CTA	-
624	115656573	205	CTA	-
625	115796013	205	CTA	7704232
626	115954370	205	CTA	-
627	115978748	205	CTA	8613054
628	116455801	205	CTA	-
629	116777655	205	CTA	-
630	117114703	205	CTA	8189044
631	117117211	205	CTA	7770869
632	117694075	205	CTA	8099805
633	117895085	205	CTA	6586263
634	118117926	205	CTA	6283066
635	1184932	205	CTA	4293423

ARCE
FL. 47

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
	34			
636	118708358	205	CTA	4650885
637	118717338	205	CTA	8212648
638	118877715	205	CTA	6273535
639	118898824	205	PAP	1496239
640	118940589	205	CTA	7640279
641	119016608	205	CTA	7615728
642	119112936	205	CTA	7257103
643	119146484	205	CTA	-
644	119303669	205	CTA	776912
645	119395782	205	CTA	3600297
646	119611199	205	CTA	3701740
647	119807653	205	CTA	7960941
648	119983208	205	CTA	-
649	120519551	205	CTA	6897591
650	120180324	205	PAP	8823076
651	120181865	205	CTA	8830786
652	120237570	205	CTA	4985729
653	120390794	205	CTA	-
654	120500667	205	PAP	7100061
655	120523661	205	CTA	1678030

ARCE
48

Sequencial	Protocolo	Classificação	Canal	UC
656	120542768	205	CTA	630193
657	120580256	205	CTA	8847461
658	111323393	209	PAP	1155930

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 49

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
06/08/2018
Carta Enel CE 093-RB-2018

PREICEE|00051|2018

Assunto: Comprovações do registro de reclamações - Fiscalização - DER e FER

Referência: Oficio-0072/18/CEE

Prezado Senhor,

Em observância a solicitação do Ofício em referência, tendo em vista o volume e a complexidade das informações, solicitamos um prazo adicional de 5 dias para envio dessas informações, ou seja, até o dia 10 de agosto de 2018.

Agradecendo a atenção dispensada, aguardamos o posicionamento dessa Agência para prosseguirmos com o envio das referidas informações.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

EXICEE|00661|2018

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
06/08/18

EXPRT|0010|2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 50

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
10/08/2018
Carta Enel CE 098-RB-2018

Assunto: Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER.
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Referência: Oficio-0072/18/CEE e Carta Enel CE 93-RB-2018

Prezado Senhor,

Em resposta ao Ofício em referência estamos enviando em formato de arquivo eletrônico de leitura (pdf) os registros constantes no sistema comercial desta distribuidora para cada um dos 658 atendimentos relacionados no Anexo I e as gravações de voz em formato mídia eletrônica dos atendimentos realizados pela Central de Atendimento Telefônico (CTA).

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

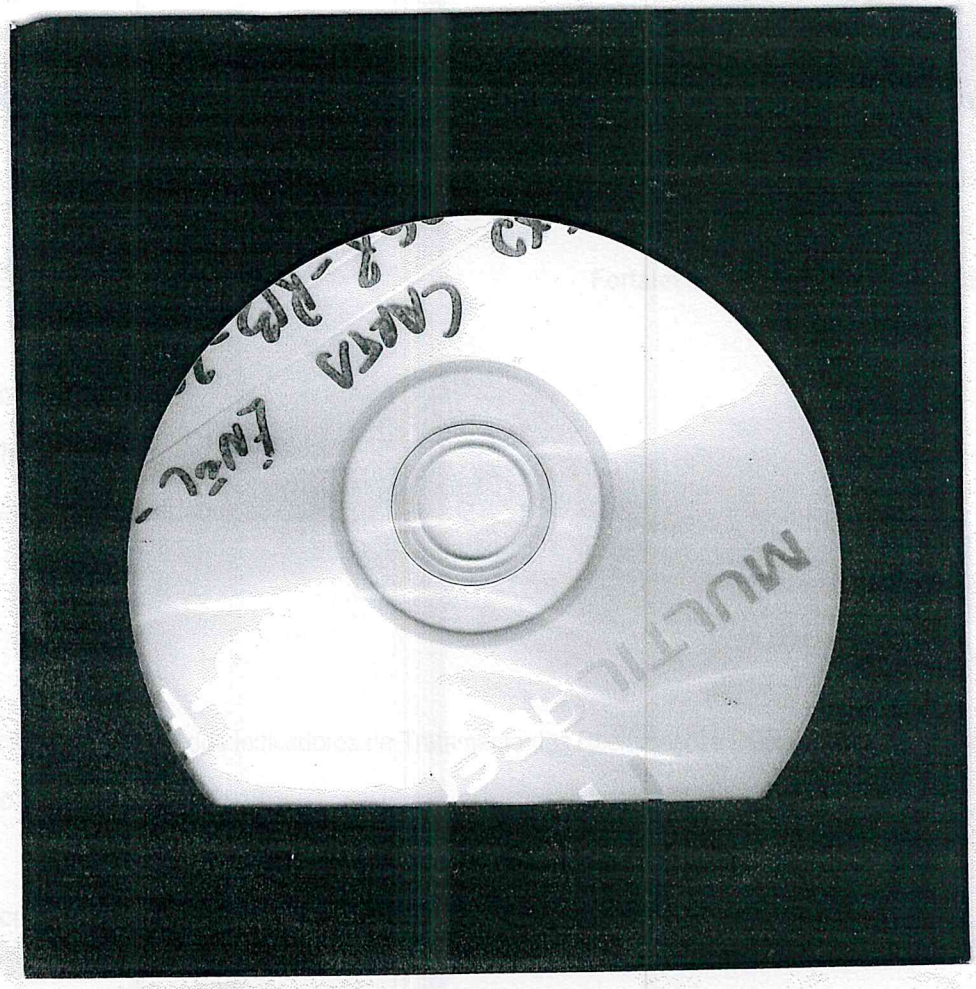
Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
10/08/18

Morgana Lima
Ouvidoria - ARCE
10/08/18

ARCE
FL. 51



20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 53

Ofício OF/CEE/0118/2018

Fortaleza, 19 de novembro de 2018.

Ao Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER.**
Processo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Presidente,

1. Dando continuidade aos trabalhos de fiscalização nessa Distribuidora, objetivando a verificação dos procedimentos de coleta, apuração, armazenamento, informação aos consumidores dos indicadores de Tratamento das Reclamações – DER e FER do serviço de distribuição de energia elétrica, em consonância com a REN n° 414/2010, solicitamos, no prazo de **5 (cinco) dias**, em formato de arquivo eletrônico de leitura (pdf), os seguintes documentos

a) Comprovantes de implantação da Norma ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES e de certificação do o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization).
b) Último Relatório de auditoria interna da NBR ISO 9001 e BR ISO 10.002 referidas no item "a"
c) Último Relatório de auditoria externa da NBR ISO 9001 e BR ISO 10.002 .referidas no item "a"
d) Normas e Procedimentos interno para tratamento dos atendimentos e das reclamações dos consumidores.
e) Documentações do último treinamento para reciclagem dos atendentes (apostilas, lista de presença, apresentações power point, etc.).

Atenciosamente,

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. da Presidência
19-11-2018

EX/PRT/376/2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 54
8

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
26/11/2018
Carta Enel CE 155-RB-2018

Assunto: Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações – DER e FER
Referência: PCEE/CEE/0005?2016 – Ofício OF/CEE/0118/2018

Prezado Senhor,

Conforme solicitação, segue anexo os documentos solicitados no ofício em referência.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

p/ **Alexis Torres**
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
26/11/18

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
27/11/18

ARCE
FL. 55



20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 114

Ofício OF/CEE/0119/2018

Fortaleza, 29 de novembro de 2018

ARCE FL. 56

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Relatório de Fiscalização 1002/2018-ARCE-SFE
Fiscalização da apuração dos indicadores DER e FER - Enel Ceará
Processo PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Superintendente,

Encaminhamos o Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DER E FER previsto para novembro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE.

Cordialmente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

ARCE FL. 57

Zimbra **hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br**

Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

ARCE FL. 113

De : protocologeral@aneel.gov.br Qui, 29 de nov de 2018 16:53

Assunto : Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

Para : hugomanoel silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>

Prezado (a) HUGO OLIVEIRA SILVA

Seu documento foi encaminhado com sucesso ao Protocolo-Digital da Aneel, conforme dados abaixo:

Data de envio: 29/11/2018 **Hora de envio:** 16:53:46

NUP: 485130388642018

CNPJ: 02.486.321/0001-73

EMPRESA: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

E-mail institucional: arce20anos@arce.ce.gov.br

Partes interessadas:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Descrição do assunto: Encaminhamento do Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DER E FER, previsto para novembro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE

Data do documento: 29/11/2018

Documento principal:OFICIO-OF-CEE-0119-2018-ENVIO-PRODUTO-SFE.PDF.p7s

Anexos:
RF.pdf

A equipe do Protocolo irá verificar se o arquivo é compatível com nosso sistema de gerenciamento de documentos. Se não houver nenhum problema, iremos encaminhá-lo à área técnica responsável.

Atenciosamente

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 58

Ofício OF/CEE/0123/2018

Fortaleza, 4 de dezembro de 2018.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE
Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Presidente:

Em cumprimento ao que determina o artigo 18 da Resolução Normativa da ANEEL Nº 063, de 12 de maio de 2004, encaminhamos a V. Sa. o Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE e o correspondente Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, anexos ao presente expediente, para que essa Concessionária se manifeste no prazo regulamentar estabelecido pelo artigo 19 do instrumento legal citado.

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lúcia Mendes
Secretária Presidência
05-12-2018

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN
ARTIGO 18 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

ARCE Fl. 59

TN nº: 1002/2018-ARCE-SFE

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Fortaleza, Cambeba, CE, 60822325		
TELEFONE:	(85) 31945600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energetica do Ceara - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza, Joaquim Távora, CE, 60135040

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em fiscalização realizada no período de 12/11/2018 a 14/11/2018, foram constatados procedimentos dessa Concessionária que não estão em conformidade com a legislação do Setor Elétrico.
Os fatos apurados pela Equipe de Fiscalização da ANEEL estão detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

Processo Nº:	PCEE/CEE/0005/18

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Sem prejuízo da eventual instauração de processo administrativo punitivo de que trata o Artigo 20, Capítulo I, Título II da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, a notificada deverá regularizar as não conformidades apuradas, conforme exposto no Relatório de Fiscalização. A manifestação da Empresa deverá ser endereçada, no prazo de 15 dias, ao Superintendente da ANEEL e por meio de mídia eletrônica (CD ou DVD).

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Hugo Manoel Oliveira da Silva		
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Regulação	**MATRÍCULA:**	29-1-7
Fortaleza - CE, 04/12/2018		ASSINATURA:	

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE
Matrícula 37-1-9

RFICEE10009/2018

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

APURAÇÃO DOS INDICADORES DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DER/FER

EXERCÍCIO 2017

EMPRESA: **Enel Distribuição Ceará**

PROCESSO: PCEE/CEE/0005/1018

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE

Novembro/2018

ARCE FL. 61

Conteúdo:

I – OBJETIVO 3
II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA 3
III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO 5
IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE 5
V – CONSTATAÇÕES 5
Constatação (CT.1) – Envio de Dados 5
Constatação (CT.2) – Classificação e registro dos atendimentos 6
Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos 9
Constatação (CT.3) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência 12
Não Conformidade (NC.2) - Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência 10
Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência 10
Constatação (CT.4) – Tratamento das Reclamações – Apuração de indicador FER 11
Constatação (CT.5) – Implantação da Norma ABNT NBR ISO 10.002 11
VI – CONCLUSÃO 12
VII – ANEXOS 13
VIII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO 13
Anexo I – Relação amostra de atendimentos 14
Anexo II – Relação amostra de tratamento das reclamações 25
Anexo III – Evidências das Constações CT.2 e CT.3 (em CD) 36

ARCE FL. 62

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 1002/2018-ARCE-SFE

PROCESSO ADMINISTRATIVO PCEE/CEE/0005/2018

I – OBJETIVO

Fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará, com o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010).

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A Ação Fiscalizadora abrangeu toda a área de concessão e foi realizada por amostragem aleatória simples, que é um processo para obtenção de dados aplicáveis a um conjunto, por meio de uma parte deste conjunto, denominada amostra.

A amostragem aleatória simples é um tipo de amostragem probabilística comumente utilizada por esta SFE, e dá exatidão e eficácia ao Processo de Fiscalização. Nesse método, todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de pertencerem à amostra.

Foram extraídos dois conjuntos de amostra, um considerando o total de atendimentos realizados pela Distribuidora para a classificação comercial "Reclamação" e outro para os demais atendimentos (Informação, Solicitação de Serviços, Iluminação Pública, Elogios, Improcedentes e outros). Foram excluídos da população de reclamações os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidade dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações da Ouvidoria da Distribuidora, uma vez que não são computados na apuração dos indicadores DER e FER.

Para determinar o tamanho da amostra foi utilizada a fórmula constante no anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL:

$$n = \frac{\left(Z\alpha_{/2}\right)^2 . \hat{p}\hat{q}. N}{\hat{p}\hat{q}\left[Z\alpha_{/2}\right]^2 + (N-1).E^2}$$

Onde:

- n tamanho da amostra a ser analisada;
- $\frac{z\alpha}{2}$ valor crítico da distribuição normal padrão = 1,96 - intervalo de confiança de 95%;
- $\hat{p}$ proporção de itens defeituosos, adotado como = 0,5;
- $\hat{q}$ proporção de itens não defeituosos, adotado como = 0,5;
- N tamanho da população a ser avaliada;
- E erro padrão da estimativa máximo de 5%.

ARCE FL. 63

Inferência sobre o Desempenho da População

A partir do resultado da análise das unidades amostrais pela fiscalização, os limites do intervalo de confiança referente à quantidade de defeitos da população são definidos pelas seguintes equações:

$$LIC = \left(\frac{x}{n} - \left(z_{\alpha/2}\left(\frac{x.(n-x)}{n^3}\right)^{0,5}.\left(\frac{N-n}{N-1}\right)^{0,5}\right)\right).N$$

$$LSC = \left(\frac{x}{n} + \left(z_{\alpha/2}\left(\frac{x.(n-x)}{n^3}\right)^{0,5}.\left(\frac{N-n}{N-1}\right)^{0,5}\right)\right).N$$

Sendo:

LIC - limite inferior do intervalo de confiança.

LSC - limite superior do intervalo de confiança.

X - número de amostras analisadas com defeito.

Cálculo para a Definição do Tamanho das Amostras

A Distribuidora encaminhou dados e informações acerca dos atendimentos realizados no período de 1/2017 a 12/2017. Aplicando a equação, para o intervalo de confiança de 95% e erro padrão da estimativa de 5%, temos então, para conjunto de dados analisados os seguintes quantitativos:

Quadro 1 - Definição do Tamanho das Amostras

Variável de interesse	População	Amostra
Reclamações	42.845	400
Atendimentos	12.081.255	400

Os trabalhos da Fiscalização se constituíram na análise dos procedimentos adotados pela Distribuidora para os seguintes tópicos:

- Verificar a correta classificação dos atendimentos (informações, reclamação, solicitação de serviços, iluminação pública, elogios, improcedente, outros) registrados pela Distribuidora;
- Verificar a adequada avaliação de procedência das reclamações registradas pela Distribuidora;
- Realizar a conferência dos tempos de solução das reclamações procedentes.

Os procedimentos utilizados foram: verificação de dados e informações disponibilizados previamente pela Distribuidora, consultas ao sistema de gestão comercial da Distribuidora, com verificação cadastral dos atendimentos realizados na Central de Teleatendimento (CTA), Posto de Atendimento Presencial (PAP), Internet, Aplicativo, SMS, Redes Sociais e outros.

ARCE FL. 64

III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A ação fiscalizadora foi realizada pela seguinte equipe técnica, durante o período de 12 a 14 de novembro de 2018:

- Hugo Manoel Oliveira da Silva - ARCE - Coordenador
- José Dickson Araújo de Oliveira - ARCE
- Marcio Rodrigues Melo – ARCE
- Deleon Ponte Parente - ARCE

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: Enel Distribuição Ceará.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora – Fortaleza - CE, CEP: 60.135-04

Telefone: (85) 3453-4830

V – CONSTATAÇÕES

Constatação (CT.1) – Envio de Dados

Esta Coordenadoria de Energia solicitou por meio do Ofício OF/CEE/0025/2018, de 12 de abril de 2018, dados relativos aos atendimentos da Enel Distribuição Ceará no ano de 2017, com o intuito de subsidiar a ação fiscalizadora.

Em 16 de maio de 2018, por meio da Carta Enel CE 062-RB-2018, a Distribuidora apresentou os dados inicialmente solicitados. Ato contínuo, os dados foram processados pela equipe Descentralização da SFE/ANEEL, sendo geradas 400 amostras de atendimentos para avaliação de classificação (**Anexo I**) e outras 400 amostras de reclamações para avaliação de procedência (**Anexo II**).

O **Quadro 2** apresenta os comparativos entre o DER e FER da população, da amostra e o informado pela Enel Distribuição Ceará à ANEEL.

Quadro 2 - Comparativos entre DER e FER – Enel Distribuição Ceará 2017

DER Amostra	DER População	% Amostra/População DER	FER Amostra	FER População	% Amostra/População FER
436,82	462,88	0,0563	3,27	3,16	0,0344

Em 25 de julho de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0072/2018, foi solicitado da distribuidora as gravações de áudio relativas aos atendimentos e reclamações da amostra, bem como os comprovantes de respostas para os clientes.

Em 10 de agosto de 2018, por meio da Carta Enel CE 098-RB-2018, a Distribuidora apresentou as gravações de áudio e as cópias dos comprovantes de respostas às reclamações da amostra.

Em 19 de novembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0118/2018, foram solicitados da distribuidora a seguinte documentação:

a) Comprovantes de implantação da Norma ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES e de certificação do o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization);

ARCE FL. 65

b) Último Relatório de auditoria interna da NBR ISO 9001 e BR ISO 10.002;
c) Último Relatório de auditoria externa da NBR ISO 9001 e BR ISO 10.002;
d) Normas e Procedimentos interno para tratamento dos atendimentos e das reclamações dos consumidores;
e) Documentações do último treinamento para reciclagem dos atendentes (apostilas, lista de presença, apresentações power point, etc.).

Constatação (CT.2) – Classificação e registro dos atendimentos

Foi auditada uma amostra de 400 registros de solicitações de informação, serviços, sugestões e denúncias identificados pelos números dos protocolos, todos relacionados no **Anexo 1**.

A seguir o **Quadro 3** mostra o quantitativo dos registros da amostra, por tipo de atendimento:

Quadro 3 – Quantitativos por tipo de atendimento

Tipo de Atendimento	Quantidade
PAP – Posto de Atendimento Presencial;	123
CTA – Central de Atendimento Telefônico;	136
INT – Internet;	96
APP – Aplicativo para Telefone Celular;	39
SMS – "Short Message Service"	2
OUT – Outros meios.	4

Para cada um dos 400 atendimentos foram disponibilizados os registros no sistema informatizado da Distribuidora, sendo que para os atendimentos da CTA a Enel Distribuição Ceará disponibilizou 60 gravações de áudio.

A Fiscalização analisou as gravações de áudio e os registros no sistema informatizado da Distribuidora referentes aos 400 atendimentos e constatou que:

A. Para 7 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos: 10.1 – Tarifas e 10.12 – Outros) e Solicitação de Serviços (Código 30.5 – 2ª via), verificou-se que eram do tipo Informação - Faturas (Código 10.7), conforme mostrado no **Quadro 4**.

Quadro 4 – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	471752	115746384	11/09/2017	10.1	10.7
2	5311976	105388362	05/01/2017	10.12	10.7
3	6832590	105447453	07/01/2017	10.12	10.7
4	5536017	105614458	11/01/2017	10.12	10.7
5	5911862	105632702	11/01/2017	10.12	10.7
6	741341	109462254	07/04/2017	10.12	10.7
7	598114	109587663	11/04/2017	30.5	10.7

ARCE FL. 66

B. Para 51 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Religação (Códigos: 10.3 – Religação, 10.7 – Faturas e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Solicitação de Serviços (Códigos: 30.2 - Religação, 30.5 – 2ª Via e 30.12 - Outros), conforme mostrado no **Quadro 5**.

Quadro 5 – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	6891087	105360799	05/01/2017	10.12	30.2
2	7258043	120176462	18/12/2017	10.12	30.12
3	6462713	119262291	27/11/2017	10.3	30.2
4	8038934	106504465	02/02/2017	10.7	30.5
5	4880310	106663998	06/02/2017	10.7	30.5
6	6769505	108207096	09/03/2017	10.7	30.5
7	6862439	108976171	28/03/2017	10.7	30.5
8	8090659	109869354	18/04/2017	10.7	30.5
9	5886080	109948664	20/04/2017	10.7	30.5
10	1347597	110520755	05/05/2017	10.7	30.5
11	4791854	111291802	25/05/2017	10.7	30.5
12	611281	111674513	05/06/2017	10.7	30.5
13	4599019	111723070	05/06/2017	10.7	30.5
14	1104324	112077581	14/06/2017	10.7	30.5
15	4797880	112290674	20/06/2017	10.7	30.5
16	6524167	112414504	23/06/2017	10.7	30.5
17	8261843	112558545	27/06/2017	10.7	30.5
18	3750558	112631324	29/06/2017	10.7	30.5
19	2660276	112867726	05/07/2017	10.7	30.5
20	8051249	112872360	05/07/2017	10.7	30.5
21	7992572	113327882	14/07/2017	10.7	30.5
22	5679433	113428929	18/07/2017	10.7	30.5
23	6466582	114620152	16/08/2017	10.7	30.5
24	1633717	114684584	17/08/2017	10.7	30.5
25	5911353	114999645	24/08/2017	10.7	30.5
26	1343345	115160492	29/08/2017	10.7	30.5
27	7157991	115204990	30/08/2017	10.7	30.5
28	6746695	115898027	14/09/2017	10.7	30.5
29	7587076	115994572	16/09/2017	10.7	30.5
30	6492459	116253658	22/09/2017	10.7	30.5
31	7584107	116287212	22/09/2017	10.7	30.5
32	1413394	116381394	26/09/2017	10.7	30.5
33	7881031	116422062	26/09/2017	10.7	30.5
34	5431073	117027419	09/10/2017	10.7	30.5
35	7536162	117181781	12/10/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 67

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
36	7695398	117184360	12/10/2017	10.7	30.5
37	6037782	117359626	17/10/2017	10.7	30.5
38	7933102	117507153	19/10/2017	10.7	30.5
39	3273837	117547856	20/10/2017	10.7	30.5
40	6679483	118038640	31/10/2017	10.7	30.5
41	8680571	118291741	06/11/2017	10.7	30.5
42	5029527	118340946	07/11/2017	10.7	30.5
43	8469171	118529660	10/11/2017	10.7	30.5
44	2906544	118986966	21/11/2017	10.7	30.5
45	8646285	119063697	22/11/2017	10.7	30.5
46	8472516	119271984	27/11/2017	10.7	30.5
47	8261409	119273342	27/11/2017	10.7	30.5
48	8117621	119761515	07/12/2017	10.7	30.5
49	8499479	119780757	07/12/2017	10.7	30.5
50	8627150	119941454	12/12/2017	10.7	30.5
51	8406128	120515097	26/12/2017	10.7	30.5

C. Para 15 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Outros (código 10.12), verificou-se que eram do tipo Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento, conforme mostrado no **Quadro 6**.

Quadro 6 – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros).

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	5851736	106041229	23/01/2017	10.12	200.1
2	7483813	107000808	12/02/2017	10.12	200.1
3	4788346	107867791	03/03/2017	10.12	200.1
4	2288899	107906795	03/03/2017	10.12	200.1
5	6957943	109418448	06/04/2017	10.12	200.1
6	433529	110018884	24/04/2017	10.12	200.1
7	5493840	110378828	03/05/2017	10.12	200.1
8	6387067	111372070	28/05/2017	10.12	200.1
9	6258213	112114852	15/06/2017	10.12	200.1
10	302353	112448052	23/06/2017	10.12	200.1
11	2876533	113906400	30/07/2017	10.12	200.1
12	301405	114464949	11/08/2017	10.12	200.1
13	1676656	115340046	01/09/2017	10.12	200.1
14	4040569	118583336	12/11/2017	10.12	200.1
15	4537044	119026920	22/11/2017	10.12	200.1

ARCE FL. 68

D. Para 2 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos 10.3 – Religação e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros), conforme mostrado no **Quadro 7**.

Quadro 7 – Relação de atendimento de Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros) 30.17) registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 - Outros)

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	690099	110417456	03/05/2017	10.12	20.17
2	7957405	108220007	09/03/2017	10.12	20.5

Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

> *Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.*
>
> .....
>
> *Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:*
>
> *[...]*
>
> *§ 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.*

Constatação (CT.3) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Foi auditada uma amostra de 400 registros de reclamações identificados pelos números dos protocolos, sendo 142 foram consideradas pela Distribuidora como PROCEDENTES e 258 como IMPROCENTES. No **Anexo II** estão relacionados os 400 registros de reclamações da amostra.

Da análise dos registros de reclamações foi constatado que 20 delas foram indevidamente avaliadas pela Enel Distribuição Ceará como improcedente, conforme **Quadro 8**.

Quadro 8 – Relação das reclamações indevidamente avaliadas como improcedentes

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
1	PAP	20.17	389881	106808905	08/02/2017	Improcedente	Procedente
2	CTA	20.17	5300102	107048750	13/02/2017	Improcedente	Procedente
3	PAP	20.17	243006	110378698	03/05/2017	Improcedente	Procedente
4	PAP	20.17	8089637	110408400	03/05/2017	Improcedente	Procedente
5	PAP	20.17	7888510	110970737	17/05/2017	Improcedente	Procedente

ARCE FL. 69

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
6	PAP	20.17	4521359	119183789	24/11/2017	Improcedente	Procedente
7	CTA	20.17	8404521	119486594	01/12/2017	Improcedente	Procedente
8	CTA	20.5	7128430	108029053	06/03/2017	Improcedente	Procedente
9	CTA	20.5	4591413	109465864	07/04/2017	Improcedente	Procedente
10	CTA	20.5	8592634	115954370	15/09/2017	Improcedente	Procedente
11	CTA	20.5	-	116455801	27/09/2017	Improcedente	Procedente
12	CTA	20.5	8189044	117114703	10/10/2017	Improcedente	Procedente
13	CTA	20.5	6586263	117895085	27/10/2017	Improcedente	Procedente
14	CTA	20.5	4293423	118493234	09/11/2017	Improcedente	Procedente
15	CTA	20.5	7640279	118940589	20/11/2017	Improcedente	Procedente
16	CTA	20.5	7615728	119016608	21/11/2017	Improcedente	Procedente
17	CTA	20.5	7257103	119112936	23/11/2017	Improcedente	Procedente
18	CTA	20.5	7960941	119807653	08/12/2017	Improcedente	Procedente
19	CTA	20.5	-	119983208	13/12/2017	Improcedente	Procedente
20	CTA	20.5	1678030	120523661	27/12/2017	Improcedente	Procedente

Sendo assim, constatou-se irregularidade na avaliação da procedência de 20 reclamações, que correspondem a 5,0% da amostra de 400 reclamações.

Não Conformidade (NC.2) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

> ***Art.157*** *- A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*
>
> .....
>
> *§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.*

Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Prazo para cumprimento:30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

ARCE FL. 70

Constatação (CT.4) – Tratamento das Reclamações – Apuração do Indicador FER

Analisando as informações do arquivo de reclamações disponibilizado pela Enel Distribuição Ceará, e considerando os erros apurados na fiscalização, ou seja, as 20 reclamações avaliadas como procedentes pela Equipe de Fiscalização, temos então um total de 162 reclamações consideradas procedentes (142 considerados pela Distribuidora com correção, mais 20 avaliados pela Distribuidora como IMPROCEDENTES mas considerados PROCEDENTES pela Fiscalização).

Dessa forma, podemos inferir que no total de reclamações apresentadas existem 17.352 reclamações procedentes, conforme apresentamos no **Quadro 9**.

Quadro 9 - Inferência Estatística

Variável interesse	Z	Erro inicial	População	Amostra	Improcedente	Procedente	Erro %	Média	LIC Q	LSC Q
Reclamações Procedentes	1,96	5%	42.845	400	210	142	-3,44	17.352	15.301	19.404

O total de consumidores declarados pela Distribuidora no SAMP, referência Dez/2017, foi de 3.446.618. Sendo assim, foram recalculados o indicador FER e comparado com o limite estabelecido para o ano de 2017, conforme apresentado na **Quadro 10**.

Quadro 10 - Indicador FER (2017)

Ano Avaliado	FER Limite	FER Fiscalização
2017	12	5,03

Para a Enel Distribuição Ceará o limite anual de 2017 estabelecido para o FER é de 12 reclamações procedentes a cada mil consumidores, portanto não ocorreu violação do limite anual.

Constatação (CT.5) – Implantação da Norma ABNT NBR ISO 10.002

O § 3º do Art. 162 da REN n º 414/2010 estabeleceu que:

> *§ 3º A distribuidora deve implantar a Norma "ABNT NBR ISO 10.002 - SATISFAÇÃO DO CLIENTE – DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES NAS ORGANIZAÇÕES" e certificar o processo de tratamento de reclamações dos consumidores de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000.*

Para verificar o cumprimento desta obrigação foi solicitado à Enel Distribuição Ceará cópia dos seguintes documentos:

ARCE FL. 71

- ✓ Certificados da NBR ISO 9001 e BR ISO 10002
- ✓ Último Relatório de auditoria interna da NBR ISO 9001 e BR ISO 10002.
- ✓ Último Relatório de auditoria externa da NBR ISO 9001 e BR ISO 10002.

Foram entregues pela Enel Distribuição Ceará cópias dos seguintes documentos:

a) Certificado de Registro nº FS 676635, referente a Sistema de Gestão da Qualidade - ISO 9001:2015, emitido pela BSI, datado de 03/11/2017 e com validade até 02/11/2020.

b) Relatório da auditoria externa realizada pela certificadora BSI no período de 21 a 22 de junho de 2018.

c) Relatório e cheklist para auditoria interna – Sistema de Gestão da Qualidade – Norma NBR ISO 9001:2015, realizada nos dias 11, 12 e 13 de abril de 2019, no qual não consta existência de não-conformidades.

d) Instrução Operacional nº ISM 97, Versão Nº 02, de 19/04/2018, sobre atendimento, apuração, controle e tratamento das reclamações, cujo objetivo é estabelecer critérios e procedimentos para o processo de atendimento das reclamações dos consumidores que contemplem desde o momento do ingresso da reclamação ao seu atendimento, coleta, apuração, tratamento e controle dos indicadores referentes as mesmas, em especial quanto à classificação como procedentes e improcedentes.

Da análise desta documentação, constatou-se que a Enel Distribuição Ceará possui o certificado nº FS 676635, de 03/11/ 2018, com validade até 02/11/2020, e opera um Sistema de Gestão da Qualidade conforme os requisitos da ISO 9001:2015, para escopo que contempla entre outros: gestão e operação do tratamento de reclamação de clientes (ISO 10.002), conforme estabelecido pela REN n º 414/2010.

O relatório de auditoria interna não apontou não-conformidade no Sistema de Gestão da Qualidade da Enel Distribuição Ceará e o relatório de auditoria externa apontou que a organização cumpre os padrões e critérios de auditoria identificados no relatório de auditoria e considera-se que o sistema de gestão continua a atingir os resultados pretendidos.

Da análise da documentação apresentada conclui-se que a Concessionária está conforme ao estabelecido no § 3º do Art. 162 da REN n º 414/2010.

VI – CONCLUSÃO

Da verificação da adequada classificação dos registros de solicitações de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias registradas pela Enel Distribuição Ceará no período de Janeiro/2017 a Dezembro/2017, foi constatado que não foram registrados corretamente parte dos atendimentos referentes a informações, solicitações de serviços e reclamações dos consumidores.

Na verificação do procedimento de apuração dos indicadores DER e FER, constatou-se que a Distribuidora não realizou corretamente a análise da procedência de parte das reclamações dos consumidores.

ARCE FL. 12

VII – ANEXOS

- ANEXO I - Relação amostral de atendimentos.
- ANEXO II - Relação amostral de tratamento de reclamações.
- ANEXO III – Evidências das Constatações CT.2 e CT.3.

VIII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Hugo Manoel Oliveira da Silva – ARCE
Coordenador

José Dickson Araújo de Oliveira

ARCE FL. 13

ANEXO I

Relação amostral de atendimentos.

ARCE FL. 74

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (1 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
1	115746384	101	CTA	4714752
2	119046609	1010	CTA	7446926
3	117351846	1011	PAP	-
4	105360799	1012	CTA	6891087
5	105388362	1012	APP	5311976
6	105447453	1012	INT	6832590
7	105614458	1012	INT	5536017
8	105619954	1012	PAP	638372
9	105632702	1012	CTA	5911862
10	105768988	1012	CTA	4331538
11	105802694	1012	CTA	6507765
12	105835578	1012	CTA	480929
13	105948751	1012	CTA	4335551
14	106041229	1012	CTA	5851736
15	106138068	1012	CTA	7253877
16	106324242	1012	CTA	4425743
17	106425863	1012	PAP	6712667
18	106511648	1012	PAP	7579297
19	106758152	1012	CTA	6545658
20	106948931	1012	APP	6599797
21	107000808	1012	CTA	7483813
22	107183527	1012	CTA	8103178
23	107281335	1012	PAP	7469097
24	107867791	1012	CTA	4788346
25	107906795	1012	CTA	2288899
26	108450394	1012	PAP	3752017
27	109244883	1012	APP	7582080
28	109397555	1012	PAP	4110963
29	109418448	1012	CTA	6957943
30	109462254	1012	INT	741341
31	109512627	1012	PAP	25899
32	109582920	1012	PAP	6093732
33	109995029	1012	CTA	-
34	110018884	1012	CTA	433529
35	110189952	1012	CTA	4977381
36	110378828	1012	CTA	5493840
37	110393016	1012	PAP	2119901
38	110417456	1012	CTA	690099
39	110524501	1012	CTA	8127924
40	110596952	1012	CTA	6585582

ARCE FL. 75

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (2 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
41	110709848	1012	PAP	5321273
42	110874632	1012	CTA	7487382
43	111030976	1012	CTA	-
44	111236269	1012	CTA	923100
45	111307002	1012	APP	5877794
46	111339716	1012	CTA	2973726
47	111372070	1012	CTA	6387067
48	111394767	1012	PAP	8366906
49	111815518	1012	PAP	1018446
50	112015032	1012	CTA	-
51	112050558	1012	PAP	5585151
52	112081641	1012	INT	7701145
53	112097990	1012	PAP	6987279
54	112114852	1012	CTA	6258213
55	112221350	1012	CTA	4275243
56	112243029	1012	OUT	6737605
57	112256216	1012	PAP	4955021
58	112377470	1012	CTA	831904
59	112448052	1012	SMS	302353
60	112789788	1012	APP	6606058
61	112856211	1012	CTA	8038857
62	112895286	1012	APP	3093354
63	113164656	1012	CTA	390216
64	113333887	1012	CTA	6779825
65	113337111	1012	CTA	4822248
66	113354948	1012	PAP	7257084
67	113495166	1012	CTA	5807679
68	113527809	1012	CTA	-
69	113636022	1012	INT	7796071
70	113838787	1012	CTA	-
71	113906400	1012	CTA	2876533
72	114016865	1012	PAP	4151638
73	114090669	1012	CTA	-
74	114464949	1012	CTA	301405
75	114627362	1012	PAP	35381
76	114782502	1012	APP	3153485
77	114973823	1012	PAP	7871019
78	115048631	1012	CTA	8565042
79	115082329	1012	APP	6218433
80	115235316	1012	CTA	5482014

ARCE FL. 76

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (3 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
81	115340046	1012	CTA	1676656
82	115484794	1012	INT	7794059
83	115677762	1012	CTA	7791784
84	115708743	1012	CTA	1176677
85	115834561	1012	CTA	5585744
86	115853025	1012	CTA	5308612
87	116004439	1012	CTA	6807147
88	116162877	1012	CTA	6552307
89	116522057	1012	APP	3331134
90	116610985	1012	CTA	-
91	116750548	1012	CTA	7258634
92	116794614	1012	CTA	5189264
93	116869066	1012	CTA	-
94	117347117	1012	INT	3926169
95	117404923	1012	INT	7804480
96	117417561	1012	APP	8215828
97	118023992	1012	APP	3708666
98	118147610	1012	PAP	6271741
99	118292360	1012	APP	5354315
100	118583336	1012	CTA	4040569
101	118752835	1012	PAP	4226163
102	118885128	1012	APP	1545358
103	118944382	1012	CTA	2837045
104	118967629	1012	PAP	7025061
105	119026920	1012	CTA	4537044
106	119152630	1012	CTA	3220221
107	119303019	1012	CTA	6991341
108	119372473	1012	CTA	7549507
109	119396526	1012	PAP	2986563
110	119469755	1012	CTA	7377159
111	119576647	1012	PAP	8315606
112	119606494	1012	CTA	8042677
113	119692617	1012	INT	7742561
114	119787877	1012	INT	7329042
115	120018582	1012	INT	6186500
116	120132143	1012	APP	8043257
117	120140328	1012	APP	5694656
118	120176462	1012	PAP	7258043
119	120502860	1012	PAP	5910639
120	120572940	1012	CTA	6425183

ARCE FL. 77

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (4 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
121	120671501	1012	CTA	5978019
122	111016039	102	PAP	-
123	114882213	102	PAP	-
124	116237589	102	CTA	-
125	116749799	102	CTA	-
126	105480629	103	PAP	907997
127	107138199	103	CTA	1631824
128	108220007	103	CTA	7957405
129	109277205	103	CTA	7976858
130	111529248	103	CTA	7591269
131	111987334	103	CTA	5789541
132	112272897	103	CTA	5
133	112491724	103	APP	5341121
134	113205823	103	CTA	4145658
135	113225013	103	CTA	3246255
136	113502141	103	CTA	2273661
137	115227378	103	INT	6016189
138	119051739	103	PAP	1763165
139	119262291	103	CTA	6462713
140	119545037	103	CTA	2811851
141	119973275	103	CTA	4925599
142	109328430	104	PAP	6153129
143	116625647	104	PAP	695700
144	117000140	104	CTA	3074847
145	120664174	104	CTA	4967691
146	115290244	105	CTA	8433402
147	117960190	106	CTA	-
148	105924579	107	CTA	501870
149	106504465	107	INT	8038934
150	106663998	107	INT	4880310
151	107095298	107	CTA	550400
152	108207096	107	INT	6769505
153	108551569	107	CTA	3894106
154	108573902	107	OUT	3256710
155	108976171	107	CTA	6862439
156	109313694	107	PAP	7589219
157	109869354	107	INT	8090659
158	109948664	107	INT	5886080
159	110262764	107	OUT	7436381
160	110520755	107	PAP	1347597

ARCE FL. 73

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (5 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
161	111291802	107	INT	4791854
162	111674513	107	INT	611281
163	111723070	107	INT	4599019
164	112077581	107	PAP	1104324
165	112290674	107	INT	4797880
166	112414504	107	INT	6524167
167	112558545	107	CTA	8261843
168	112631324	107	CTA	3750558
169	112867726	107	PAP	2660276
170	112872360	107	INT	8051249
171	113327882	107	INT	7992572
172	113428929	107	INT	5679433
173	114620152	107	INT	6466582
174	114684584	107	PAP	1633717
175	114999645	107	INT	5911353
176	115160492	107	PAP	1343345
177	115204990	107	CTA	7157991
178	115222233	107	APP	3130380
179	115898027	107	INT	6746695
180	115994572	107	INT	7587076
181	116253658	107	PAP	6492459
182	116287212	107	PAP	7584107
183	116381394	107	INT	1413394
184	116422062	107	APP	7881031
185	117027419	107	INT	5431073
186	117181781	107	CTA	7536162
187	117184360	107	INT	7695398
188	117359626	107	INT	6037782
189	117507153	107	INT	7933102
190	117547856	107	CTA	3273837
191	118038640	107	INT	6679483
192	118291741	107	APP	8680571
193	118340946	107	INT	5029527
194	118529660	107	APP	8469171
195	118986966	107	CTA	2906544
196	119063697	107	CTA	8646285
197	119271984	107	PAP	8472516
198	119273342	107	INT	8261409
199	119761515	107	INT	8117621
200	119780757	107	APP	8499479

ARCE FL. 79

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (6 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
201	119941454	107	APP	8627150
202	120515097	107	INT	8406128
203	114745789	108	PAP	7495510
204	106461905	109	CTA	-
205	110960383	301	PAP	-
206	114035707	301	PAP	-
207	118969395	301	PAP	-
208	105487349	3010	PAP	8067138
209	111287007	3011	PAP	6636646
210	114371680	3011	CTA	2495113
211	105217064	3012	PAP	699072
212	105417707	3012	PAP	8064091
213	105493531	3012	PAP	4561030
214	105591285	3012	PAP	7496844
215	105902213	3012	PAP	6790995
216	109701611	3012	PAP	5151294
217	110345039	3012	PAP	7237370
218	110612640	3012	INT	7239305
219	110791865	3012	PAP	8334349
220	111320240	3012	PAP	7918657
221	111705163	3012	PAP	7449659
222	111979837	3012	PAP	6408834
223	112069475	3012	PAP	1268553
224	112299508	3012	PAP	8419023
225	113032688	3012	INT	2639683
226	113296482	3012	PAP	8472913
227	113445653	3012	PAP	8330123
228	113586388	3012	PAP	6374647
229	114594018	3012	PAP	6242906
230	114681341	3012	OUT	3744060
231	114864368	3012	PAP	8174083
232	116412252	3012	PAP	7549890
233	116554417	3012	PAP	8451861
234	116660352	3012	PAP	8551292
235	117126771	3012	PAP	4489925
236	117894355	3012	PAP	4959859
237	118395035	3012	PAP	1755081
238	118417898	3012	CTA	8388434
239	119591945	3012	PAP	6940448
240	119737908	3012	PAP	8688264

ARCE FL. 30

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (7 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
241	119864377	3012	PAP	3431229
242	106605673	302	CTA	7794497
243	106712719	302	PAP	5839220
244	109431406	302	PAP	8265671
245	114484412	302	PAP	7497619
246	114939660	302	CTA	1687276
247	115339632	302	CTA	1575899
248	118464363	302	CTA	2152898
249	120242194	302	CTA	1394594
250	120357320	302	CTA	455289
251	111407507	303	CTA	586123
252	105197464	304	PAP	203591
253	106194646	304	PAP	7871627
254	108268578	304	PAP	6040939
255	108603836	304	PAP	7316053
256	109835085	304	PAP	5469731
257	109883891	304	PAP	7745714
258	110184103	304	PAP	8302079
259	110788531	304	PAP	8251311
260	111424142	304	CTA	8152020
261	111546964	304	PAP	1467876
262	112365562	304	PAP	3160250
263	113685150	304	INT	8234791
264	114634530	304	PAP	4433778
265	114974155	304	PAP	8566285
266	115159520	304	PAP	8574737
267	115507401	304	APP	1533131
268	116666208	304	CTA	7701338
269	116913938	304	CTA	8063982
270	117138784	304	PAP	4816788
271	117751992	304	APP	3448203
272	117769786	304	CTA	7774663
273	118002015	304	PAP	2583394
274	118895302	304	APP	2972912
275	120323987	304	PAP	5248452
276	120516261	304	CTA	8581848
277	105177411	305	INT	6994981
278	105521413	305	INT	146134
279	105682244	305	INT	5158985
280	106108874	305	INT	1277590

ARCE FL. 31

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (8 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
281	106157205	305	CTA	1145859
282	106293456	305	INT	6204963
283	106336304	305	INT	7653689
284	106549892	305	APP	2647935
285	106556356	305	INT	7724776
286	106633008	305	INT	7685135
287	106776823	305	INT	975244
288	106850222	305	INT	1571717
289	107265432	305	CTA	5408583
290	107425666	305	INT	797425
291	107427868	305	INT	3318646
292	107507597	305	INT	5521370
293	107532208	305	INT	5749869
294	107626684	305	CTA	4035226
295	107745479	305	INT	3311522
296	107809850	305	INT	4783227
297	107849074	305	INT	5514698
298	108313370	305	PAP	646467
299	108452246	305	CTA	2748595
300	108512064	305	PAP	6345461
301	108554615	305	INT	7576312
302	108617539	305	APP	5976949
303	108678544	305	INT	5205622
304	108681044	305	APP	4868974
305	109192576	305	INT	138334
306	109587663	305	PAP	598114
307	109588130	305	APP	6588242
308	109956022	305	CTA	7236721
309	110154648	305	PAP	6185562
310	110285734	305	INT	4781587
311	110390156	305	PAP	3601808
312	110497153	305	PAP	401685
313	110598051	305	INT	2263354
314	110609650	305	PAP	5167885
315	110871528	305	PAP	2431093
316	110871924	305	APP	6791518
317	110889003	305	INT	110571
318	110948072	305	CTA	6206856
319	110999180	305	PAP	7849897
320	111041524	305	CTA	2501394

ARCE FL. 82

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (9 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
321	111355473	305	PAP	2581501
322	111463903	305	INT	1510397
323	111544719	305	CTA	7108101
324	111851839	305	INT	6441269
325	111900564	305	CTA	8239190
326	111948419	305	INT	7543475
327	111950516	305	CTA	4813735
328	112091551	305	PAP	7531933
329	112200800	305	PAP	6908629
330	112276366	305	SMS	3065259
331	112301222	305	CTA	988184
332	112349259	305	CTA	2581377
333	112638292	305	APP	3996696
334	112645823	305	INT	4870463
335	112859972	305	APP	8363030
336	112944526	305	APP	5063938
337	112956903	305	PAP	2262462
338	113034635	305	INT	1326758
339	113392170	305	PAP	7713471
340	113546643	305	PAP	1019896
341	113579722	305	CTA	5124687
342	113699680	305	INT	5012471
343	113769313	305	CTA	7259768
344	113810851	305	INT	3476119
345	113814395	305	INT	7732346
346	113819509	305	INT	8016475
347	113886424	305	INT	6217893
348	114196958	305	CTA	5607953
349	114221323	305	CTA	2590963
350	114863413	305	INT	7409919
351	114921653	305	INT	8425313
352	114923117	305	PAP	6749618
353	115004729	305	INT	198769
354	115045306	305	CTA	3124006
355	115104777	305	PAP	2524280
356	115302601	305	INT	781125
357	115316373	305	PAP	3449199
358	115603566	305	PAP	7432808
359	115761957	305	PAP	7491862
360	115844230	305	CTA	8163268

ARCE FL. 83

ANEXO I – Relação amostral de atendimentos (10 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC
361	116202184	305	APP	7934757
362	116233311	305	PAP	6059494
363	116380132	305	INT	3906149
364	116689449	305	PAP	5880353
365	116987377	305	INT	8250212
366	117483027	305	CTA	3572446
367	117522765	305	INT	5682522
368	117665187	305	INT	8690768
369	117682942	305	CTA	8091128
370	117816541	305	INT	4413506
371	118024656	305	INT	8260561
372	118199519	305	INT	7341848
373	118225044	305	INT	1493153
374	118308362	305	INT	4300787
375	118364580	305	APP	113710
376	118400719	305	CTA	7156564
377	118536463	305	PAP	7022497
378	118645868	305	INT	748460
379	118691707	305	APP	8194436
380	118728626	305	CTA	2315293
381	118911141	305	INT	8212617
382	118958442	305	APP	5918407
383	119214147	305	APP	7408762
384	119239998	305	INT	338715
385	119487015	305	PAP	6394281
386	119495607	305	INT	3119965
387	119733711	305	INT	753996
388	119808596	305	CTA	7114354
389	119860334	305	INT	7540790
390	120093621	305	INT	6433501
391	120171727	305	APP	405694
392	120670122	305	INT	4541615
393	110794082	306	PAP	3616264
394	110381435	307	CTA	8176939
395	111875392	308	PAP	5617207
396	120087920	309	PAP	3747894
397	105892013	40	CTA	4753062
398	107202425	50	PAP	7220674
399	106406475	60	CTA	2659735
400	111670258	70	PAP	-

ARCE FL. 34

ANEXO II

Relação amostral das reclamações

ARCE FL. 85

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (1 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
1	106194926	20.1	PAP	8107986	P
2	120628530	20.10	CTA	2031240	I
3	107369086	20.11	PAP	6000191	P
4	109582870	20.11	PAP	3758630	P
5	112579994	20.11	PAP	15744	P
6	113008461	20.11	CTA	5009779	P
7	116769706	20.11	PAP	5915428	P
8	120107353	20.11	PAP	798857	P
9	105925631	20.12	CTA	5783379	P
10	106122483	20.12	CTA	6327990	P
11	106645312	20.12	PAP	3872023	P
12	106897854	20.12	CTA	3896365	P
13	106910689	20.12	PAP	7869133	P
14	111071611	20.12	CTA	8116888	P
15	112041178	20.12	CTA	8301977	P
16	112091105	20.12	PAP	8322880	P
17	112569935	20.12	CTA	3096899	P
18	113173482	20.12	PAP	8339964	P
19	113239565	20.12	PAP	8463263	P
20	113289164	20.12	PAP	2605640	P
21	116265418	20.12	PAP	5696196	P
22	116563874	20.12	PAP	1111356	P
23	116678076	20.12	PAP	2579362	P
24	116981104	20.12	CTA	4847034	P
25	117206286	20.12	PAP	857379	P
26	118011487	20.12	PAP	7496247	P
27	119534004	20.12	CTA	6699874	P
28	119969875	20.12	CTA	956210	P
29	120145957	20.12	CTA	8716525	P
30	115174514	20.12	PAP	6528378	I
31	105506738	20.13	CTA	6404262	P
32	105879065	20.13	CTA	2451098	P
33	106085591	20.13	CTA	5267271	P
34	106392152	20.13	PAP	5644656	P
35	106514402	20.13	CTA	4447794	P
36	107962797	20.13	CTA	2154517	P
37	108028487	20.13	CTA	3624053	P
38	108286001	20.13	CTA	7952952	P
39	108948923	20.13	PAP	7714119	P
40	109682233	20.13	CTA	7817200	P

ARCE FL. 86

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (2 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
41	110375045	20.13	PAP	7305831	P
42	110483468	20.13	CTA	2522110	P
43	110831152	20.13	CTA	5444111	P
44	111342696	20.13	PAP	469565	P
45	111973378	20.13	CTA	1552772	P
46	112331292	20.13	CTA	6623130	P
47	112876885	20.13	PAP	7860922	P
48	114230632	20.13	CTA	6178329	P
49	116463591	20.13	PAP	5297268	P
50	116574859	20.13	CTA	3827181	P
51	116602756	20.13	CTA	7023413	P
52	116913969	20.13	CTA	7497105	P
53	118855009	20.13	CTA	3769566	P
54	119068537	20.13	PAP	8638336	P
55	119337317	20.13	CTA	8320208	P
56	119404548	20.13	CTA	4125713	P
57	12011498	20.13	PAP	8353113	P
58	105543525	20.13	CTA	4749379	I
59	105873038	20.13	CTA	5378767	I
60	106960626	20.13	INT	4311790	I
61	112913931	20.13	CTA	412102	I
62	114276142	20.13	CTA	8369943	I
63	116687332	20.13	CTA	6375812	I
64	116904271	20.13	CTA	8212739	I
65	117525384	20.13	PAP	7997074	I
66	119072715	20.14	PAP	819630	P
67	116569408	20.15	CTA	376780	P
68	118390646	20.15	PAP	2616172	I
69	106126739	20.16	PAP	499451	P
70	108009994	20.16	PAP	7436700	P
71	110659861	20.16	CTA	106751	P
72	113860680	20.16	CTA	2777409	P
73	113900069	20.16	CTA	246811	P
74	115111722	20.16	PAP	482763	P
75	116753746	20.16	CTA	691092	P
76	118535623	20.16	CTA	4425094	P
77	106083710	20.16	CTA	7952323	I
78	107939450	20.16	CTA	67340	I
79	108208365	20.16	CTA	408106	I
80	117759606	20.16	CTA	2650562	I

ARCE FL. 87

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (3 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
81	106569438	20.17	PAP	6542242	P
82	107786689	20.17	PAP	4105419	P
83	109142529	20.17	CTA	701736	P
84	110240265	20.17	PAP	3640786	P
85	110435129	20.17	PAP	6871817	P
86	112361541	20.17	CTA	7891837	P
87	112434816	20.17	CTA	7458946	P
88	113224682	20.17	PAP	826916	P
89	114735926	20.17	CTA	7797228	P
90	117933244	20.17	CTA	7798766	P
91	105562800	20.17	PAP	3214647	I
92	105890243	20.17	CTA	4076395	I
93	105959931	20.17	PAP	1269093	I
94	106808905	20.17	PAP	389881	I
95	107048750	20.17	CTA	5300102	I
96	108522907	20.17	CTA	5921860	I
97	110325285	20.17	PAP	4170171	I
98	110378698	20.17	PAP	243006	I
99	110408400	20.17	PAP	8089637	I
100	111322417	20.17	PAP	1289189	I
101	110970737	20.17	PAP	7888510	I
102	111737347	20.17	PAP	5340663	I
103	113294987	20.17	PAP	513585	I
104	113324624	20.17	CTA	1116160	I
105	114025858	20.17	PAP	7642252	I
106	115292068	20.17	PAP	704299	I
107	116219822	20.17	CTA	1027910	I
108	117536180	20.17	PAP	6711935	I
109	117564100	20.17	PAP	3302857	I
110	117680935	20.17	PAP	3334779	I
111	117710719	20.17	PAP	8198438	I
112	117880742	20.17	PAP	8383031	I
113	119183789	20.17	PAP	4521359	I
114	119082535	20.17	CTA	2981360	I
115	119486594	20.17	CTA	8404521	I
116	105695725	2.02	PAP	5872614	P
117	105872152	2.02	PAP	4350298	P
118	109031979	2.02	PAP	931227	P
119	109810910	2.02	PAP	303878	P
120	110911696	2.02	PAP	5504420	P

ARCE FL. 38

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (4 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
121	111444114	2.02	PAP	2182707	P
122	111494646	2.02	CTA	4356913	P
123	111563307	2.02	CTA	5916681	P
124	112806427	2.02	PAP	2123756	P
125	113927943	2.02	CTA	1303765	P
126	116025918	2.02	PAP	7287877	P
127	117142874	2.02	PAP	8512823	P
128	120370866	2.02	PAP	7504872	P
129	111865545	2.02	PAP	2479465	I
130	118335953	2.02	PAP	8494304	I
131	119025516	2.03	CTA	8501054	I
132	108455349	20.4	CTA	8026948	P
133	108520142	20.4	OUT	7791417	P
134	108981682	20.4	CTA	6834148	P
135	109113752	20.4	CTA	1204814	P
136	109261832	20.4	CTA	141349	P
137	115512499	20.4	CTA	5149830	P
138	116984036	20.4	OUT	1191656	P
139	117265798	20.4	CTA	7276681	P
140	118093772	20.4	CTA	7477006	P
141	119489780	20.4	CTA	7570478	P
142	119756288	20.4	CTA	3824864	P
143	105122608	20.4	OUT	7120682	I
144	105350801	20.4	CTA	7843303	I
145	105548113	20.4	PAP	7474669	I
146	105870679	20.4	CTA	759413	I
147	107303018	20.4	CTA	2852033	I
148	108278375	20.4	CTA	4089354	I
149	108418222	20.4	CTA	0	I
150	109391599	20.4	PAP	8065022	I
151	109818167	20.4	CTA	502315	I
152	110215212	20.4	PAP	8294286	I
153	110385118	20.4	CTA	2333524	I
154	111136624	20.4	CTA	451034	I
155	111267054	20.4	CTA	7076530	I
156	112143800	20.4	PAP	8395018	I
157	112321634	20.4	CTA	0	I
158	112526190	20.4	CTA	7518924	I
159	112584564	20.4	CTA	7863234	I
160	113566021	20.4	PAP	6795726	I

ARCE FL. 39

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (5 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
161	113998661	20.4	CTA	8450575	I
162	114322846	20.4	CTA	7929803	I
163	115843925	20.4	PAP	1830233	I
164	117959946	20.4	CTA	409594	I
165	119166358	20.4	CTA	4505722	I
166	119485009	20.4	CTA	1267669	I
167	70940762	20.5	INT	266702	I
168	106000154	20.5	CTA	185478	I
169	70941109	20.5	INT	6319012	I
170	108899724	20.5	PAP	354756	P
171	108956355	20.5	PAP	1637903	I
172	109491469	20.5	CTA	2073723	P
173	107157461	20.5	CTA	2216517	I
174	108366624	20.5	CTA	2277246	P
175	108184515	20.5	CTA	2348146	I
176	107789468	20.5	CTA	2462876	I
177	107348147	20.5	CTA	2726031	P
178	104534254	20.5	PAP	2777136	P
179	114624951	20.5	CTA	2887459	I
180	112287553	20.5	CTA	3250807	I
181	109040754	20.5	CTA	3607560	P
182	103597484	20.5	CTA	3656932	P
183	108218299	20.5	CTA	3696373	P
184	109811294	20.5	PAP	4665732	I
185	109978818	20.5	CTA	6269246	I
186	108153311	20.5	CTA	6300631	I
187	107909750	20.5	CTA	6563849	I
188	109221354	20.5	CTA	6947597	I
189	120540168	20.5	CTA	7091410	I
190	107695799	20.5	CTA	7434054	I
191	106968064	20.5	CTA	7511583	I
192	109619386	20.5	CTA	7585792	I
193	105055237	20.5	OUT	436069	P
194	108072878	20.5	PAP	111936	P
195	101534781	20.5	CTA	113244	I
196	108789847	20.5	PAP	147880	P
197	109931845	20.5	CTA	201871	I
198	107630563	20.5	CTA	343256	I
199	55176581	20.5	CTA	581962	I
200	106528023	20.5	CTA	1033781	I

ARCE FL. 90

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (6 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
201	105477174	20.5	PAP	1072916	P
202	108814795	20.5	CTA	1281837	I
203	107941887	20.5	CTA	1318403	I
204	55238854	20.5	CTA	1401218	I
205	108999319	20.5	PAP	1644172	I
206	109607450	20.5	CTA	1687251	P
207	110232507	20.5	CTA	1688087	I
208	108570000	20.5	CTA	1689600	I
209	108078596	20.5	PAP	1780705	I
210	106637644	20.5	CTA	1785576	I
211	103256396	20.5	CTA	2343907	I
212	107733281	20.5	CTA	2555504	I
213	108959661	20.5	PAP	2621658	I
214	107928612	20.5	CTA	2668306	I
215	109598001	20.5	CTA	2833657	I
216	104919581	20.5	OUT	2856211	I
217	108962898	20.5	CTA	2993186	I
218	110003023	20.5	CTA	3124425	P
219	104940732	20.5	PAP	3269580	I
220	110039824	20.5	PAP	7222330	I
221	109132217	20.5	PAP	3414293	I
222	110111049	20.5	PAP	7462392	P
223	105310916	20.5	CTA	3569122	I
224	11020832	20.5	CTA	2020321	P
225	104183677	20.5	CTA	3624264	P
226	108051209	20.5	CTA	3655884	I
227	110557416	20.5	CTA	7756388	I
228	109986236	20.5	CTA	3977354	P
229	110649695	20.5	CTA	4414103	I
230	110653313	20.5	CTA	6083872	I
231	110666017	20.5	PAP	2470570	P
232	110735921	20.5	CTA	3607560	I
233	107325384	20.5	CTA	4092578	I
234	105601589	20.5	CTA	4093484	I
235	110826048	20.5	CTA	7464816	I
236	110830679	20.5	CTA	411097	I
237	104234271	20.5	CTA	4128053	I
238	110846544	20.5	CTA	1533073	I
239	111133288	20.5	PAP	5301124	I
240	111196965	20.5	CTA	5166483	P

ARCE FL. 91

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (7 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
241	111255919	20.5	CTA	99421	I
242	111272420	20.5	CTA	5180197	P
243	111365069	20.5	CTA	5134975	I
244	107695305	20.5	CTA	4470453	I
245	111405188	20.5	PAP	7305638	I
246	104528173	20.5	CTA	4498063	I
247	111414813	20.5	PAP	2981370	I
248	111432906	20.5	CTA	6387079	I
249	111436490	20.5	CTA	6335528	I
250	105040790	20.5	CTA	4603124	I
251	111506618	20.5	PAP	8351382	I
252	111643786	20.5	CTA	7088166	I
253	115396294	20.5	CTA	4661165	P
254	111702470	20.5	PAP	7187495	I
255	111707490	20.5	CTA	318637	I
256	111810711	20.5	CTA	5970635	P
257	111845967	20.5	PAP	849242	I
258	112149278	20.5	PAP	8404585	P
259	112168740	20.5	CTA	7501729	I
260	109817793	20.5	CTA	4924835	I
261	112277465	20.5	CTA	7654350	I
262	112303432	20.5	CTA	4180999	I
263	107539059	20.5	PAP	5079541	I
264	112463637	20.5	CTA	3150425	I
265	112515837	20.5	CTA	7487629	I
266	112535690	20.5	PAP	8301051	P
267	112538083	20.5	PAP	8430115	I
268	102955081	20.5	PAP	5160993	I
269	112575591	20.5	CTA	554578	I
270	112661018	20.5	CTA	7266736	I
271	112744328	20.5	PAP	2429215	I
272	112911376	20.5	CTA	3645378	P
273	112948106	20.5	CTA	6961642	I
274	107813559	20.5	CTA	5338057	I
275	113014490	20.5	CTA	1159715	I
276	113141384	20.5	CTA	1771292	P
277	113355371	20.5	CTA	1425768	P
278	113373600	20.5	PAP	6768076	I
279	109878237	20.5	PAP	5530410	P
280	113448003	20.5	PAP	2806449	I

ARCE FL. 91

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (8 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
281	98756291	20.5	CTA	5583876	I
282	113554004	20.5	CTA	283254	I
283	106006272	20.5	CTA	5661742	I
284	106717785	20.5	PAP	5701925	I
285	106469026	20.5	CTA	5796908	I
286	113857040	20.5	CTA	5368215	I
287	113907351	20.5	CTA	7601199	I
288	107482474	20.5	CTA	5983774	I
289	114202635	20.5	CTA	6917774	I
290	114250808	20.5	CTA	8117811	I
291	114322454	20.5	CTA	1774950	I
292	114447030	20.5	CTA	3449223	I
293	114714194	20.5	CTA	7979136	P
294	114766804	20.5	PAP	3670144	P
295	114795057	20.5	CTA	368934	I
296	103874244	20.5	CTA	6258216	I
297	115078551	20.5	CTA	5468383	P
298	115207283	20.5	CTA	6144665	I
299	115220935	20.5	PAP	4839055	I
300	101189787	20.5	PAP	6462725	I
301	115516329	20.5	CTA	6890288	I
302	102688384	20.5	CTA	6744655	I
303	107967621	20.5	CTA	6748803	I
304	116347866	20.5	PAP	805246	I
305	106315413	20.5	CTA	6798988	I
306	108087771	20.5	CTA	6803584	I
307	104163039	20.5	CTA	6846434	I
308	116609533	20.5	CTA	7550083	I
309	117052540	20.5	CTA	2991506	P
310	117126353	20.5	PAP	2453113	I
311	117248076	20.5	CTA	6789150	I
312	106709020	20.5	CTA	7213979	I
313	109733320	20.5	CTA	7257509	I
314	117712518	20.5	CTA	7520245	I
315	117722690	20.5	PAP	4551407	P
316	117730820	20.5	CTA	5060887	I
317	117794197	20.5	CTA	7280304	I
318	103448826	20.5	CTA	7346019	I
319	118151125	20.5	CTA	1118517	P
320	118262088	20.5	CTA	2216517	I

ARCE FL. 93

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (9 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
321	118289598	20.5	CTA	823343	I
322	108810387	20.5	PAP	7466143	I
323	109308111	20.5	CTA	7521788	I
324	105189837	20.5	PAP	7539058	I
325	105788636	20.5	CTA	7575358	P
326	106474245	20.5	PAP	7691605	P
327	119015751	20.5	CTA	7262119	P
328	109951096	20.5	CTA	7730886	I
329	119179308	20.5	CTA	5285028	I
330	119743920	20.5	OUT	5325329	P
331	106182755	20.5	PAP	7983757	I
332	109389440	20.5	PAP	8001635	I
333	106104722	20.5	PAP	8010720	P
334	104946738	20.5	PAP	8037416	I
335	108928587	20.5	OUT	8074550	I
336	108841555	20.5	PAP	8117824	I
337	116439495	20.5	PAP	8642291	I
338	105566738	20.5	CTA	3250653	P
339	108137531	20.5	CTA	3057978	P
340	118155481	20.5	PAP	7011082	P
341	105362260	20.5	CTA	7859849	I
342	105477512	20.5	CTA	0	I
343	106138950	20.5	CTA	0	I
344	106405703	20.5	CTA	0	I
345	106494153	20.5	CTA	4857269	I
346	106670261	20.5	CTA	3226939	I
347	107218983	20.5	CTA	5681302	I
348	107265415	20.5	CTA	0	I
349	107666246	20.5	CTA	8177781	I
350	107738959	20.5	CTA	0	I
351	108029053	20.5	CTA	7128430	I
352	108106584	20.5	CTA	8176985	I
353	109038872	20.5	CTA	4770309	I
354	109263642	20.5	CTA	0	I
355	109428776	20.5	CTA	5735243	I
356	109465864	20.5	CTA	4591413	I
357	110117195	20.5	CTA	8291030	I
358	110663940	20.5	CTA	8321823	I
359	110826276	20.5	CTA	4194684	I
360	111776422	20.5	CTA	4151985	I

ARCE FL. 94

ANEXO II – Relação amostral das reclamações (10 de 10)

#	Protocolo	Classificação	Canal	UC	Procedência
361	113533463	20.5	CTA	8482536	I
362	114335636	20.5	CTA	2174491	I
363	114498854	20.5	CTA	7524058	I
364	115238585	20.5	CTA	3835086	I
365	115258302	20.5	CTA	0	I
366	115656573	20.5	CTA	0	I
367	115796013	20.5	CTA	7704232	I
368	115954370	20.5	CTA	0	I
369	115978748	20.5	CTA	8613054	I
370	116455801	20.5	CTA	0	I
371	116777655	20.5	CTA	0	I
372	117114703	20.5	CTA	8189044	I
373	117117211	20.5	CTA	7770869	I
374	117694075	20.5	CTA	8099805	I
375	117895085	20.5	CTA	6586263	I
376	118117926	20.5	CTA	6283066	I
377	118493234	20.5	CTA	4293423	I
378	118708358	20.5	CTA	4650885	I
379	118717338	20.5	CTA	8212648	I
380	118877715	20.5	CTA	6273535	I
381	118898824	20.5	PAP	1496239	I
382	118940589	20.5	CTA	7640279	I
383	119016608	20.5	CTA	7615728	I
384	119112936	20.5	CTA	7257103	I
385	119146484	20.5	CTA	0	I
386	119303669	20.5	CTA	776912	I
387	119395782	20.5	CTA	3600297	I
388	119611199	20.5	CTA	3701740	I
389	119807653	20.5	CTA	7960941	I
390	119983208	20.5	CTA	0	I
391	12051951	20.5	CTA	6897591	I
392	120180324	20.5	PAP	8823076	I
393	120181865	20.5	CTA	8830786	I
394	120237570	20.5	CTA	4985729	I
395	120390794	20.5	CTA	0	I
396	120500667	20.5	PAP	7100061	I
397	120523661	20.5	CTA	1678030	I
398	120542768	20.5	CTA	630193	I
399	120580256	20.5	CTA	8847461	I
400	111323393	20.9	PAP	1155930	I

ARCE FL. 99

ANEXO III

Evidência das Constatações CT.2 e CT3 (em CD).

CE/DIRTI/460/2018

ARCE FL. 26

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
19/12/2018
Carta Enel Ceará 163-RB-18

Referência: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE- SFE

Assunto: Relatório de Fiscalização RF 1002-ARCE-SFE

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Coordenador,

Em função da grande quantidade de informações requeridas para a manifestação ao referenciado Termo de Notificação, solicitamos prazo adicional de 15 dias para manifestação, ou seja, que o prazo seja estendido até o dia 04 de janeiro de 2019.

Permanecemos a disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

p/ **Gustavo Gracia Ribeiro**
Responsável Gestão de Ativos

De ordem da Presidência,
A' CEE, para providências cabíveis
Em: 27.12.2018
Márcia de Oliveira Nunes
Márcia de Oliveira Nunes
Assessora de Gabinete

27/12/18
às 11:10

Wagner Siridó
Ouvidoria ARCE
19/12/18

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 97

Ofício OF/CEE/0137/2018

Fortaleza, 27 de dezembro de 2018

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0005/2018
Carta Enel CE 163-RB-2018

Senhor Presidente,

Reportamo-nos à Carta Enel CE 163-RB-2018 para informar que concedemos a prorrogação de prazo solicitada.

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Alda de Castro Pereira
Secretária
14:17
27/12/2018

EXPPR 1002011 2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 98

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
20/12/2018
Carta Enel Ceará 162-RB-18

Referência: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE- SFE

Assunto: Relatório de Fiscalização RF 1002-ARCE-SFE

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0005/2018

Senhor Coordenador,

1 - Dos fatos

A fiscalização, que realizada na Enel Distribuição Ceará, teve o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como foi verificar a adequação da classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), foi gerado o Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE. No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 02 (duas) Não Conformidades (NC.1 e NC.2) e uma Determinação DT1.

No dia 19/12/2018 a Enel CE solicitou prazo adicional para manifestação ao Termo de Notificação em referência, em 27/12/2018, por meio do ofício ARCE OF/CEE/0137/2018, a ARCE concedeu dilação de prazo.

Acerca do mencionado Termo de Notificação, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

2 - Manifestação da Enel Ceará

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm.

02/01/2019

Recebido na portaria dia 28/12/2018

A Não Conformidade NC.1 cita que:

Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos:

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

.....
.....

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

[...]

§ 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

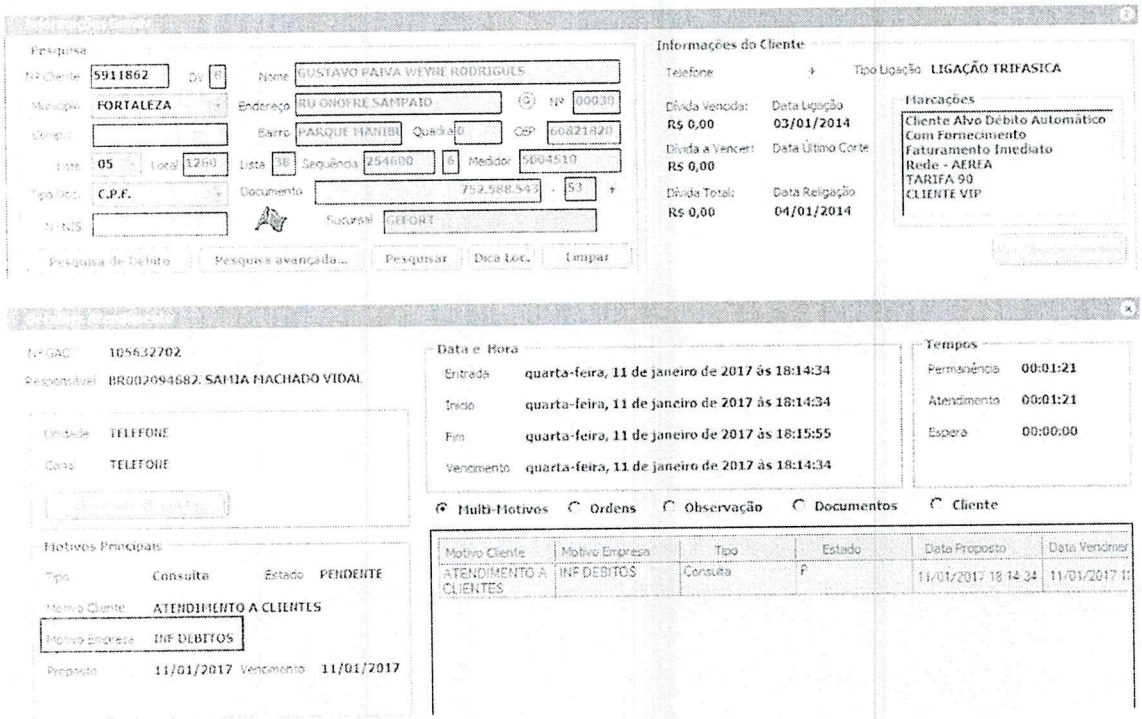
Manifestação à Não conformidade (NC.1)

1 - Abaixo segue manifestação sobre as reclamações contidas no "Quadro 4 – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação":

UC 5911862 Protocolo 105632702

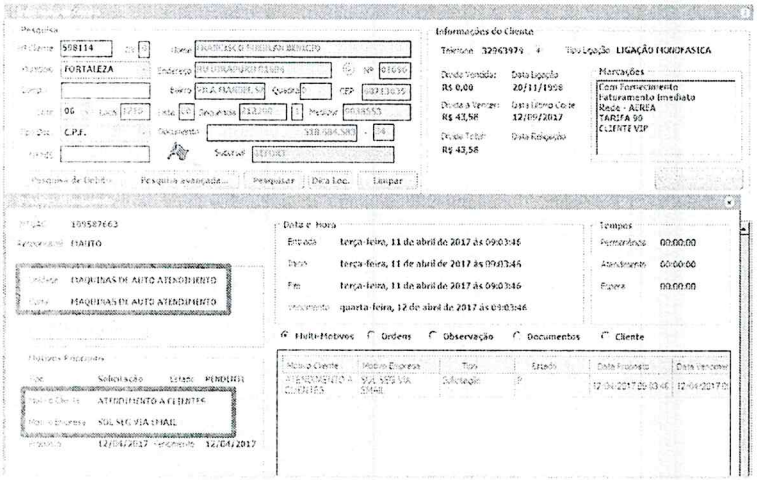
Informamos que o cliente entrou em contato para obter informações exclusivas de débitos em seu CPF, por esse motivo a atendente registrou o atendimento no sistema comercial da Enel como uma **informação de débito**. Sr. Gustavo Paiva obteve retorno que na **Unidade Consumidora 5911862** não existiam débitos, porém na **Unidade Consumidora 5137258** também de sua titularidade, constava um débito, no período em questão. O motivo de informação de débito é enquadrado pela Enel com a tipologia 10.12, pois não tem uma classificação específica para o tema de informação de inadimplência.

ARCE
FL. 100


Pesquisa
Nº Cliente 5911862 DV 8 Nome GUSTAVO PAIVA WEYNE RODRIGUES
Município FORTALEZA Endereço RU ONOFRE SAMPAIO Nº 00030
Bairro PARQUE MANIBU Quadra 0 CEP 60821820
Lista 05 Local 1260 Lista NE Sequência 254600 6 Medidor 5004510
Tipo Doc. C.P.F. Documento 752.588.543 - 53
Sucursal CEFORT
Pesquisa de Débito
Pesquisa avançada...
Pesquisar
Dica Loc.
Limpar
Informações do Cliente
Telefone
Tipo Ligação LIGAÇÃO TRIFASICA
Dívida Vencida: R$ 0,00
Data Ligação 03/01/2014
Dívida a Vencer: R$ 0,00
Data Último Corte
Dívida Total: R$ 0,00
Data Religação 04/01/2014
Marcações
Cliente Alvo Débito Automático
Com Fornecimento
Faturamento Imediato
Rede - AEREA
TARIFA 90
CLIENTE VIP

Nº GAC 105632702
Responsável BR002094682 SAMIA MACHADO VIDAL
Unidade TELEFONE
Canal TELEFONE
Motivos Principais
Tipo Consulta Estado PENDENTE
Motivo Cliente ATENDIMENTO A CLIENTES
Motivo Empresa INF DEBITOS
Proposto 11/01/2017 Vencimento 11/01/2017
Data e Hora
Entrada quarta-feira, 11 de janeiro de 2017 às 18:14:34
Início quarta-feira, 11 de janeiro de 2017 às 18:14:34
Fim quarta-feira, 11 de janeiro de 2017 às 18:15:55
Vencimento quarta-feira, 11 de janeiro de 2017 às 18:14:34
Tempos
Permanência 00:01:21
Atendimento 00:01:21
Espera 00:00:00
Multi-Motivos
Ordens
Observação
Documentos
Cliente
Motivo Cliente
Motivo Empresa
Tipo
Estado
Data Proposto
Data Vencimen
ATENDIMENTO A CLIENTES
INF DEBITOS
Consulta
F
11/01/2017 18:14:34
11/01/2017

ARCE
FL. 101

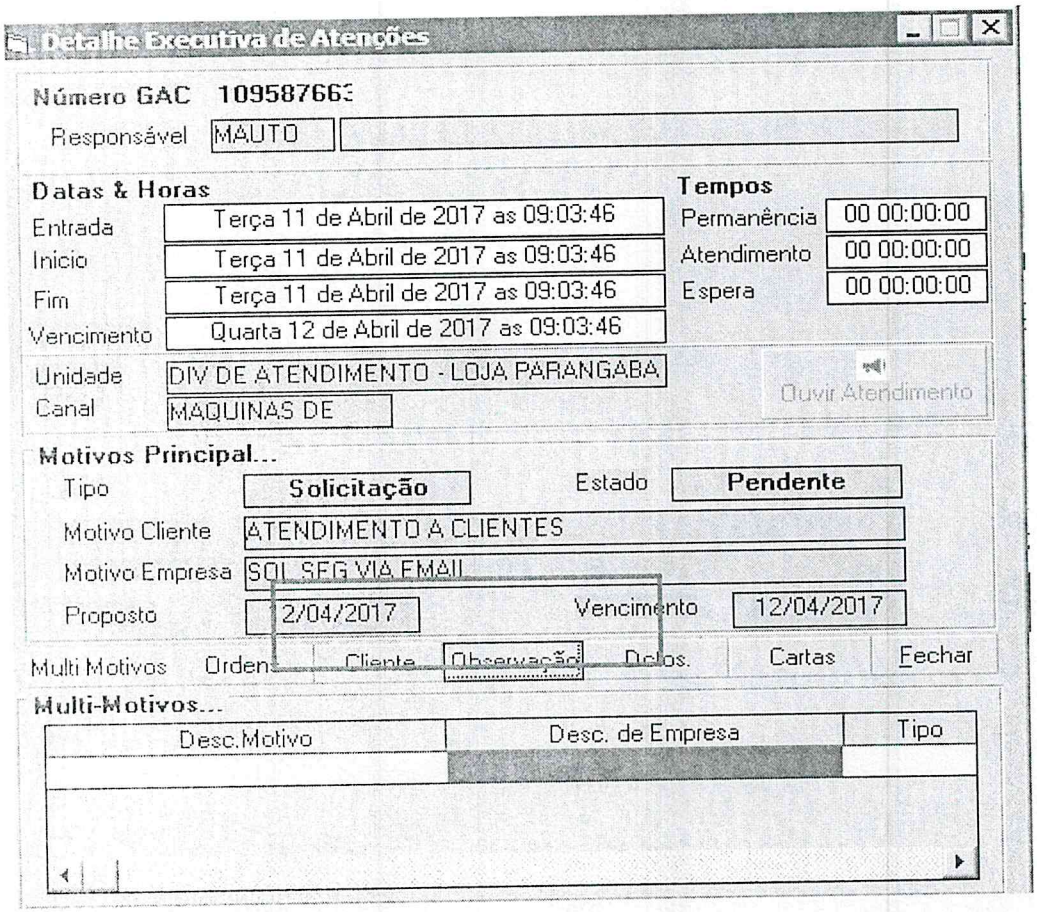


Observação GAC:



UC 598114 Protocolo 109587663

Registramos que o atendimento foi realizado no dia 10/04/2017 no terminal de autoatendimento situada na loja de atendimento presencial da Enel em Fortaleza – Bairro Parangaba, onde o cliente dirigiu-se ao terminal de autoatendimento e, de maneira autônoma, **solicitou** segunda via para o seu e-mail, pois para esse serviço, o cliente tem opção de fazer a impressão da segunda via ou enviar para o e-mail. O atendimento foi classificado com a tipologia 30.5, visto que, o cliente solicitou uma segunda via e foi atendido com o envio para seu e-mail.



2 - Segue, em anexo, manifestação sobre as reclamações contidas no "**Quadro 5 – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação**":

3 - Segue, em anexo, manifestação sobre as reclamações contidas no "**Quadro 6 – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros) ":**

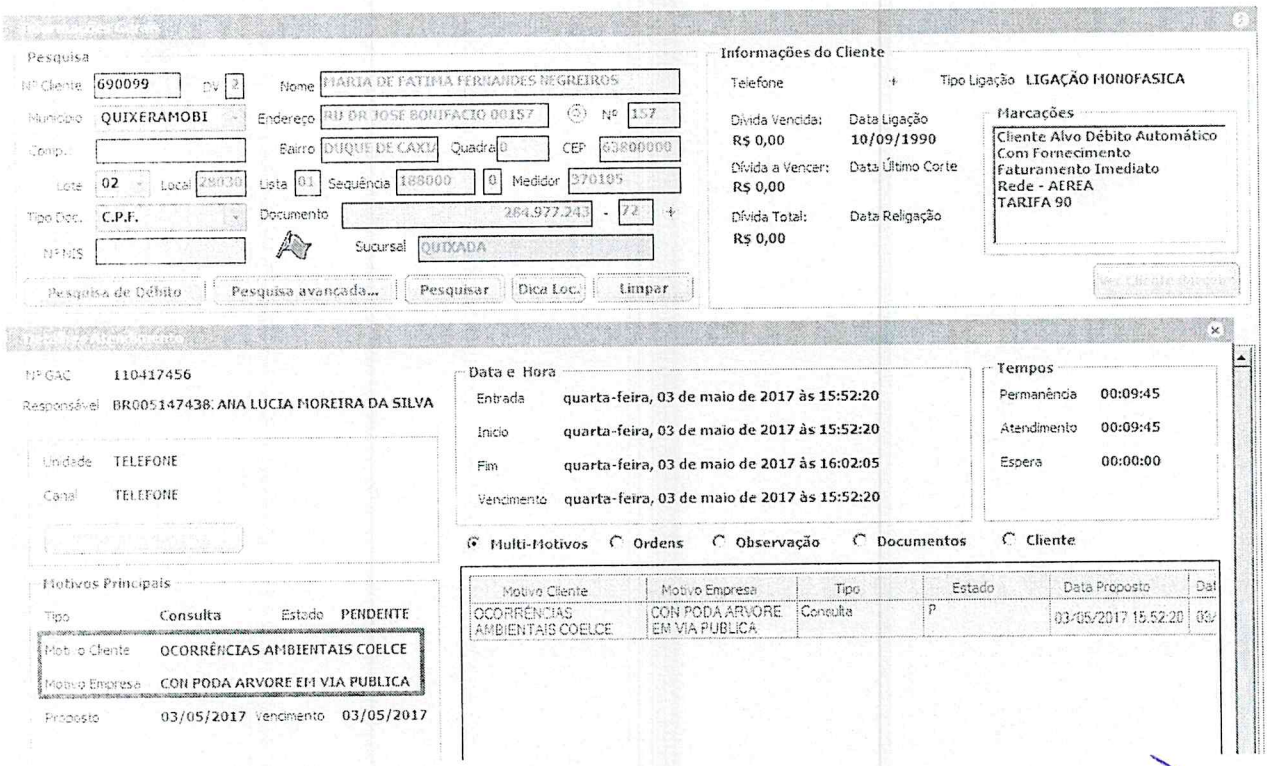
4 - Abaixo segue manifestação sobre as reclamações contidas no "**Quadro 7 Relação de atendimento de Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros) 30.17) registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 - Outros)**":

UC 690099 Protocolo 110417456

Informamos que o cliente entrou em contato em 03/05/2017 para obter informações sobre o andamento da sua solicitação para execução do serviço de poda de árvore ingressada em 24/04/2017 às 12:40.

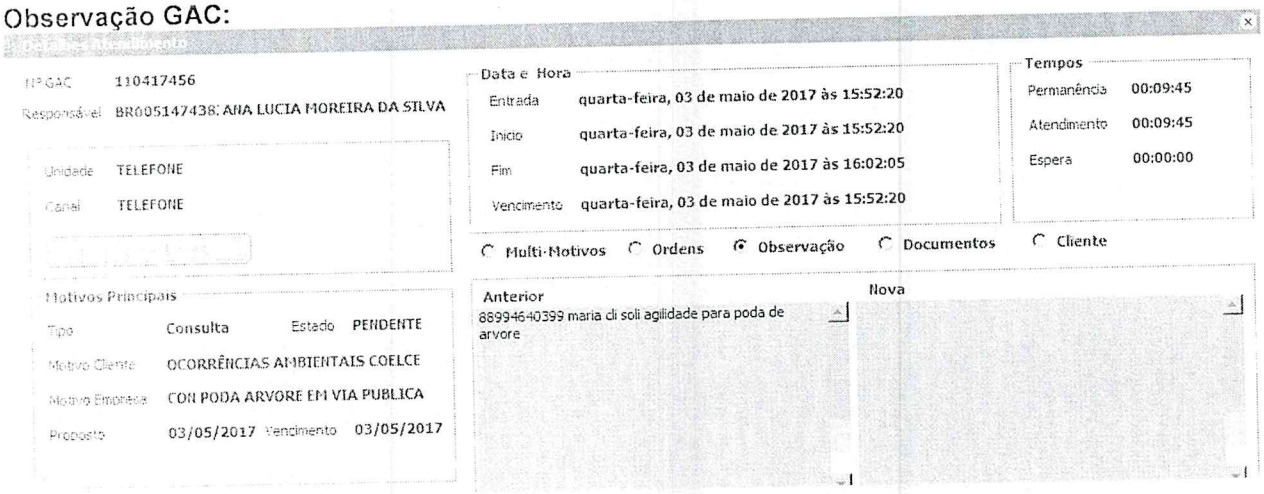
ARCE
FL. 103

Conforme analise o atendimento usou o motivo - 10.12- Informação Outros, porque a solicitação de poda de árvore em via pública tem prazo de para atendimento de até 25 dias, ou seja, a solicitação foi aberta em 24/04/2017 cliente entrou em contato para perguntar sobre a execução em 03/05/2017, ainda dentro do prazo de atendimento, que era até o dia 19/05/2017. Nessa situação foi ingressado uma informação, pois o serviço estava dentro do prazo de atendimento informado ao cliente na solicitação do serviço.



ARCE
FL. 104

Observação GAC:



Diante do exposto requeremos que a Não Conformidade NC.1 seja desconsiderada.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

Não Conformidade (NC.2) - Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

Art.157 - A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

.....
.....

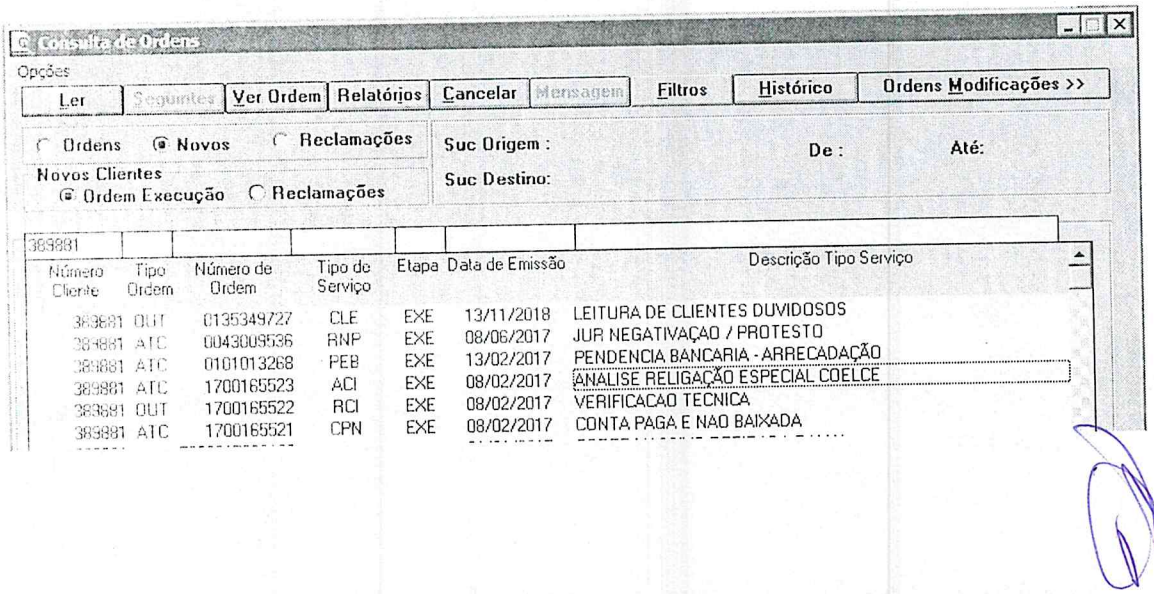
§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

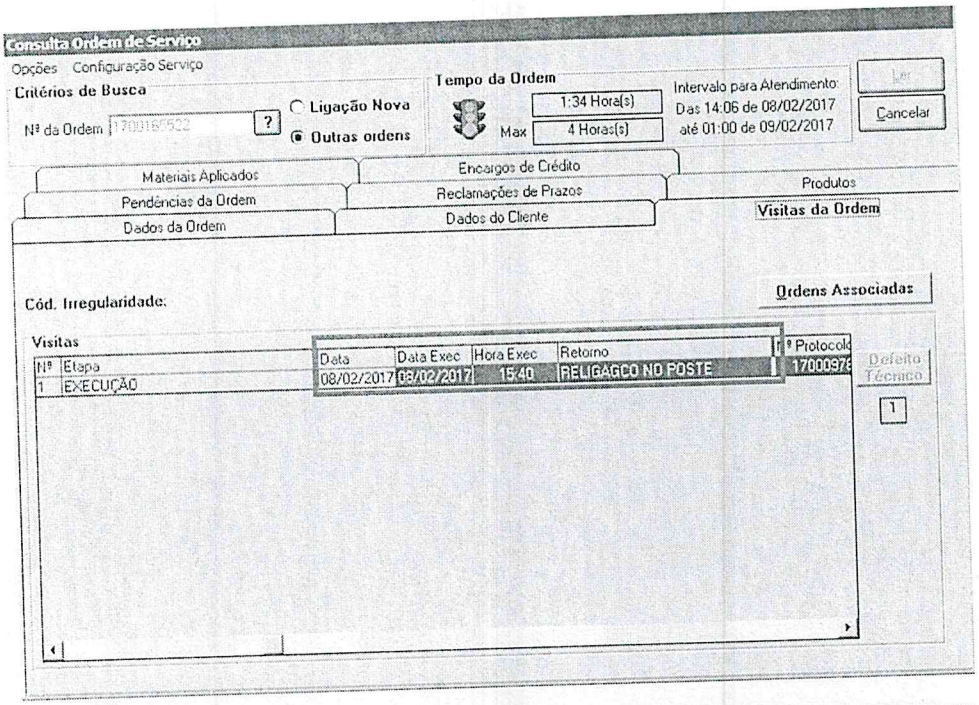
Manifestação à Não conformidade (NC.2)

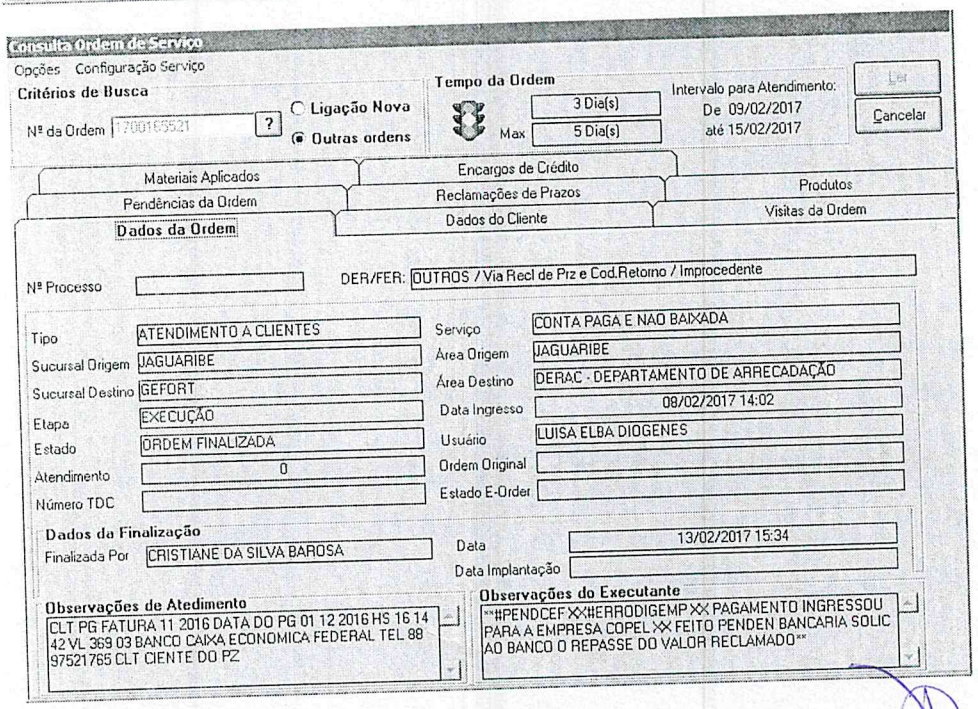
Abaixo segue manifestação sobre as reclamações contidas no "Quadro 8 – Relação das reclamações indevidamente avaliadas como improcedentes":

UC 389881 – Protocolo 106808905

Registramos que a distribuidora realmente não recebeu o pagamento, visto que o mesmo foi destinado para a empresa COPEL. Essa situação ocorreu por conta de um erro na digitação do código de barras da fatura. Registre-se, por oportuno, que a mencionada reclamação foi tratada como uma reclamação procedente, mesmo que tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente. Neste ínterim cabe destacar que o cliente foi religado no mesmo dia, não sofrendo qualquer prejuízo, conforme demonstrado nas telas do sistema Comercial da Enel CE (Synergia) a seguir:




Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 1700165522
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
1:34 Hora(s)
Max 4 Horas(s)
Intervalo para Atendimento:
Das 14:06 de 08/02/2017
até 01:00 de 09/02/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Cód. Irregularidade:
Ordens Associadas
Visitas
Nº Etapa
1 EXECUÇÃO
Data
Data Exec
Hora Exec
Retorno
Nº Protocolo
08/02/2017
08/02/2017
15:40
RELIGAGCO NO POSTE
17000976
Defeito Técnico
1

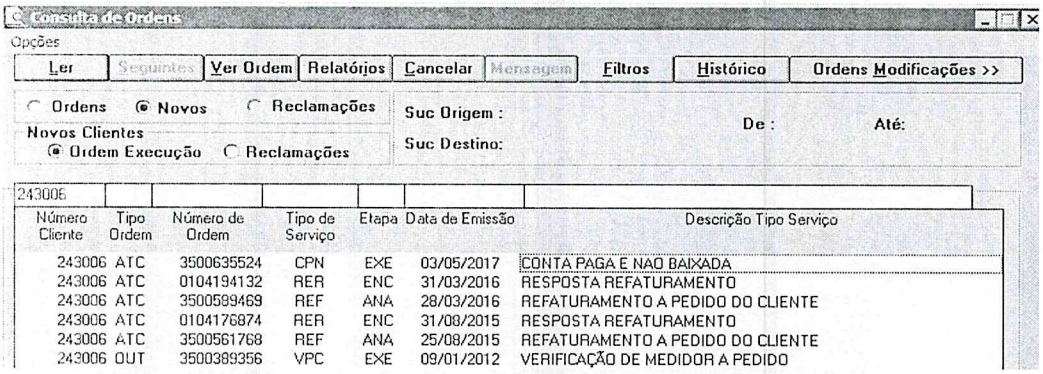

Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 1700165521
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
3 Dia(s)
Max 5 Dia(s)
Intervalo para Atendimento:
De 09/02/2017
até 15/02/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Nº Processo
DER/FER: OUTROS / Via Recl de Priz e Cod.Retorno / Improcedente
Tipo ATENDIMENTO A CLIENTES
Sucursal Origem JAGUARIBE
Sucursal Destino GEFORT
Etapa EXECUÇÃO
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 0
Número TDC
Serviço CONTA PAGA E NAO BAIXADA
Área Origem JAGUARIBE
Área Destino DERAC - DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO
Data Ingresso 08/02/2017 14:02
Usuário LUISA ELBA DIOGENES
Ordem Original
Estado E-Order
Dados da Finalização
Finalizada Por CRISTIANE DA SILVA BAROSA
Data 13/02/2017 15:34
Data Implantação
Observações de Atedimento
CLT PG FATURA 11 2016 DATA DO PG 01 12 2016 HS 16 14 42 VL 369 03 BANCO CAIXA ECONOMICA FEDERAL TEL 88 97521765 CLT CIENTE DO PZ
Observações do Executante
#PENDCEF XX#ERRODIGEMP XX PAGAMENTO INGRESSOU PARA A EMPRESA COPEL XX FEITO PENDEN BANCARIA SOLIC AO BANCO O REPASSE DO VALOR RECLAMADO

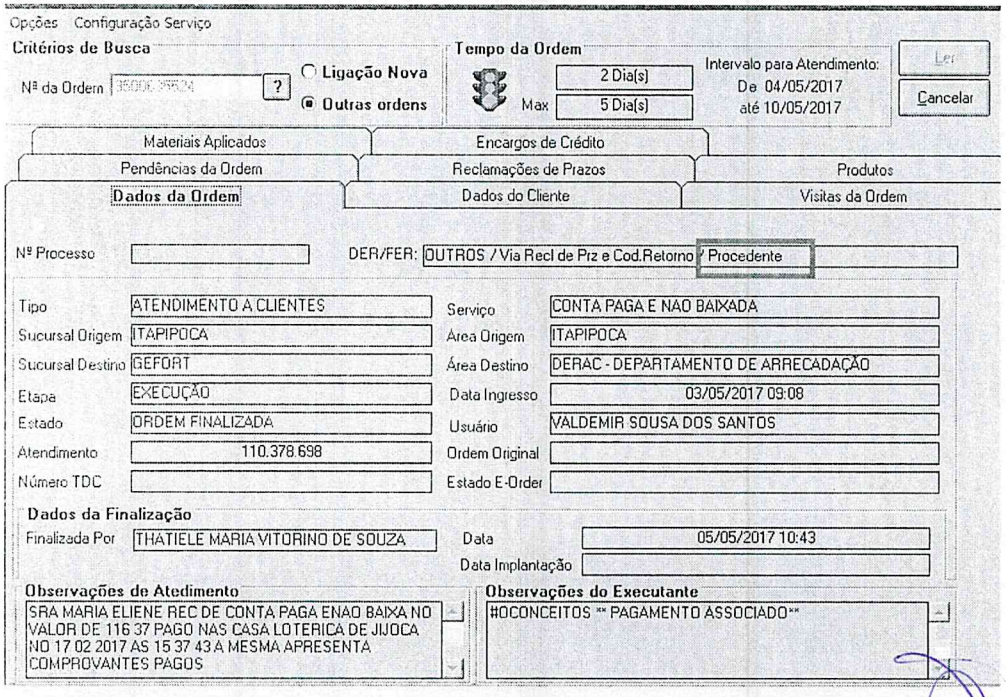
ARCE FL. 107

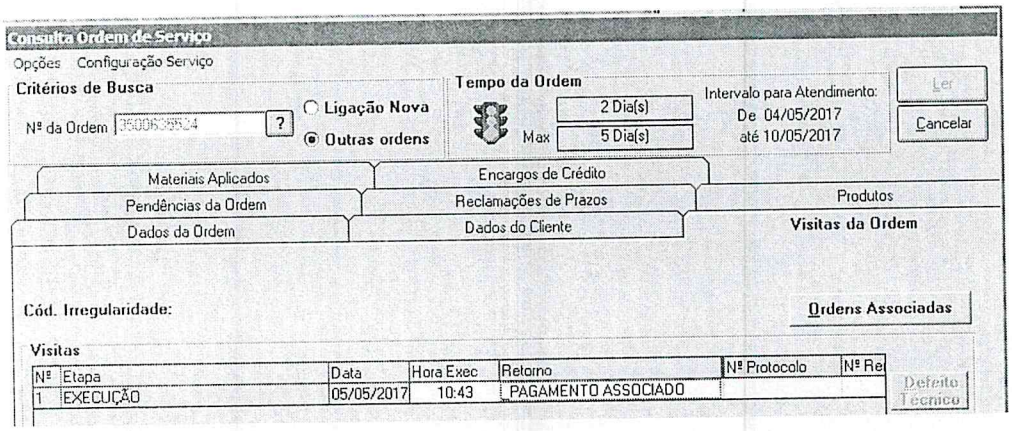
UC 243006 – Protocolo 110378698

A reclamação é procedente mesmo a distribuidora não reconhecendo o pagamento do cliente por conta de um erro na digitação do código de barras (erro no campo conceito). Embora a distribuidora realmente não tenha recebido o pagamento e a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente. É importante ressaltar que, neste caso, o cliente não foi cortado pela não identificação do pagamento, portanto não foi prejudicado.

Telas do sistema:



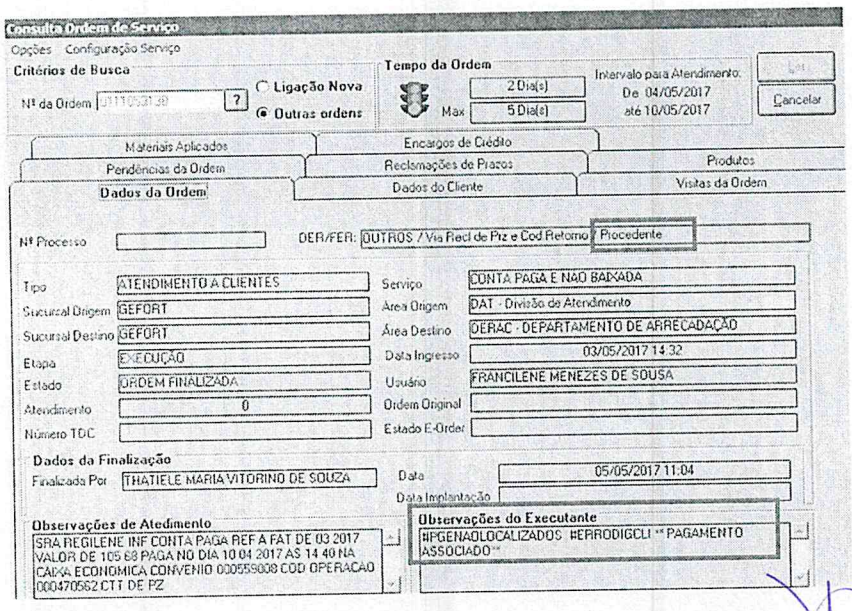


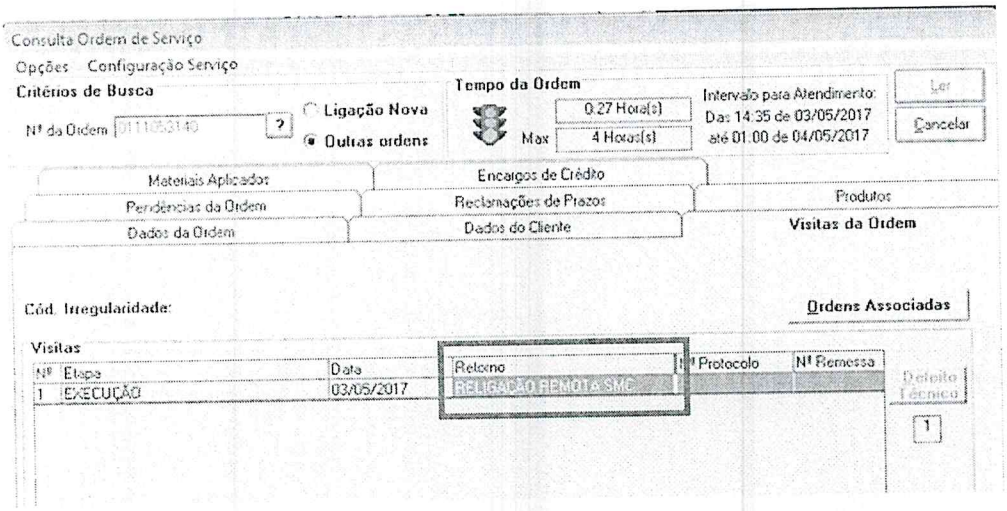


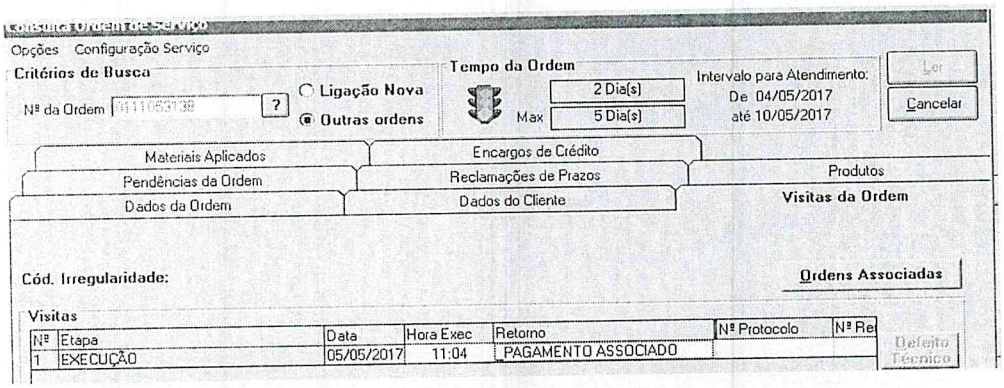
UC 8089637 – Protocolo 110408400

Destaca-se que a reclamação é procedente mesmo a distribuidora não reconhecendo o pagamento do cliente por conta de um erro na digitação do código de barras (erro no campo conceito) pelo cliente. Embora a distribuidora realmente não tenha recebido o pagamento e a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente e o cliente foi religado no mesmo dia.

Telas do sistema:

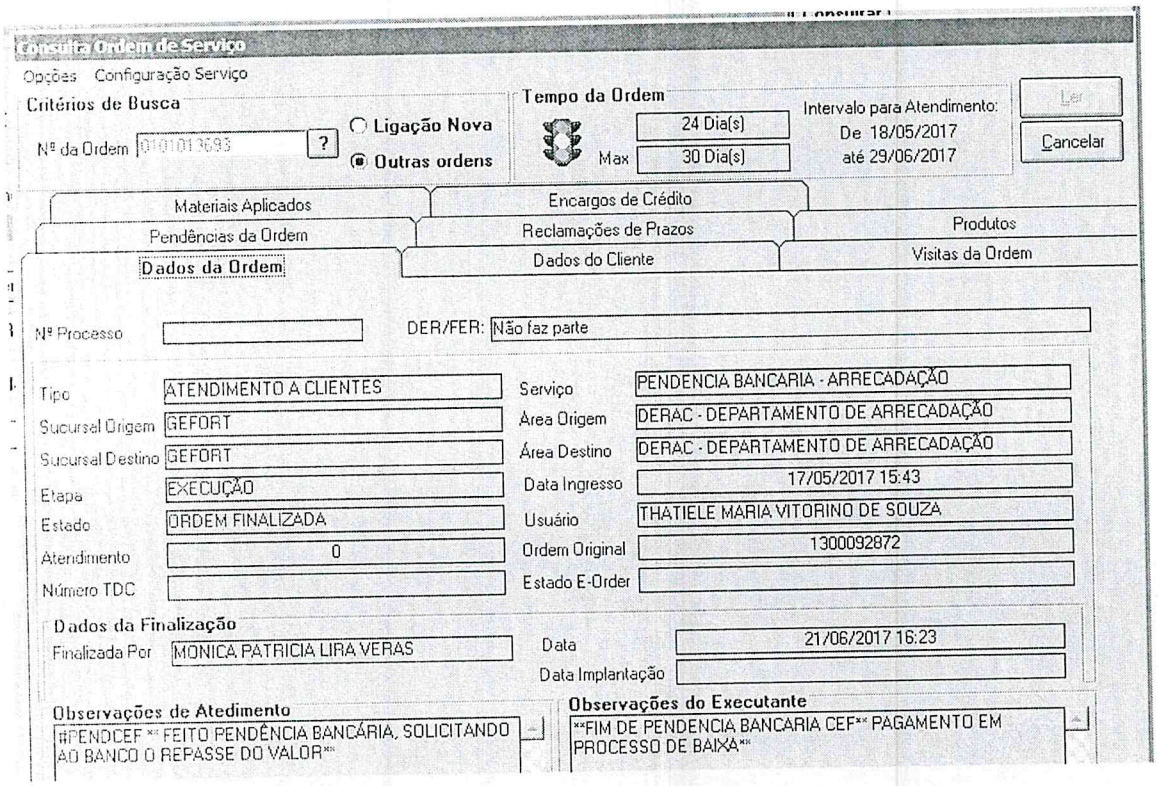


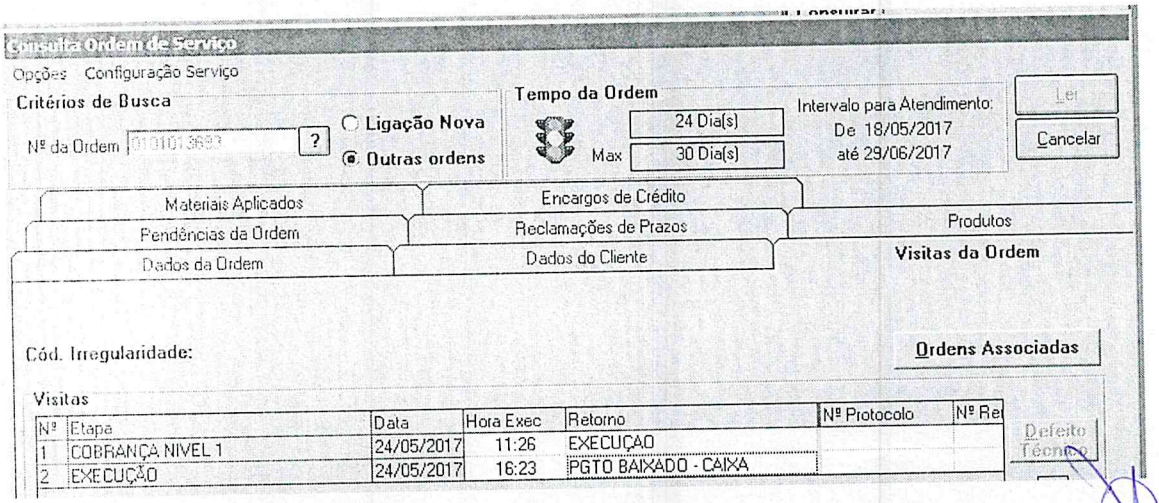




UC 7888510 – Protocolo 110970737

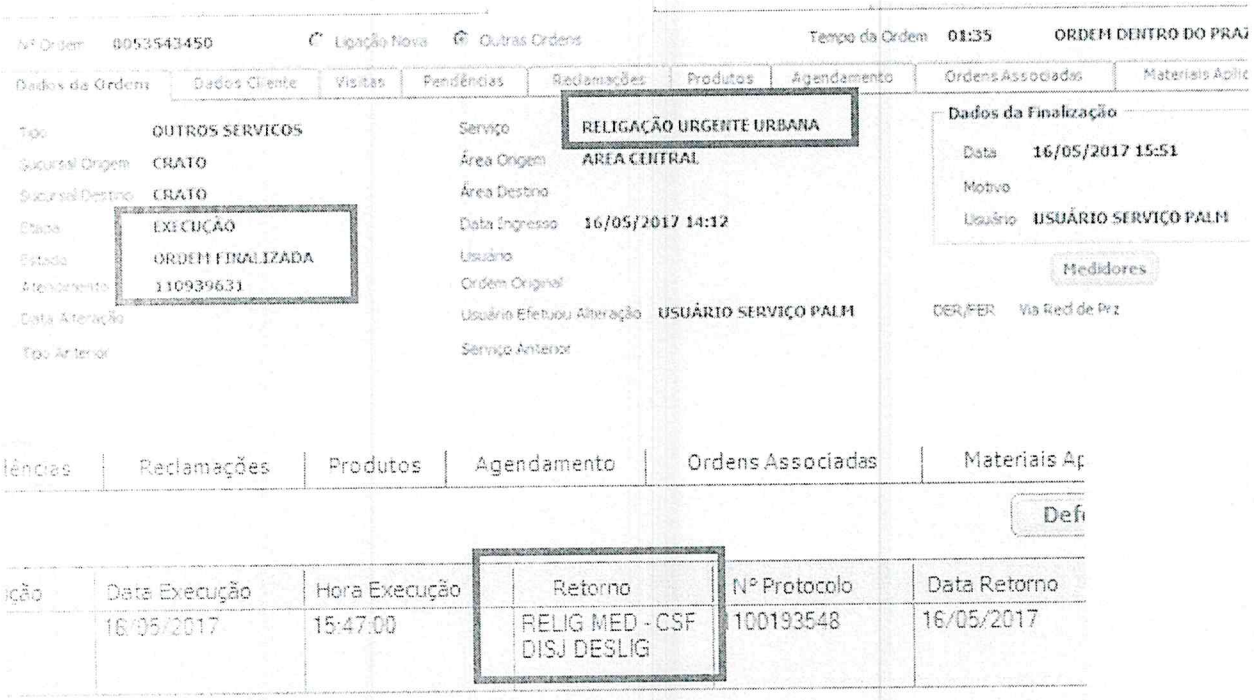
A reclamação é procedente mesmo a distribuidora não reconhecendo o pagamento do cliente pela falta de repasse do valor pela CEF. Ressaltamos que embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente. É importante ressaltar que, ao analisar o histórico de atendimento do cliente, foi identificado que o mesmo se encontrava com fornecimento de energia no momento em que foi registrada a reclamação.


Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 0101013693
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
24 Dia(s)
Max 30 Dia(s)
Intervalo para Atendimento:
De 18/05/2017
até 29/06/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Nº Processo
DER/FER: Não faz parte
Tipo ATENDIMENTO A CLIENTES
Sucursal Origem GEFORT
Sucursal Destino GEFORT
Etapa EXECUÇÃO
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 0
Número TDC
Serviço PENDENCIA BANCARIA - ARRECADAÇÃO
Área Origem DERAC - DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO
Área Destino DERAC - DEPARTAMENTO DE ARRECADAÇÃO
Data Ingresso 17/05/2017 15:43
Usuário THATIELE MARIA VITORINO DE SOUZA
Ordem Original 1300092872
Estado E-Order
Dados da Finalização
Finalizada Por MONICA PATRICIA LIRA VERAS
Data 21/06/2017 16:23
Data Implantação
Observações de Atedimento
#PENDCEF ** FEITO PENDÊNCIA BANCÁRIA, SOLICITANDO AO BANCO O REPASSE DO VALOR**
Observações do Executante
FIM DE PENDENCIA BANCARIA CEF PAGAMENTO EM PROCESSO DE BAIXA**


Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 0101013693
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
24 Dia(s)
Max 30 Dia(s)
Intervalo para Atendimento:
De 18/05/2017
até 29/06/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Cód. Irregularidade:
Ordens Associadas
Visitas
Nº Etapa Data Hora Exec Retorno Nº Protocolo Nº Re
1 COBRANÇA NIVEL 1 24/05/2017 11:26 EXECUÇAO
2 EXECUÇÃO 24/05/2017 16:23 PGTO BAIXADO - CAIXA
Defeito Técnico

ARCE
FL. 111

8



Nº Ordem 0053543450 Ligação Nova Outras Ordens Tempo da Ordem 01:35 ORDEM DENTRO DO PRAZ

Dados da Ordem | Dados Cliente | Visitas | Pendências | Reclamações | Produtos | Agendamento | Ordens Associadas | Materiais Aplic

Tipo OUTROS SERVICOS
Sucursal Origem CRATO
Sucursal Destino CRATO
Classe EXECUÇÃO
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 110939631
Data Alteração
Tipo Anterior

Serviço RELIGAÇÃO URGENTE URBANA
Área Origem AREA CENTRAL
Área Destino
Data Ingresso 16/05/2017 14:12
Usuário
Ordem Original
Usuário Efetuou Alteração USUÁRIO SERVIÇO PALM
Serviço Anterior

Dados da Finalização
Data 16/05/2017 15:51
Motivo
Usuário USUÁRIO SERVIÇO PALM

Medidores

DER/PER Via Red de Prz

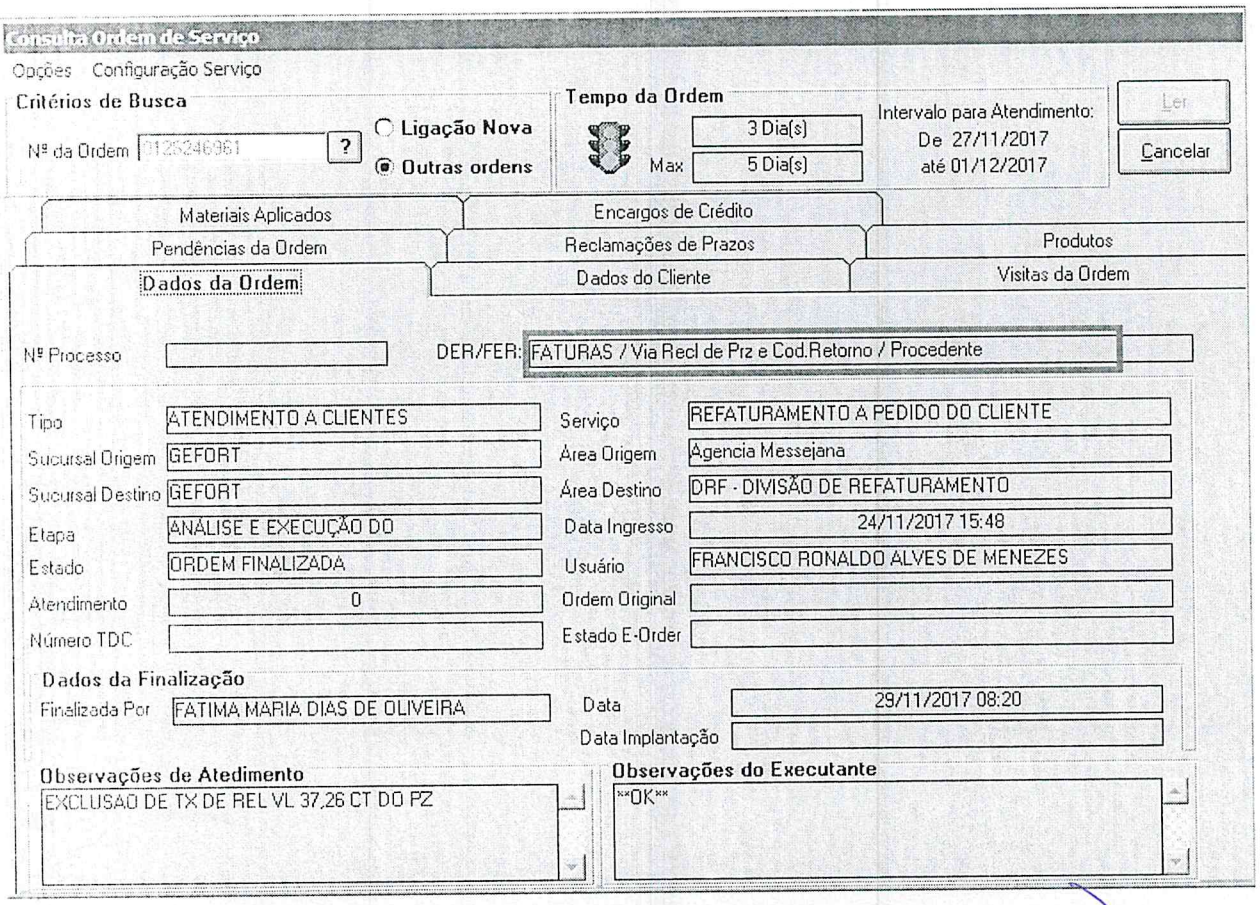
lências | Reclamações | Produtos | Agendamento | Ordens Associadas | Materiais Ap

Defi

ição	Data Execução	Hora Execução	Retorno	Nº Protocolo	Data Retorno
	16/05/2017	15:47:00	RELIG MED - CSF DISJ DESLIG	100193548	16/05/2017

UC 4521359 – Protocolo 119183789

Embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente, ou seja, a taxa de religação urgente cobrada pela distribuidora era indevida. Dessa forma, no dia 24/11, foi ingressada uma ordem de refaturamento excluindo o valor referente à taxa de religação de urgência cobrada indevidamente. Portanto o cliente não sofreu qualquer prejuízo pecuniário.



Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem 0125246961 ?

○ Ligação Nova
◉ Outras ordens

Tempo da Ordem

3 Dia(s)
Max 5 Dia(s)

Intervalo para Atendimento:
De 27/11/2017
até 01/12/2017

Ler
Cancelar

Materiais Aplicados | Encargos de Crédito
Pendências da Ordem | Reclamações de Prazos | Produtos
Dados da Ordem | Dados do Cliente | Visitas da Ordem

Nº Processo

DER/FER: FATURAS / Via Recl de Prz e Cod.Retorno / Procedente

Tipo	ATENDIMENTO A CLIENTES	Serviço	REFATURAMENTO A PEDIDO DO CLIENTE
Sucursal Origem	GEFORT	Área Origem	Agencia Messejana
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	DRF - DIVISÃO DE REFATURAMENTO
Etapa	ANÁLISE E EXECUÇÃO DO	Data Ingresso	24/11/2017 15:48
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	FRANCISCO RONALDO ALVES DE MENEZES
Atendimento	0	Ordem Original	
Número TDC		Estado E-Order	

Dados da Finalização

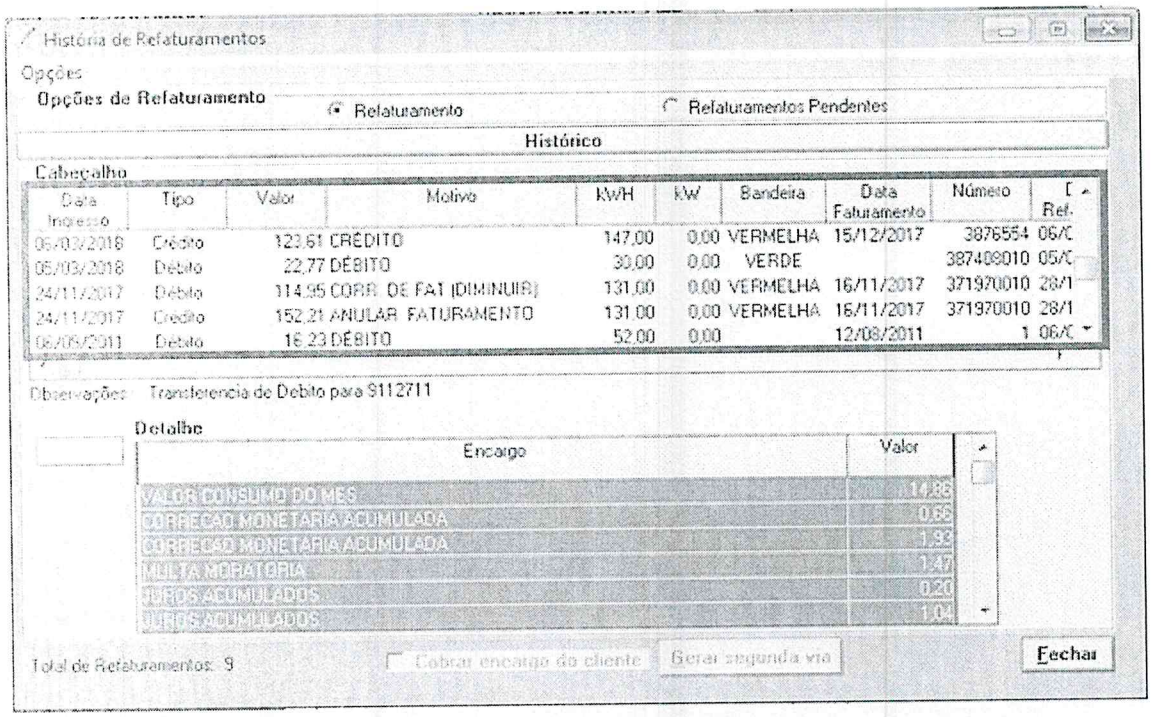
Finalizada Por FATIMA MARIA DIAS DE OLIVEIRA
Data 29/11/2017 08:20
Data Implantação

Observações de Atedimento

EXCLUSAO DE TX DE REL VL 37,26 CT DO PZ

Observações do Executante

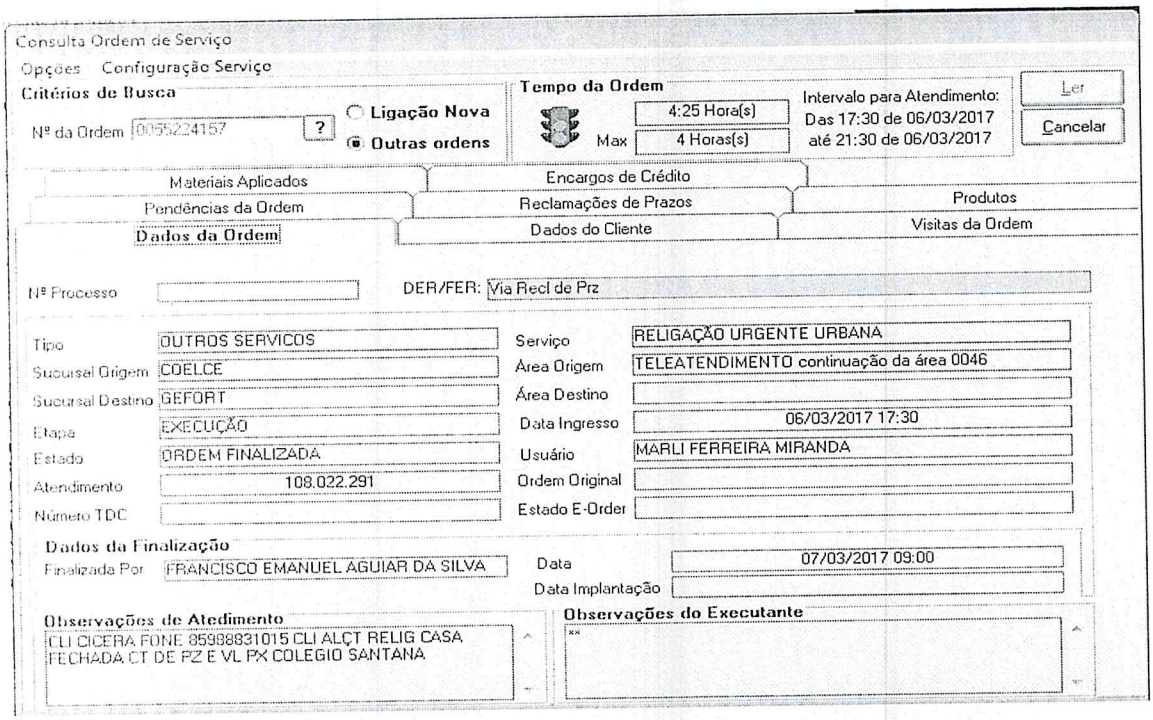
OK

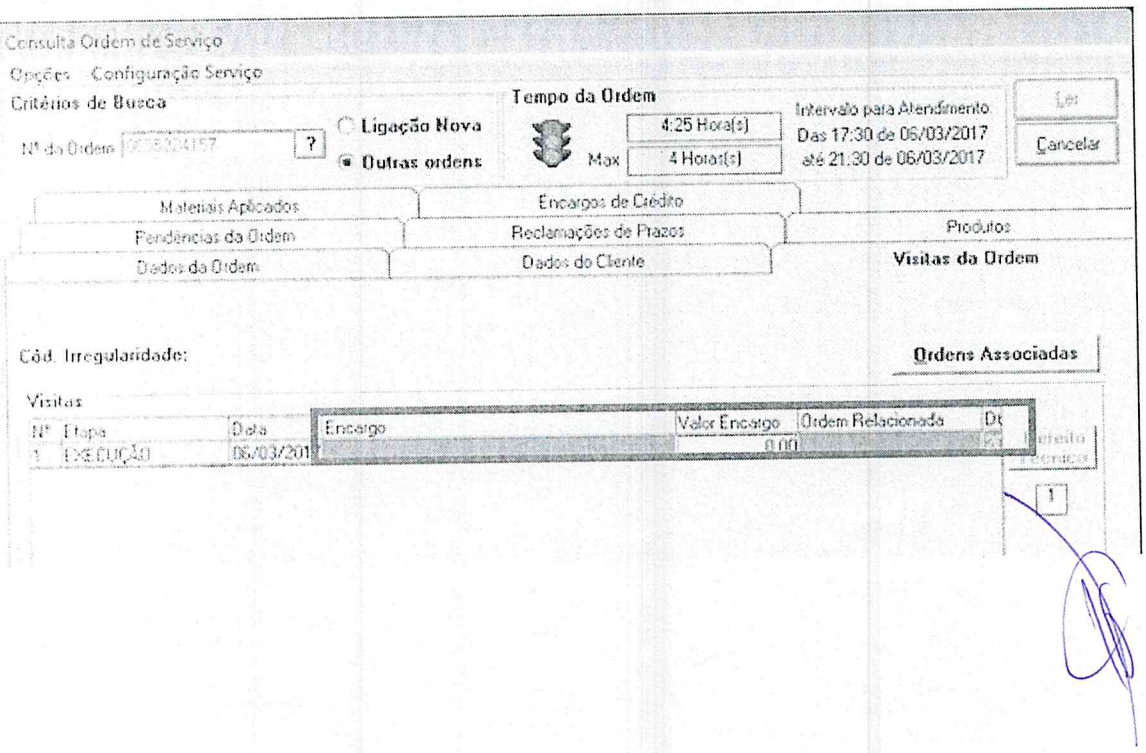


UC 7128430 – **Protocolo 108029053**

Embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente, ou seja, a taxa de religação urgente cobrada pela distribuidora não foi cobrada do cliente. Assim sendo o cliente não sofreu danos financeiros

Telas do sistema:

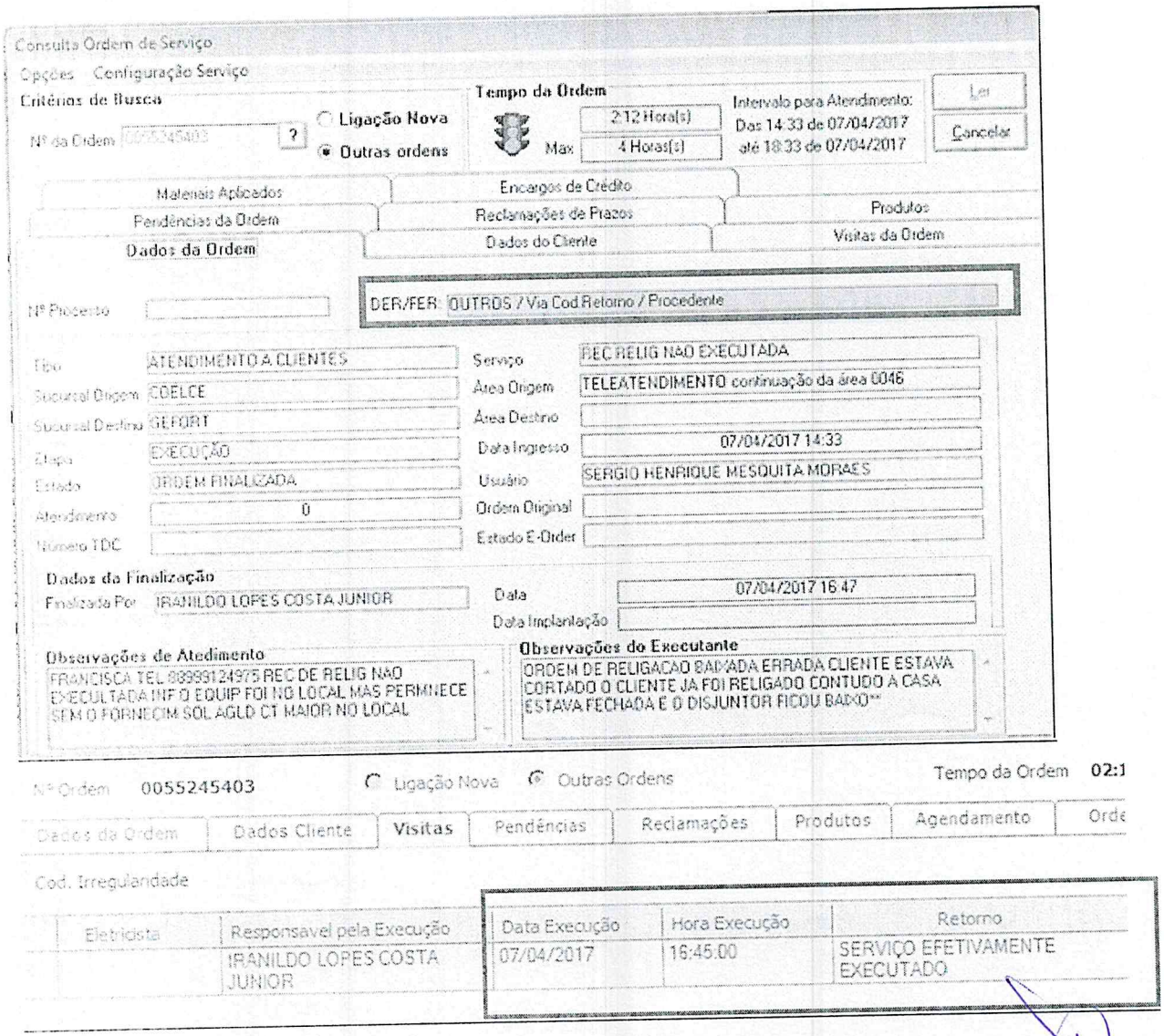

Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 0055224157
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
4:25 Hora(s)
Max 4 Horas(s)
Intervalo para Atendimento:
Das 17:30 de 06/03/2017
até 21:30 de 06/03/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Nº Processo
DER/FER: Via Recl de Prz
Tipo OUTROS SERVICOS
Sucursal Origem COELCE
Sucursal Destino GEFORT
Etapa EXECUÇÃO
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 108.022.291
Número TDC
Serviço RELIGAÇÃO URGENTE URBANA
Área Origem TELEATENDIMENTO continuação da área 0046
Área Destino
Data Ingresso 06/03/2017 17:30
Usuário MARLI FERREIRA MIRANDA
Ordem Original
Estado E-Order
Dados da Finalização
Finalizada Por FRANCISCO EMANUEL AGUIAR DA SILVA
Data 07/03/2017 09:00
Data Implantação
Observações de Atedimento
CLI CICERA FONE 85988831015 CLI ALÇT RELIG CASA FECHADA CT DE PZ E VL PX COLEGIO SANTANA
Observações do Executante
**


Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 0055224157
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
4:25 Hora(s)
Max 4 Horas(s)
Intervalo para Atendimento
Das 17:30 de 06/03/2017
até 21:30 de 06/03/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Cód. Irregularidade:
Ordens Associadas
Visitas
Nº Etapa
Data
Encargo
Valor Encargo
Ordem Relacionada
1 EXECUÇÃO
06/03/201
0,00

UC 4591413 – Protocolo 109465864

Embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente e o cliente foi religado no mesmo dia 07/04/2017 dentro do prazo, portanto o mesmo não sofreu qualquer prejuízo.

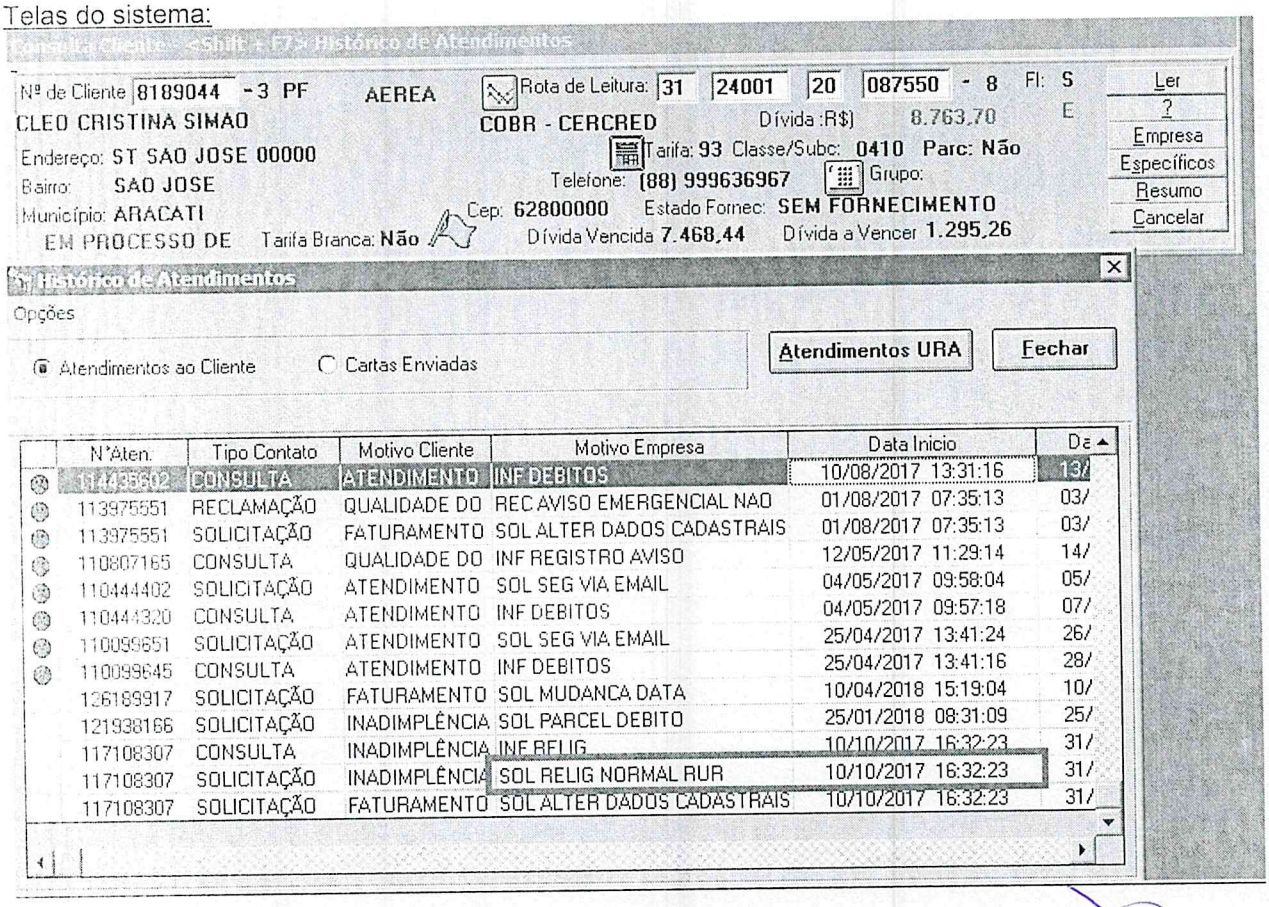
Telas do sistema:



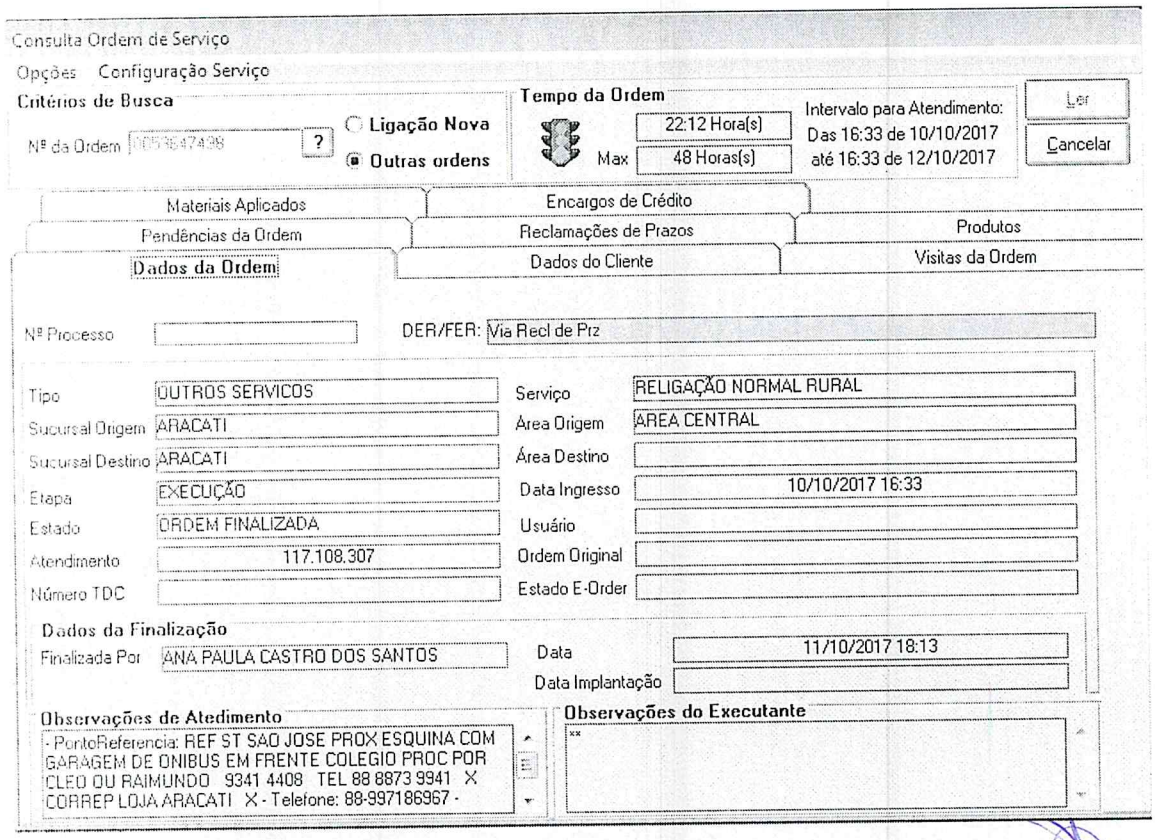
Registre-se que a reclamação é improcedente, pois a ordem de religação normal rural foi aberta às 16:33 horas do dia 10/10/2017, tendo sido executada às 14:45 horas do dia 11/10/2017, ou seja, dentro do prazo regulamentar das 48 horas para o atendimento deste tipo de religação.

Conforme dados do sistema, o cliente entrou em contato com a distribuidora às 19:28 horas do dia 10/11/2018, ou seja, ainda dentro do prazo de atendimento da ordem de religação normal rural. Sendo assim, o correto seria o ingresso de um atendimento de consulta à solicitação que ainda estava em andamento e não o registro de uma reclamação de não atendimento do serviço. Desta forma, a religação normal do cliente foi executada dentro o prazo regulamentar.

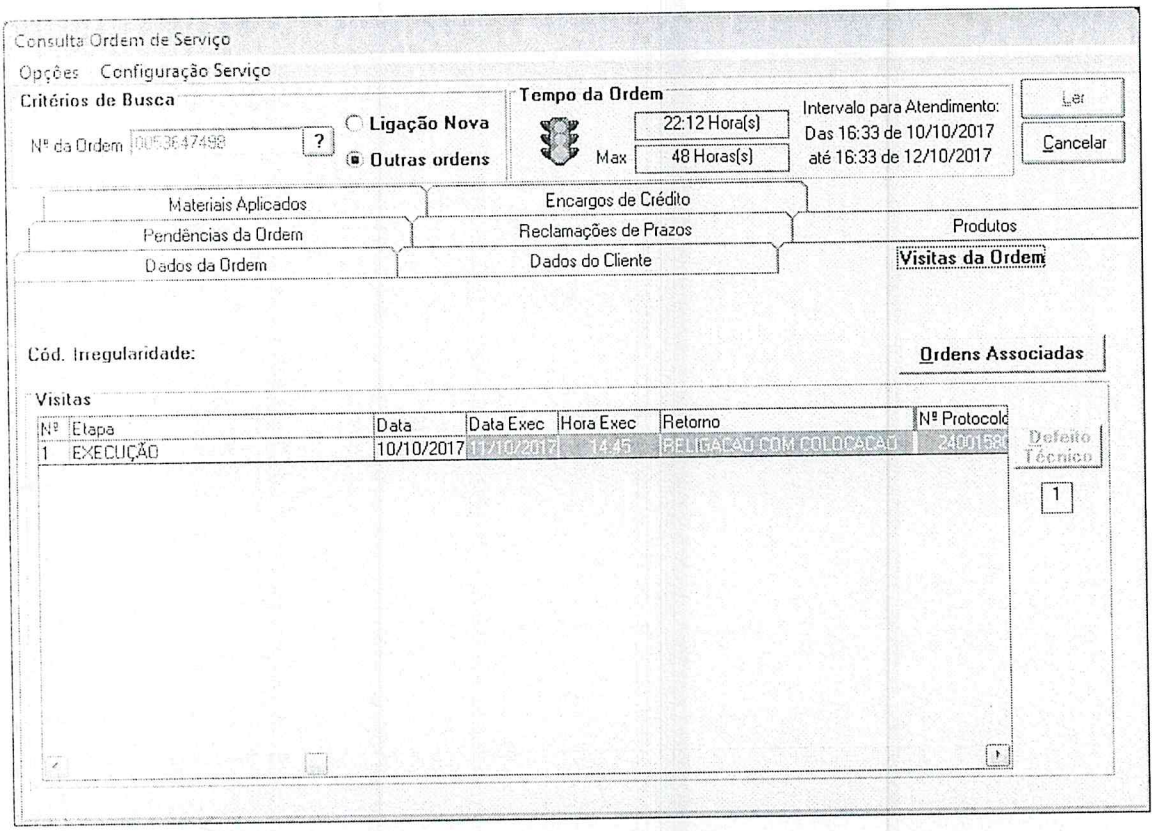
Telas do sistema:



ARCE
FL. 117


Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem 105647498
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
22:12 Hora(s)
Max 48 Horas(s)
Intervalo para Atendimento:
Das 16:33 de 10/10/2017
até 16:33 de 12/10/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Nº Processo
DER/FER: Via Recl de Prz
Tipo OUTROS SERVICOS
Sucursal Origem ARACATI
Sucursal Destino ARACATI
Etapa EXECUÇÃO
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 117.108.307
Número TDC
Serviço RELIGAÇÃO NORMAL RURAL
Área Origem AREA CENTRAL
Área Destino
Data Ingresso 10/10/2017 16:33
Usuário
Ordem Original
Estado E-Order
Dados da Finalização
Finalizada Por ANA PAULA CASTRO DOS SANTOS
Data 11/10/2017 18:13
Data Implantação
Observações de Atedimento
- PontoReferencia: REF ST SAO JOSE PROX ESQUINA COM GARAGEM DE ONIBUS EM FRENTE COLEGIO PROC POR CLEO OU RAIMUNDO 9341 4408 TEL 88 8873 9941 X CORREP LOJA ARACATI X - Telefone: 88-997186967 -
Observações do Executante
xx

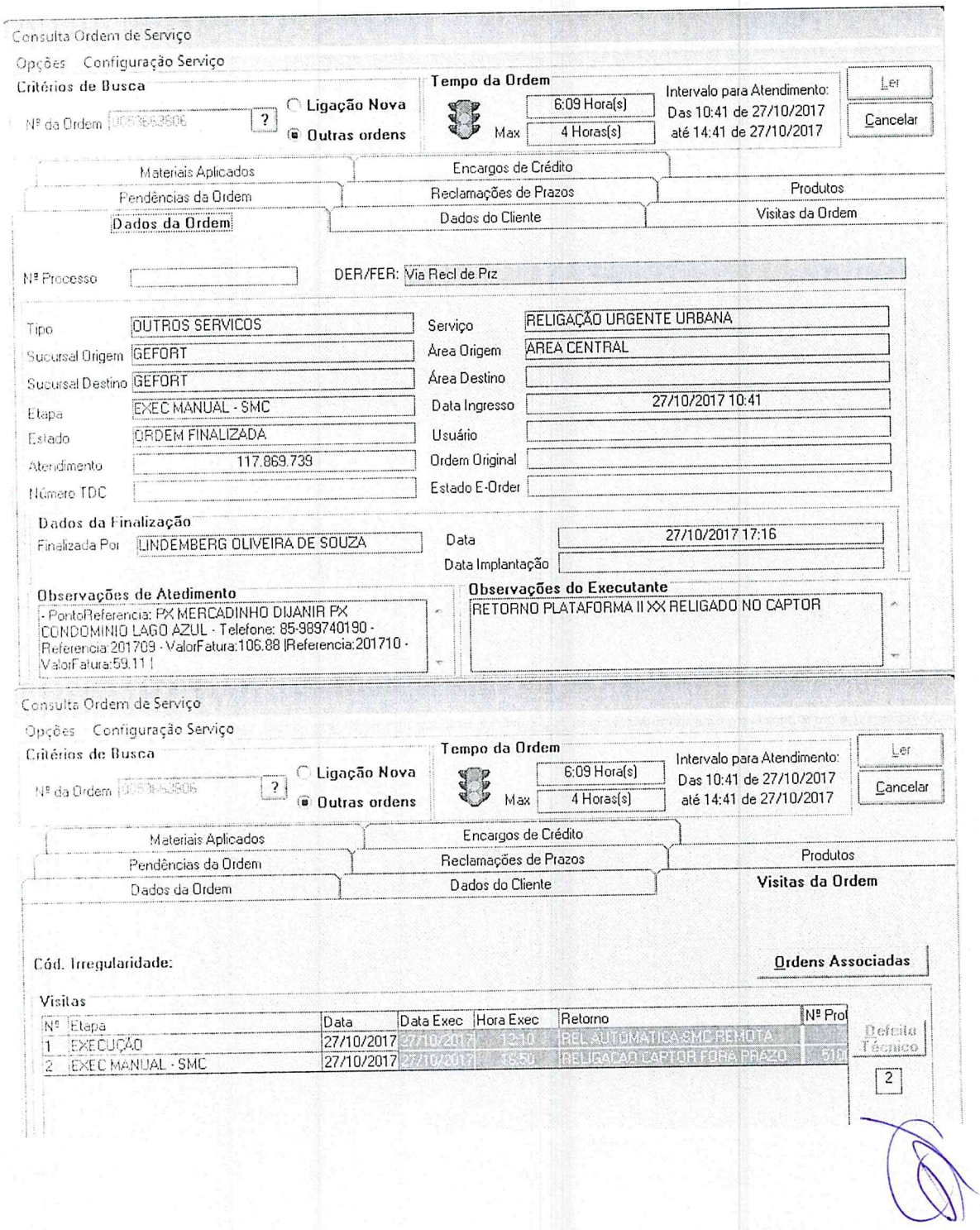
ARCE FL. 118



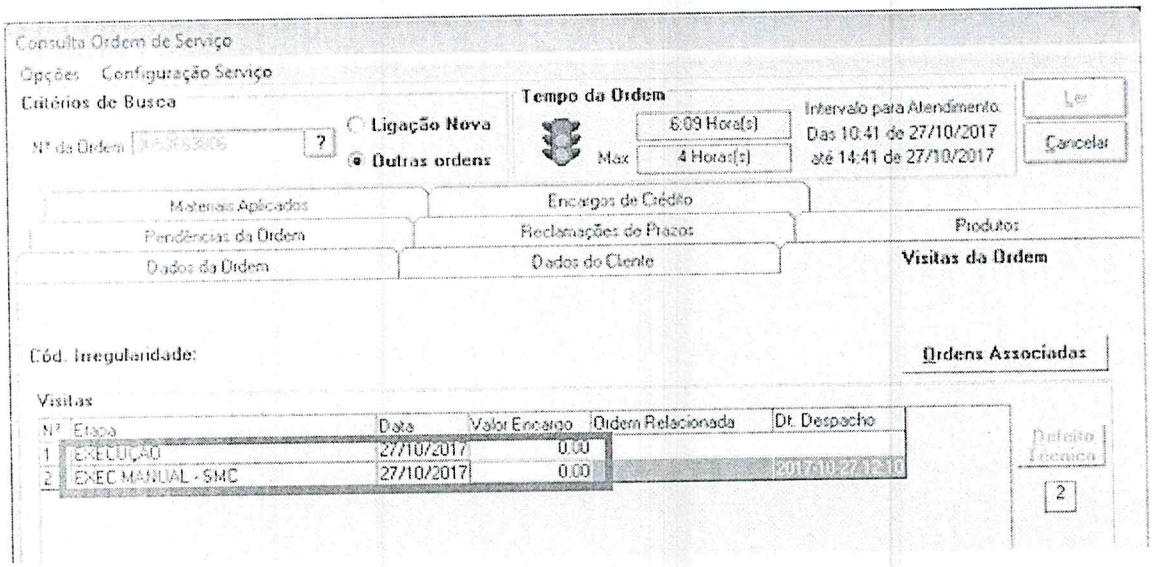
UC 6586263 – Protocolo 117895085

Embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente, ou seja, a taxa de religação urgente não foi cobrada do cliente e o mesmo foi religado de forma manual, visto tratar-se de sistema remoto. Assim sendo, cabe registrar, que o cliente não sofreu qualquer dano.

Telas do sistema:


Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
6:09 Hora(s)
Max 4 Horas(s)
Intervalo para Atendimento:
Das 10:41 de 27/10/2017
até 14:41 de 27/10/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Nº Processo
DER/FER: Via Recl de Prz
Tipo OUTROS SERVICOS
Sucursal Origem GEFORT
Sucursal Destino GEFORT
Etapa EXEC MANUAL - SMC
Estado ORDEM FINALIZADA
Atendimento 117.869.739
Número TDC
Serviço RELIGAÇÃO URGENTE URBANA
Área Origem AREA CENTRAL
Área Destino
Data Ingresso 27/10/2017 10:41
Usuário
Ordem Original
Estado E-Order
Dados da Finalização
Finalizada Por LINDEMBERG OLIVEIRA DE SOUZA
Data 27/10/2017 17:16
Data Implantação
Observações de Atedimento
- PontoReferencia: PX MERCADINHO DIJANIR PX CONDOMINIO LAGO AZUL - Telefone: 85-989740190 - Referencia:201709 - ValorFatura:106.88 |Referencia:201710 - ValorFatura:59.11 |
Observações do Executante
RETORNO PLATAFORMA II XX RELIGADO NO CAPTOR
Consulta Ordem de Serviço
Opções Configuração Serviço
Critérios de Busca
Nº da Ordem
Ligação Nova
Outras ordens
Tempo da Ordem
6:09 Hora(s)
Max 4 Horas(s)
Intervalo para Atendimento:
Das 10:41 de 27/10/2017
até 14:41 de 27/10/2017
Ler
Cancelar
Materiais Aplicados
Encargos de Crédito
Pendências da Ordem
Reclamações de Prazos
Produtos
Dados da Ordem
Dados do Cliente
Visitas da Ordem
Cód. Irregularidade:
Ordens Associadas
Visitas
Nº Etapa Data Data Exec Hora Exec Retorno Nº Prot
1 EXECUÇÃO 27/10/2017 27/10/2017 13:10 REL AUTOMATICA-SMC REMOTA
2 EXEC MANUAL - SMC 27/10/2017 27/10/2017 15:50 RELIGACAO CAPTOR FORA PRAZO 810
Defeito Técnico
2

ARCE
FL. 120



UC 1678030 – Protocolo 120523661

Embora a reclamação tenha sido informada para o órgão regulador como improcedente, a mesma foi tratada como uma reclamação procedente, ou seja, a taxa de religação urgente cobrada pela distribuidora não foi cobrada do cliente. Assim sendo o citado cliente não sofreu qualquer dano financeiro.

ARCE
FL. 121

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem 0055405975 ?

Ligação Nova

Outras ordens

Tempo da Ordem

56:15 Hora(s)

Max 4 Horas(s)

Intervalo para Atendimento:
Das 08:00 de 26/12/2017
até 12:00 de 26/12/2017

Ler

Cancelar

Materiais Aplicados | Encargos de Crédito

Pendências da Ordem | Reclamações de Prazos | Produtos

Dados da Ordem | Dados do Cliente | Visitas da Ordem

Nº Processo

DER/FER: Via Recl de Priz

Tipo	OUTROS SERVICOS	Serviço	RELIGAÇÃO URGENTE URBANA
Sucursal Origem	COELCE	Área Origem	TELEATENDIMENTO continuação da área 0046
Sucursal Destino	GEFORT	Área Destino	
Etapa	EXECUÇÃO	Data Ingresso	20/12/2017 11:52
Estado	ORDEM FINALIZADA	Usuário	ANA BEATRIZ SARDINHA RIBEIRO
Atendimento	120.288.286	Ordem Original	
Número TOC	1123772	Estado E-Order	ENCERRADO

Dados da Finalização

Finalizada Por: USUÁRIO SERVIÇO EORDER

Data: 28/12/2017 16:30

Data Implantação:

Observações de Atedimento

MARIA EQUIP SK LEVAR RAMAL DE LIG DO CLI

Observações do Executante

POSTE DENTRO DA CASA DE TERCEIROS PASSA PARA SKIPOSTE DENTRO DA CASA DE TERCEIROS PASSA PARA SKIFALTA RAMAL CLIENTE E POSTE POR DENTRO DA CS DE TERCEIROS PASSA PARA SKIPOSTE DENTRO DA CASA DE

Consulta Ordem de Serviço

Opções Configuração Serviço

Critérios de Busca

Nº da Ordem 0055405975 ?

Ligação Nova

Outras ordens

Tempo da Ordem

56:15 Hora(s)

Max 4 Horas(s)

Intervalo para Atendimento:
Das 08:00 de 26/12/2017
até 12:00 de 26/12/2017

Ler

Cancelar

Materiais Aplicados | Encargos de Crédito

Pendências da Ordem | Reclamações de Prazos | Produtos

Dados da Ordem | Dados do Cliente | Visitas da Ordem

Cód. Irregularidade:

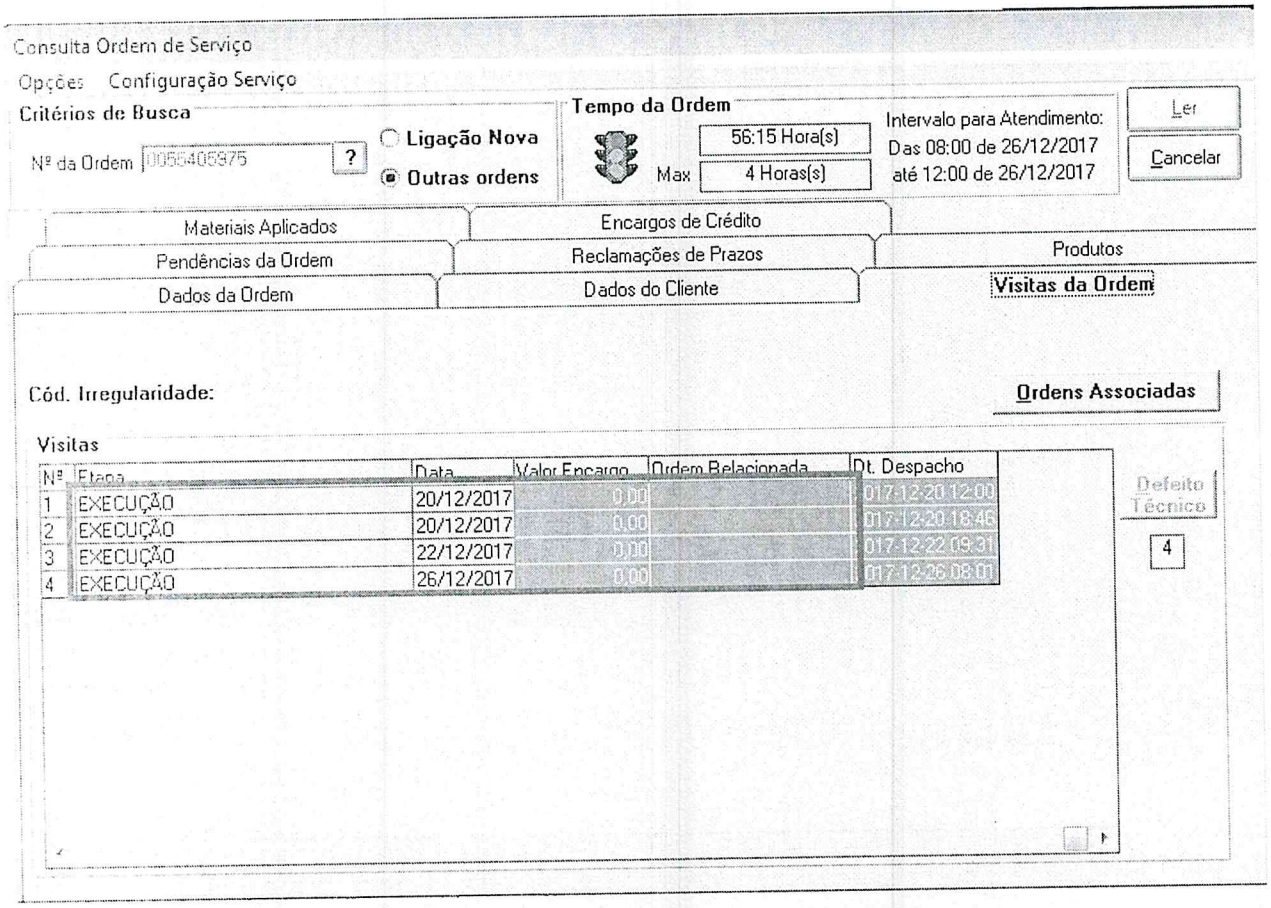
Ordens Associadas

Visitas

Nº	Etapa	Data	Hora Exec	Retorno	Nº Protocolo	Nº Rel
1	EXECUÇÃO	20/12/2017	15:25	DEFEITO TECNICO	5100241157	
2	EXECUÇÃO	20/12/2017	11:09	DEFEITO TECNICO	5100241368	
3	EXECUÇÃO	22/12/2017	11:52	CASA FECHADA 2 VISITA	5100241791	
4	EXECUÇÃO	26/12/2017	16:15	RELIGACAO COM COLOCACAO	5100242039	

Defeito Técnico: 4

ARCE
FL. 122



Ressaltamos que não existe um documento formal que oriente as distribuidoras a classificar corretamente os atendimentos (Anexo I), e como as tipologias descritas na Resolução ANEEL nº 414/2010 são muito restritas, os atendimentos foram classificados de acordo com o melhor entendimento da Enel CE. Em 2017 foi enviada carta para a Aneel/SRD solicitando a criação de novas tipologias visando melhorias para classificação dos respectivos registros.

Em função de tratar-se de casos pontuais, onde alguns consumidores não sofreram danos financeiros, e que a Distribuidora não teve qualquer vantagem financeira, requeremos que a Não Conformidade NC.2 seja desconsiderada.

Determinação DT.1 cita que:

> **Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**

ARCE FL. 123

Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Manifestação sobre a Determinação (DT.1)

Em função da manifestação relativa a Não Conformidade NC.2 solicitamos que a Determinação D.1 seja cancelada, ou que, alternativamente, o prazo de 30 dias passe a ser contado após decisão administrativa em última instância.

Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.1 e NC.2) sejam canceladas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas, bem como que a Determinação D.1 1 seja cancelada, ou que, alternativamente, o prazo de 30 dias passe a ser contado após decisão administrativa em última instância.

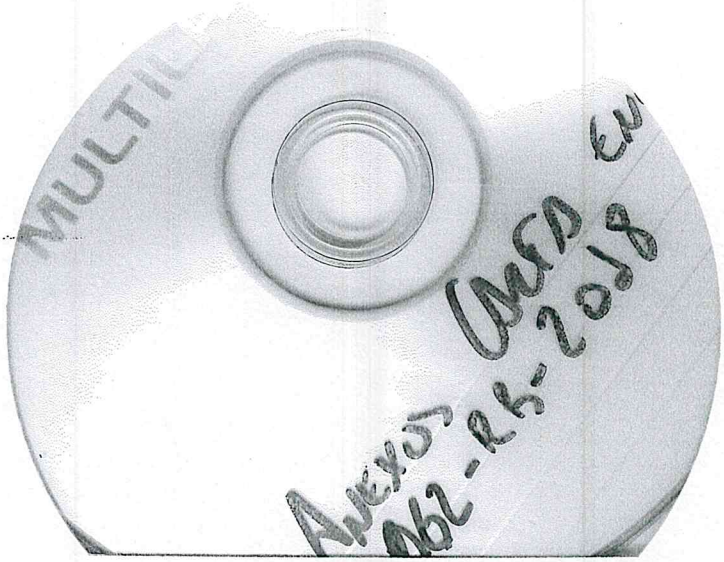
Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Gestão de Ativos

Anexos:

- Quadro 05 Resposta
- Quadro 06 Resposta

ARCE
FL. 124



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 126

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018

PARECER PR/CEE/0003/2019

NOTIFICADA: Enel Distribuição Ceará

REFERÊNCIA: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE

I – Relatório

1. Trata-se de análise e parecer sobre a manifestação da Enel Distribuição Ceará ao Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE do processo em epígrafe, na qual a Distribuidora apresenta sua defesa por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18, datada de 20 de dezembro de 2018 (fls. 98/124)

2. A ação de fiscalização objetivou de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), relativos ao ano de 2017.

II – Análise das manifestações

3. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1, NC.2 e Determinação DT.1, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como, as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade (NC.1) – Classificação e registro de atendimentos

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

> *Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.*
> .....
> *Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:*
> *[...]*
> *§ 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.*

4. A Não Conformidade NC.1 está relacionada à Constatação CT.2 do Relatório de Fiscalização que apontou 75 registros de atendimentos com incorreções na classificação de uma amostra de 400 atendimentos, conforme relacionado a seguir:

ARCE FL. 126

A. Para 7 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos: 10.1 – Tarifas e 10.12 – Outros) e Solicitação de Serviços (Código 30.5 – 2ª via), verificou-se que eram do tipo Informação - Faturas (Código 10.7), conforme **Quadro A**.

B. Para 51 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Religação (Códigos: 10.3 – Religação, 10.7 – Faturas e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Solicitação de Serviços (Códigos: 30.2 - Religação, 30.5 – 2ª Via e 30.12 - Outros), conforme **Quadro B**.

C. Para 15 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Outros (código 10.12), verificou-se que eram do tipo Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento), conforme **Quadro C**.

D. Para 2 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos 10.3 – Religação e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros), conforme **Quadro D**.

Quadro A – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	471752	115746384	11/09/2017	10.1	10.7
2	5311976	105388362	05/01/2017	10.12	10.7
3	6832590	105447453	07/01/2017	10.12	10.7
4	5536017	105614458	11/01/2017	10.12	10.7
5	5911862	105632702	11/01/2017	10.12	10.7
6	741341	109462254	07/04/2017	10.12	10.7
7	598114	109587663	11/04/2017	30.5	10.7

Quadro B – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	6891087	105360799	05/01/2017	10.12	30.2
2	7258043	120176462	18/12/2017	10.12	30.12
3	6462713	119262291	27/11/2017	10.3	30.2
4	8038934	106504465	02/02/2017	10.7	30.5
5	4880310	106663998	06/02/2017	10.7	30.5
6	6769505	108207096	09/03/2017	10.7	30.5
7	6862439	108976171	28/03/2017	10.7	30.5
8	8090659	109869354	18/04/2017	10.7	30.5
9	5886080	109948664	20/04/2017	10.7	30.5
10	1347597	110520755	05/05/2017	10.7	30.5
11	4791854	111291802	25/05/2017	10.7	30.5
12	611281	111674513	05/06/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 127

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
13	4599019	111723070	05/06/2017	10.7	30.5
14	1104324	112077581	14/06/2017	10.7	30.5
15	4797880	112290674	20/06/2017	10.7	30.5
16	6524167	112414504	23/06/2017	10.7	30.5
17	8261843	112558545	27/06/2017	10.7	30.5
18	3750558	112631324	29/06/2017	10.7	30.5
19	2660276	112867726	05/07/2017	10.7	30.5
20	8051249	112872360	05/07/2017	10.7	30.5
21	7992572	113327882	14/07/2017	10.7	30.5
22	5679433	113428929	18/07/2017	10.7	30.5
23	6466582	114620152	16/08/2017	10.7	30.5
24	1633717	114684584	17/08/2017	10.7	30.5
25	5911353	114999645	24/08/2017	10.7	30.5
26	1343345	115160492	29/08/2017	10.7	30.5
27	7157991	115204990	30/08/2017	10.7	30.5
28	6746695	115898027	14/09/2017	10.7	30.5
29	7587076	115994572	16/09/2017	10.7	30.5
30	6492459	116253658	22/09/2017	10.7	30.5
31	7584107	116287212	22/09/2017	10.7	30.5
32	1413394	116381394	26/09/2017	10.7	30.5
33	7881031	116422062	26/09/2017	10.7	30.5
34	5431073	117027419	09/10/2017	10.7	30.5
35	7536162	117181781	12/10/2017	10.7	30.5
36	7695398	117184360	12/10/2017	10.7	30.5
37	6037782	117359626	17/10/2017	10.7	30.5
38	7933102	117507153	19/10/2017	10.7	30.5
39	3273837	117547856	20/10/2017	10.7	30.5
40	6679483	118038640	31/10/2017	10.7	30.5
41	8680571	118291741	06/11/2017	10.7	30.5
42	5029527	118340946	07/11/2017	10.7	30.5
43	8469171	118529660	10/11/2017	10.7	30.5
44	2906544	118986966	21/11/2017	10.7	30.5
45	8646285	119063697	22/11/2017	10.7	30.5
46	8472516	119271984	27/11/2017	10.7	30.5
47	8261409	119273342	27/11/2017	10.7	30.5
48	8117621	119761515	07/12/2017	10.7	30.5
49	8499479	119780757	07/12/2017	10.7	30.5
50	8627150	119941454	12/12/2017	10.7	30.5
51	8406128	120515097	26/12/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 128

Quadro C – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros).

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	5851736	106041229	23/01/2017	10.12	200.1
2	7483813	107000808	12/02/2017	10.12	200.1
3	4788346	107867791	03/03/2017	10.12	200.1
4	2288899	107906795	03/03/2017	10.12	200.1
5	6957943	109418448	06/04/2017	10.12	200.1
6	433529	110018884	24/04/2017	10.12	200.1
7	5493840	110378828	03/05/2017	10.12	200.1
8	6387067	111372070	28/05/2017	10.12	200.1
9	6258213	112114852	15/06/2017	10.12	200.1
10	302353	112448052	23/06/2017	10.12	200.1
11	2876533	113906400	30/07/2017	10.12	200.1
12	301405	114464949	11/08/2017	10.12	200.1
13	1676656	115340046	01/09/2017	10.12	200.1
14	4040569	118583336	12/11/2017	10.12	200.1
15	4537044	119026920	22/11/2017	10.12	200.1

Quadro D – Relação de atendimento de Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros) 30.17) registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 - Outros)

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	690099	110417456	03/05/2017	10.12	20.17
2	7957405	108220007	09/03/2017	10.12	20.5

5. As manifestações da Distribuidora são analisadas a seguir:

A. Para os 7 atendimentos apontados no **Quadro A** a Distribuidora manifestou-se para apenas 2 atendimentos referenciados pelos Protocolos 105632702 e 109587663.

- ✓ Protocolo 105632702: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente ligou para o Teleatendimento perguntando se havia algum débito em seu nome, e assim teria atribuído a tipologia 10.12, pois não havia uma classificação específica para o tema *INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA*. Analisando os argumentos da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que a solicitação de informação sobre débitos em aberto está relacionada a informação sobre faturas (Código 10.7 – Informação- Faturas). Fica **mantida a irregularidade na classificação**.

- ✓ Protocolo 109587663: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 30.5 (Solicitação de Serviços – segunda via) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o atendimento se deu em terminal de autoatendimento e que consta nos registros do sistema que foi uma solicitação de segunda via de fatura por e-mail. Analisando os documentos apresentados para comprovar a afirmação da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que está correta a classificação 10.7 (Informação - Faturas), pois fico comprovado que sistema informatizado referente a este atendimento consta o seguinte registro: SOL SEG VIA E-MAIL. Com efeito o Anexo I da REN nº 414//2000 da ANEEL traz uma classificação específica para Solicitação de segunda via. Dessa forma está **regular a classificação atribuída pela Distribuidora**.
- ✓ Protocolos 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

B. Para os 51 atendimentos apontados no **Quadro B** a Distribuidora manifestou-se para 49 (Protocolos: 105360799, 119262291, 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545,112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394,116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097):

- ✓ Protocolo 105360799: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros), mas a Fiscalização concluiu que o correto seria a classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para informar pagamentos e solicitar a religação de sua unidade consumo. Analisando o áudio da gravação ficou claro que o motivo da ligação era solicitar a religação, portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 119262291: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.3 (Informação – Religação) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora informou que o cliente entrou em contato por telefone e durante atendimento na URA, escolheu a opção 5, referente a religação de fornecimento. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que a opção 5 da URA refere-se à solicitação de ligação nova ou religação. Portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação), embora a Distribuidora já tivesse gerado a ordem automática de religação para o consumidor. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.

ARCE FL. 130

- ✓ Protocolos 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545,112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394,116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097: : a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.7 (Informação – Faturas) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.5 (Solicitação de Serviço – 2ª). Em sua manifestação a Distribuidora informou que os clientes acessaram o site ou aplicativo da Enel, selecionaram o ícone de segunda via, visualizaram suas faturas, mas não solicitaram o envio para seus e-mails e saíram do site ou aplicativo, por isso o motivo registrado foi somente informação. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito ao explicar que os clientes apenas solicitaram informação sobre segunda via, mas não solicitaram o documento, pelo considera que **não houve irregularidade na classificação**.
- ✓ Protocolos 120176462 e 112867726: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

C. Para os 15 atendimentos apontados no **Quadro C** a Distribuidora manifestou-se para 13 (Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110018884, 110378828, 111372070, 112114852, 112448052, 114464949, 118583336 e 119026920):

- ✓ Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336 e 119026920: a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.12 (Informação – Outros). Para esses casos a Distribuidora se manifestou afirmando que os atendimentos ocorreram pela Unidade de Resposta Audível (URA), sendo que no menu inicial da URA, o cliente escolheu a opção 2 (Falta de energia) e em seguida foi realizado um check list orientando a verificar com um eletricista particular caso algumas das perguntas fosse positiva, então o cliente optou por encerrar a ligação sem solicitar o ingresso do aviso emergencial, mesmo tendo a possibilidade de falar com o atendente. Sendo assim, esse contato foi classificado com a tipologia de informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que, ao escolher a opção 2 (falta de energia) a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Ficam **mantidas as irregularidades de classificação**.

ARCE FL.131

- ✓ Protocolo 112448052: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente enviou SMS (Short Message Service) no formato " faltadeluz + nºcliente" e recebeu a informação de registro aviso emergencial por já possuir aviso registrado e dentro do prazo. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pelo texto da mensagem de SMS que a intenção do cliente era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para a unidade consumidora mencionada, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que a Enel Ceará já tivesse conhecimento da falta de energia por outro meio. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 110018884: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para registrar falta de energia e o atendente esclareceu que o seu fornecimento estava suspenso devido aos débitos em aberto, porém a ligação caiu no meio do atendimento e não houve tempo hábil para ser ingressado o atendimento reclamado, por isso foi somente sinalizado como informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pela gravação de áudio que a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolos 113906400 e 115340046: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

D. Para os 2 atendimentos apontado no **Quadro D** a Distribuidora apenas se manifestou para 1 (Protocolo 110417456):

- ✓ Protocolo 110417456: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou cliente entrou em contato em 03/05/2017 para obter informações sobre o andamento da sua solicitação para execução do serviço de poda de árvore ingressada em 24/04/2017 às 12:40 h. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito para demonstrar que a classificação 10.12 estava adequada para o caso, haja visto ter ficado esclarecido que o cliente já havia solicitado o serviço de poda de árvore, embora já houvesse transcorrido 9 dias da solicitação, restando à atendente apenas dar a informação que, de fato, o serviço ainda não havia sido realizado, mas que estaria solicitando agilidade ao pessoal da operação. Dessa forma fica demonstrado que **não houve irregularidade na classificação**.
- ✓ Protocolo 108220007: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantida a irregularidade de classificação**.

ARCE FL. 132

6. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.1**, haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na constatação de 26 atendimentos com irregularidade na classificação dos 400 registros de atendimentos da amostra, conforme quadro a seguir

#	Protocolos com irregularidade na classificação	Quantidade
Quadro A	105632702, 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254	6
Quadro B	105360799, 119262291, 120176462 e 112867726	4
Quadro C	106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336,119026920, 112448052, 110018884, 113906400 e 115340046	15
Quadro D	108220007	1
Total		**26**

Não Conformidade (NC.2) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

> ***Art.157*** *- A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*
>
> .....
>
> *§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.*

7. A Não Conformidade NC.2 está relacionada à Constatação CT.3 do Relatório de Fiscalização que apontou 20 registros de atendimento com irregularidade de avaliação de procedência, conforme Quadro E, a seguir.

Quadro E – Relação das reclamações indevidamente avaliadas como improcedentes

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
1	PAP	20.17	389881	106808905	08/02/2017	Improcedente	Procedente
2	CTA	20.17	5300102	107048750	13/02/2017	Improcedente	Procedente
3	PAP	20.17	243006	110378698	03/05/2017	Improcedente	Procedente
4	PAP	20.17	8089637	110408400	03/05/2017	Improcedente	Procedente
5	PAP	20.17	7888510	110970737	17/05/2017	Improcedente	Procedente
6	PAP	20.17	4521359	119183789	24/11/2017	Improcedente	Procedente
7	CTA	20.17	8404521	119486594	01/12/2017	Improcedente	Procedente
8	CTA	20.5	7128430	108029053	06/03/2017	Improcedente	Procedente
9	CTA	20.5	4591413	109465864	07/04/2017	Improcedente	Procedente
10	CTA	20.5	8592634	115954370	15/09/2017	Improcedente	Procedente
11	CTA	20.5	-	116455801	27/09/2017	Improcedente	Procedente

ARCE FL. 133

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
12	CTA	20.5	8189044	117114703	10/10/2017	Improcedente	Procedente
13	CTA	20.5	6586263	117895085	27/10/2017	Improcedente	Procedente
14	CTA	20.5	4293423	118493234	09/11/2017	Improcedente	Procedente
15	CTA	20.5	7640279	118940589	20/11/2017	Improcedente	Procedente
16	CTA	20.5	7615728	119016608	21/11/2017	Improcedente	Procedente
17	CTA	20.5	7257103	119112936	23/11/2017	Improcedente	Procedente
18	CTA	20.5	7960941	119807653	08/12/2017	Improcedente	Procedente
19	CTA	20.5	-	119983208	13/12/2017	Improcedente	Procedente
20	CTA	20.5	1678030	120523661	27/12/2017	Improcedente	Procedente

8. As manifestações da Distribuidora à Não Conformidade NC.2 são analisadas a seguir:

9. Para os 20 atendimentos apontados no **Quadro E** a Distribuidora manifestou-se para apenas 10 atendimentos referenciados pelos Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117114703, 117895085 e 120523661:

- ✓ Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117895085 e 120523661: Em sua manifestação a própria Distribuidora afirmou que a reclamação foi tratada junto ao reclamante como procedente, embora tenha informado ao Regulador que era improcedente. Resta portanto confirmada pela própria Distribuidora que, para fins de informação ao Regulador, as reclamações foram avaliadas como improcedentes, ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolo 117114703: Em sua manifestação a Distribuidora apresentou comprovantes de que se tratava de uma reclamação por pedido de religação normal rural não atendido, sendo que a Ordem de Serviço foi aberta às 16:33 horas do dia 10/10/2017, tendo sido executada às 14:45 horas do dia 11/10/2017, ou seja, dentro do prazo regulamentar das 48 horas para o atendimento deste tipo de religação. No entendimento dessa Coordenadoria de Energia, a reclamação é realmente improcedente, pois foi verificado que no dia do contato do cliente pelo Teleatendimento para reclamar de religação normal não atendida, ainda não havia encerrado o prazo regulamentar de 48 horas. Resta demonstrado que **não houve irregularidade na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolos 107048750, 119486594, 115954370, 116455801, 118493234, 118940589, 119016608, 119112936, 119807653 e 119983208: Não houve manifestação da Distribuidora ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.

10. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.2** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na confirmação de 19 atendimentos com irregularidade na avaliação de procedência dos 400 registros de reclamações da amostra.

ARCE FL. 134

Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência
Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.
Prazo para cumprimento: 30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

11. A respeito da Determinação DT.1, a Distribuidora solicitou que a mesma fosse cancelada, ou que, alternativamente, o prazo de 30 dias passe a ser contado após decisão administrativa em última instância.

12. Nesse ponto, esta Coordenadoria de Energia considera razoável que o prazo de 30 dias seja contado após decisão administrativa em última instância administrativa, haja vista sua manifestação contrária às irregularidades apontadas na Não Conformidade NC.2.

III – CONCLUSÃO

13. Da análise procedida por esta Coordenadoria sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE/SFE e Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades NC.1 e NC.2

14. No tocante à Determinação DT.1, o prazo de 30 dias para seu cumprimento passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

15. Dessa forma, somos de parecer pela instauração processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2018.

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador da Fiscalização

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 135

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018
TERMO DE NOTIFICAÇÃO: 1002/2018-ARCE-SFE
PARECER: PR/CEE/0003/2019

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0003/2019, e considerando o que dispõe o § 3º do art. 30 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no inciso I do § 2º do art. 20 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, de 12 de maio de 2004, **DECIDO** pela instauração de Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018

PARECER PR/CEE/0003/2019

NOTIFICADA: Enel Distribuição Ceará

REFERÊNCIA: Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE

I – Relatório

1. Trata-se de análise e parecer sobre a manifestação da Enel Distribuição Ceará ao Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE do processo em epígrafe, na qual a Distribuidora apresenta sua defesa por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18, datada de 20 de dezembro de 2018 (fls. 98/124)

2. A ação de fiscalização objetivou de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), relativos ao ano de 2017.

II – Análise das manifestações

3. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1, NC.2 e Determinação DT.1, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como, as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade (NC.1) – Classificação e registro de atendimentos

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

> *Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.*
> .....
> *Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:*
> *[...]*
> *§ 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.*

4. A Não Conformidade NC.1 está relacionada à Constatação CT.2 do Relatório de Fiscalização que apontou 75 registros de atendimentos com incorreções na classificação de uma amostra de 400 atendimentos, conforme relacionado a seguir:

A. Para 7 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos: 10.1 – Tarifas e 10.12 – Outros) e Solicitação de Serviços (Código 30.5 – 2ª via), verificou-se que eram do tipo Informação - Faturas (Código 10.7), conforme **Quadro A**.

B. Para 51 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Religação (Códigos: 10.3 – Religação, 10.7 – Faturas e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Solicitação de Serviços (Códigos: 30.2 - Religação, 30.5 – 2ª Via e 30.12 - Outros), conforme **Quadro B**.

C. Para 15 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Outros (código 10.12), verificou-se que eram do tipo Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento), conforme **Quadro C**.

D. Para 2 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos 10.3 – Religação e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros), conforme **Quadro D**.

Quadro A – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	471752	115746384	11/09/2017	10.1	10.7
2	5311976	105388362	05/01/2017	10.12	10.7
3	6832590	105447453	07/01/2017	10.12	10.7
4	5536017	105614458	11/01/2017	10.12	10.7
5	5911862	105632702	11/01/2017	10.12	10.7
6	741341	109462254	07/04/2017	10.12	10.7
7	598114	109587663	11/04/2017	30.5	10.7

Quadro B – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	6891087	105360799	05/01/2017	10.12	30.2
2	7258043	120176462	18/12/2017	10.12	30.12
3	6462713	119262291	27/11/2017	10.3	30.2
4	8038934	106504465	02/02/2017	10.7	30.5
5	4880310	106663998	06/02/2017	10.7	30.5
6	6769505	108207096	09/03/2017	10.7	30.5
7	6862439	108976171	28/03/2017	10.7	30.5
8	8090659	109869354	18/04/2017	10.7	30.5
9	5886080	109948664	20/04/2017	10.7	30.5
10	1347597	110520755	05/05/2017	10.7	30.5
11	4791854	111291802	25/05/2017	10.7	30.5
12	611281	111674513	05/06/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 138

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
13	4599019	111723070	05/06/2017	10.7	30.5
14	1104324	112077581	14/06/2017	10.7	30.5
15	4797880	112290674	20/06/2017	10.7	30.5
16	6524167	112414504	23/06/2017	10.7	30.5
17	8261843	112558545	27/06/2017	10.7	30.5
18	3750558	112631324	29/06/2017	10.7	30.5
19	2660276	112867726	05/07/2017	10.7	30.5
20	8051249	112872360	05/07/2017	10.7	30.5
21	7992572	113327882	14/07/2017	10.7	30.5
22	5679433	113428929	18/07/2017	10.7	30.5
23	6466582	114620152	16/08/2017	10.7	30.5
24	1633717	114684584	17/08/2017	10.7	30.5
25	5911353	114999645	24/08/2017	10.7	30.5
26	1343345	115160492	29/08/2017	10.7	30.5
27	7157991	115204990	30/08/2017	10.7	30.5
28	6746695	115898027	14/09/2017	10.7	30.5
29	7587076	115994572	16/09/2017	10.7	30.5
30	6492459	116253658	22/09/2017	10.7	30.5
31	7584107	116287212	22/09/2017	10.7	30.5
32	1413394	116381394	26/09/2017	10.7	30.5
33	7881031	116422062	26/09/2017	10.7	30.5
34	5431073	117027419	09/10/2017	10.7	30.5
35	7536162	117181781	12/10/2017	10.7	30.5
36	7695398	117184360	12/10/2017	10.7	30.5
37	6037782	117359626	17/10/2017	10.7	30.5
38	7933102	117507153	19/10/2017	10.7	30.5
39	3273837	117547856	20/10/2017	10.7	30.5
40	6679483	118038640	31/10/2017	10.7	30.5
41	8680571	118291741	06/11/2017	10.7	30.5
42	5029527	118340946	07/11/2017	10.7	30.5
43	8469171	118529660	10/11/2017	10.7	30.5
44	2906544	118986966	21/11/2017	10.7	30.5
45	8646285	119063697	22/11/2017	10.7	30.5
46	8472516	119271984	27/11/2017	10.7	30.5
47	8261409	119273342	27/11/2017	10.7	30.5
48	8117621	119761515	07/12/2017	10.7	30.5
49	8499479	119780757	07/12/2017	10.7	30.5
50	8627150	119941454	12/12/2017	10.7	30.5
51	8406128	120515097	26/12/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 139

Quadro C – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros).

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	5851736	106041229	23/01/2017	10.12	200.1
2	7483813	107000808	12/02/2017	10.12	200.1
3	4788346	107867791	03/03/2017	10.12	200.1
4	2288899	107906795	03/03/2017	10.12	200.1
5	6957943	109418448	06/04/2017	10.12	200.1
6	433529	110018884	24/04/2017	10.12	200.1
7	5493840	110378828	03/05/2017	10.12	200.1
8	6387067	111372070	28/05/2017	10.12	200.1
9	6258213	112114852	15/06/2017	10.12	200.1
10	302353	112448052	23/06/2017	10.12	200.1
11	2876533	113906400	30/07/2017	10.12	200.1
12	301405	114464949	11/08/2017	10.12	200.1
13	1676656	115340046	01/09/2017	10.12	200.1
14	4040569	118583336	12/11/2017	10.12	200.1
15	4537044	119026920	22/11/2017	10.12	200.1

Quadro D – Relação de atendimento de Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros) 30.17) registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 - Outros)

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	690099	110417456	03/05/2017	10.12	20.17
2	7957405	108220007	09/03/2017	10.12	20.5

5. As manifestações da Distribuidora são analisadas a seguir:

A. Para os 7 atendimentos apontados no **Quadro A** a Distribuidora manifestou-se para apenas 2 atendimentos referenciados pelos Protocolos 105632702 e 109587663.

- ✓ Protocolo 105632702: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente ligou para o Teleatendimento perguntando se havia algum débito em seu nome, e assim teria atribuído a tipologia 10.12, pois não havia uma classificação específica para o tema *INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA*. Analisando os argumentos da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que a solicitação de informação sobre débitos em aberto está relacionada a informação sobre faturas (Código 10.7 – Informação- Faturas). Fica **mantida a irregularidade na classificação**.

- ✓ Protocolo 109587663: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 30.5 (Solicitação de Serviços – segunda via) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o atendimento se deu em terminal de autoatendimento e que consta nos registros do sistema que foi uma solicitação de segunda via de fatura por e-mail. Analisando os documentos apresentados para comprovar a afirmação da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que está correta a classificação 10.7 (Informação - Faturas), pois fico comprovado que sistema informatizado referente a este atendimento consta o seguinte registro: SOL SEG VIA E-MAIL. Com efeito o Anexo I da REN nº 414//2000 da ANEEL traz uma classificação específica para Solicitação de segunda via. Dessa forma está **regular a classificação atribuída pela Distribuidora**.
- ✓ Protocolos 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

B. Para os 51 atendimentos apontados no **Quadro B** a Distribuidora manifestou-se para 49 (Protocolos: 105360799, 119262291, 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545,112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394,116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097):

- ✓ Protocolo 105360799: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros), mas a Fiscalização concluiu que o correto seria a classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para informar pagamentos e solicitar a religação de sua unidade consumo. Analisando o áudio da gravação ficou claro que o motivo da ligação era solicitar a religação, portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 119262291: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.3 (Informação – Religação) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora informou que o cliente entrou em contato por telefone e durante atendimento na URA, escolheu a opção 5, referente a religação de fornecimento. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que a opção 5 da URA refere-se à solicitação de ligação nova ou religação. Portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação), embora a Distribuidora já tivesse gerado a ordem automática de religação para o consumidor. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.

- ✓ Protocolos 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545,112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394,116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097: : a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.7 (Informação – Faturas) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.5 (Solicitação de Serviço – 2ª). Em sua manifestação a Distribuidora informou que os clientes acessaram o site ou aplicativo da Enel, selecionaram o ícone de segunda via, visualizaram suas faturas, mas não solicitaram o envio para seus e-mails e saíram do site ou aplicativo, por isso o motivo registrado foi somente informação. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito ao explicar que os clientes apenas solicitaram informação sobre segunda via, mas não solicitaram o documento, pelo considera que **não houve irregularidade na classificação**.
- ✓ Protocolos 120176462 e 112867726: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

C. Para os 15 atendimentos apontados no **Quadro C** a Distribuidora manifestou-se para 13 (Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110018884, 110378828, 111372070, 112114852, 112448052, 114464949, 118583336 e 119026920):

- ✓ Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336 e 119026920: a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.12 (Informação – Outros). Para esses casos a Distribuidora se manifestou afirmando que os atendimentos ocorreram pela Unidade de Resposta Audível (URA), sendo que no menu inicial da URA, o cliente escolheu a opção 2 (Falta de energia) e em seguida foi realizado um check list orientando a verificar com um eletricista particular caso algumas das perguntas fosse positiva, então o cliente optou por encerrar a ligação sem solicitar o ingresso do aviso emergencial, mesmo tendo a possibilidade de falar com o atendente. Sendo assim, esse contato foi classificado com a tipologia de informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que, ao escolher a opção 2 (falta de energia) a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Ficam **mantidas as irregularidades de classificação**.

ARCE FL. 142

- ✓ Protocolo 112448052: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente enviou SMS (Short Message Service) no formato " faltadeluz + nºcliente" e recebeu a informação de registro aviso emergencial por já possuir aviso registrado e dentro do prazo. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pelo texto da mensagem de SMS que a intenção do cliente era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para a unidade consumidora mencionada, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que a Enel Ceará já tivesse conhecimento da falta de energia por outro meio. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 110018884: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para registrar falta de energia e o atendente esclareceu que o seu fornecimento estava suspenso devido aos débitos em aberto, porém a ligação caiu no meio do atendimento e não houve tempo hábil para ser ingressado o atendimento reclamado, por isso foi somente sinalizado como informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pela gravação de áudio que a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolos 113906400 e 115340046: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

D. Para os 2 atendimentos apontado no **Quadro D** a Distribuidora apenas se manifestou para 1 (Protocolo 110417456):

- ✓ Protocolo 110417456: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou cliente entrou em contato em 03/05/2017 para obter informações sobre o andamento da sua solicitação para execução do serviço de poda de árvore ingressada em 24/04/2017 às 12:40 h. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito para demonstrar que a classificação 10.12 estava adequada para o caso, haja visto ter ficado esclarecido que o cliente já havia solicitado o serviço de poda de árvore, embora já houvesse transcorrido 9 dias da solicitação, restando à atendente apenas dar a informação que, de fato, o serviço ainda não havia sido realizado, mas que estaria solicitando agilidade ao pessoal da operação. Dessa forma fica demonstrado que **não houve irregularidade na classificação**.
- ✓ Protocolo 108220007: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantida a irregularidade de classificação**.

ARCE FL. 143

6. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.1**, haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na constatação de 26 atendimentos com irregularidade na classificação dos 400 registros de atendimentos da amostra, conforme quadro a seguir

#	Protocolos com irregularidade na classificação	Quantidade
Quadro A	105632702, 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254	6
Quadro B	105360799, 119262291, 120176462 e 112867726	4
Quadro C	106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336,119026920, 112448052, 110018884, 113906400 e 115340046	15
Quadro D	108220007	1
Total		**26**

Não Conformidade (NC.2) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

> ***Art.157*** *- A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*
>
> .....
>
> *§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.*

7. A Não Conformidade NC.2 está relacionada à Constatação CT.3 do Relatório de Fiscalização que apontou 20 registros de atendimento com irregularidade de avaliação de procedência, conforme Quadro E, a seguir.

Quadro E – Relação das reclamações indevidamente avaliadas como improcedentes

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
1	PAP	20.17	389881	106808905	08/02/2017	Improcedente	Procedente
2	CTA	20.17	5300102	107048750	13/02/2017	Improcedente	Procedente
3	PAP	20.17	243006	110378698	03/05/2017	Improcedente	Procedente
4	PAP	20.17	8089637	110408400	03/05/2017	Improcedente	Procedente
5	PAP	20.17	7888510	110970737	17/05/2017	Improcedente	Procedente
6	PAP	20.17	4521359	119183789	24/11/2017	Improcedente	Procedente
7	CTA	20.17	8404521	119486594	01/12/2017	Improcedente	Procedente
8	CTA	20.5	7128430	108029053	06/03/2017	Improcedente	Procedente
9	CTA	20.5	4591413	109465864	07/04/2017	Improcedente	Procedente
10	CTA	20.5	8592634	115954370	15/09/2017	Improcedente	Procedente
11	CTA	20.5	-	116455801	27/09/2017	Improcedente	Procedente

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
12	CTA	20.5	8189044	117114703	10/10/2017	Improcedente	Procedente
13	CTA	20.5	6586263	117895085	27/10/2017	Improcedente	Procedente
14	CTA	20.5	4293423	118493234	09/11/2017	Improcedente	Procedente
15	CTA	20.5	7640279	118940589	20/11/2017	Improcedente	Procedente
16	CTA	20.5	7615728	119016608	21/11/2017	Improcedente	Procedente
17	CTA	20.5	7257103	119112936	23/11/2017	Improcedente	Procedente
18	CTA	20.5	7960941	119807653	08/12/2017	Improcedente	Procedente
19	CTA	20.5	-	119983208	13/12/2017	Improcedente	Procedente
20	CTA	20.5	1678030	120523661	27/12/2017	Improcedente	Procedente

8. As manifestações da Distribuidora à Não Conformidade NC.2 são analisadas a seguir:

9. Para os 20 atendimentos apontados no **Quadro E** a Distribuidora manifestou-se para apenas 10 atendimentos referenciados pelos Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117114703, 117895085 e 120523661:

- ✓ Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117895085 e 120523661: Em sua manifestação a própria Distribuidora afirmou que a reclamação foi tratada junto ao reclamante como procedente, embora tenha informado ao Regulador que era improcedente. Resta portanto confirmada pela própria Distribuidora que, para fins de informação ao Regulador, as reclamações foram avaliadas como improcedentes, ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolo 117114703: Em sua manifestação a Distribuidora apresentou comprovantes de que se tratava de uma reclamação por pedido de religação normal rural não atendido, sendo que a Ordem de Serviço foi aberta às 16:33 horas do dia 10/10/2017, tendo sido executada às 14:45 horas do dia 11/10/2017, ou seja, dentro do prazo regulamentar das 48 horas para o atendimento deste tipo de religação. No entendimento dessa Coordenadoria de Energia, a reclamação é realmente improcedente, pois foi verificado que no dia do contato do cliente pelo Teleatendimento para reclamar de religação normal não atendida, ainda não havia encerrado o prazo regulamentar de 48 horas. Resta demonstrado que **não houve irregularidade na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolos 107048750, 119486594, 115954370, 116455801, 118493234, 118940589, 119016608, 119112936, 119807653 e 119983208: Não houve manifestação da Distribuidora ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.

10. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.2** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na confirmação de 19 atendimentos com irregularidade na avaliação de procedência dos 400 registros de reclamações da amostra.

ARCE FL. 445

Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência
Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE. Prazo para cumprimento: 30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

11. A respeito da Determinação DT.1, a Distribuidora solicitou que a mesma fosse cancelada, ou que, alternativamente, o prazo de 30 dias passe a ser contado após decisão administrativa em última instância.

12. Nesse ponto, esta Coordenadoria de Energia considera razoável que o prazo de 30 dias seja contado após decisão administrativa em última instância administrativa, haja vista sua manifestação contrária às irregularidades apontadas na Não Conformidade NC.2.

III – CONCLUSÃO

13. Da análise procedida por esta Coordenadoria sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE/SFE e Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades NC.1 e NC.2

14. No tocante à Determinação DT.1, o prazo de 30 dias para seu cumprimento passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

15. Dessa forma, somos de parecer pela instauração processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2018.

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador da Fiscalização

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 146

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018
TERMO DE NOTIFICAÇÃO: 1002/2018-ARCE-SFE
PARECER: PR/CEE/0003/2019

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0003/2019, e considerando o que dispõe o § 3º do art. 30 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no inciso I do § 2º do art. 20 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, de 12 de maio de 2004, **DECIDO** pela instauração de Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

ARCE FL. 147

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE APENSAMENTO

Ao 11º dia do mês de março de 2019, por solicitação do Coordenador de Energia da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade, realizei o apensamento do processo administrativo PCEE/CEE/0005/2018 (fls. 01 a 147 – vol. I) ao processo punitivo PCEE/CEE/0001/2019 (fls. 01 a 22 vol. I).

Ana Jéssica de Castro Silva
Assitente Administrativo Financeiro II

ENVIADO PARA ANEEL 11/11/2019

PCEE/CEE/0005/2018
AI N° 0001/2019-ARCE-SFE

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0001/2019

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

Ação de Fiscalização – Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE	27/02/19		
ASC	24/06/2019	CDR	Alisu
ASC	19/07/19	CEE	[illegible]
CDR	15/10/19	CEE	Manuela

TEXFORM (82) 3322 2222

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 02

TERMO DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

PCEE/CEE/0001/2019

COORDENADORIA DE ENERGIA

AUTO DE INFRAÇÃO nº 0001/2019-ARCE-SFE (PROCESSO PCEE/CEE/0001/2019)

TERMO DE NOTIFICAÇÃO nº 1002/2018-ARCE-SFE (PROCESSO PCEE/CEE/0005/2018)

A Coordenadoria de Energia, nos termos do art. 22 da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, procede a abertura do presente Processo Administrativo Punitivo, que se inicia com o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos, o Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE, o Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE e o Parecer PR/CEE/0003/2019, os quais passam a fazer parte integrante do processo que ora se instaura.

Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia da ARCE

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 03

Ofício OF/CEE/0009/2019 Fortaleza, 27 de fevereiro de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019
Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

Senhor Presidente,

Em consonância com o Art. 22 da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL e com a Resolução ARCE nº 107/2009, encaminhamos a V. Sa. o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos, o Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE e o Parecer PR/CEE/0003/2019, constantes dos autos do Processo Administrativo PCEE/CEE/0005/2018, os quais passam a fazer parte integrante do Processo Punitivo que ora se instaura.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lúcia Mendes
Sec. da Presidência
28-02-2019

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ	**AUTO DE INFRAÇÃO - AI** ARTIGO 22 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

ARCE FL 04

AI nº: 0001/2019-ARCE-SFE AI/CEE/13/2019	**Número Sic do AI:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE AUTUADO

NOME:	Cia. Energetica do Ceara - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza, CE, 60135-040

3. PROCESSO PUNITIVO

EE/CEE/0001/19

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DAS INFRAÇÕES

Os atos e fatos constitutivos das infrações estão descritos de forma detalhada na Exposição de Motivos anexa que passa a ser parte integrante do presente Auto de Infração.

5. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E ENQUADRAMENTO

Conforme extrato de penalidades anexo.

6. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA

Recolhimento por meio de boleto bancário disponível no endereço eletrônico www2.aneel.gov.br/boleto ou www2.aneel.gov.br/concessionarios. Dúvidas e esclarecimentos quanto ao pagamento e/ou parcelamento da multa podem ser solicitadas através do telefone (61) 2192 8675.

8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Cássio Tersandro de Castro Andrade		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	46-1-8
Fortaleza - CE, 27/02/2019		ASSINATURA:	

ARCE FL. 05

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS DO AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0001/2019-ARCE-SFE

Em CEE 1/2019

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE)

Termo de Notificação Nº: 1002/2018-ARCE-SFE.

Processo Administrativo Punitivo Nº: PCEE/CEE/0001/2019.

II - DOS FATOS

1. Em 12 de abril de 2018 a Coordenadoria de Energia da ARCE procedeu à abertura do Processo Administrativo PCEE/CEE/0005/2018 referente a ação fiscalizadora na Enel Distribuição Ceará que objetivou verificar os procedimentos de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), relativos ao ano de 2017.

2. Em 5 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0123/2018, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, no qual foram registradas 5 (cinco) Constatações, 2 (duas) Não-conformidades e 1 (uma) Determinação.

3. Em 19 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 163-RB-18, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até p doa 4 de janeiro de 2019

4. Em 27 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0137/2018, esta Coordenadoria de Energia informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

5. Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

6. Após a análise da manifestação da Distribuidora, esta Coordenadoria manteve as Não-conformidades NC.1 e NC.2, ao mesmo tempo em reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

III - DA MOTIVAÇÃO

7. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1, NC.2 e Determinação DT.1, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como, as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade (NC.1) – Classificação e registro de atendimentos

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

> *Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.*
>
> .....
>
> *Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:*
>
> *[...]*
>
> *§ 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.*

8. A Não Conformidade NC.1 está relacionada à Constatação CT.2 do Relatório de Fiscalização que apontou 75 registros de atendimentos com incorreções na classificação de uma amostra de 400 atendimentos, conforme relacionado a seguir:

A. Para 7 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos: 10.1 – Tarifas e 10.12 – Outros) e Solicitação de Serviços (Código 30.5 – 2ª via), verificou-se que eram do tipo Informação - Faturas (Código 10.7), conforme **Quadro A**.

B. Para 51 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Religação (Códigos: 10.3 – Religação, 10.7 – Faturas e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Solicitação de Serviços (Códigos: 30.2 - Religação, 30.5 – 2ª Via e 30.12 - Outros), conforme **Quadro B**.

C. Para 15 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação – Outros (código 10.12), verificou-se que eram do tipo Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento), conforme **Quadro C**.

D. Para 2 atendimentos registrados pela Distribuidora como Informação (Códigos 10.3 – Religação e 10.12 - Outros), verificou-se que eram do tipo Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros), conforme **Quadro D**.

Quadro A – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	471752	115746384	11/09/2017	10.1	10.7
2	5311976	105388362	05/01/2017	10.12	10.7
3	6832590	105447453	07/01/2017	10.12	10.7
4	5536017	105614458	11/01/2017	10.12	10.7
5	5911862	105632702	11/01/2017	10.12	10.7
6	741341	109462254	07/04/2017	10.12	10.7
7	598114	109587663	11/04/2017	30.5	10.7

ARCE FL. 07

Quadro B – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	6891087	105360799	05/01/2017	10.12	30.2
2	7258043	120176462	18/12/2017	10.12	30.12
3	6462713	119262291	27/11/2017	10.3	30.2
4	8038934	106504465	02/02/2017	10.7	30.5
5	4880310	106663998	06/02/2017	10.7	30.5
6	6769505	108207096	09/03/2017	10.7	30.5
7	6862439	108976171	28/03/2017	10.7	30.5
8	8090659	109869354	18/04/2017	10.7	30.5
9	5886080	109948664	20/04/2017	10.7	30.5
10	1347597	110520755	05/05/2017	10.7	30.5
11	4791854	111291802	25/05/2017	10.7	30.5
12	611281	111674513	05/06/2017	10.7	30.5
13	4599019	111723070	05/06/2017	10.7	30.5
14	1104324	112077581	14/06/2017	10.7	30.5
15	4797880	112290674	20/06/2017	10.7	30.5
16	6524167	112414504	23/06/2017	10.7	30.5
17	8261843	112558545	27/06/2017	10.7	30.5
18	3750558	112631324	29/06/2017	10.7	30.5
19	2660276	112867726	05/07/2017	10.7	30.5
20	8051249	112872360	05/07/2017	10.7	30.5
21	7992572	113327882	14/07/2017	10.7	30.5
22	5679433	113428929	18/07/2017	10.7	30.5
23	6466582	114620152	16/08/2017	10.7	30.5
24	1633717	114684584	17/08/2017	10.7	30.5
25	5911353	114999645	24/08/2017	10.7	30.5
26	1343345	115160492	29/08/2017	10.7	30.5
27	7157991	115204990	30/08/2017	10.7	30.5
28	6746695	115898027	14/09/2017	10.7	30.5
29	7587076	115994572	16/09/2017	10.7	30.5
30	6492459	116253658	22/09/2017	10.7	30.5
31	7584107	116287212	22/09/2017	10.7	30.5
32	1413394	116381394	26/09/2017	10.7	30.5
33	7881031	116422062	26/09/2017	10.7	30.5
34	5431073	117027419	09/10/2017	10.7	30.5
35	7536162	117181781	12/10/2017	10.7	30.5
36	7695398	117184360	12/10/2017	10.7	30.5
37	6037782	117359626	17/10/2017	10.7	30.5

ARCE FL. 08

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
38	7933102	117507153	19/10/2017	10.7	30.5
39	3273837	117547856	20/10/2017	10.7	30.5
40	6679483	118038640	31/10/2017	10.7	30.5
41	8680571	118291741	06/11/2017	10.7	30.5
42	5029527	118340946	07/11/2017	10.7	30.5
43	8469171	118529660	10/11/2017	10.7	30.5
44	2906544	118986966	21/11/2017	10.7	30.5
45	8646285	119063697	22/11/2017	10.7	30.5
46	8472516	119271984	27/11/2017	10.7	30.5
47	8261409	119273342	27/11/2017	10.7	30.5
48	8117621	119761515	07/12/2017	10.7	30.5
49	8499479	119780757	07/12/2017	10.7	30.5
50	8627150	119941454	12/12/2017	10.7	30.5
51	8406128	120515097	26/12/2017	10.7	30.5

Quadro C – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros).

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	5851736	106041229	23/01/2017	10.12	200.1
2	7483813	107000808	12/02/2017	10.12	200.1
3	4788346	107867791	03/03/2017	10.12	200.1
4	2288899	107906795	03/03/2017	10.12	200.1
5	6957943	109418448	06/04/2017	10.12	200.1
6	433529	110018884	24/04/2017	10.12	200.1
7	5493840	110378828	03/05/2017	10.12	200.1
8	6387067	111372070	28/05/2017	10.12	200.1
9	6258213	112114852	15/06/2017	10.12	200.1
10	302353	112448052	23/06/2017	10.12	200.1
11	2876533	113906400	30/07/2017	10.12	200.1
12	301405	114464949	11/08/2017	10.12	200.1
13	1676656	115340046	01/09/2017	10.12	200.1
14	4040569	118583336	12/11/2017	10.12	200.1
15	4537044	119026920	22/11/2017	10.12	200.1

ARCE FL. 09

Quadro D – Relação de atendimento de Reclamação (Códigos: 20.5 – Prazos e 20.17 – Outros) 30.17) registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 - Outros)

#	UC	Protocolo	Data Registro	Classificação da Distribuidora	Classificação da Fiscalização
1	690099	110417456	03/05/2017	10.12	20.17
2	7957405	108220007	09/03/2017	10.12	20.5

9. As manifestações da Distribuidora são analisadas a seguir:

A. Para os 7 atendimentos apontados no **Quadro A** a Distribuidora manifestou-se para apenas 2 atendimentos referenciados pelos Protocolos 105632702 e 109587663.

- ✓ Protocolo 105632702: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente ligou para o Teleatendimento perguntando se havia algum débito em seu nome, e assim teria atribuído a tipologia 10.12, pois não havia uma classificação específica para o tema *INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA*. Analisando os argumentos da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que a solicitação de informação sobre débitos em aberto está relacionada a informação sobre faturas (Código 10.7 – Informação- Faturas). Fica **mantida a irregularidade na classificação**.
- ✓ Protocolo 109587663: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 30.5 (Solicitação de Serviços – segunda via) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o atendimento se deu em terminal de autoatendimento e que consta nos registros do sistema que foi uma solicitação de segunda via de fatura por e-mail. Analisando os documentos apresentados para comprovar a afirmação da Distribuidora, este Coordenadoria de Energia entende que está correta a classificação 10.7 (Informação - Faturas), pois fico comprovado que sistema informatizado referente a este atendimento consta o seguinte registro: SOL SEG VIA E-MAIL. Com efeito o Anexo I da REN nº 414//2000 da ANEEL traz uma classificação específica para Solicitação de segunda via. Dessa forma está **regular a classificação atribuída pela Distribuidora**.
- ✓ Protocolos 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

ARCE FL. 10

B. Para os 51 atendimentos apontados no **Quadro B** a Distribuidora manifestou-se para 49 (Protocolos: 105360799, 119262291, 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545,112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394,116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097):

- ✓ Protocolo 105360799: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros), mas a Fiscalização concluiu que o correto seria a classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para informar pagamentos e solicitar a religação de sua unidade consumo. Analisando o áudio da gravação ficou claro que o motivo da ligação era solicitar a religação, portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 119262291: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.3 (Informação – Religação) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora informou que o cliente entrou em contato por telefone e durante atendimento na URA, escolheu a opção 5, referente a religação de fornecimento. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que a opção 5 da URA refere-se à solicitação de ligação nova ou religação. Portanto a classificação correta é a 30.2 (Solicitação de Serviço – Religação), embora a Distribuidora já tivesse gerado a ordem automática de religação para o consumidor. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolos 106504465, 106663998,108207096, 108976171, 109869354, 109948664, 110520755, 111291802, 111674513, 111723070, 112077581, 112558545, 112414504,112290674, 112631324, 112872360, 113327882, 113428929, 114620152, 114684584, 114999645, 115160492, 115204990, 115898027, 115994572, 116253658, 116287212, 116381394, 116422062, 117027419, 117181781, 117184360, 117507153, 117359626, 117547856, 118038640, 118291741, 118340946, 118529660, 118986966, 119063697, 119271984, 119273342, 119761515, 119780757, 119941454 e 120515097: a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.7 (Informação – Faturas) mas a Fiscalização concluiu que o correto seria classificação 30.5 (Solicitação de Serviço – 2ª). Em sua manifestação a Distribuidora informou que os clientes acessaram o site ou aplicativo da Enel, selecionaram o ícone de segunda via, visualizaram suas faturas, mas não solicitaram o envio para seus e-mails e saíram do

ARCE FL. 11

site ou aplicativo, por isso o motivo registrado foi somente informação. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito ao explicar que os clientes apenas solicitaram informação sobre segunda via, mas não solicitaram o documento, pelo considera que **não houve irregularidade na classificação**.

- ✓ Protocolos 120176462 e 112867726: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

C. Para os 15 atendimentos apontados no **Quadro C** a Distribuidora manifestou-se para 13 (Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110018884, 110378828, 111372070, 112114852, 112448052, 114464949, 118583336 e 119026920):

- ✓ Protocolos 106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336 e 119026920: a Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a classificação 10.12 (Informação – Outros). Para esses casos a Distribuidora se manifestou afirmando que os atendimentos ocorreram pela Unidade de Resposta Audível (URA), sendo que no menu inicial da URA, o cliente escolheu a opção 2 (Falta de energia) e em seguida foi realizado um check list orientando a verificar com um eletricista particular caso algumas das perguntas fosse positiva, então o cliente optou por encerrar a ligação sem solicitar o ingresso do aviso emergencial, mesmo tendo a possibilidade de falar com o atendente. Sendo assim, esse contato foi classificado com a tipologia de informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro que, ao escolher a opção 2 (falta de energia) a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Ficam **mantidas as irregularidades de classificação**.
- ✓ Protocolo 112448052: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou que o cliente enviou SMS (Short Message Service) no formato " faltadeluz + nºcliente" e recebeu a informação de registro aviso emergencial por já possuir aviso registrado e dentro do prazo. Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pelo texto da mensagem de SMS que a intenção do cliente era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para a unidade consumidora mencionada, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que a Enel Ceará já tivesse conhecimento da falta de energia por outro meio. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.
- ✓ Protocolo 110018884: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a

ARCE FL. 12

Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para registrar falta de energia e o atendente esclareceu que o seu fornecimento estava suspenso devido aos débitos em aberto, porém a ligação caiu no meio do atendimento e não houve tempo hábil para ser ingressado o atendimento reclamado, por isso foi somente sinalizado como informação (10.12 – Informação Outros). Para esta Coordenadoria de Energia ficou claro pela gravação de áudio que a intenção do consumidor era de reclamar de interrupção no fornecimento de energia elétrica para sua unidade consumidora, portanto a classificação correta é a 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento), ainda que pudesse ter sido avaliada como improcedente. Fica **mantida a irregularidade de classificação**.

- ✓ Protocolos 113906400 e 115340046: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantidas as irregularidades de classificação**.

D. Para os 2 atendimentos apontado no **Quadro D** a Distribuidora apenas se manifestou para 1 (Protocolo 110417456):

- ✓ Protocolo 110417456: a Distribuidora havia atribuído ao atendimento a classificação 10.12 (Informação – Outros). Em sua manifestação a Distribuidora afirmou cliente entrou em contato em 03/05/2017 para obter informações sobre o andamento da sua solicitação para execução do serviço de poda de árvore ingressada em 24/04/2017 às 12:40 h. Para esta Coordenadoria de Energia a Distribuidora logrou êxito para demonstrar que a classificação 10.12 estava adequada para o caso, haja visto ter ficado esclarecido que o cliente já havia solicitado o serviço de poda de árvore, embora já houvesse transcorrido 9 dias da solicitação, restando à atendente apenas dar a informação que, de fato, o serviço ainda não havia sido realizado, mas que estaria solicitando agilidade ao pessoal da operação. Dessa forma fica demonstrado que **não houve irregularidade na classificação**.

- ✓ Protocolo 108220007: Não houve manifestação da Distribuidora, ficando **mantida a irregularidade de classificação**.

10. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.1**, haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na constatação de 26 atendimentos com irregularidade na classificação dos 400 registros de atendimentos da amostra, conforme quadro a seguir

#	Protocolos com irregularidade na classificação	Quantidade
Quadro A	105632702, 115746384, 105388362, 105447453, 105614458 e 109462254	6
Quadro B	105360799, 119262291, 120176462 e 112867726	4
Quadro C	106041229, 107000808, 107867791, 107906795, 109418448, 110378828, 111372070, 112114852, 114464949, 118583336,119026920, 112448052, 110018884, 113906400 e 115340046	15
Quadro D	108220007	1
Total		**26**

ARCE FL. 13

Não Conformidade (NC.2) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

> ***Art.157*** *- A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*
>
> .....
>
> *§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.*

11. A Não Conformidade NC.2 está relacionada à Constatação CT.3 do Relatório de Fiscalização que apontou 20 registros de atendimento com irregularidade de avaliação de procedência, conforme Quadro E, a seguir.

Quadro E – Relação das reclamações indevidamente avaliadas como improcedentes

#	Canal	Cód.	UC	Protocolo	Data Registro Reclamação	Análise Distribuidora	Análise Fiscalização
1	PAP	20.17	389881	106808905	08/02/2017	Improcedente	Procedente
2	CTA	20.17	5300102	107048750	13/02/2017	Improcedente	Procedente
3	PAP	20.17	243006	110378698	03/05/2017	Improcedente	Procedente
4	PAP	20.17	8089637	110408400	03/05/2017	Improcedente	Procedente
5	PAP	20.17	7888510	110970737	17/05/2017	Improcedente	Procedente
6	PAP	20.17	4521359	119183789	24/11/2017	Improcedente	Procedente
7	CTA	20.17	8404521	119486594	01/12/2017	Improcedente	Procedente
8	CTA	20.5	7128430	108029053	06/03/2017	Improcedente	Procedente
9	CTA	20.5	4591413	109465864	07/04/2017	Improcedente	Procedente
10	CTA	20.5	8592634	115954370	15/09/2017	Improcedente	Procedente
11	CTA	20.5	-	116455801	27/09/2017	Improcedente	Procedente
12	CTA	20.5	8189044	117114703	10/10/2017	Improcedente	Procedente
13	CTA	20.5	6586263	117895085	27/10/2017	Improcedente	Procedente
14	CTA	20.5	4293423	118493234	09/11/2017	Improcedente	Procedente
15	CTA	20.5	7640279	118940589	20/11/2017	Improcedente	Procedente
16	CTA	20.5	7615728	119016608	21/11/2017	Improcedente	Procedente
17	CTA	20.5	7257103	119112936	23/11/2017	Improcedente	Procedente
18	CTA	20.5	7960941	119807653	08/12/2017	Improcedente	Procedente
19	CTA	20.5	-	119983208	13/12/2017	Improcedente	Procedente
20	CTA	20.5	1678030	120523661	27/12/2017	Improcedente	Procedente

ARCE Fl. 14

12. As manifestações da Distribuidora à Não Conformidade NC.2 são analisadas a seguir:

13. Para os 20 atendimentos apontados no **Quadro E** a Distribuidora manifestou-se para apenas 10 atendimentos referenciados pelos Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117114703, 117895085 e 120523661:

- ✓ Protocolos 106808905, 110378698, 110408400, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117895085 e 120523661: Em sua manifestação a própria Distribuidora afirmou que a reclamação foi tratada junto ao reclamante como procedente, embora tenha informado ao Regulador que era improcedente. Resta portanto confirmada pela própria Distribuidora que, para fins de informação ao Regulador, as reclamações foram avaliadas como improcedentes, ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolo 117114703: Em sua manifestação a Distribuidora apresentou comprovantes de que se tratava de uma reclamação por pedido de religação normal rural não atendido, sendo que a Ordem de Serviço foi aberta às 16:33 horas do dia 10/10/2017, tendo sido executada às 14:45 horas do dia 11/10/2017, ou seja, dentro do prazo regulamentar das 48 horas para o atendimento deste tipo de religação. No entendimento dessa Coordenadoria de Energia, a reclamação é realmente improcedente, pois foi verificado que no dia do contato do cliente pelo Teleatendimento para reclamar de religação normal não atendida, ainda não havia encerrado o prazo regulamentar de 48 horas. Resta demonstrado que **não houve irregularidade na avaliação de procedência**.
- ✓ Protocolos 107048750, 119486594, 115954370, 116455801, 118493234, 118940589, 119016608, 119112936, 119807653 e 119983208: Não houve manifestação da Distribuidora ficando **mantidas as irregularidades na avaliação de procedência**.

14. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.2** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade NC.1 resultou na confirmação de 19 atendimentos com irregularidade na avaliação de procedência dos 400 registros de reclamações da amostra.

Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Prazo para cumprimento: 30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

15. A respeito da Determinação DT.1, a Distribuidora solicitou que a mesma fosse cancelada, ou que, alternativamente, o prazo de 30 dias passe a ser contado após decisão administrativa em última instância.

ARCE FL. 15

16. Nesse ponto, esta Coordenadoria de Energia considera razoável que o prazo de 30 dias seja contado após decisão administrativa em última instância administrativa, haja vista sua manifestação contrária às irregularidades apontadas na Não Conformidade NC.2.

IV - DA DECISÃO

17. Consoante as razões acima expostas e o Parecer PR/CEE/0003/2019, fls 125/135 do Processo Administrativo PCEE/CEE/0005/2018, este Coordenador decide pela instauração do Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, em consonância com disposto no inciso I do § 2º, do Art. 20, da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, haja vista que restaram confirmadas as Não-conformidade NC.1 e NC.2 do Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, parte integrante do Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE.

IV.1 - DAS INFRAÇÕES E RESPECTIVOS ENQUADRAMENTOS

18. De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades NC.1 e NC.2, e consequentemente enquadramento no inciso XXIII do art. 6º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:

> *Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:*
>
> *XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3°, 4º, 5º e 7º.*

IV.2 - DA DOSIMETRIA

19. O art. 2º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, prescreveu os princípios a serem obedecidos pela Administração Pública e os critérios a serem observados nos processos administrativos, o que foi rigorosamente atendido por esta Gerência para a instauração do presente Processo Administrativo Punitivo e nas decisões nele expressadas.

20. O artigo 14 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, estabelece:

> *Art. 14. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, nos casos de concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, ou sobre o valor estimado da energia produzida, nos casos de autoprodução e produção independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, dos seguintes percentuais:*
>
> *Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);*
>
> *Grupo II: até 0,1% (um décimo por cento);*
>
> *Grupo III: até 1% (um por cento);*
>
> *Grupo IV: até 2% (dois por cento).*

21. Por sua vez, o artigo 15 da citada Resolução definiu os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:

ARCE FL. 16

> *Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.*

22. Destaca-se ainda o artigo 16 da mencionada Resolução que dispõe sobre o instituto da reincidência:

> *Art. 16. Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:*
>
> *I - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente puníveis com advertência;*
>
> *II - aplicar acréscimo de cinqüenta por cento sobre o valor da multa, limitado o montante ao percentual de dois por cento, de que trata o art. 14 desta Resolução.*
>
> *§ 1º Entende-se por reincidência, para os fins de agravamento de penalidade de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.*
>
> *§ 2º No que se refere especificamente a indicadores de qualidade do serviço, configura falta de igual natureza a ocorrência de violação a padrões de qualidade dentro de um mesmo conjunto de unidades consumidoras.*

23. Em relação à reincidência, observa-se que a Enel Distribuição Ceará não repetiu de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.

24. No que concerne à condicionante relativa à existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da distribuidora nos últimos quatro anos, as dosimetrias dispostas no presente documento consideraram os processos dispostos no Quadro 1, percentualmente relativizados conforme Quadro 2

Quadro 1

#	Número Processo	Numero AI	Despacho
1	PCEE/CEE/0008/2009	AI/CEE/0003/2013	Despacho Diretoria nº 460 - 26/2/2015
2	PCEE/CEE/0039/2011	AI/CEE/0027/2013	Despacho Diretoria nº 549 - 11/3/2015
3	PCEE/CEE/0023/2012	AI/CEE/0014/2012	Despacho Diretoria nº 646 - 16/3/2015
4	PCEE/CEE/0013/2005	AI/CEE/0007/2007	Despacho Diretoria nº 771 - 1/4/2015
5	PCEE/CEE/0014/2010	AI/CEE/0003/2012	Despacho Diretoria nº 1072 - 27/4/2015
6	PCEE/CEE/0008/2013	1002/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1180 - 5/5/2015
7	PCEE/CEE/0009/2012	AI/CEE/0011/2012	Despacho Diretoria nº 1565 - 26/5/2015
8	PCEE/CEE/0027/2008	AI/CEE/0024/2011	Despacho Diretoria nº 1709 - 2/6/2015
9	PCEE/CEE/0038/2011	AI/CEE/0030/2013	Despacho Diretoria nº 1778 - 12/6/2015
10	PCEE/CEE/0029/2013	1004/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1958 - 26/6/2015
11	PCEE/CEE/0040/2011	AI/CEE/0029/2013	Despacho Diretoria nº 2292 - 17/7/2015
12	PCEE/CEE/0070/2014	0001/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 18/8/2015
13	PCEE/CEE/0051/2013	0001/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2725 - 24/8/2015
14	PCEE/CEE/0018/2012	AI/CEE/0004/2012	Despacho Diretoria nº 2722 - 24/8/2015
15	PCEE/CEE/0043/2011	AI/CEE/0032/2013	Despacho Diretoria nº 2801 - 31/8/2015
16	PCEE/CEE/0007/2015	0004/2015-ARCE-SFE	22/09/2015

ARCE FL. 11

#	Número Processo	Numero AI	Despacho
17	PCEE/CEE/0076/2011	AI/CEE/0002/2014	Despacho Diretoria nº 3289 - 28/9/2015
18	PCEE/CEE/0042/2011	AI/CEE/0033/2013	Despacho Diretoria nº 3579 - 29/10/2015
19	PCEE/CEE/0044/2011	AI/CEE/0025/2013	Despacho Diretoria nº 3732 - 20/11/2015
20	PCEE/CEE/0028/2010	AI/CEE/0023/2013	Despacho Diretoria nº 3821 - 2/12/2015
21	PCEE/CEE/0043/2012	AI/CEE/0012/2013	Despacho Diretoria nº 121 - 27/1/2016
22	PCEE/CEE/0018/2010	AI/CEE/0014/2013	Despacho Diretoria nº 223 - 1/2/2016
23	PCEE/CEE/0077/2011	AI/CEE/0036/2013	Despacho Diretoria nº 120 - 4/2/2016
24	PCEE/CEE/0009/2015	0005/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 15/2/2016
25	PCEE/CEE/0041/2011	AI/CEE/0034/2013	Despacho Diretoria nº 438 - 1/3/2016
26	PCEE/CEE/0067/2011	AI/CEE/0037/2013	Despacho Diretoria nº 435 - 1/3/2016
27	PCEE/CEE/0001/2012	AI/CEE/0007/2012	Despacho Diretoria nº 467 - 2/3/2016
28	PCEE/CEE/0012/2011	AI/CEE/0001/2014	Despacho Diretoria nº 524 - 9/3/2016
29	PCEE/CEE/0013/2010	AI/CEE/0021/2013	Despacho Diretoria nº 576 - 14/3/2016
30	PCEE/CEE/0024/2010	AI/CEE/0022/2013	Despacho Diretoria nº 577 - 17/3/2016
31	PCEE/CEE/0021/2008	AI/CEE/0012/2012	Despacho Diretoria nº 695 - 28/3/2016
32	PCEE/CEE/0058/2011	AI/CEE/0003/2014	Despacho Diretoria nº 1426 - 7/6/2016
33	PCEE/CEE/0004/2016	0002/2016-ARCE-SFE	15/06/2016
34	48500.006700/2010-83	097/2012-SFF	Despacho Diretoria nº 2584 - 3/10/2016
35	PCEE/CEE/0005/2010	AI/CEE/0020/2013	Despacho Diretoria nº 451 - 17/2/2017
36	PCEE/CEE/0020/2014	0004/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1677 - 16/6/2017
37	PCEE/CEE/0024/2016	0001/2017-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 11/8/2017
38	PCEE/CEE/0013/2015	0001/2016-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2214 - 22/8/2017

**** Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual. Considerou-se, portanto, como data da sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.***

Quadro 2

Quantidade de sanções:	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
Percentual [%]:	10	20	40	60	80	100

25. Os percentuais finais das dosimetrias aqui apresentados foram assim alcançados:

(1) Somatória dos resultados das avaliações dos condicionantes (gravidade da infração, danos resultantes ao serviço e/ou aos usuários, vantagem auferida pela Concessionária, existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da Concessionária durante os últimos quatro anos) considerando seus respectivos pesos;

(2) O resultado da somatória explanada no item anterior multiplicado pela abrangência considerada para a infração; e

(3) O resultado do produto explanado no item anterior multiplicado (i) pelo valor máximo da penalidade de multa definido para o respectivo grupo, e (ii) pelo fator de reincidência, ambos estabelecidos pela Resolução Normativa nº 63/2004.

ARCE FL. 18

26. Fundamental destacar que os pesos adotados para cada condicionante encontram guarida no poder discricionário da Administração Pública em fixar as penalidades a serem aplicadas em desfavor dos agentes do setor elétrico, estas limitadas pelos percentuais máximos estabelecidos no inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como na Resolução Normativa nº 63/2004.

27. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.1, por ter classificado irregularmente 26 atendimentos de uma amostra de 400, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,00975%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (10%). Baixa relevância, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à classificação dos registros de atendimentos;

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (6,5 %). Foi considerada uma abrangência de 6,5% (seis e meio por cento), que corresponde a razão de 26 atendimentos com irregularidade na classificação de uma amostra de 400.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			6,50%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,00975%**

28. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.2, por ter avaliado irregularmente 19 reclamações de uma amostra de 400, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,0106875%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (25%). Relevância moderada, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à avaliação de procedência das reclamações;

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário, visto que a Distribuidora solucionou todas as 19 reclamações da amostra.

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 37 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos.

(e) **Abrangência** (4,75 %). Foi considerada uma abrangência de 4,75% (quatro vírgula setenta e cinco por cento), que corresponde a razão de 19 reclamações com irregularidade na avaliação de procedência de uma amostra de 400.

ARCE FL 19

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.2			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			4,75%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,0106875%**

IV.3 - DA PENALIDADE

29. O Quadro 3 a seguir apresenta um resumo das infrações expostas nesta Exposição de Motivos, dispondo seus respectivos enquadramentos na Resolução Normativa nº 63/2004, as penalidades decorrentes, os valores finais das dosimetrias alcançadas, e – para as penalidades de multa – os valores pecuniários relativos ao faturamento percebido pela distribuidora nos últimos doze meses:

Quadro 3

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,00975%**	**457.783,76**
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,0106875%**	**501.801,42**
TOTAL				**0,0204375**	**956.585,18**

30. Assim, de acordo com as dosimetrias definidas neste documento, e observando o que estabelecem os artigos 6º, 14 e 15 da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, esta Coordenadoria decide pela aplicação de penalidade de multa no valor de R$ 956.585,18 (novecentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos), correspondentes a 0,0204375% do montante de R$4.695.218.002,33 (quatro bilhões, seiscentos e noventa e cinco milhões, duzentos e dezoito três mil, dois reais e trinta e três centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018, conforme último "Balancete Mensal Padronizado – BMP" disponível no banco de dados da ANEEL.

Fortaleza/CE, 27 de fevereiro de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Não Conformidade NC.1

ARCE FL. 20

Receita anual	4.695.218.002,33
Mês Início	12/2017
Mês Final	11/2018
Data de Atualização pelo Agente	2/1/2019

Condicionantes	Avaliação	Ponderação	Resultado
1-Gravidade da Infração	10%	50%	5,00%
2-Danos para o Serviço e para os Usuários	0%	20%	0,00%
3-Vantagem Auferida pela Infratora	0%	20%	0,00%
4-Percentual relativo às Sanções administrativas Irrecorríveis nos ultimos 4 anos (38)	100%	10%	10,00%
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			15,00%
6 – Abrangência			6,5%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo			1,00%
Dosimetria NC.1 (5 x 6 x 7)			0,009750%

Valor da Multa	**R$ 457.783,76**

ARCE FL. 21

Não Conformidade NC.2

Receita anual	4.695.218.002,33
Mês Início	12/2017
Mês Final	11/2018
Data de Atualização pelo Agente	2/1/2019

Condicionantes	Avaliação	Ponderação	Resultado
1-Gravidade da Infração	25%	50%	12,50%
2-Danos para o Serviço e para os Usuários	0%	20%	0,00%
3-Vantagem Auferida pela Infratora	0%	20%	0,00%
4-Percentual relativo às Sanções administrativas Irrecorríveis nos ultimos 4 anos (38)	100%	10%	10,00%
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			22,50%
6 – Abrangência			4,75%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo			1,00%
Dosimetria NC.2 (5 x 6 x 7)			0,0106875%

Valor da Multa	**R$ 501.801,42**

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE
FL. 22

TERMO DE APENSAMENTO

Ao 11º dia do mês de março de 2019, por solicitação do Coordenador de Energia da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade, realizei o apensamento do processo administrativo PCEE/CEE/0005/2018 (fls. 01 a 147 – vol. I) ao processo punitivo PCEE/CEE/0001/2019 (fls. 01 a 22 vol. I).

Ana Jéssica de Castro Silva
Assitente Administrativo Financeiro II

Q/ PRT/ 319/2019

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
Fl. 23

Ilmo. Cássio Tersando de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
11/03/2019
Carta Enel Ceará 026-RB-19

Referência: OF/CEE/0009/2019

Assunto: Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0001/2019

Senhor Coordenador,

A Enel Distribuição Ceará ("Enel CE"), vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., apresentar RECURSO em face do Auto de Infração n° 0001/2019-ARCE-SFE, lavrado em 27/02/2019("AI"), pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 38 c/c artigo 34 da REN nº 63/2004, este Recurso é dirigido à Coordenadoria de Energia da ARCE, autoridade que lavrou o AI ora recorrido para, querendo, exercer juízo de reconsideração.

1 **CABIMENTO** E TEMPESTIVIDADE

Nos termos do art. 45 da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, de 10/07/07, contra decisões de Superintendentes com delegação de poder decisório no âmbito ANEEL caberá recurso.

O artigo 33 da REN nº 63/2004, por sua vez, estabelece que "[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI".

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) o Auto de Infração nº nº 0001/2019-ARCE-SFEo qual aplica a penalidade à Enel CE, foi recebido pela recorrente em 28/02/2019, então, o presente Recurso é tempestivo. CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

ARCE
RECEBIDO POR:
Jorrico Castro
EM: 12 / 03 / 19

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
11/03/19

ARCE
FL. 24

Nos termos do art. 45 da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, de 10/07/07, contra decisões de Superintendentes com delegação de poder decisório no âmbito ANEEL caberá recurso.

O artigo 33 da REN nº 63/2004, por sua vez, estabelece que "[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI".

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, o qual aplica a penalidade à Enel CE, foi recebido pela recorrente em 28/02/2019, então, o presente Recurso é tempestivo.

2 DOS FATOS

A fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará, teve o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequação da classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), foi gerado o Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE. No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 02 (duas) Não Conformidades (NC.1 e NC.2) e uma Determinação DT1.

No dia 19/12/2018 a Enel CE solicitou prazo adicional para manifestação ao Termo de Notificação em referência, em 27/12/2018, por meio do ofício ARCE OF/CEE/0137/2018, a ARCE concedeu dilação de prazo.

Em 27 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0137/2018, esta Coordenadoria de Energia informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

Em 28/02/2019 a Enel CE recebeu o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, visto que após a análise da manifestação da Enel CE, a ARCE manteve as Não-conformidades NC.1 e NC.2, ao mesmo tempo em reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

ARCE
FL. 25

Acerca do mencionado Auto de Infração, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

3 DO EFEITO SUSPENSIVO

Considerando a interposição do presente recurso ao AI, os efeitos oriundos desse documento merecem ter sua exigibilidade suspensa até decisão final da Agência.

Diante do exposto, a Enel CE requer que seja atribuído efeito suspensivo ao presente recurso, de acordo com a disposição do Parágrafo Único do artigo 33, da Resolução nº 063/2004, suspendo os efeitos do AI ora impugnado.

4 RECURSO DA ENEL CE

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

A Não Conformidade NC.1 cita que:

> **Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos:**
>
> Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.
>
> Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.
>
> .....
>
> Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:
>
> [...]
>
> § 1° O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução.

ARCE FL 96

Manifestação à Não conformidade (NC.1)

1 – Em anexo segue manifestação sobre as reclamações contidas no "Quadro 4 – Relação de atendimentos com erro de tipo de informação", protocolos: 105447453; 105614458; 109462254 e 105632702.

2 - Em anexo segue manifestação sobre as reclamações contidas no "**Quadro 5 – Relação de atendimentos de Solicitação de Serviços com erro de classificação**", protocolos: 119262291 e 112867726.

3 – Em anexo segue manifestação sobre as reclamações contidas no ""**Quadro 6 – Relação de atendimentos de Urgência/Emergência (Código 200.1 – Reclamação de Interrupção no Fornecimento registrados equivocadamente como Informação (Código 10.12 – Outros)** ", protocolos: 106041229; 107000808; 111372070; 114464949; 107867791; 107906795 e 110018884.

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja reavaliada.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

> **Não Conformidade (NC.2) - Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**
>
> Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.
>
> Art.157 - A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:
>
> .....
>
> § 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

Manifestação à Não conformidade (NC.2)

Acerca da infração, a título argumentativo temos que Gravidade, que é condicionante da multa, deve ser revistas pelos motivos abaixo:

- **Gravidade**: Em função de não ter sido constatado danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária e considerando que na Não conformidade NC1 foram destacados os mesmos motivos: "descumprimento da Regulamentação ANEEL" e, ainda, que a

ARCE
FL. 17

abrangência foi menor que a constatada na Não conformidade NC.1, solicitamos que esta condicionante seja considerada de baixa relevância.

Em função de tratar-se de casos pontuais, onde alguns consumidores não sofreram danos financeiros, e que a Distribuidora não teve qualquer vantagem financeira, requeremos que a Não Conformidade NC.2 seja revista.

Determinação DT.1 cita que:

> **Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**
>
> Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Manifestação sobre a Determinação (DT.1)

Conforme descrito na exposição de motivos do Auto de Infração em referência, a ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

5 CONCLUSÃO

Com base no que foi apresentado nesta manifestação, no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.1 e NC.2) sejam revistas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas. A ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Gestão de Ativos

ARCE Fls: 98



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 29

Coordenadoria de Energia

Parecer PR/CEE/0019/2019

ANÁLISE DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO AO AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0001/2019-ARCE-SFE

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: Enel Distribuição Ceará - ENEL CE
Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Termos de Notificação N.º: 1002/2018-ARCE-SFE
Auto de Infração N.º: 0001/2019-ARCE-SFE
Processo Administrativo Punitivo N.º: PCEE/CEE/0001/2019

II - DOS FATOS

1. O presente parecer visa motivar a decisão desta Coordenadoria de Energia em relação ao Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará em face ao Auto de Infração - AI n.º 0001/2019-ARCE-SFE.

2. Esta Coordenadoria de Energia decidiu pela emissão do AI n.º 0001/2019-ARCE-SFE, instaurando o presente processo administrativo punitivo em consonância com o disposto no parágrafo 2º do art. 20 da Resolução Normativa da ANEEL n.º 63, de 12 de maio de 2004, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Distribuidora em relação às Não Conformidades NC.1 e NC.2 do Relatório de Fiscalização nº 1002/2018, parte integrante do Termo de Notificação - TN n.º 1002/2018-ARCE-SFE.

3. O epigrafado AI, recebido pela Enel Distribuição Ceará em 28 de fevereiro de 2018, aplicou em desfavor da Recorrente penalidade de multa do Grupo III correspondente a 0,0204375% do montante de R$ 4.695.218.002,22 (quatro bilhões, seiscentos e noventa e cinco milhões, duzentos e dezoito mil, dois reais e vinte e dois centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018, resultando em um valor total de R$ 956.585,18 (novecentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos).

4. A Enel Distribuição Ceará interpôs recurso administrativo, por meio da Carta Enel Ceará 0025-RB-19, datada de 11/03/2019 e protocolada no mesmo dia.

5. Na peça recursal, a Concessionária apresentou justificativas de defesa sobre as transgressões constatadas pela fiscalização de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente da Reclamação (FER) e de classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010).

III - DA ANÁLISE

A – DA TEMPESTIVIDADE RECURSAL

6. Conforme apresentado, o respectivo Auto de Infração ora contestado é datado de 27 de fevereiro de 2019, tendo sido recebido em 28 de fevereiro de 2019 (quinta-feira), conforme atesta a contra-fé do Ofício de encaminhamento (OF/CEE/0009/2019), constante da fl. 03 destes autos.

7. Desta feita, a autuada tinha o prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do Auto de Infração, para interposição de Recurso Administrativo, por força do artigo 33 da REN nº 63, de 2004.

8. Acusou-se o recebimento da citada peça recursal em 11 de março de 2019, não configurando, portanto, a existência de óbices ao conhecimento do recurso e, consequente prosseguimento na análise de mérito, uma vez que interposto tempestivamente.

9. Ultrapassada a preliminar, adentra-se especificamente à análise da matéria devolvida a esta Agência, ainda em sede de juízo de reconsideração.

B – DA ANÁLISE DE MÉRITO

10. Cumpre esta Coordenadoria de Energia esclarecer que o Recurso Administrativo ao Auto de Infração encontra-se previsto nos artigos 62 a 65 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Assim, relativamente aos processos administrativos punitivos, o artigo 65 da citada Lei estabeleceu que:

> *"Art 65. - Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada." (grifos nossos)*

11. Portanto, a Análise do Pedido de Reconsideração não tem a finalidade de servir de réplica ou tréplica de assuntos já analisados e deliberados pela autoridade que emitiu o Auto de Infração, mas se justifica, exclusivamente, enquanto oportunidade processual para correção de eventuais erros praticados, exercício de melhor juízo e para avaliar alguma circunstância ou fato novo relevante e que justifiquem a reforma da decisão proferida.

12. Passa-se ao exame pontual e individualizado dos argumentos expendidos pela recorrente para as Não Conformidades NC.1 e NC.2.

B.1 – Da Não Conformidade NC.1 – Classificação e registro de atendimentos

13. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.1 por não ter classificado corretamente os registros de 26 atendimentos de uma amostra de 400, descumprindo assim os dispostos no art. 156 e no § 1º do art. 183, ambos da REN nº 414/2010.

14. A dosimetria da penalidade de multa aplicada em virtude da Não Conformidade NC.1 resultou em 0,00975% , conforme demonstrado no **Quadro 1**:

Quadro 1 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			6,50%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,00975%

15. Em seu recurso a Distribuidora apresentou manifestação em relação às classificações dos atendimentos referenciados nos Quadros A, B e C da Exposição de Motivos do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE pelos seguintes protocolos: 105447453, 105614458, 109462254, 105632702, 119262291, 112867726, 106041229, 107000808, 111372070, 114464949, 107867791, 107906795 e 110018884.

16. As manifestações de cada um desses atendimentos são analisadas a seguir:

- ✓ Protocolo 105447453: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.12 (Informação – Outros), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente entrou em contato, por meio do site de internet para consultar débitos em aberto da sua unidade consumidora, e dessa forma procedeu a classificação como Informação - Outros (Código 10.12), pois não existe nenhuma classificação específica para consulta/informação de débito no Anexo I da Resolução Normativa Aneel 414/2010. Em juízo de reconsideração esta Coordenadoria entende que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**, visto que não existe uma classificação específica para o tema INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA.
- ✓ Protocolo 105614458: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.12 (Informação – Outros), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 10.7

(Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente entrou em contato por meio de terminal de autoatendimento para consultar débitos em aberto da sua unidade consumidora e dessa forma procedeu a classificação como Informação - Outros (Código 10.12), pois não existe nenhuma classificação específica para consulta/informação de débito no Anexo I da Resolução Normativa Aneel 414/2010. Em juízo de reconsideração esta Coordenadoria entende que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**, visto que não existe uma classificação específica para o tema INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA.

- ✓ Protocolo 109462254: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.12 (Informação – Outros), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente entrou em contato, por meio de terminal de autoatendimento da distribuidora, para consultar débitos em aberto da sua unidade consumidora, e dessa forma procedeu a classificação como Informação - Outros (Código 10.12), pois não existe nenhuma classificação específica para consulta/informação de débito no Anexo I da Resolução Normativa Aneel 414/2010. Em juízo de reconsideração esta Coordenadoria entende que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**, visto que não existe uma classificação específica para o tema INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA.
- ✓ Protocolo 105632702: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.12 (Informação – Outros), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 10.7 (Informação – Faturas). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente entrou em contato para obter informações exclusivas de débitos em seu CPF, por esse motivo a atendente registrou o atendimento no sistema comercial da Enel como uma informação de débito, tendo o cliente obtido retorno que na Unidade Consumidora 5911862 não existiam débitos, porém na Unidade Consumidora 5137258, também de sua titularidade, constava um débito, no período em questão, e dessa forma procedeu a classificação como Informação - Outros (Código 10.12), pois não existe nenhuma classificação específica para consulta/informação de débito no anexo I da Resolução Normativa Aneel 414/2010. Em juízo de reconsideração esta Coordenadoria entende que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**, visto que não existe uma classificação específica para o tema INFORMAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA.
- ✓ Protocolo 119262291: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.3 (Informação – Religação), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 30.2 (Solicitação de Serviços – Religação). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente entrou em contato por meio do Teleatendimento, sendo atendido através da URA (Unidade de Resposta Audível), tendo digitado o seu número de cliente e depois selecionado a opção de RELIGAÇÃO, porém o sistema identificou que já havia sido gerado automaticamente uma ordem de religação, pois foi identificado o pagamento, conforme §2º do art. 176 da REN nº 414/2010 e dessa forma procedeu a Classificação como Informação – Religação (Código 10.3). Em juízo de reconsideração esta Coordenaria de Energia entende que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**, haja vista

que foi informado ao cliente da existência de Ordem de Religação em aberto e que o prazo para a realização do serviço estaria se encerrando no dia seguinte ao contato, conforme pode registrado pela Distribuidora ("...o prazo para conclusão do serviço é até as 11:38horas do dia 28/11/2017. Solicitamos que aguarde a finalização do prazo...")

- ✓ Protocolo 112867726: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.7 (Informação – Fatura), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 30.5 (Solicitação de Serviços – 2ª Via). Em sua manifestação a Distribuidora afirma que o cliente acessou o site da Enel, selecionou o ícone de segunda via, visualizou suas faturas, mas não solicitou o envio para seu e-mail e saiu do site, por isso o motivo registrado foi "informação". Analisando os documentos apresentados no presente recurso, esta Coordenadoria de Energia entende que a Distribuidora logrou êxito ao explicar que o cliente apenas solicitou informação sobre segunda via, não tendo solicitado o documento, pelo que considera que **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**.
- ✓ Protocolos 106041229, 107000808, 114464949, 107867791, 107906795 e 111372070: A Distribuidora havia atribuído aos atendimentos a Classificação 10.12 (Informação – Outros). Para esses casos a Distribuidora se manifestou afirmando que os atendimentos ocorreram pela Unidade de Resposta Audível (URA), sendo que no menu inicial da URA, os clientes escolheram a opção 2 (Falta de Energia), sendo em seguida realizado um check list orientando a verificar o caso com um eletricista particular, caso algumas das perguntas do check list fossem positivas, então os clientes optaram pelo encerramento da ligação sem solicitar o ingresso de aviso emergencial, mesmo tendo a possibilidade de falar com o atendente. Sendo assim, esses contados foram classificados com a tipologia de informação (Código 10.12 – Informação – Outros). Em juízo de reconsideração, esta Coordenadoria de Energia entende que a análise da sequência do atendimento revela que as informações passadas pela URA ao cliente foram suficientes para os clientes. Portanto **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**.
- ✓ Protocolo 110018884: A Distribuidora havia atribuído ao atendimento a Classificação 10.12 (Informação – Outros), porém a fiscalização considerou que se tratava da Classificação 200.1 (Reclamação de Interrupção no Fornecimento). Em sua manifestação inicial Distribuidora afirmou que o cliente entrou em contato para registrar falta de energia e o atendente esclareceu que o seu fornecimento estava suspenso devido aos débitos em aberto, porém a ligação caiu no meio do atendimento e não houve tempo hábil para ser ingressado o atendimento reclamado, por isso foi somente sinalizado como informação (10.12 – Informação Outros). Em juízo de reconsideração, esta Coordenadoria de Energia considera que a Distribuidora logrou êxito em demonstrar que o atendimento não poderia ser classificado como Reclamação de Interrupção no Fornecimento (Código 200.1) haja vista que a unidade consumidora do cliente estava com fornecimento suspenso por falta de pagamento, restando assim o atendimento ser classificado como Informação – Outros (Código 10.12). Portanto **não houve irregularidade na classificação atribuída pela Distribuidora**.

17. Diante da análise precedida, **fica mantida a Não Conformidade NC.1**, alterando-se todavia a sua abrangência em virtude desta Coordenadoria de Energia ter reconsiderado seu entendimento inicial no tocante às classificações dos 13 (treze) atendimentos referenciados pelos protocolos **105447453, 105614458, 109462254, 105632702, 119262291, 112867726, 106041229, 107000808, 111372070, 114464949, 107867791, 107906795** e **110018884**.

18. Dessa forma, após as reconsiderações desta Coordenadoria de Energia, restaram **confirmados 13 atendimentos com irregularidade na classificação dentre os 400 atendimentos da amostra**, o que implica em uma abrangência de 3,25%.

19. O **Quadro 2** apresentar os protocolos referentes aos 13 atendimentos com irregularidade na classificação.

Quadro 2 – Atendimentos com irregularidade na classificação, após recurso

#	Protocolos com irregularidade na classificação	Quantidade
Quadro A	115746384, 105388362	2
Quadro B	105360799 e 120176462	2
Quadro C	109418448, 110378828, 112114852, 118583336, 119026920, 112448052, 113906400 e 115340046	8
Quadro D	108220007	1
Total		**13**

20. Em consequência das reconsiderações desta Coordenadoria de Energia em relação às classificações dos atendimentos, a dosimetria da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 terá seu valor reduzido de 0,00975% para 0,00525%, conforme **Quadro 3**:

Quadro 3 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1, após recurso

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			3,25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,004875%

21. Dessa forma a nova penalidade de multa resulta no valor de R$ 228.891,87 (duzentos e vinte e oito mil, oitocentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos), resultado da aplicação da dosimetria de 0,004875% sobre o montante de R$4.695.218.002,33 (quatro bilhões, seiscentos e noventa e cinco milhões, duzentos e dezoito mil, dois reais e trinta e três centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018.

B.2 – Da Não Conformidade NC.2 – Tratamento das reclamações – Avaliação de procedência

22. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.2 por não avaliado incorretamente 19 atendimentos de reclamações de consumidores de uma mostra de 400, descumprindo assim o disposto do § 2º do art. 157 da REN nº 414/2010.

23. A dosimetria da penalidade de multa aplicada em virtude da Não Conformidade NC.2 resultou em 0,0106875%, conforme demonstrado no **Quadro 3**:

Quadro 3 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.2

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			4,75%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,0106875%

24. Em seu recurso em relação à Não Conformidade NC.2 a Distribuidora requer que o percentual da condicionante Gravidade deve ser revisto, apresentado conforme argumento a seguir descrito:

> *Gravidade: Em função de não ter sido constatado danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária e considerando que na Não Conformidade NC.1 foram destacados os mesmos motivos: 'descumprimento da Regulamentação ANEEL' e, ainda que a abrangência foi menor que a considerada na Não Conformidade NC.1, solicitamos que esta condicionante seja considerada de baixa relevância.*

25. No tocante à condicionante Gravidade, cujo, percentual atribuído foi de 10% (dez por cento) para a Não Conformidade NC.1 e de 25% (vinte e cinco por cento) para a Não Conformidade NC.2, cumpre a esta

Coordenadoria de Energia destacar que tais valores estão dentro dos limites de discricionariedade da administração pública, visto que ficou preservado o percentual máximo de 1% (um por cento) sobre o valor do faturamento da Concessionária para multas do Grupo III a que se refere o art. 14 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004. Destaca-se ainda que os diferentes percentuais atribuídos apenas revelam que a infração apontada na Não Conformidade NC.2 possui maior gravidade do que a infração descrita na Não Conformidade NC.1.

26. Dessa forma, esta Coordenadoria de Energia não vislumbra motivos para a revisão dos percentuais atribuídos à condicionante Gravidade, permanecendo assim em 25% (vinte e cinco por cento) a para a Não Conformidade NC.2 e em 10% (dez por cento) para a Não Conformidade NC.1.

B.3 – Da Determinação DT.1

27. Conforme já registrado na Exposição de Motivos, restou reconsiderado que o prazo de 30 dias para cumprimento da Determinação DT.1 passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

IV – DO FUNDAMENTO LEGAL

28. A presente Análise do Pedido de Reconsideração encontra respaldo nos seguintes dispositivos normativos: (i) Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; (ii) Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996; (iii) Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997; (iv) Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; e (v) Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004.

V – DA CONCLUSÃO

29. Diante do exposto, de acordo com o disposto no artigo 34 da Resolução Normativa nº 63/2004, resolve esta Coordenadoria reconsiderar parcialmente a decisão constante do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, no sentido de (i) reduzir o valor da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 de R$ 457.783,76 (quatrocentos e cinquenta e sete mil, setecentos e oitenta e três reais e setenta e seis centavos) para R$ 228.891,87 (duzentos e vinte e oito mil, oitocentos e noventa e um reais e setenta e seis centavos); (ii) manter a penalidade de corrente da Não Conformidade NC.2 em R$ 501.801,42 (quinhentos e um mil, oitocentos e um reais e quarenta e dois centavos); (iii) manter a decisão de que o prazo de 30 dias para cumprimento da Determinação DT.1 passe a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

30. O **Quadro 4**, a seguir, apresenta um resumo das infrações expostas nesta Exposição de Motivos, dispondo seus respectivos enquadramentos na Resolução Normativa nº 63/2004, as penalidades decorrentes, os valores finais das dosimetrias alcançadas, e – para as penalidades de multa – os valores pecuniários relativos ao faturamento percebido pela distribuidora nos últimos doze meses:

Quadro 4

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,004875%**	**228.891,87**
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,0106875%**	**501.801,42**
TOTAL				**0,0155625%**	**730.693,29**

31. Assim, de acordo com as dosimetrias definidas neste documento, e observando o que estabelecem os artigos 6º, 14 e 15 da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, esta Coordenadoria decide, em juízo de reconsideração, pela aplicação de penalidade de multa no valor de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), correspondentes a 0,0155625% do montante de R$ 4.695.218.002,33 (quatro bilhões, seiscentos e noventa e cinco milhões, duzentos e dezoito mil, dois reais e trinta e três centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018, conforme último "Balancete Mensal Padronizado – BMP" disponível no banco de dados da ANEEL.

Fortaleza, 22 de março de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia

ARCE FL. 38

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO: PCEE/CEE/0001/2019

AUTO DE INFRAÇÃO nº 0001/2019-ARCE-SFE

ANÁLISE DE PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0019/2019, e considerando o que dispõe o art. 35 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no art. 34 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, **DECIDO** pela reconsideração do valor da multa aplicada à Enel Distribuição Ceará por meio do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, passando de R$ 956.585,18 para R$ 730.693,29.

Fortaleza, 22 de março de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 39

Ofício OF/CEE/0025/2019

Fortaleza, 22 de março de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019
Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

Senhor Presidente,

Em conformidade com o Parecer PR/CEE/0019/2019, tendo em vista o disposto no art. 34 da Resolução nº 63/2004 da Agência Nacional de Energia Elétrica, esta Coordenadoria de Energia decidiu reconsiderar sua decisão quanto ao Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, reduzindo o valor da penalidade de multa de R$ 956.585,18 (novecentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos) para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), pelo que estamos cientificando essa Distribuidora para interposição de recurso à esta decisão ou pagamento da multa, observadas as disposições regulamentares pertinentes.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Alda de Castro Pereira
Secretária
27/03/19
14h51

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 10

Ilmo. Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
04/04/2019
Carta Enel Ceará 040-RB-19

Referência: OF/CEE/0009/2019

Assunto: Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE e Parecer PR/CEE/0019/2019

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0001/2019

Senhor Coordenador,

A Enel Distribuição Ceará ("Enel CE"), vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., apresentar o 2º RECURSO em face do Auto de Infração n° 0001/2019-ARCE-SFE, lavrado em 27/02/2019("AI"), pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 38 c/c artigo 34 da REN nº 63/2004, este Recurso é dirigido à a ARCE-SFE, autoridade que lavrou o AI ora recorrido para, querendo, exercer juízo de reconsideração.

1 CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

Nos termos do art. 45 da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, de 10/07/07, contra decisões de Superintendentes com delegação de poder decisório no âmbito ANEEL caberá recurso.

O artigo 33 da REN nº 63/2004, por sua vez, estabelece que "[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI".

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) o Parecer PR/CEE/0019/2019 sobre Auto de Infração nº nº 0001/2019-ARCE-SFE, o

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
04/04/2019

Wagner Sirido
Ouvidor ARCE
04/04/19

qual aplica a penalidade à Enel CE, foi recebido pela recorrente em 22/03/2019, então, o presente Recurso é tempestivo.

2 Dos fatos

A fiscalização, que realizada na Enel Distribuição Ceará, teve o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como foi verificar a adequação da classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), foi gerado o Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE. No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 02 (duas) Não Conformidades (NC.1 e NC.2) e uma Determinação DT1.

No dia 19/12/2018 a Enel CE solicitou prazo adicional para manifestação ao Termo de Notificação em referência, em 27/12/2018, por meio do ofício ARCE OF/CEE/0137/2018, a ARCE concedeu dilação de prazo.

Em 27 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0137/2018, esta Coordenadoria de Energia informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

Em 28/02/2019 a Enel CE recebeu o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, visto que após a análise da manifestação da Enel CE, a ARCE manteve as Não-conformidades NC.1 e NC.2, com penalidade no valor de RS 956.585, 18, ao mesmo tempo em reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Em 22/03/2019 a Enel CE recebeu da ARCE o Parecer PR/CEE/2019 com a análise do pedido de reconsideração do Auto de Infração. No mencionado parecer a ARCE: (i) reduziu o valor da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 de R$ 457.783,76 para R$ 228.891,87, (ii) manteve a penalidade de corrente da Não Conformidade NC.2 em R$ 501.801,42 (Multa total no valor de R$730.693,29) e (iii) manteve a decisão de que o prazo de 30 dias para cumprimento da Determinação DT.1 passe a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Acerca do mencionado Auto de Infração, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

3 Recurso da Enel Ceará

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

A Não Conformidade NC.1 cita que:

Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos:

Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.

Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

.....

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

[...]

§ 1° **O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto** no Anexo I desta Resolução. (Destacamos)

Manifestação à Não conformidade (NC.1)

No parecer PR/CEE/0019/2019, a ARCE cita o que segue:

B.1 – Da Não Conformidade NC.1 – Classificação e registro de atendimentos

1. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.1 por não ter classificado corretamente os registros de 26 atendimentos de uma amostra de 400, descumprindo assim os dispostos no art. 156 e no § 1º do art. 183, ambos da REN nº 414/2010.

2. A dosimetria da penalidade de multa aplicada em virtude da Não Conformidade NC.1 resultou em 0,00975%, conforme demonstrado no **Quadro 1**:

Quadro 1 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			6,50%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,00975%

(...)

3. Em consequência das reconsiderações desta Coordenadoria de Energia em relação às classificações dos atendimentos, a dosimetria da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 terá seu valor reduzido de 0,00975% para 0,00525%, conforme **Quadro 3**:

Quadro 3 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1, após recurso

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			3,25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,004875%

No auto de Infração nº 001/2019-ARCE-SFE, é citado que:

> **IV.1 - DAS INFRAÇÕES E RESPECTIVOS ENQUADRAMENTOS**
>
> 19 De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades NC.1 e NC.2, e consequentemente enquadramento no inciso XXIII do art. 6º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:
>
> ***Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:***
>
> ***XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º. (Destacamos)***

Com relação ao tratando da dosimetria e da penalidade aplicada, fazemos referência ao processo 48500.003449/2017-71, já arquivado, que trata de fiscalização de mesmo objeto ocorrida em agosto de 2017 na Light em que as mesmas não conformidades foram identificadas.

Na ocasião da fixação da penalidade do processo 48500.003449/2017-71, a fiscalização fez a seguinte avaliação:

> "17. O artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, define os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:
>
> 'Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.'
>
> 17. Por fim, o artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 2004, estabelece:
>
> 'Art. 8° - A penalidade de multa capitulada nos arts 4°, 5°, 6° e 7° desta Resolução poderá ser convertida em advertência, desde que:
>
> I – a infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao da sua ocorrência; e
>
> II – as consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.'
>
> 18. Com relação ao requisito do inciso I do art. 8º, registre-se que a infratora não foi autuada por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da sua ocorrência.
>
> 19. Em relação ao requisito do inciso II, verificou-se que para 4 dos 5 casos apontados, apesar de ter havido equívoco na classificação, a Concessionária comprovou que esses casos foram tratados como procedentes após procedimento

ARCE FL. 45

> de reanálise das reclamações, não ocasionando prejuízo ao consumidor. Verificou-se também que o indicador FER recalculado não foi transgredido e que a autuada está adotando procedimentos para melhoria constante dos processos de análise de reclamações. Assim, compreende-se que as consequências da infração ao caso concreto mostraram-se como sendo de pequeno potencial ofensivo.
>
> 20. Por conseguinte, uma vez que preenchidos os requisitos indispensáveis e cumulativos para tanto, decide-se pela conversão da penalidade pecuniária em advertência, com fulcro no artigo 8º, incisos I e II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004.

Sendo assim, considerando a avaliação da superintendência da ANEEL em processo similar (48500.003449/2017-71) constata-se que a Enel CE também atende aos requisitos da REN 063/2004 para conversão da penalidade pecuniária em advertência, uma vez que:

(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente a DER/FER; e

(ii) A classificação incorreta não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE;

Ante o exposto, solicitamos que a penalidade de multa seja convertida em advertência em observância ao princípio da Isonomia.

Caso a penalidade referente a Não Conformidade N.C1 não seja convertida em Advertência, solicitamos alternativamente que a mesma tenha o seu enquadramento revisto, visto que a mencionada infração está claramente tipificada no **item II do Art. 5º da Resolução Normativa 63/2004**. Senão vejamos:

> Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II: (Redação dada pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.)
>
> (...)
>
> II - **descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores**, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas; (Destacamos)

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja reavaliada.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

> **Não Conformidade (NC.2) - Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**
>
> Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.
>
> Art.157 - **A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação**: (**Destacamos**)
>
> .....
>
> § 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

Manifestação à Não conformidade (NC.2)

Com relação ao tratando da dosimetria e da penalidade aplicada, fazemos referência ao processo 48500.003449/2017-71, já arquivado, que trata de fiscalização de mesmo objeto ocorrida em agosto de 2017 na Light em que as mesmas não conformidades foram identificadas.

Na ocasião da fixação da penalidade do processo 48500.003449/2017-71, a fiscalização fez a seguinte avaliação:

> "17. O artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, define os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:
>
> 'Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.'
>
> 17. Por fim, o artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 2004, estabelece:
>
> 'Art. 8° - A penalidade de multa capitulada nos arts 4°, 5°, 6° e 7° desta Resolução poderá ser convertida em advertência, desde que:
>
> I – a infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao da sua ocorrência; e
>
> II – as consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.'

ARCE FL. 47

18. Com relação ao requisito do inciso I do art. 8º, registre-se que a infratora não foi autuada por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da sua ocorrência.

19. Em relação ao requisito do inciso II, verificou-se que para 4 dos 5 casos apontados, apesar de ter havido equívoco na classificação, a Concessionária comprovou que esses casos foram tratados como procedentes após procedimento de reanálise das reclamações, não ocasionando prejuízo ao consumidor. Verificou-se também que o indicador FER recalculado não foi transgredido e que a autuada está adotando procedimentos para melhoria constante dos processos de análise de reclamações. Assim, compreende-se que as consequências da infração ao caso concreto mostraram-se como sendo de pequeno potencial ofensivo.

20. Por conseguinte, uma vez que preenchidos os requisitos indispensáveis e cumulativos para tanto, decide-se pela conversão da penalidade pecuniária em advertência, com fulcro no artigo 8º, incisos I e II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004.

Sendo assim, considerando a avaliação de superintendência da ANEEL em processo similar (48500.003449/2017-71) constata-se que a Enel CE também atende aos requisitos da REN 063/2004 para conversão da penalidade pecuniária em advertência, uma vez que:

(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente a DER/FER;

(ii) A classificação incorreta não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE;

(iii) Foi comprovado, já na manifestação ao TN, que os casos classificados indevidamente como improcedentes haviam sido tratados como procedentes, não havendo prejuízo para o consumidor e vantagem para a Distribuidora; e

(iv) Foi constatado pela fiscalização que o indicador FER recalculado não será transgredido.

Ante o exposto, solicitamos que a penalidade de multa seja convertida em advertência em observância ao princípio da Isonomia.

Caso a penalidade referente a Não Conformidade N.C2 não seja convertida em Advertência, solicitamos que a mesma tenha o seu enquadramento revisto, visto que a mencionada infração está claramente tipificada no item II do Art. 5º da Resolução Normativa 63/2004. Senão vejamos:

> Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II: (Redação dada pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.)
>
> (...)
>
> II - **descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores**, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas; (Destacamos)

ARCE FL. 43

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja reavaliada.

Determinação DT.1 cita que:

> **Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**
>
> Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Manifestação sobre a Determinação (DT.1)

Conforme descrito no Parecer PR/CEE/0019/2019, a ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação, no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.1 e NC.2) sejam revistas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas. A ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel CE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 119

Coordenadoria de Energia

Parecer PR/CEE/0020/2019

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: Enel Distribuição Ceará - ENEL CE
Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Termos de Notificação N.º: 1002/2018-ARCE-SFE
Auto de Infração N.º: 0001/2019-ARCE-SFE
Processo Administrativo Punitivo N.º: PCEE/CEE/0001/2019

II - DOS FATOS

1. Em 27 de fevereiro de 2019 esta Coordenadoria de Energia lavrou o AI n.º 0001/2019-ARCE-SFE, instaurando o presente processo administrativo punitivo em consonância com o disposto no parágrafo 2º do art. 20 da Resolução Normativa da ANEEL n.º 63, de 12 de maio de 2004, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Distribuidora em relação às Não Conformidades NC.1 e NC.2 do Relatório de Fiscalização nº 1002/2018, parte integrante do Termo de Notificação - TN n.º 1002/2018-ARCE-SFE.

2. O epigrafado AI, recebido pela Enel Distribuição Ceará em 28 de fevereiro de 2019, aplicou em desfavor da Recorrente penalidade de multa do Grupo III correspondente a 0,0204375% do montante de R$ 4.695.218.002,22 (quatro bilhões, seiscentos e noventa e cinco milhões, duzentos e dezoito mil, dois reais e vinte e dois centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018, resultando em um valor total de R$ 956.585,18 (novecentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos).

3. Em 11 de março de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 0025-RB-19, a Enel Distribuição Ceará interpôs recurso administrativo ao Auto de Infração.

4. Em 22 de março de 2019 a Coordenadoria de Energia, em juízo de reconsideração, decidiu pela redução do valor da penalidade de multa de R$ 956.585,18 (novecentos e cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos) para 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), com base no Parecer PR/CEE/0019/2019.

5. Em 4 de abril de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 040-19, a Autuada interpôs o segundo recurso ao Auto de Infração.

III - DA ANÁLISE

A – DA TEMPESTIVIDADE RECURSAL

6. Conforme apresentado, o respectivo Auto de Infração ora contestado é datado de 27 de fevereiro de 2019, tendo sido recebido em 28 de fevereiro de 2019 (quinta-feira), conforme atesta a contra-fé do Ofício de encaminhamento (OF/CEE/0009/2019), constante à fl. 03 destes autos.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

7. Desta feita, a autuada tinha o prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do Auto de Infração, para interposição do primeiro de Recurso Administrativo, por força do artigo 33 da REN nº 63, de 2004.

8. Esta Agência Estadual acusou o recebimento da citada peça recursal em 11 de março de 2019 (fls.23), não configurando, portanto, a existência de óbices ao conhecimento do recurso e, consequente prosseguimento na análise de mérito, uma vez que interposto tempestivamente.

9. Após análise do recurso da Distribuidora esta Coordenadoria de Energia decidiu pela redução do valor da penalidade de multa, abrindo-se para a Autuada um novo prazo de 10 dias para interposição de recurso, que passou a ser contado a partir do recebimento do Ofício OF/CEE/0025/2019 pela Enel Distribuição Ceará, que ocorreu em 22 de março de 2019 (fls. 34), uma sexta-feira. Dessa forma, o prazo recursal começou a transcorrer no dia 26 de março, visto que o dia 25 de março (segunda-feira) foi um feriado Estadual, Data Magna do Estado do Ceará, conforme Emenda Constitucional do Estado do Ceará nº 73, de 1º de dezembro de 2011.

10. O recebimento do segundo recurso pela ARCE ocorreu em 4 de abril de 2019 (fls. 40), não configurando, portanto, a existência de óbices ao conhecimento do recurso e, consequente prosseguimento na análise de mérito, uma vez que interposto tempestivamente.

11. Ultrapassada a preliminar, adentra-se especificamente à análise da matéria devolvida a esta Agência.

B – DA ANÁLISE DE MÉRITO

12. Cumpre esta Coordenadoria de Energia esclarecer que o Recurso Administrativo ao Auto de Infração encontra-se previsto nos artigos 62 a 65 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Assim, relativamente aos processos administrativos punitivos, o artigo 65 da citada Lei estabeleceu que:

> *"Art 65. - Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada." (grifos nossos)*

13. Portanto, a presente análise não tem a finalidade de servir de réplica ou tréplica de assuntos já analisados e deliberados pela autoridade que emitiu o Auto de Infração, mas se justifica, exclusivamente, enquanto oportunidade processual para correção de eventuais erros praticados, exercício de melhor juízo e para avaliar alguma circunstância ou fato novo relevante e que justifiquem a reforma da decisão proferida.

14. Passa-se ao exame pontual e individualizado dos argumentos expendidos pela recorrente para as Não Conformidades NC.1 e NC.2.

B.1 – Das Não Conformidades NC.1 e NC.2 – Classificação e registro de atendimentos

15. Após o primeiro recurso da Distribuidora, esta Coordenadoria de Energia decidiu pela redução da dosimetria da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1, passando de 0,00975% para 0,00525%.

16. No presente recurso a Distribuidora inicialmente apresenta argumentos favoráveis à conversão das penalidades de multa em advertência, fazendo menção ao processo 48500.003449/2017-71, nos seguintes termos:

> *Com relação ao tratando da dosimetria e da penalidade aplicada, fazemos referência ao 48500.003449/2017-71, já arquivado, que trata de fiscalização de mesmo objeto ocorrida em agosto de 2017 na Light em que as mesmas não conformidades foram identificadas*
> .....
> *Sendo assim, considerando a avaliação da superintendência da ANEEL em processo similar (48500.003449/2017-71) constata-se que a Enel CE também atende aos requisitos da REN 063/2004 para conversão da penalidade pecuniária em advertência, uma vez que:*
> *(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que é a primeira fiscalização referente a DER/FER; e*
> *(ii) A classificação incorreta não causou danos aos usuários e vantagem indevida auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE;*
> *(iii) Foi comprovado, já na manifestação ao TN, que os casos classificados indevidamente como improcedentes haviam sido tratados como procedentes, não havendo prejuízo para o consumidor e vantagem para a Distribuidora; e*
> *(iv) Foi constatado pela fiscalização que o indicador FER recalculado não será transgredido.*

17. Alternativamente, caso não seja convertida em advertência a penalidade pecuniária, requer a Distribuidora que as Não Conformidades NC.1 e NC.2 tenham o seu enquadramento revisto, considerando que a mencionada infração estaria tipificada no item II do art. 5º da Resolução nº 63/2004:

> *Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II: (Redação dada pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.)*
> *(...)*
>
> *II - descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;* (Grifos nossos)

18. Sobre o pedido de conversão das penalidades de multa em advertência, convém citar o dispositivo constante do artigo 8º da Resolução Normativa ANEEL nº 63, de 2004, que assim disciplina a matéria: Art. 8º. A penalidade de multa capitulada nos artigos 4º, 5º, 6º e 7º desta Resolução poderá ser convertida advertência, desde que:

I. A infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao de sua ocorrência; e.
II. As consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.

19. Depreende-se do dispositivo em epígrafe que a penalidade pecuniária pode ser convertida em advertência desde que preenchidos os 2 (dois) requisitos indispensáveis e cumulativos existentes, quais sejam: (i) inexistência de autuação por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da ocorrência da infração passível de autuação; e (ii) que as consequências da infração sejam consideradas como sendo de pequeno potencial ofensivo.

20. Exponha-se que inexiste no banco de dados desta Agência Estadual e nem da ANEEL autuação por idêntica infração, nos últimos 4 (quatro) anos anteriores à ocorrência das infrações examinadas neste Auto de Infração recorrido, isto é, a autuada preenche o requisito objetivo (art. 8º, inciso I, da Resolução Normativa nº 63, de 2004) para a conversão pretendida.

21. Entretanto, as Não Conformidades NC.1 e NC.2 não são compreendidas como sendo infrações de pequeno potencial ofensivo, o que obsta a conversão da penalidade de multa em advertência, nos termos do art. 8º, inciso II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004, uma vez que as irregularidades comprovadas se referem ao fato de a recorrente: (i) não classificar corretamente os registros de atendimento, descumprindo assim os dispostos nos art. 156 e § 1º do art. 183, ambos da REN nº 414/2010, e (ii) não avaliar corretamente as reclamações dos consumidores, resultando em prejuízo ao serviço público, na medida em que os indicadores de reclamações apurados pela Distribuidora não refletem a real situação de prestação do serviço.

22. Vale ressaltar o mais recente posicionamento da ANEEL sobre o assunto, que foi exarado nos autos do Processo 48500.002311/2018-36, por ocasião do julgamento do Recurso Administrativo interposto pela Celg Distribuição S.A. – CELG D em face do Auto de Infração nº 1/2018, lavrado pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, que aplicou penalidade de multa em decorrência do descumprimento de dispositivos legais relacionados aos procedimentos de apuração dos indicadores de tratamento de reclamações, semelhante ao objeto da fiscalização que resultou na autuação em comento contra a Enel Distribuição Ceará. Assim, por meio do Despacho nº 1.136, de 16 de abril de 2019, o Diretor Geral da ANEEL decidiu conhecer e, no mérito, negar provimento ao Recurso Administrativo interposto pela Celg Distribuição S.A para manter as penalidades de multas aplicadas, não sendo acolhido o pedido de conversão das penalidades pecuniárias em advertência.

23. Quanto ao pedido de revisão da tipificação das Não Conformidades NC.1 e NC.2 para a hipótese prevista no inciso II do art. 5º da Resolução nº 63/2004 da ANEEL (*descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas*), é importante observar que a conduta da Distribuidora não diz respeito a falhas no registro das reclamações e solicitações, mas de equívocos na classificação tipo de manifestação do consumidor e de avaliação de procedência quanto ao mérito das reclamações. Dessa forma a infração foi corretamente tipificada no inciso XXIII do art. 6º da Resolução nº 63/2004.

24. Por fim, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Concessionária, sendo as infrações corretamente tipificadas na Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, as dosimetrias utilizadas adequadas e satisfatoriamente justificadas. Dessa forma, esta CEE recomenda a manutenção da correspondente penalidade pecuniária para as Não Conformidade NC.1 e NC. 2.

B.2 – Da Determinação DT.1

25. Conforme já registrado na Exposição de Motivos, restou reconsiderado que o prazo de 30 dias para cumprimento da Determinação DT.1 passará a ser contado após decisão em última instância administrativa.

IV – DO FUNDAMENTO LEGAL

26. A análise do presente recurso encontra respaldo nos seguintes dispositivos normativos: (i) Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; (ii) Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996; (iii) Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997; (iv) Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; e (v) Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004.

V – DA CONCLUSÃO

27. Diante do exposto, conclui esta Coordenadoria de Energia que, no mérito, deve ser negado provimento ao recurso da Enel Distribuição Ceará, mantendo-se o valor das multas pecuniárias aplicadas por meio do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE no valor total de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), conforme **Quadro 1**, ressaltando que o prazo para cumprimento da Determinação DT.1 passará a ser contado após a decisão em última instância administrativa.

Quadro 1

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,004875%**	**228.891,87**
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,0106875%**	**501.801,42**
TOTAL				**0,0155625%**	**730.693,29**

28. Ressalta-se que a presente análise é restrita aos aspectos técnicos das infrações e da consequente aplicação de penalidade, pelo que faz-se necessário o encaminhamento dos autos do processo para Procuradoria Jurídica desta Agência para apreciação dos aspectos jurídicos.

Fortaleza, 31 de maio de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 53

FD/CEE/0012/2019

Fortaleza, 31 de maio de 2019

ARCE FL. 54

PARA: Marcelo Capistrano – Procuradoria Jurídica

DE: Cássio Tersandro de Castro Andrade – Coordenadoria de Energia

Ref.: Processo PCEE/CEE/0001/2019/2008 – Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

Senhor Procurador,

Encaminhamos os autos do Processo Administrativo Punitivo nº: PCEE/CEE/0001/2019, que trata do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, referente à fiscalização dos indicadores de tratamento das reclamações da Enel Distribuição Ceará do ano de 2018, **para que esta Procuradoria emita parecer no tocante aos aspectos jurídicos do recurso interposto pela Autuada**.

Após a apreciação por esta Procuradoria, o processo deverá ser encaminhado para o Conselho Diretor desta Agência para o julgamento em 1ª instância do recurso.

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Ao Dr. Ivo,
Para análise.
Fort. 03/06/19.
Marcelo Capistrano Cavalcante
Procurador Autárquico da ARCE
Matrícula: 142-1-4/OAB-CE 25.293

Ao Procurador-Chefe,
segue parecer solicitado.
Em 18.06.19
Ivo César Barreto de Carvalho
Procurador Autárquico da ARCE
Matrícula 000120-1-7/OAB-Ce 12.640

À ACC,
Segue parecer.
Fort. 18/06/19
Marcelo Capistrano Cavalcante
Procurador Autárquico da ARCE
Matrícula: 142-1-4/OAB-CE 25.293

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

PROCESSO PCEE/CEE/0001/2019
PARECER PR/PRJ/0342/2019
SOLICITANTE: Cássio Tersandro de Castro Andrade (Coordenador de Energia)

EMENTA: Recurso da ENEL. Processo administrativo punitivo. Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER. Reconsideração parcial de não ocorrências de algumas Não conformidades. Recálculo das penalidades pecuniárias aplicadas no AI/CEE/0003/2019. Recurso improcedente.

Trata-se de recurso interposto pela ENEL contra decisão proferida pela Coordenadoria de Energia da ARCE (fls. 29/38), nos autos do processo em epígrafe, cujo objeto central é fiscalização da concessionária para verificar os procedimentos de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, relativos ao ano de 2017. Desta fiscalização, resultou no Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE (AI/CEE/0003/2019 – fl. 04), que culminou com a aplicação da sanção de multa no valor de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos).

Notificada do referido Auto de Infração, a Concessionária interpôs recurso, no prazo legal, e solicitou: a) reavaliação, por parte deste ente regulador, da Não Conformidade NC.1; b) revisão do cálculo da multa relativa a Não Conformidade NC.2, no tocante ao quesito gravidade, e c) reconsideração do prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que deverá passar a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa (fls. 23/28). Em juízo de reconsideração (fls. 29/38), o Coordenador de Energia decidiu pelo acolhimento parcial de algumas alegações de não ocorrência das Não Conformidades NC.1, mantendo assim as Não Conformidades NC.2 e a Determinação DT.1, resultando, portanto, na reconsideração do valor da multa aplicada à Enel Distribuição do Ceará, passando de R$ 959.585,18 para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos).

Indignada, a ENEL interpôs novo recurso (fls. 40/48) à referida decisão, aduzindo os mesmos fundamentos técnicos e jurídicos já suscitados na peça recursal anterior, solicitando assim a conversão da penalidade pecuniária em advertência, com fulcro na Resolução Normativa ANEEL nº 63/2004. Em manifesta-

ção final da Coordenadoria de Energia, entendeu-se pela manutenção das multas aplicadas e pela improcedência do recurso (parecer PR/CEE/0020/2019 – fls. 49/53). Após, os autos foram encaminhados a esta Procuradoria Jurídica para análise dos aspectos jurídicos do referido recurso para posterior encaminhamento e decisão do Conselho Diretor desta Agência (FD/CEE/0012/2019 – fl. 54).

É, em síntese, o relatório.

Preliminarmente, cumpre informar a existência nos autos de duas manifestações da Concessionária defensivas contra a imposição de aplicação da penalidade imposta pela Coordenadoria de Energia da Arce. Constam o recurso da aplicação do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE (AI/CEE/0003/2019), de fls. 23/28, e o recurso contra a decisão da CEE de reconsideração parcial da infração, de fls. 40/48. Noutros termos, mostra-se cristalino o exercício à garantia constitucional da ampla defesa e do contraditório.

Nesta segunda manifestação recursal, contudo, a concessionária estadual cinge-se, basicamente, ao pleito da conversão da penalidade de multa aplicada em advertência, bem como de que o prazo de 30 dias para atendimento da Determinação DT.1 seja contado após a decisão administrativa em última instância. Neste azo, necessário analisar a legislação aplicável no tocante aos recursos administrativos cabíveis.

A Resolução Arce nº 107/2009 disciplina os procedimentos gerais a serem adotados por esta Agência nas ações de fiscalização de concessionária de energia elétrica, nas reclamações de usuários e dá outras providências. Acerca da possibilidade de interposição de recurso da decisão do Coordenador de Energia de lavrar auto de infração, assim dispõe o art. 35:

> **Art. 35.** Apresentado recurso, o Coordenador de Energia poderá, em até cinco dias, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, total ou parcialmente, enviará o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação em primeira instância. (Redação dada pela Resolução nº 180, de 16 de janeiro de 2014)

Constam dos autos um juízo de reconsideração do Coordenador de Energia, conforme parecer PR/CEE/0019/2019 (fls. 29/37), que culminou com a decisão do próprio Coordenador (fl. 38) de reduzir o valor da multa aplicada de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos) para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos). No entanto, a partir deste momento processual, os autos deveriam ter sido enviados ao Conselho Diretor da Arce para deliberação em 1ª Instância.

Em verdade, novamente comunicada do citado *decisum* mediante ofício OF/CEE/0025/2019 (fl. 39), a Concessionária manifestou-se mais uma vez – pleito este com caráter recursal – do qual resultou outra parecer da lavra do Coor-

ARCE 57

denador de Energia desta Autarquia Estadual (PR/CEE/0020/2019 – fls. 49/53), que encaminha os autos a esta Procuradoria Jurídica para analisar os aspectos jurídicos do recurso interposto pela Autuada (FD/CEE/0012/2019 – fl. 54). De fato, não há qualquer vício processual, mas apenas um excesso de formalismo no trâmite processual quando este deveria ter sido encaminhado ao Conselho Diretor para fins de escolha e distribuição a um dos Conselheiros para atuar como relator (art. 35, §1º, Resolução Arce nº 107/2009). Em seguida, caso necessário, este Conselheiro Relator poderia solicitar análise jurídica sobre questões específicas contidas na peça recursal (art. 35, §2º, Resolução Arce nº 107/2009).

Não obstante, e para fins de evitar qualquer alegação de nulidade processual (haja vista que o erro no trâmite processual ocorrera internamente), sugere-se o recebimento do 2º recurso para apreciação por parte do Conselho Diretor desta Agência.

No mérito, não vislumbramos qualquer irregularidade na aplicação da sobredita multa. O indigitado Auto de Infração apontou, corretamente, as condutas infracionais apuradas em fiscalização pela área técnica correspondente, tendo subsumido bem as condutas fáticas aos dispositivos normativos aplicáveis, aplicado a dosimetria de forma justa, razão pela qual entendemos adequadas e pertinentes as capitulações infracionais dispostas no art. 6º, inc. XXIII, da Resolução ANEEL nº 63/2004, haja vista que os indicadores DER e FER constarem, exatamente, na Resolução ANEEL nº 414/2010, que estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

Com relação ao pedido recursal de conversão da aplicação de penalidade de multa em advertência, em consonância ao parecer da área técnica, também entendemos que este não deva ser acolhido. Isto porque tal previsão normativa (art. 8º, Resolução ANEEL nº 63/2004) requer a presença de dois requisitos cumulativos e indispensáveis. De acordo com a CEE, inexiste autuação da Concessionária por idêntica infração nos últimos 4 anos anteriores a esta ocorrência, o que preencheria o primeiro requisito (inciso I). Porém, as infrações cometidas pela ENEL não são de pequeno potencial ofensivo, como bem assentou a área técnica e em consonância ao entendimento da própria ANEEL (vide Processo 48500.002311/2018-36), o que obstaria a presença do 2º requisito necessário para a pleiteada conversão da penalidade de multa em advertência.

Por todo o exposto, opino pela **improcedência do recurso** interposto pela ENEL, devendo ser mantida a decisão proferida pelo Coordenador de Energia da Arce.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 18 de junho de 2019.

Ivo César Barreto de Carvalho
Procurador Autárquico da ARCE

FL. 58

FD/AGC/1333/2019
Ref.: PCEE/CEE/0001/2019

Fortaleza (CE), 19 de junho de 2019.

Ao Conselheiro Relator Jardson Saraiva Cruz,

Encaminhamos o presente processo para análise, informando que o mesmo foi distribuído para V. Sa., em 19.06.2019.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

PROCESSO: PCEE/CEE/0001/2019

INTERESSADA: Enel Distribuição Ceará

ASSUNTO: Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

RELATOR: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz

DESPACHO SANEADOR

Após análise acurada dos autos, avalio a necessidade de chamar o feito à ordem para regularizar o trâmite processual do presente feito, uma vez que da decisão do Coordenador de Energia, fl. 38, de reduzir o valor da multa aplicada no importe de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco Reais e dezoito centavos), decorrente do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, os autos deveriam ter sido enviado ao Conselho Diretor da Arce para deliberação em 1ª instância.

Melhor aduzindo, em 27 de fevereiro de 2019 a Coordenadoria de Energia desta Agência - CEE lavrou o epigrafado AI (fl.04), instaurando o presente processo administrativo punitivo em desfavor da Enel Distribuição Ceará, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Distribuidora em relação às Não Conformidades NC.1 e NC.2 do Relatório de Fiscalização nº 1002/2008.

Em 11 de março de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 0025-RB-19, às fls. 23/27 e anexo (fl. 28), a Enel interpôs recurso administrativo ao Auto de Infração.

Por conseguinte, em 22 de março de 2019, a CEE, em juízo de reconsideração, decidiu pela redução da penalidade de multa no montante de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco Reais e dezoito centavos) para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), com base no Parecer PR/CEE/0019/2019 (fls. 29/38), dando ciência da decisão a Distribuidora através do Ofício OF/CEE/0025/2019, apenso à fl.39.

Em 4 de abril de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 040/19, consignada às fls. 40/ 48, a autuada interpôs novo recurso solicitando a conversão da penalidade pecuniária em advertência.

Em manifestação final da Coordenadoria de Energia, esta entendeu pela manutenção da multa aplicada e pela improcedência do recurso (Parecer PR/CEE/0020/2019 – fls. 49/53).

Após, os autos foram encaminhados a Procuradoria Jurídica desta Agência que exarou o Parecer PR/PRJ/0342/2019 (fls. 55/57), do qual se extrai, preliminarmente, a constatação da existência nos autos de duas manifestações defensivas da Concessionária contra a imposição de aplicação da penalidade imposta pela CEE, e para tanto ressalta que ficou claramente demonstrado o exercício constitucional da ampla defesa e do contraditório praticado pela Distribuidora. Por conseguinte, aduz que não há qualquer vício no presente feito, mas apenas um excesso de formalismo no trâmite processual quando da decisão de reduzir o valor da multa aplicada (fl.38), visto entender que a partir deste momento processual, os autos deveriam ter sido enviados ao Conselho Diretor da Arce para deliberação em 1ª Instância, e não a Concessionária comunicada do citado *decisum* que manifestou-se mais uma vez (pleito este com caráter recursal) do qual

resultou outro parecer da lavra do Coordenador de Energia desta Autarquia Estadual (PR/CEE/0020/2019 – fls 49/53). Não obstante, e para fins de evitar qualquer alegação de nulidade processual, sugeriu o recebimento do 2º recurso (fls. 40/48) para apreciação por parte do Conselho Diretor desta Agência. Quanto ao mérito, não vislumbrou qualquer irregularidade na aplicação da sobredita multa, opinando pela improcedência do recurso interposto pela ENEL, devendo ser mantida a decisão proferida pelo Coordenador de Energia da Arce.

Consequentemente, em 19 de junho de 2019, o presente processo foi distribuído para este Conselheiro Relator, ocasião em que tomei ciências dos fatos ora narrados.

Data maxima venia, não acolho a sugestão da douta Procuradoria Jurídica, pois entendo que é necessário corrigir eventuais vícios processuais que possam vir a obstruir ou até mesmo impedir o julgamento do mérito do presente feito. Acredito que organizar o processo em nada afetará a relação de direito *in concreto* tratado nos autos, e estando claro que em nenhum momento a parte autuada teve seu direito constitucional da ampla defesa e do contraditório cerceado, por essas razões não vejo motivos para deixar de sanear o processo.

Destaco que, nos termos do art. 35 da Resolução Arce nº 107/2009, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados por esta Agência nas ações de fiscalização de concessionária de energia elétrica, cabe ao Conselho Diretor da Arce, da decisão do Coordenador de Energia de lavrar auto de infração, deliberar em 1ª instância, bem como gerir o processo, *in verbis*:

> "Art. 35. Apresentado recurso, o Coordenador de Energia poderá, em até cinco dias, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, total ou parcialmente, enviará o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação em primeira instância. (Redação dada pela Resolução nº 180, de 16 de janeiro de 2014)
>
> § 1º. Para fins de análise recursal, o processo será distribuído a um Conselheiro que funcionará como relator. (Redação dada pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009)
>
> § 2º. Caso sejam necessárias outras informações complementares, o Conselheiro Relator poderá solicitar das Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o adequado julgamento do recurso, inclusive requerendo à Concessionária, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias. (Redação dada pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009)"
>
> (Grifo Nosso)

Acrescento, ser de conhecimento público e notório que cabe apenas ao relator do processo, no uso do seu poder-dever de bem dirigir este conforme as disposições legais, ou, mais precisamente, de acordo com o principio da legalidade, corrigir a qualquer tempo irregularidades existentes no feito, imprimindo-lhe regular tramitação ou determinando, quando for o acaso, a anulação ou suspensão de atos iniciados.

Dito isso, e com supedâneo no art. 357 do CPC, o qual trata de decisão interlocutória que se divide em sanear e, após, organizar o processo, **DECIDO por tonar nulo todos os atos oriundos das fls. 39 a 57 dos presentes autos,** prosseguindo o feito à partir da fl. 38 com seu regular trâmite processual, por ser essa a medida que se faz necessária.

Nestes termos, **notifique-se** a parte interessada (Enel Distribuição Ceará), para tomar conhecimento acerca desta decisão.

Fortaleza/CE, 18 de julho de 2019.

Jardson Saraiva **Cruz**
Conselheiro Relator

PROCESSO: PCEE/CEE/0001/2019
RECORRENTE: Enel Distribuição Ceará
ASSUNTO: Ação de Fiscalização – Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER - Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE
RELATOR: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo Punitivo instaurado pela Coordenadoria de Energia da Arce - CEE em desfavor da concessionária **Enel Distribuição Ceará**, que se inicia com o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE (fl. 04), o qual teve origem na Ação de Fiscalização para verificar os procedimentos de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias, relativos ao ano de 2017.

Conforme a a Exposição de Motivos nº 0001/2019-ARCE-SFE (fls. 05 a 21), a fiscalização que resultou na lavratura do Auto de Infração acima epigrafado foi iniciada formalmente em 12 de abril de 2018, por meio do Processo Administrativo PCEE/CEE/005/2018, e cuja efetivação foi comunicada à concessionária por meio do Ofício OF/CEE/0025/2018, de 12/04/2018, às fls. 03 a 06 do processo acima referido.

Como consequência da suscitada fiscalização, consignada no Relatório nº 1002/2018-ARCE-SFE, foi emitido a concessionária o Termo de Notificação nº 1002/2018/2018-ARCE-SFE, em que ficaram registradas 05 (cinco) Constatações, 2 (duas) Não-conformidades, e 1 (uma) Determinação.

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18 (PCEE/CEE/005/2018 - fls. 98/124) a concessionária apresentou manifestação acerca do Termo de Notificação, a qual foi analisada pela Coordenadoria de Energia da Arce que entendeu que restaram confirmadas as Não Conformidades NC.1 e NC.2, e quanto à Determinação DT.1 reconsiderou o prazo de 30 dias para seu atendimento, que deverá passar a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa. Por fim, decidiu pela a instauração de processo administrativo punitivo contra a ora autuada (PCEE/CEE/005/2018 – fls.136/145).

Não conformidade (NC.1) **Classificação e registro de atendimentos.**
Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no § 1º do art. 183 ambos da REN nº 414/2010.

Não conformidade (NC.2) Tratamento das reclamações – avaliação da procedência
Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do art. 157, da REN nº 414/2010.
Determinação (DT.1) **Tratamento das reclamações - avaliação da procedência**
Tendo em vista, divergência de classificação de procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópias para a ARCE. Prazo para cumprimento: 30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

Em 27/02/2019, foi aberto o presente processo pela CEE, ocasião em que foi lavrado o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE (fl. 04) com a aplicação de multa pecuniária no valor de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos).

Notificada do referido Auto de Infração, a Concessionária interpôs recurso, por meio da Carta Enel Ceará 0025-RB-19, às fls. 23/27 e anexo (fl. 28), no prazo legal, e solicitou: a) reavaliação, por parte deste ente regulador, da Não Conformidade NC.1; b) revisão do cálculo da multa relativa a Não Conformidade NC.2, no tocante ao quesito gravidade, e c) reconsideração do prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que deverá passar a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa (fls. 23/28).

Em juízo de reconsideração (PR/CEE/0019/2019 - fls. 29/38), o Coordenador de Energia opinou pelo acolhimento parcial de algumas alegações de não ocorrência das Não Conformidades NC.1, mantendo as Não Conformidades NC.2, e quanto a Determinação DT.1, manteve o prazo de 30 dias para cumprimento da determinação a ser contado após decisão administrativa em última instância, resultando, portanto, na reconsideração do valor da multa aplicada à Enel Distribuição do Ceará, passando de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos) para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos).

Ato contínuo, às fls.59/60, após análise acurada dos autos, esta relatoria exarou Despacho Saneador, considerando a necessidade de chamar o feito à ordem para regularizar o trâmite processual do presente feito, uma vez que da decisão do Coordenador de Energia (fl. 38), de reduzir o valor da multa aplicada no importe de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco Reais e dezoito centavos), os autos deveriam ter sido enviado ao Conselho Diretor da Arce para

deliberação em 1ª instância, e não a Concessionária comunicada do citado *decisum,* que, por conseguinte, manifestou-se mais uma vez em caráter recursal. Desta feita decidi por tonar nulo todos os atos oriundos das fls. 39 a 57 dos presentes autos, prosseguindo o feito à partir da fl. 38 com seu regular trâmite processual, por ser essa a medida que se fazia necessária.

É o que importava relatar.

VOTO

Preliminarmente, devemos atentar que o processo encontra-se regularmente instruído. Quanto a tempestividade recursal, conheço do presente recurso. A concessionária foi notificada em 28/02/2019 (fl.03) e apresentou defesa em 11/03/2018 (fl. 23), portanto dentro do prazo legal regulamentar - Art. 33, § 6º da Resolução n° 107/2009, *in verbis:*

> "**Art. 33.** O Processo Administrativo Punitivo terá início com a emissão do Auto de Infração (AI), que será instruído com o TN e a respectiva manifestação, se houver, bem assim com a exposição de motivos da autuação e outros documentos a esta relacionados, que não implique duplicidade da documentação constante do processo de fiscalização correspondente e deverá conter:
>
> (...)
>
> **§ 6º.** O prazo para o pagamento da multa ou apresentação de Recurso à ARCE é de 10 (dez) dias, contado da data da notificação da Concessionária de Energia Elétrica autuada."

Com relação ao mérito, não vi nos argumentos exarados pela concessionária motivos para desconstituir o Auto de Infração em epígrafe, isto é, para questionar a correção da decisão da Coordenadoria de Energia desta Agência, que aplicou corretamente, as condutas infracionais apuradas em fiscalização, tendo subsumido bem os acontecimentos fáticos aos dispositivos normativos aplicáveis.

Ora, restou inconteste nos autos que as não conformidades NC.1 e NC.2 não são compreendidas como sendo infrações de pequeno potencial, uma vez que as irregularidades comprovadas se referem ao fato da concessionária não classificar corretamente os registros de atendimento, descumprindo assim os dispostos nos art. 156 e §1º do art. 183, ambos da REN nº 414/2010, e por não avaliar corretamente as reclamações dos consumidores, resultando em prejuízo ao serviço público, na medida em que os indicadores de reclamações apurados pela distribuidora não refletem a real situação de prestação do serviço.

Em que pese tal fato, a CEE em análise a manifestação apresentada pela concessionária às fls. 23/27 e anexo (fl. 28), reconsiderou apenas seu entendimento inicial no tocante a não conformidade NC.1, pois entendeu que restaram confirmados 13

(treze) atendimentos com irregularidade na classificação dentre os 400 (quatrocentos) atendimentos da amostra, alterando sua abrangência, o que implicou na redução do valor da penalidade de multa decorrente desta não conformidade de R$ 457.783,76 (quatrocentos e cinquenta e sete mil, setecentos e oitenta e três reais e setenta e seis centavos) para R$ 228.891,87 (duzentos e vinte e oito mil, oitocentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos), e consequentemente na redução da multa pecuniária referente ao Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos) para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos).

Desta feita acolho o novo juízo de valor da CEE, ressalto, porém, que não cabe, quanto ao presente Auto de Infração, de acordo com a tipologia das infrações constatadas, a aplicação da penalidade de advertência, nos termos do art. 8º, inciso II, da Resolução Normativa nº 63/2004 e, quanto à dosimetria da pena, vislumbro nos autos que já foram consideradas a proporcionalidade e a razoabilidade em relação ao percentual aplicado, correspondente a 0,0204375% relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2017 a novembro de 2018, conforme último "Balancete Mensal Padronizado -BMP" disponivel no banco de dados da ANEEL, sendo improcedente qualquer questionamento da recorrente nesse tocante que por ventura venha a existir.

Sendo assim, a partir de tais argumentos, e considerando o que consta neste processo, PCEE/CEE/0001/2019, e no processo PCEE/CEE/0005/2018, que foi apensado, e com fundamento no parecer da Coordenadoria de Energia, PR/CEE/0019/2019 (fls.29/37), **VOTO** pelo conhecimento do recurso da concessionária, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade, para, no mérito, **dar-lhe PARCIAL PROVIMENTO, no sentido de manter a lavratura do Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE, porém com a redução da penalidade de multa para a quantia de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), conforme legislação pertinente e planilha a cargo da Coordenadoria de Energia- CEE (fl.37). Ademais, quanto a Determinação DT.1, mantenho o prazo de 30 dias para cumprimento da determinação a ser contado após decisão administrativa em última instância.**

É o voto.

Fortaleza/CE, 18 de julho de 2019.

Jardson Saraiva **Cruz**
Conselheiro Relator

ARCE 63

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ-ARCE

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DIRETOR DO DIA 18 DE JULHO DE 2019

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 18 DE JULHO DE 2019. Aos 18 (dezoito) dias do mês de julho do ano de 2019, às 10h40, na sede da ARCE, presentes: o Presidente Fernando Alfredo Rabello Franco, os Conselheiros Jardson Saraiva Cruz e João Gabriel Laprovítera Rocha; o Diretor Executivo, Alceu de Castro Galvão Júnior; o Procurador-Chefe, Marcelo Capistrano Cavalcante e o Assessor, Alexandre Caetano da Silva. PROCESSOS REGULATÓRIOS: PCTR/CTR/0234/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91273; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0320/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93880; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0321/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93685; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0328/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91487; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0348/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91774; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0376/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90483; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCEE/CEE/0001/2019: Interessada: Enel Distribuição Ceará; Assunto: Ação de Fiscalização - Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER - Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo parcial provimento, no sentido de manter a lavratura do Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE, porém com a redução da penalidade de multa, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0018/2019: Interessado: José Gabriel Sampaio Barros Melo; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 142910; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0028/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106557; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0032/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 104237; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0043/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112995; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0047/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112982; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por

PCTR/CDR/0680/2019: Interessado: José Fleury Martins Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 86951; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0681/2019: Interessado: José Fleury Martins Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 86719; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0146/2019: Interessado: Wellington Nunes da Silva; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 145858; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0368/2019: Interessado: Carlos Alexandre Teixeira de Almeida; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 144679; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0260/2018: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração – Auto de infração - AI/CSB/0048/2018- SAA e SES de Russas/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do pedido de reconsideração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0060/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0013/2019 - SAA e SES de Horizonte e localidades Cajueiro da Malhada, Dourados e Queimados/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0070/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0014/2019 - SAA e SES de Novo Oriente/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0312/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91757; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0329/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 93997; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0347/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 97282; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0350/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 114120; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0364/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91283; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0003/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 112951; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0027/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 101392; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0173/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91763; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0179/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 107485; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0244/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91295; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por

unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0263/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91279; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0266/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90439; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0280/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 111578; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0291/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 109345; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0457/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106575; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0504/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118127; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0516/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118120; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0520/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118143; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0522/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118132; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0529/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118015; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0535/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114084; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0544/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118188; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0551/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113069; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0553/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118020; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0583/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 120092; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0587/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113080; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0592/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113088; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0595/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 119324; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0600/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118035; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0805/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 134561; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela anulação do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0047/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0008/2019 – SAA de Martinópole/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0050/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0010/2019 – SAA de Baixio/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0051/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0011/2019 – SAA de Quixadá (sede) e localidades de Juatama e Tapuiará/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. Término: 12h00

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ-ARCE

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DIRETOR DO DIA 18 DE JULHO DE 2019

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, em Fortaleza, 18 de julho de 2019

Fernando Alfredo Rabello Franco
Presidente do Conselho Diretor

Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Diretor

João Gabriel Laprovítera Rocha
Conselheiro Diretor

Alceu Galvão
Diretor Executivo

Alexandre Caetano da Silva
Analista de Regulação
ARCE

Márcia de Oliveira Nunes - Assessora

FD/AGC/1666/2019
Ref.: PCEE/CEE/0001/2019

Fortaleza (CE), 19 de julho de 2019.

À Coordenadoria de Energia Elétrica,

Encaminhamos o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 18.07.2019 e demais providências cabíveis.

Atenciosamente,

Alexandre Caetano da Silva
Assessor

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 70

FD/CEE/0018/2019

Fortaleza, 25 de julho de 2019.

De: **Hugo Manoel Oliveira da Silva**
Coordenador de Energia da ARCE em exercício.

Para: **Danielle Silva Pinto**
Assessora de Gabinete da ARCE

Ref. : Processo Administrativo **PCEE/CEE/0001/2019**

Encaminhamos o processo em referencia para providências e informamos que a Decisão do Conselho Diretor foi publicada no Diário Oficial do Estado no dia 24 de julho de 2019.

Atenciosamente,

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador de Energia da ARCE em exercício.

ARCE FL. 71

AVISO DE RESULTADO FINAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº20181477

A SECRETARIA DA CASA CIVIL, torna público o RESULTADO da Licitação nº 1477/2018 Comprasnet, de interesse da SESA, cujo OBJETO é **Registro de Preço para futuras e eventuais contratações de serviços em horas/ano**, na Área de Farmacêutico Bioquímico, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital, tendo sido concluído. As informações poderão ser consultadas nos sítios www.portalcompras.ce.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br. PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 19 de julho de 2019.

José Edson Bezerra
PREGOEIRO

*** *** ***

AVISO DE RESULTADO FINAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº20190013

A SECRETARIA DA CASA CIVIL, torna público o RESULTADO da Licitação nº 06222019 Comprasnet , de interesse da CASA CIVIL, cujo OBJETO é **Serviço de acesso de sinais de TV por assinatura**, com a instalação e assistência técnica de 09 (nove) pontos na Residência Oficial, por um período de 12 (doze) meses, tendo sido concluído. As informações poderão ser consultadas nos sítios www.portalcompras.ce.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br. PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 19 de julho de 2019.

Vinicius Vineimar Rodrigues Ferreira
PREGOEIRO

*** *** ***

AVISO DE RESULTADO FINAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº20190041

A SECRETARIA DA CASA CIVIL, torna público o RESULTADO da Licitação nº 03642019, de interesse da CAGECE, cujo OBJETO é **Registro de Preço para futuras e eventuais aquisições de CAL HIDRATADA PÓ E SUPER CAL**, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência deste edital, tendo sido concluído. As informações poderão ser consultadas nos sítios www.portalcompras.ce.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br. PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 19 de julho de 2019.

Ernany Henrique da Silva Barbosa
PREGOEIRO

*** *** ***

AVISO DE RESULTADO FINAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº20190046

A SECRETARIA DA CASA CIVIL, torna público o RESULTADO da Licitação nº 0493/2019 no sistema Comprasnet, de interesse da CAGECE, cujo OBJETO é **Registro de Preços para futuras e eventuais aquisições de FILTROS E MEMBRANAS**, de acordo com as especificações e quantitativos previstos no Anexo I – Termo de Referência do edital, tendo sido concluído. As informações poderão ser consultadas nos sítios www.portalcompras.ce.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br. PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, em Fortaleza, 19 de julho de 2019.

Osiris de Castro Oliveira Filho
PREGOEIRO

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DIRETOR DO DIA 18 DE JULHO DE 2019

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 18 DE JULHO DE 2019. Aos 18 (dezoito) dias do mês de julho do ano de 2019, às 10h40, na sede da ARCE, presentes: o Presidente Fernando Alfredo Rabello Franco, os Conselheiros Jardson Saraiva Cruz e João Gabriel Laprovítera Rocha; o Diretor Executivo, Alceu de Castro Galvão Júnior; o Procurador-Chefe, Marcelo Capistrano Cavalcante e o Assessor, Alexandre Caetano da Silva. PROCESSOS REGULATÓRIOS: PCTR/CTR/0234/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91273; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0320/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93880; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0321/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93685; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0328/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91487; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0348/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91774; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0376/2018: Interessada: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90483; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCEE/CEE/0001/2019: Interessada: Enel Distribuição Ceará; Assunto: Ação de Fiscalização - Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER - Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo parcial provimento, no sentido de manter a lavratura do Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE, porém com a redução da penalidade de multa, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0018/2019: Interessado: José Gabriel Sampaio Barros Melo; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 142910; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0028/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106557; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0032/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 104237; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0043/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112995; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0047/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112982; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0055/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112985; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0095/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 95845; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0099/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 95605; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0109/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 95513; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0128/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106697; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0133/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 102297; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0151/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93603; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0177/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93896; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0181/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93900; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0331/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 101866; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0449/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114038; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0468/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 102262; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0515/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118101; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0518/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 119308; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0521/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118128; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator.

FSC www.fsc.org MISTO Papel produzido a partir de fontes responsáveis FSC® C126031

ARCE Fl. 72

PCTR/CDR/0530/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118044; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0676/2019: Interessado: José Fleury Martins Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91883; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0680/2019: Interessado: José Fleury Martins Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 86951; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0681/2019: Interessado: José Fleury Martins Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 86719; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do recurso, nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0146/2019: Interessado: Wellington Nunes da Silva; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 145858; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0368/2019: Interessado: Carlos Alexandre Teixeira de Almeida; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 144679; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu, sem a resolução do mérito, por determinar a imediata liberação do documento do veículo, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0260/2018: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração – Auto de infração - AI/CSB/0048/2018- SAA e SES de Russas/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo não conhecimento do pedido de reconsideração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0060/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0013/2019 - SAA e SES de Horizonte e localidades Cajueiro da Malhada, Dourados e Queimados/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0070/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0014/2019 - SAA e SES de Novo Oriente/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0312/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91757; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0329/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 93997; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0347/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 97282; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0350/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 114120; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CTR/0364/2018: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91283; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0003/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 112951; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0027/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 101392; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0173/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo nº 91763; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0179/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 107485; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0244/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91295; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0263/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91279; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0266/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90439; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0280/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 111578; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0291/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 109345; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0457/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106575; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0504/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118127; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0516/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118120; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0520/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118143; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0522/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118132; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0529/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118015; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0535/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114084; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0544/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118188; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0551/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113069; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0553/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118020; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0583/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 120092; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0587/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113080; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0592/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113088; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0595/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 119324; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0600/2019: Interessado: FRETCAR; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 118035; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0805/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 134561; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela anulação do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0047/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0008/2019 – SAA de Martinópole/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0050/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0010/2019 – SAA de Baixio/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0051/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0011/2019 – SAA de Quixadá (sede) e localidades de Juatama e Tapuiará/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. Término: 12h00. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 18 de julho de 2019.

Fernando Alfredo Rabello Franco
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETO
Jardson Saraiva Cruz
CONSELHEIRO DIRETOR
João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR
Alceu Galvão
DIRETOR EXECUTIVO
Márcia de Oliveira Nunes
ASSESSORA

*** *** ***

EXTRATO DE ADITIVO AO CONTRATO Nº0020/2018

I - ESPÉCIE: Primeiro Termo Aditivo; II - CONTRATANTE: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - Arce; III - ENDEREÇO: Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba - Fortaleza/CE; IV - CONTRATADA: **RR DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS LTDA-ME**; V - ENDEREÇO: Rua Torres Câmara, 267 - Aldeota - Fortaleza/CE; VI - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Arts. 57, inc. II, e 65, inc. I, al. b e § 1º, da Lei 8.666/93; VII- FORO: Fortaleza/CE; VIII - OBJETO: Fica **prorrogado**, com alteração do valor global, **o prazo** de vigência do referido contrato por mais

FSC www.fsc.org MISTO Papel produzido a partir de fontes responsáveis FSC® C126031

ARCE 73

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

OF/CDR/0452/2019

Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Fortaleza, 25 de julho de 2019.

Assunto: Encaminhamento de Decisão.

Senhor Diretor

Cumprimentando-o cordialmente, encaminhamos a Vossa Senhoria Ata de Reunião Ordinária do Conselho Diretor desta Agência, realizada no dia 18 de julho de 2019, a qual foi julgado o processo relacionado à ação de fiscalização para apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER – auto de infração 0001/2019 – ARCE-SFE, bem como os pareceres da Coordenadoria de Energia nº PR/CEE/0020/2019 e da Procuradoria Jurídica nº PR/PRJ/0342/2019 desta Agência e o voto do Conselheiro Relator, para conhecimento e providências cabíveis.

Sem mais para o momento, reiteramos votos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco
Presidente do Conselho Diretor

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
26-07-2019

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – Edifício ARCE
CEP 60.822-325 • Fortaleza - Ceará • Fones: (85) 3194.5606 - 3194.5605 • arce@arce.ce.gov.br

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 74

Ilmo. Fernando Alfredo Rabello Franco
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Fortaleza
02/08/2019
Carta Enel Ceará 0119-RB-19

Referência: OF/CDR/0452/2019

Assunto: Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, Parecer PR/CEE/0019/2019, Parecer PR/PRJ/0342/2019 e DESPACHO SANEADOR

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0001/2019

Senhores Presidente,

A Enel Distribuição Ceará ("Enel CE"), vem, respeitosamente, apresentar o 3º RECURSO em face da Decisão proferida no ofício em referência, que trata do Auto de Infração n° 0001/2019-ARCE-SFE, lavrado em 27/02/2019 ("AI"), pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 38 c/c artigo 34 da REN nº 63/2004, este Recurso é dirigido à a ARCE-SFE, autoridade que lavrou o AI ora recorrido para, querendo, exercer juízo de reconsideração.

1 CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

Nos termos do art. 45 da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, de 10/07/07, contra decisões de Superintendentes com delegação de poder decisório no âmbito ANEEL caberá recurso.

O artigo 33 da REN nº 63/2004, por sua vez, estabelece que "[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI".

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) o Ofício OF/CDR/0452/2019 juntamente com o Parecer PR/PRJ/0342/2019 sobre Auto de Infração nº nº 0001/2019-ARCE-SFE, o qual aplica a penalidade à Enel CE, foi recebido pela recorrente em 26/07/2019, tendo sido publicado no Diário Oficial do estado do Ceará em 24/07/2019, então, o presente Recurso é tempestivo.

ARCE
Recebido por
Em 05/08/19

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 75

2 DOS FATOS

A fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará teve o objetivo de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar a adequação da classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias nessa Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), foi gerado o Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE. No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 02 (duas) Não Conformidades (NC.1 e NC.2) e uma Determinação DT1.

No dia 19/12/2018 a Enel CE solicitou prazo adicional para manifestação ao Termo de Notificação em referência e, em 27/12/2018, por meio do ofício ARCE OF/CEE/0137/2018, a ARCE concedeu dilação de prazo.

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 162-RB-18 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

Em 28/02/2019 a Enel CE recebeu o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, visto que, após a análise da manifestação da Enel CE, a ARCE manteve as Não-conformidades NC.1 e NC.2, com penalidade no valor de R$ 956.585, 18, ao mesmo tempo em reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Em 22/03/2019 a Enel CE recebeu da ARCE o Parecer PR/CEE/2019 com a análise do pedido de reconsideração do Auto de Infração. No mencionado parecer a ARCE: (i) reduziu o valor da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 de R$ 457.783,76 para R$ 228.891,87, (ii) manteve a penalidade de corrente da Não Conformidade NC.2 em R$ 501.801,42 (Multa total no valor de R$730.693,29) e (iii) manteve a decisão de que o prazo de 30 dias para cumprimento da Determinação DT.1 passe a ser contado após decisão administrativa em última instancia administrativa.

Em 04 de abril de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 040-RB-19, a Enel CE apresentou o segundo recurso ao Auto de Infração em tela.

Em 22 de julho de 2019 a Enel CE recebeu, por meio do Ofício OF/CDR/0452/2019, o Parecer PR/PRJ/0342/2019, lavrado em 18 de junho de 2019, negando provimento ao recurso interposto pela Enel CE, por meio da Carta Enel Ceará 040-RB-19. Citada ofício também contem um "PARECER SANEADOR".

Acerca do Ofício OF/CDR/0452/2019 e do Parecer PR/PRJ/0342/2019, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta, mais uma vez, para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

3 Razões para invalidação do ato administrativo

Inicialmente cumpre destacar que a Resolução ARCE nº 107, de 04 de fevereiro de 2009 versa sobre: "Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, nas ações de fiscalização de concessionária de energia elétrica, nas reclamações de usuários e dá outras providências".

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 76

CAPITULO IV
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Art. 32. O Processo Administrativo Punitivo será instaurado nos seguintes casos:
I - comprovação da não conformidade;
II - ausência de manifestação tempestiva da interessada;
III - serem consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas;
IV - Não serem atendidas, no prazo, as determinações da ANEEL/ARCE.
Parágrafo único. Alternativamente à imposição da penalidade, a ARCE, após aprovação do Conselho Diretor, poderá submeter à ANEEL a pactuação de Termo de Ajustamento de Conduta – TAC com a concessionária.

Art. 33. O Processo Administrativo Punitivo terá início com a emissão do Auto de Infração (AI), que será instruído com o TN e a respectiva manifestação, se houver, bem assim com a exposição de motivos da autuação e outros documentos a esta relacionados, que não implique duplicidade da documentação constante do processo de fiscalização correspondente e deverá conter:
I - local e data da sua lavratura;
II - nome, qualificação e endereço da autuada;
III - a descrição do(s) fato(s) ou ato(s) constitutivo(s) da(s) infração(ões);
IV - a norma infringida e a penalidade correspondente;
V - o prazo e as instruções para recolhimento da multa correspondente e/ou apresentação de Recurso à ARCE;
VI - o nome, cargo, função e número de matrícula do Coordenador de Energia responsável pela autuação, a quem poderá ser interposto o recurso.
§ 1º. A Coordenadoria de Energia da ARCE fará a abertura dos Processos Administrativos Punitivos, incumbindo-lhe numeração, organização, controle e autuação dos mesmos.
§ 2º. O Auto de Infração será lavrado em duas vias, assinadas pelo Coordenador de Energia responsável por sua lavratura, destinando-se a primeira via à notificação da Autuada e a segunda para os autos do processo punitivo.
§ 3º. A notificação da Concessionária de Energia Elétrica para o Processo Administrativo Punitivo pode ser feita pelo Correio, com aviso de recebimento - AR, ou por qualquer outro meio, desde que comprovada inequivocamente a entrega do Auto de Infração à Concessionária de Energia Elétrica autuada.
§ 4º. O Coordenador de Energia poderá corrigir de ofício erros e omissões verificados no Auto de Infração, reabrindo o prazo para apresentação de recurso pela autuada.
§ 5º. O Processo Administrativo Punitivo será sigiloso até decisão final.
§ 6º. O prazo para o pagamento da multa ou apresentação de Recurso à ARCE é de 10 (dez) dias, contado da data da notificação da Concessionária de Energia Elétrica autuada.

Art. 34. Decorrido o prazo para Recurso à ARCE sem que este tenha sido apresentado, o Coordenador de Energia verificará se houve o pagamento da multa correspondente e se tal não tiver ocorrido, lavrará nos autos esta circunstância, comunicando-a, em seguida, ao Conselho Diretor.

Art. 35. Apresentado recurso, o Coordenador de Energia poderá, em até cinco dias, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, enviará o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação em primeira instância. (Redação dada pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009)

ARCE FL. 17

* Redação anterior: Art. 35. Apresentado recurso, o Coordenador de Energia ou o Conselheiro, na hipótese do artigo 30, § 5º, poderá, em até cinco dias, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, enviará o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação em primeira instância.
§ 1º. Para fins de análise recursal, o processo será distribuído a um Conselheiro que funcionará como relator. (Redação dada pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009)
* Redação anterior: § 1º. Nos Processos Administrativos Punitivos instaurados na forma do artigo 30, § 5º, caso o Conselheiro decida por reconsiderar sua decisão, deverá submeter a questão ao Conselho Diretor.
§ 2º. Caso sejam necessárias outras informações complementares, o Conselheiro Relator poderá solicitar das Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o adequado julgamento do recurso, inclusive requerendo à Concessionária, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias. (Redação dada pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009)
* Redação anterior: § 2º. Para fins de análise recursal, o processo será distribuído a um Conselheiro que funcionará como relator, vedada essa atribuição ao Conselheiro considerado autoridade responsável pela autuação, nos processos instaurados na forma do artigo 30, § 5º.
* § 3º revogado pela Resolução nº 112, de 30 de abril de 2009. Redação anterior: § 3º. Caso sejam necessárias outras informações complementares, o Conselheiro Relator poderá solicitar das Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o adequado julgamento do recurso, inclusive requerendo à Concessionária, novas manifestações a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.
Art. 36. O Recurso apresentado tempestivamente suspende a exigibilidade da multa correspondente.
Parágrafo único. O Recurso, mesmo que apresentado tempestivamente, não suspende os embargos de obras ou o de instalações, salvo decisão em contrário do Conselho Diretor da ARCE, em primeira instância, ou da ANEEL, em instância superior.
(Destacamos)

Considerando que a regulamentação, acima transcrita, não versa sobre a possibilidade de um terceiro recurso ao Auto de Infração, entendemos que o respectivo Processo Administrativo Punitivo se encontra com vício processual.

Considerando, ainda, a existência de vício processual no processo em comento, cita-se que foi emitido, pelo Conselheiro Relator, um "DESPACHO SANEADOR", buscando trazer o feito à ordem, todavia sem comunicar à Enel Distribuição Ceará para que esta Distribuidora pudesse exercer o direito constitucional da ampla defesa e contraditório.

Diante do exposto, por fim, a Enel Ceara solicita que o presente Processo Administrativo Punitivo seja declarado inválido (extinto).

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 18

4 Recurso da Enel Ceará

A título meramente argumentativo, caso o processo não seja extinto, em manifestação ao Auto de Infração (3º Recurso), expomos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

Preliminarmente é importante mencionar o que cita a Resolução Normativa ANEEL 414 de 2010:

> **Art. 156**. **As reclamações recebidas pela distribuidora** devem ser classificadas de acordo com o **Anexo I** desta Resolução.
>
> **Art. 160. Em caso de ultrapassagem dos limites anuais estabelecidos para o indicador FER a distribuidora poderá ser submetida à fiscalização da ANEEL, conforme procedimentos estabelecidos em resolução específica. (Redação dada pela REN ANEEL 794, de 28.11.2017.)**
>
> **(Destacamos)**

A ARCE, no Termo de Notificação TN 1002/2018 ARCE-SFE, cita o que segue:

Quadro 10 - Indicador FER (2017)

Ano Avaliado	FER Limite	FER Fiscalização
2017	12	5,03

Como se percebe a Enel Distribuição CE não era sequer elegível à fiscalização (Art. 160 Resolução Normativa 414/2010), visto que o FER da Distribuidora, para o ano de 2017, foi bem inferior ao limite estabelecido pela ANEEL. Destaca-se, ainda, que mesmo após a fiscalização esse indicador permaneceu bem inferior ao limite regulamentar.

A Não Conformidade NC.1 cita que:

> **Não Conformidade (NC.1) - Classificação e registro dos atendimentos:**
>
> Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no §1° do art. 183 ambos da REN n° 414/2010.
>
> Art. 156. As reclamações recebidas pela distribuidora devem ser classificadas de acordo com o Anexo I desta Resolução.

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 19

.....
.....

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

[...]

§ 1° **O atendimento será classificado e registrado conforme o disposto** no Anexo I desta Resolução. (Destacamos)

Manifestação à Não conformidade (NC.1)

No parecer PR/CEE/0019/2019, a ARCE cita o que segue:

B.1 – Da Não Conformidade NC.1 – Classificação e registro de atendimentos

1. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.1 por não ter classificado corretamente os registros de 26 atendimentos de uma amostra de 400, descumprindo assim os dispostos no art. 156 e no § 1º do art. 183, ambos da REN nº 414/2010.

2. A dosimetria da penalidade de multa aplicada em virtude da Não Conformidade NC.1 resultou em 0,00975%, conforme demonstrado no **Quadro 1**:

Quadro 1 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			6,50%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,00975%

(...)

3. Em consequência das reconsiderações desta Coordenadoria de Energia em

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL 80

relação às classificações dos atendimentos, a dosimetria da penalidade de multa decorrente da Não Conformidade NC.1 terá seu valor reduzido de 0,00975% para 0,00525%, conforme **Quadro 3**:

Quadro 3 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1, após recurso

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	10%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			15,00%
6 - Abrangência:			3,25%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,004875%

No auto de Infração nº 001/2019-ARCE-SFE, é citado que:

> **IV.1 - DAS INFRAÇÕES E RESPECTIVOS ENQUADRAMENTOS**
>
> 19 De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades NC.1 e NC.2, e consequentemente enquadramento no inciso XXIII do art. 6º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:
>
> ***Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:***
>
> ***XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º. (Destacamos)***

Com relação à dosimetria e penalidade aplicada, a distribuidora faz referência ao processo 48500.003449/2017-71, já arquivado, que trata de fiscalização de mesmo objeto ocorrida em agosto de 2017 na Light em que as mesmas não conformidades foram identificadas. Na ocasião da fixação da penalidade do processo 48500.003449/2017-71, a fiscalização fez a seguinte avaliação:

> "17. O artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, define os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:
>
> 'Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários,

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0119-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 81

a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.'

17. Por fim, o artigo 8º da Resolução Normativa nº 63, de 2004, estabelece:

'Art. 8° - A penalidade de multa capitulada nos arts 4°, 5°, 6° e 7° desta Resolução poderá ser convertida em advertência, desde que:

I – a infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao da sua ocorrência; e

II – as consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.'

18. Com relação ao requisito do inciso I do art. 8º, registre-se que a infratora não foi autuada por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da sua ocorrência.

19. Em relação ao requisito do inciso II, verificou-se que para 4 dos 5 casos apontados, apesar de ter havido equívoco na classificação, a Concessionária comprovou que esses casos foram tratados como procedentes após procedimento de reanálise das reclamações, não ocasionando prejuízo ao consumidor. Verificou-se também que o indicador FER recalculado não foi transgredido e que a autuada está adotando procedimentos para melhoria constante dos processos de análise de reclamações. Assim, compreende-se que as consequências da infração ao caso concreto mostraram-se como sendo de pequeno potencial ofensivo.

20. Por conseguinte, uma vez que preenchidos os requisitos indispensáveis e cumulativos para tanto, decide-se pela conversão da penalidade pecuniária em advertência, com fulcro no artigo 8º, incisos I e II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004.

Sendo assim, considerando a avaliação da superintendência da ANEEL em processo similar (48500.003449/2017-71) constata-se que a Enel CE também atende aos requisitos da REN 063/2004 para conversão da penalidade pecuniária em advertência, uma vez que:

(i) A classificação incorreta dos registros de atendimento se deu em função da falta de orientação objetiva, visto que o ANEXO I da Resolução Normativa ANEEL 414/2010 é apenas uma tabela sem qualquer manual de aplicação, o que torna subjetiva a classificação determinada pelo Art. 156;

(ii) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente a DER/FER; e

(iii) A classificação incorreta não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária, conforme avaliação da própria ARCE;

Ante o exposto, a Enel Ceará reitera, a título meramente argumentativo, que a penalidade da multa seja convertida em advertência em observância ao princípio da Isonomia.

Caso a penalidade referente a Não Conformidade NC.1 não seja convertida em Advertência, reiteramos a solicitação de que alternativamente a mesma tenha o seu enquadramento revisto, visto que a mencionada infração está claramente tipificada no **item II do Art. 5º da Resolução Normativa 63/2004**. Senão vejamos:

Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II: (Redação dada pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.)

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0xx-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 82

(...)

II - **descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores**, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas; (Destacamos)

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja extinta, ou reavaliada, se for o caso.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

Não Conformidade (NC.2) - Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.

Art.157 - **A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação**: (**Destacamos**)

.....

§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

Manifestação à Não conformidade (NC.2)

Com relação à dosimetria e penalidade aplicada, a Enel Ceará entende, igualmente, que a mesma pode ser convertida em advertência, pelos fatos e argumento expostos anteriormente em sua manifestação a não conformidade 1 (NC.1), uma vez existência de precedente da ANEEL (48500.003449/2017-71).

Sendo assim, considerando a avaliação de superintendência da ANEEL em processo similar (48500.003449/2017-71) constata-se que a Enel CE também atende aos requisitos da REN 063/2004 para conversão da penalidade pecuniária em advertência, uma vez que:

(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente a DER/FER;

(ii) A classificação incorreta não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE;

ARCE FL. 83

(iii) Foi comprovado, já na manifestação ao TN, que os casos classificados indevidamente como improcedentes haviam sido tratados como procedentes, não havendo prejuízo para o consumidor e vantagem para a Distribuidora; e

(iv) Foi constatado pela fiscalização que o indicador FER recalculado não será transgredido pois está muito abaixo do limite regulado. Este fato indica, inclusive, que a Distribuidora não estaría, a principio, passível de fiscalização, segundo o constante no Art. 160 da Resolução Normativa ANEEL 414/2010.

Ante o exposto, a título meramente argumentativo, solicitamos, novamente, que a penalidade de multa seja convertida em advertência em observância ao princípio da Isonomia.

Caso a penalidade referente a Não Conformidade NC.2 não seja convertida em Advertência, o que se cogita somente argumentativo, solicitamos que a mesma tenha o seu enquadramento revisto, visto que a mencionada infração está claramente tipificada no item II do Art. 5º da Resolução Normativa 63/2004. Senão vejamos:

> Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II: (Redação dada pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.)
>
> (...)
>
> II - **descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores**, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas; (Destacamos)

Diante do exposto solicitamos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.2 seja extinta ou reavaliada, se for o caso.

Determinação DT.1 cita que:

> **Determinação (DT.1) – Tratamento das reclamações – Avaliação da procedência**
>
> Tendo em vista, divergência de classificação de Procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

Manifestação sobre a Determinação (DT.1)

Conforme descrito no Parecer PR/CEE/0019/2019, a ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 25

FD/CEE/0020/2019

Fortaleza, 06 de agosto de 2019.

De: **Cássio Tersandro de Castro Andrade**
Coordenador de Energia da ARCE.

Para: **Danielle Silva Pinto**
Assessora de Gabinete da ARCE.

Ref.: Processo Administrativo **PCEE/CEE/0001/2019**

Estamos enviando os autos do processo em referência a essa Assessoria de Gabinete juntamente com o Recurso da Enel Ceará para providências do Conselho Diretor desta Agência.

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE.

ARCE
FL. 86

FD/AGC/1816/2019
Ref.: PCEE/CEE/0001/2019

Fortaleza (CE), 06 de agosto de 2019.

Ao Conselheiro Relator **Jardson** Saraiva **Cruz**,

Encaminhamos o presente processo para análise, juntamente com pedido de 3º recurso da Enel.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

ARCE Fl. 87

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

DESPACHO:	FD/CDR/434/2019
DATA:	14/08/2019
DE:	Conselheiro Jardson Saraiva Cruz
PARA:	CEE
ASSUNTO:	Ação de Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER

DESPACHO

Em juízo de admissibilidade recursal, verifico a presença dos pressupostos recursais intrínsecos e extrínsecos no recurso de reconsideração manejado pela Enel Distribuição Ceará, consignado às fls. 74/84.

Desta feita, restituam-se os autos à Coordenadoria de Energia, para conhecimento deste pronunciamento e adoção das medidas subsequentes.

Jardson Saraiva **Cruz**
Conselheiro Relator

ARCE FL. 83

FOLHA DE DESPACHO:	FD/CEE/0025/2019
PROCESSO:	PCEE/CEE/0001/2019
DATA:	16/09/2019
DE:	Cássio Tersandro de Castro Andradre – Coordenador de Energia
PARA:	Jardson Cruz – Conselheiro da ARCE
ASSUNTO:	Fiscalização de Apuração DER e FER – ENEL CEARÁ

Senhor Conselheiro,

Em atendimento ao Despacho FD/CEE/00434/2019 (fls. 87) de V. Sa.,esta Coordenadoria de Energia vem manifestar-se informando inicialmente que tomamos ciência do recurso ora manejado pela Enel Distribuição Ceará.

Outrossim, analisando o recurso da Enel Distribuição Ceará cumpre-nos informar que, quanto ao mérito da autuação, mantemos nosso entendimento anteriormente exarado no Parecer PR/CEE/0020/2019 (fls. 49/83), que foi no sentido da manutenção do valor das multas pecuniárias pelas Não Conformidades NC.1 e NC.2 em R$730.693,29 (setecentos e trinta reais, seiscentos e noventa e três centavos e vinte e nove centavos), conforme **Quadro 1**, ante a impossibilidade de conversão das mesmas em advertência, cujo fundamento já foi enfrentado no referido parecer.

Quadro 1

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	XXIII	Multa do Grupo III	0,004875%	228.891,87
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	0,0106875%	501.801,42
TOTAL				0,0155625%	730.693,29

Em relação ao trâmite processual, verificamos que o recurso da Enel Distribuição Ceará constante às fls. 40/48 tornou-se nulo por ato do Conselheiro Relator, conforme Despacho Saneador às fls. 59/60.

Não obstante, sugerimos o pronunciamento da Procuradoria Jurídica desta Agência para que seja evitado prejuízo à defesa da Autuada, por conseguinte evitar a anulação do presente Auto de Infração.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia

ARCE FL. 39

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

DESPACHO:	FD/CDR 509 /2019
PROCESSO:	PCEE/CEE/0001/2019
DATA:	15 /10/2019
DE:	Conselheiro Jardson Saraiva Cruz
PARA:	CEE
ASSUNTO:	Ação de Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER

DESPACHO

Em atenção a folha de despacho FD/CEE/025/2019 (fl. 88), o qual sugere que os presentes autos sejam encaminhados para análise e manifestação da Procuradoria Jurídica desta Agência, afim de que seja evitado prejuízo à defesa da autuada, não antevejo necessidade, visto que como é sabido os pareceres jurídicos tem apenas caráter opinativo e não vinculativo. Ademais, a PRJ já se manifestou nos autos, mediante parecer PR/PRJ/0342/2019 (fl. 55/57) ocasião que aduziu que *"mostra-se cristalino o exercício à garantia constitucional da ampla defesa e do contraditório* (da autuada)", bem como destacou que nos autos *"não há qualquer vício processual, mas apenas um excesso de formalismo no trâmite processual"*.

Desta feita, restituam-se os autos à Coordenadoria de Energia, para conhecimento deste pronunciamento e adoção das medidas subsequentes.

Jardson Saraiva **Cruz**
Conselheiro Relator

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

FOLHA DE DESPACHO:	FD/CEE/0028/2019
PROCESSO:	PCEE/CEE/0001/2019
DATA:	24/10/2019
DE:	José Dickson Araújo de Oliviera – Coordenador de Energia
PARA:	Jardson Cruz – Conselheiro da ARCE
ASSUNTO:	Fiscalização de Apuração DER e FER – ENEL CEARÁ

Senhor Conselheiro,

Em atendimento ao Despacho FD/CEE/0509/2019 (fls. 89) de V. Sa., em que restitui os autos à CEE para conhecimento do pronunciamento e adoção das medidas subsequentes, esta Coordenadoria de Energia reafirma seu o entendimento no sentido da manutenção do valor das multas pecuniárias pelas Não Conformidades NC.1 e NC.2 em R$730.693,29 (setecentos e trinta reais, seiscentos e noventa e três centavos e vinte e nove centavos), conforme já exposto por meio do Despacho FD/CEE/0025/2019, de 16/9/2019.

Referente à determinação para adoção de medidas subsequentes, destacamos que após a emissão do Despacho Saneador, fls. 59/60, que tornou nulo os atos oriundos das fls. 39 a 57 dos presentes autos, foi emitida Decisão em primeira instância pelo Conselho Diretor no DOE de 24/7/2019, que manteve a lavratura do Auto de Infração AI nº 0001/2019-ARCE-SFE, porém com redução da penalidade de multa, nos termos do voto do relator.

Em 5 de agosto de 2019, a Autuada protocolou Recurso em face da decisão do Conselho Diretor da Arce, que se configura como recurso de segunda instância à ANEEL, considerando a nulidade dos atos oriundos das fls. 39 a 57, que continham o segundo recurso da distribuidora.

Desta forma, de acordo com orientações recentes do Conselho Diretor da Arce, que dispensou a análise e parecer prévios da CEE em recursos à ANEEL, encaminhamos os autos à V.Sa., na figura do Conselheiro Relator. A orientação do Conselho se baseia no que determina a Resolução ARCE nº 107/2009, CAPÍTULO V, SEÇÃO I, Art. 37 a 39, conforme transcrição:

> *" DOS PRAZOS E DO PROCEDIMENTO*
>
> *Art. 37. Das decisões de primeira instância do Conselho Diretor, ou, do Conselheiro Relator, na hipótese do artigo 14, § 4º, os interessados poderão interpor, de forma escrita e fundamentada, Recurso à ANEEL, no prazo de 10 dias, contados da ciência da decisão.*
>
> ***Art. 38. Interposto Recurso à ANEEL**:*
>
> *I – (...)*

ARCE FL. 91

II - nos Processos Administrativos Punitivos, ainda que verificada a intempestividade do recurso, os autos serão imediatamente conclusos ao Conselheiro Relator. (Grifo nosso)

Art. 39. No Recurso à ANEEL, o Conselho Diretor da ARCE poderá, em até 5 dias, após tomar conhecimento do recurso, reconsiderar sua decisão; sendo mantida a decisão recorrida, o Recurso, ainda que intempestivo, será encaminhado à Aneel."

Portanto, por se tratar de Recurso à ANEEL (em segunda instância), e em atendimento ao art. 38 da Resolução ARCE nº 10/2009, encaminhamos os autos do Processo Punitivo ao Conselheiro Relator do mesmo, para as providências dispostas no art. 39 da mesma Resolução.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

92

PROCESSO: PCEE/CEE/0001/2019

RECORRENTE: Enel Distribuição Ceará

ASSUNTO: Pedido de Reconsideração - Ação de Fiscalização – Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER - Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

RELATOR: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz

RELATÓRIO

Trata-se de Pedido de Reconsideração – recurso à Aneel, interposto pela Enel Distribuidora Ceará, visando a reforma da decisão proferida pelo Conselho Diretor na Reunião Ordinária realizada em 18 de julho de 2019, que decidiu pelo parcial provimento das razões recursais, cujo dispositivo transcrevo abaixo:

> *"(...)*
>
> ***VOTO***
>
> *(...)*
>
> *Sendo assim, a partir de tais argumentos, e considerando o que consta neste processo, PCEE/CEE/0001/2019, e no processo PCEE/CEE/0005/2018, que foi apensado, e com fundamento no parecer da Coordenadoria de Energia, PR/CEE/0019/2019 (fls.29/37),* ***VOTO*** *pelo conhecimento do recurso da concessionária, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade, para, no mérito,* ***dar-lhe PARCIAL PROVIMENTO, no sentido de manter a lavratura do Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE, porém com a redução da penalidade de multa para a quantia de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), conforme legislação pertinente e planilha a cargo da Coordenadoria de Energia- CEE (fl.37). Ademais, quanto a Determinação DT.1, mantenho o prazo de 30 dias para cumprimento da determinação a ser contado após decisão administrativa em última instância."***

O processo teve início na Ação de Fiscalização para verificar os procedimentos de apuração dos indicadores Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como verificar a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias, relativos ao ano de 2017, que acarretou no Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE (fl. 04) em desfavor da concessionária Enel Distribuição Ceará. Todos os atos e fatos repousam no Termo de Notificação nº 1002/2018-ARCE-SFE e no Relatório de Fiscalização 1002/2018-ARCE-SFE, integrantes deste processo administrativo punitivo, que concluiu pelo não atendimento das Não Conformidades NC.1 e NC.2, e da Determinação DT.1, a saber:

Não conformidade (NC.1) **Classificação e registro de atendimentos.**
Por não classificar corretamente os registros de atendimento, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto no art. 156 e no § 1º do art. 183 ambos da REN nº 414/2010.
Não conformidade (NC.2) **Tratamento das reclamações – avaliação da procedência**
Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, a Distribuidora não está observando o parágrafo 2º do art. 157, da REN nº 414/2010.
Determinação (DT.1) **Tratamento das reclamações - avaliação da procedência**
Tendo em vista, divergência de classificação de procedência das 20 reclamações a que se refere a Constatação CT.3, a Enel Distribuição Ceará deverá recalcular o indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópias para a ARCE. Prazo para cumprimento: 30 (trinta) dias do recebimento deste relatório de fiscalização.

Devidamente cientificada acerca da decisão, a concessionária apresentou Pedido de Reconsideração - Recurso à Aneel, às fls. 74/84, no qual, reiterando os mesmos argumentos exarados em seu recurso anterior (fls. 23/27), solicita que o processo seja extinto, por alegar cerceamento ao seu direito constitucional da ampla defesa e contraditório. Alternativamente, requer que a decisão desta Agência seja revista, todavia, não sendo, requer que o processo seja encaminhado para apreciação da Aneel, conforme art. 41 da Resolução Arce nº 107/2009.

O Pedido de Reconsideração foi analisado pela Coordenadoria de Energia – CEE, a qual manifestou-se mediante parecer PR/CEE/0025/2017 (fl. 88) pela manutenção do valor das multas aplicadas.

É o que importava relatar.

93

VOTO

Preliminarmente, considero o Pedido de Reconsideração tempestivo, pois, a decisão referente à autuação foi conhecida por meio do Ofício OF/CDR/0452/2019 (fl. 73) em 26/07/2019 e o recurso foi protocolado nesta Agência em 05/08/2019 (fl. 74), portanto, dentro do prazo regulamentar de 10 (dez) dias, nos termos do § 6º do art. 33, da Resolução ARCE nº 107/2009.

Por conseguinte, no que tange ao pedido de extinção do processo formulado pela autuada, por não ter sido comunicada sobre o Despacho Saneador proferido por esta Relatoria, consignado às fls. 59/60, alegando por isso cerceamento de defesa, entendo que tal fato não é capaz de ensejar em nulidade diante da ausência de prejuízo para a concessionária.

Ora, consoante já fundamentado, esta relatoria exarou Despacho Saneador, considerando a necessidade de chamar o feito à ordem para regularizar o trâmite processual do presente processo, uma vez que da decisão do Coordenador de Energia (fl. 38), de reduzir o valor da multa aplicada no importe de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco Reais e dezoito centavos), os autos deveriam ter sido enviados ao Conselho Diretor da Arce para deliberação em 1ª instância, e não a Concessionária comunicada do citado *decisum,* que, por conseguinte, manifestou-se mais uma vez em caráter recursal. Desta feita decidi por tonar nulo todos os atos oriundos das fls. 39 a 57 dos presentes autos, prosseguindo o feito à partir da fl. 38 com seu regular trâmite processual, por ser essa a medida que se fazia necessária.

Consubstanciado a isso, a autuada aproveitou o momento recursal e reproduziu *ipsis litteris* os mesmos argumentos exarados no 2º recurso apenso às fls. 40/48, que por via de consequência repete as mesmas alegações tecidas no 1º recurso (fls. 23/27) não apresentando fatos e/ou fundamentos novos.

Portanto, ante a inexistência de violação aos princípios do contraditório e ampla defesa, não há se falar em declaração de nulidade, razão pela qual todos os atos processuais, devem ser integralmente mantidos.

Com relação ao mérito da autuação, concordo com o parecer exarado pela Coordenadoria de Energia desta Agência, acima referido, pois não vi nos argumentos exarados pela recorrente motivos para desconstituir o Auto de Infração em epígrafe, isto é, para questionar a correção da decisão da Coordenadoria de Energia desta Agência, que interpretou acertadamente os acontecimentos fáticos aos dispositivos normativos aplicáveis.

Ademais, com relação ao pedido de conversão da aplicação de penalidade de multa em advertência, em consonância ao parecer da área técnica, também entendemos que este não deva ser acolhido. Isto porque tal previsão normativa (art. 8º, Resolução ANEEL nº 63/2004) requer a presença de dois requisitos cumulativos e indispensáveis. De acordo com a CEE, inexiste autuação da Concessionária por idêntica infração nos últimos 4 anos anteriores a esta ocorrência, o que preencheria o primeiro requisito (inciso I). Porém, as infrações cometidas pela ENEL não são de pequeno potencial ofensivo, como bem assentou a área técnica e em consonância ao entendimento da própria ANEEL (vide Processo 48500.002311/2018-36), o que obstaria a presença do 2º requisito necessário para a pleiteada conversão da penalidade de multa em advertência.

Neste ínterim, importante salientar que com relação os aspectos jurídicos-formais dos presentes autos, esta relatoria entendeu estar em perfeita consonância com a legislação aplicável à espécie, e tendo em vista tratar-se de matéria eminentemente técnica, não vislumbrei a necessidade de solicitar análise jurídica à PRJ desta autarquia.

Sendo assim, a partir de tais argumentos, e considerando o que consta neste processo, PCEE/CEE/0001/2019, e no processo PCEE/CEE/0005/2019, que foi apensado, e com fundamento nos pareceres da Coordenadoria de Energia, PR/CEE/0019/2019 (fls.29/37) e PR/CEE/0025/2017 (fl. 88), fazendo-os parte integrante deste, **VOTO pela manutenção do Auto de Infração Nº 0001/2019-ARCE-SFE, com a penalidade de multa na quantia de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos), conforme legislação pertinente e planilha a cargo da Coordenadoria de Energia- CEE (fl.37). Ademais, quanto a Determinação DT.1, mantenho o prazo de 30 dias para cumprimento da determinação a ser contado após decisão administrativa em última instância.**

Por fim, devem os autos serem encaminhados à Aneel, como solicita a recorrente, para superior apreciação.

É o voto.

Fortaleza/CE, 31 de outubro de 2019.

Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Relator

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DIRETOR DO DIA 31 DE OUTUBRO DE 2019

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 31 DE OUTUBRO DE 2019. Aos 31 (trinta e um) dias do mês de outubro do ano de 2019, às 09h00, na sede da ARCE, presentes: o Presidente Hélio Winston Leitão; os Conselheiros Fernando Alfredo Rabello Franco, Jardson Saraiva Cruz, João Gabriel Laprovítera Rocha e Matheus Teodoro Ramsey Santos; a Diretora Executiva, Renata de Pontes Vieira Mazur; o Procurador-Chefe, Marcelo Capistrano Cavalcante; a Assessora, Danielle Silva Pinto e o Especialista em Regulação da Enel Distribuição Ceará, Tarcísio Costa. PROCESSOS REGULATÓRIOS: PCTR/CDR/0186/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 89687; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela anulação do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0543/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº118227; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0703/2019: Interessado: MS Viagens e Tursimo LTDA; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 96851; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0755/2019: Interessado: Cotrece; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 94304 e outros; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0760/2019: Interessado: Rápido Morada Nova Transporte e Turismo LTDA; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 41894; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0822/2019: Interessado: Manoel Pinheiro Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 120177; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0826/2019: Interessado: Sherley Maria Oliveira Farias; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 123254; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0836/2019: Interessado: Olavo Magalhães Júnior; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 121063; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0854/2019: Interessado: Emanoel Gladeistônio Gomes Nobre; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106579; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0866/2019: Interessado: MS Viagens e Turismo LTDA; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 99324; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0891/2019: Interessado: Suzana de Carvalho Nobre; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 135632; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por

unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0893/2019: Interessado: Eline Queirós Pinheiro; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 134465; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0901/2019: Interessado: Cooptrater; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 134924; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0142/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0028/2019 - SAA de Tururu (sede) e localidade de Cemoaba/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0152/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração – AI/CSB/0033/2019 - SAA de Aracoiaba (sede) e localidades de Arraial Santa Isabel, Baixio, Capivara, Encosta, Ideal, Jenipapeiro, Lagoa de São João e Vazantes/CE; Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0118/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0025/2019 – SAA de Missão Velha/CE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PADM/CTR/0271/2018: Interessado: Cooperativa de Transporte Alternativo de Crajuá LTDA; Assunto: Relatório de Estatísticas Operacionais – R.E.O. 2° trimestre de 2018; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu para que se proceda com inscrição em dívida ativa da multa aplicada em desfavor dessa Cooperativa, para ser cobrada por via judicial, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades cabíveis, nos termos do § 3° do art. 74 da Lei Estadual nº 13.094/2001, nos termos do voto do Relator. PCEE/CEE/0001/2019: Interessado: Enel Distribuição Ceará; Assunto: Pedido de Reconsideração - Ação de Fiscalização – Fiscalização da apuração dos indicadores de tratamento das reclamações DER e FER - Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do Auto de Infração. Ademais, quanto a Determinação DT.1, mantenho o prazo de 30 dias para cumprimento da determinação a ser contado após decisão administrativa em última instância, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0024/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 94097; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0070/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 111922; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0471/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 70583; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0482/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 95608; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0549/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 113425; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela anulação do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0821/2019: Interessado: Manoel Pinheiro Júnior; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 124119, 124120, 124121, 124122 e 124123; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0867/2019: Interessado: MS Transportes e Turismo LTDA; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 96864; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0872/2019:

Interessado: Romil Pinto Santiago; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 135880, 135881, 135882, 135883,135884, 135885, 135886, 135887, 135888, 135889, 135890 e 135891; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0875/2019: Interessado: MS Transportes e Turismo LTDA; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 96976; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0886/2019: Interessado: Cícero Parente da Cunha; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 119617, 119618, 119619, 119620, 119621 e 119623; Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0031/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106529; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0035/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90307; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0120/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90425; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0121/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114032; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0122/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 86494; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0129/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106491; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0138/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 91857; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0144/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 70594; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0147/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 93941; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0152/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 92511; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0155/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 100275; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0160/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106061; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0161/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114119; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0279/2019: Interessado: Emanoel Gladeistônio Gomes Nobre; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 85958, 85959 e 85960; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos;

Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0284/2019: Interessado: Itamar Ximenes Aguiar; Assunto: Recurso administrativo – autos de infração nºs 97474 e 97475; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0294/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106342; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0348/2019: Interessado: Eliane Queirós Pinheiro; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112520 e 112521; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0350/2019: Interessado: Eliane Queirós Pinheiro; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90101, 90102 e 90103; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção dos autos de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0354/2019: Interessado: Eliane Queirós Pinheiro; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 101221; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0463/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114138; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0473/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 112878; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0479/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 90821; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0483/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114041; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0487/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 114037; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0493/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 106700; Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0033/2019: Interessado: Fretcar; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 104023; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0806/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A; Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 134635; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela anulação do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0045/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0006/2019 – SAA e SES de Jguaretama/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco ; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0048/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/009/2019 – SAA e SES de Redenção (sede) e localidades de Antônio Diogo, Itapaí e Outeiro de Fora/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0059/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0012/2019 – SAA de Pereiro (sede) e localidade de Crioulos/CE; Relator:

Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0069/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0015/2019 – SAA e SES de Aquiraz (sede) e localidades de Prainha e Tapera/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0082/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração – AI/CSB/0020/2019 – SAA de Alto Santo/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0117/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração - AI/CSB/0024/2019 – SAA e SES de São Luís do Curu/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0147/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0029/2019 – SAA de Pentecoste (sede) e localidade de Sebastião de Abreu/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0149/2019: Interessado: Cagece; Assunto: Auto de infração – AI/CSB/0031/2019 – SAA de Caridade (sede) e localidade de Campos Belo/CE; Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção do auto de infração, nos termos do voto do Relator. Término: 12h00

Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, em Fortaleza, 31 de Outubro de 2019.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ-ARCE

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DIRETOR DO DIA 31 DE OUTUBRO DE 201

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, em Fortaleza, 31 de outubro de 2019

Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor

João Gabriel Laprovítera Rocha
Conselheiro Diretor

Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Diretor

Matheus Teodoro Ramsey Santos
Conselheiro Diretor

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Diretor

Renata de Pontes Vieira Mazur
Diretora Executiva

Danielle Silva Pinto - Assessora

98

FD/AGC/2567/2019
Ref.: PCEE/CEE/0001/2019

Fortaleza (CE), 04 de novembro de 2019

À Coordenadoria de Energia,

Encaminhamos o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 31.10.2019 e demais providências decorrentes da mesma.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora

ARCE FL. 98

OF/CEE/0154/2019

Fortaleza, 08 de novembro de 2019.

Ilmo. Sr. Roberto Zanchi

Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Av. Padre Valdevino n° 150
Joaquim Távora
Fortaleza – CE

Ref.: Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019– AI N° 0001/2019-ARCE-SFE.
Processo Administrativo PCEE/CEE/0005/2018.

Senhor Presidente,

Tendo em vista a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE acerca do recurso apresentado por essa CONCESSIONÁRIA, informamos que estão sendo enviados à ANEEL em mídia digital o Processo Administrativo PCEE/CEE/0005/2018 e o Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019 – AI N° 0001/2019-ARCE-SFE, para decisão em segunda instância pela referida Agência.

Em anexo segue cópia da decisão citada.

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia da ARCE.

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
07.11.19

ARCE FL. 100

OF/CEE/0155/2019

Fortaleza, 11 de novembro de 2019.

Ilmo. Sr. André Pepitone da Nobrega
Diretor Geral da ANEEL
SGAN 603 – Módulo I
70.830-030
Brasília-DF

Ref.: Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0001/2019 - AI N° 0001/2019-ARCE-SFE
Processo Administrativo: PCEE/CEE/0005/2018.

Senhor Diretor,

O Conselho Diretor da ARCE manteve a decisão recorrida pela Concessionária, nos termos do voto do relator, exarado à fl. 92, do respectivo Processo Administrativo Punitivo.

Em face disto, estamos enviando em mídia digital o referido processo, para apreciação em segunda instância nessa Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia da ARCE.

ARCE
Fl. 101

VOTO

PROCESSOS: 48500.006015/2019-95

INTERESSADO: ENEL CE

RELATORA: Elisa Bastos Silva.

RESPONSÁVEL: Diretoria – DIR.

ASSUNTO: Recurso Administrativo Interposto pela Enel Distribuição Ceará em face do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE aplicado pela ARCE, decorrente de fiscalização de apuração dos indicadores de atendimento a reclamações DER e FER.

I – RELATÓRIO

1. No período de 12 a 14 de novembro de 2018, a ARCE realizou ação fiscalizadora na Enel Distribuição Ceará, para verificar os procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias pela Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), referentes ao ano de 2017.

2. No Relatório de Fiscalização nº 1002/2018 foram enunciadas cinco constatações, duas não conformidades e uma determinação apresentadas à distribuidora mediante o Termo de Notificação – TN nº 1002/2018- ARCE-SFE[1], emitido em 27 de fevereiro de 2019.

3. Após análise da manifestação da Enel CE, a ARCE lavrou o Auto de Infração nº 0001/2019 – ARCE/SFE, de 27 de fevereiro de 2019, aplicando penalidade de multa no valor de R$ 959.585,18 (novecentos e cinquenta e nove mil, quinhentos e oitenta e cinco reais e dezoito centavos), valor equivalente à 0,17290% do faturamento anual da distribuidora, referente às não conformidades NC.1 (Classificação incorreta dos registros de atendimento) e NC.2 (Não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente). Também foi determinado o cumprimento da Determinação D.1, para que fosse realizado o recálculo do Indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil unidades consumidores (FER) e encaminhar à ANEEL, com cópia para a ARCE.

4. Irresignada, a Enel-CE interpôs recurso administrativo ao auto de infração por meio da Carta Enel Ceará n° 026-RB-19, protocolada em 11 de março de 2019.

---

[1] Documento Sicnet: 48513.032663/2019-00-1 (ANEXO: 001).

ARCE
Fl. 102
60

5. Em 22 de março de 2019, a Coordenadoria de Energia da ARCE retificou a decisão proferida e corrigiu a dosimetria da Não Conformidade NC.1 quanto à condicionante abrangência. Assim, alterou-se o valor da multa aplicada para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos).

6. Em 4 de abril de 2019, a Enel Distribuição Ceará apresentou um segundo Recurso Administrativo dirigido ao Coordenador de Energia, no qual solicitou a conversão da multa aplicada em advertência e prazo de 30 dias após última decisão administrativa para cumprimento da Determinação DT.01.

7. Em 18 de julho de 2019, o Conselheiro Relator, por meio de despacho saneador, com vistas a regularizar o trâmite processual, decidiu tornar nulo todos os atos posteriores ao ato decisório do Coordenador de Energia referentes ao segundo recurso da distribuidora, dando sequência ao rito processual do primeiro recurso.

8. Na mesma data, o Conselho Diretor da ARCE decidiu pelo parcial provimento do recurso da Enel - CE no sentido de manter a lavratura do Auto de Infração, porém com redução da penalidade de multa para R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte e nove centavos).

9. Em 5 de agosto de 2019, a distribuidora interpôs recurso contra a decisão do Conselho Diretor da ARCE.

10. Em 31 de outubro de 2019, o Conselho Diretor da ARCE decidiu pela manutenção do Auto de Infração.

11. Por meio do Ofício OF/CEE/0155/2019[2], em 11 de novembro de 2019, a ARCE encaminhou os autos, em mídia eletrônica, para apreciação em última instância pela ANEEL.

12. Em 2 de dezembro de 2019, o processo foi sorteado ao diretor Rodrigo Limp, na Sessão de Sorteio Público Ordinário nº 47/2019.

13. A SFE, por meio da Nota Técnica 033/2020 – SFE/ANEEL[3], de 3 de março de 2020, em análise do processo e do recurso administrativo interposto, recomendou o conhecimento e não provimento do recurso, com a manutenção da decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE.

---

[2] Documento Sicnet: 48513.032663/2019-00 (VIA 001)
[3] Documento Sicnet: 48534.000975/2020-00.

ARCE
FL. 103

14. Com a exoneração do diretor Rodrigo Limp, o processo foi a mim redistribuído na Sessão de Sorteio Público Ordinário n° 11/2020, realizado em 23 de março de 2020.

15. Para esclarecer as questões jurídicas levantadas no processo encaminhei consulta a Procuradoria Federal na ANEEL, por meio do Memorando Nº 10/2020 -DIR/ANEEL[4], de 7 de abril de 2020.

16. A Procuradoria Federal manifestou-se no processo por meio do Parecer nº 00123/2020/PFANEEL/PGF/AGU[5], de 20 de abril de 2020.

17. É o relatório.

II – FUNDAMENTAÇÃO

18. Trata-se de recurso administrativo impetrado pela ENEL CE em face do Auto de Infração nº 0001/2019, lavrado pela ARCE, que aplicou penalidade de multa em decorrência das transgressões constatadas em ação de fiscalização sobre procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias pela Distribuidora de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010), referentes ao ano de 2017.

19. Encaminho decisão para conhecer o recurso administrativo e no mérito negar-lhe provimento, conforme exposição a seguir.

II. 1 Da tempestividade

20. O Aviso de Recebimento[6] presente nos autos do processo atesta que a distribuidora recebeu o Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE/SFE no dia 28 de fevereiro de 2019, com prazo recursal iniciado em 1º de março. A concessionária protocolou o seu Recurso Administrativo, em 11 de março de 2020. Dessa forma, o Recurso Administrativo é tempestivo e deve ser conhecido.

II. 2 Do mérito

21. As não conformidades identificadas pela fiscalização da ARCE referem-se à classificação incorreta dos registros de atendimento, e avaliação incorreta das reclamações registradas pelos consumidores.

---

[4] Documento Sicnet n° 48510.000185/2020-00.
[5] Documento Sicnet nº 48516.001056/2020-00.

ARCE FL. 104

22. Deste modo o auto de infração objeto do recurso administrativo ora apreciado apresenta duas não conformidades e uma determinação, conforme tabela abaixo.

Quadro 1 – Resumo das Não Conformidades mantidas pela última decisão da Agência Estadual

Não Conformidade / Determinação	Dispositivo Normativo	Fato Gerador / Descrição	Enquadramento / Penalidade	Dosimetria (%)	Valor (R$)
NC.1	Art. 156 e §1° do art. 183, ambos da REN n° 414/2010.	Classificação incorreta dos registros de atendimento 3,25% (13 atendimentos de 400 itens da amostra)	Art. 6º, Inciso XXIII - Multa Grupo III	0,004875	228.891,87
NC.2	Parágrafo 2º do artigo 157, da REN nº 414/2010.	Não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente 4,75% (19 atendimentos de 400 itens da amostra)	Art. 6º, Inciso XXIII - Multa Grupo III	0,0106875	501.801,42
DT.1			Recalcular o Indicador Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) e encaminhar à ANEEL com cópia para a ARCE		
TOTAL				**0,0155625**	**R$ 730.693,29**

23. Em sua peça recursal a distribuidora alegou inicialmente a existência de vício processual no Processo Punitivo Administrativo uma vez que foi emitido "Despacho Saneador", o que na alegação da Enel CE, teria comprometido o direito ao contraditório e ampla defesa.

24. Verifica-se nos autos que o Conselheiro Relator da ARCE emitiu o referido "despacho saneador" para regularizar o trâmite processual, uma vez que que após a decisão do Coordenador de Energia em sede de Análise do Juízo de Reconsideração, os autos deveriam ser encaminhados ao Conselho Diretor para deliberação em primeira instância.

25. Fato é que a distribuidora ao ser comunicada da decisão, apresentou novo recurso perante a Coordenação de Energia, quando deveria ter aguardado o julgamento do recurso anterior pelo Conselho da ARCE.

26. Deste modo ao emitir o "despacho saneador", o Conselheiro Relator considerou nulos os efeitos do segundo Recurso Administrativo, que conforme regimento não deveria ter sido interposto, prosseguindo-se o rito processual a partir do primeiro recurso, em obediência ao disposto no art. 35 da Resolução ARCE nº 107/2009:

> (...)
>
> Art. 35. Apresentado recurso, o Coordenador de Energia poderá, em até cinco dias, após tomar conhecimento do instrumento recursal, reconsiderar sua decisão e, no caso de mantê-la, ou total

ARCE
FL. 105

> ou parcialmente, **enviará o processo ao Conselho Diretor da ARCE para deliberação em primeira instância.**
>
> (...)
>
> § 2º. Caso sejam necessárias outras informações complementares, o Conselheiro Relator poderá solicitar das Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, análise e parecer sobre o objeto do processo ou determinar outras providências que considerar apropriadas para o adequado julgamento do recurso, inclusive requerendo à Concessionária, novas manifestações a serem oferecidas no prazo de 10 (dez) dias. (Grifos nossos)

27. Deste modo, me associo ao Parecer da Procuradoria Federal na conclusão de que não houve prejuízo de ordem jurídica ao processo. O segundo recurso interposto pela distribuidora sem previsão normativa era descabido, e, neste sentido, o despacho saneador corrigiu vício no rito e retomou a ordem da instrução processual, sem que isso em nenhum momento cerceasse o direito ao contraditório e a ampla defesa da distribuidora, uma vez que todo o rito processual regulamentar do processo de fiscalização foi cumprido, com apresentação do Termo de Notificação, Recurso em face de Auto de Infração, Decisão da Agência Estadual e Recurso na ANEEL.

28. Esclarecida essa primeira questão, passo a analisar a solicitação da Enel CE a partir das não conformidades identificadas pela fiscalização da ARCE.

29. A análise considera (i) se as constatações apontadas estão adequadas às Não Conformidades aplicadas pela ação fiscalizadora, (ii) se essas Não Conformidades foram corretamente enquadradas na Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, (iii) se a dosimetria utilizada é coerente, foi satisfatoriamente justificada e atende à prática estabelecida pela Fiscalização da ANEEL e (iv) se a Distribuidora apresentou argumentos técnicos que justifiquem a descaracterização das Não Conformidades ou a modificação das sanções impostas.

30. Inicialmente, esclareço que a metodologia adotada pela ANEEL e pelas agências estaduais, como a ARCE, se inicia com uma constatação que consiste na descrição de uma situação fática verificada na fiscalização, em que se observou transgressão à regulação setorial, caracterizada de "não conformidade", que pode gerar de advertência a penalidades. Uma constatação pode motivar também a emissão de uma "determinação" por parte da ANEEL, que consiste em ordem para que uma providência seja adotada em determinado espaço de tempo, sob pena de sanção por descumprimento.

31. No caso em tela, verifica-se que a Constatação C.2 do Auto de Infração emitido pela ARCE se refere a irregularidades no registro e classificação dos atendimentos realizados pela Enel CE. Na ação

ARCE
Fl. 106

de fiscalização foi auditada uma amostra com 400 registros de solicitações de informação, serviços, sugestões e denúncias identificadas pelos números de protocolo.

32. No Termo de Notificação foram apontados 75 atendimentos realizados com classificação incorreta, número revisado para 13 atendimentos após juízo de reconsideração pela Agência Estadual.

33. Essa constatação motiva a Não-Conformidade NC.1, classificada pela ARCE como infração prevista no inciso XXIII do art. 6º da Resolução Normativa nº 63/2004 (XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.), com aplicação de penalidade de multa, após o juízo de reconsideração, no valor de R$ 228.891,87 (duzentos e vinte e oito mil, oitocentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos).

34. Em sua peça recursal, a distribuidora requer a conversão em advertência ou revisão da penalidade da NC. 1 a partir das seguintes alegações:

i. A classificação incorreta dos registros de atendimento deu-se em função de falta de orientação objetiva, visto que o ANEXO I da REN nº 414, de 2010, é apenas uma tabela sem qualquer manual de aplicação, o que torna subjetiva a classificação determinada pelo art. 156;
ii. No processo punitivo nº 48500.003449/2017-17 da Light de mesmo objeto houve conversão da penalidade de multa em advertência. Da mesma forma, a ENEL-CE requer a conversão da multa aplicada em advertência;
iii. A classificação incorreta não casou danos aos usuários e vantagem auferida para a Concessionária, conforme avaliação da própria ARCE;
iv. Alternativamente, não acatado o pedido conversão de multa em advertência, requer a revisão do enquadramento do fato gerador da NC.1 para inciso II do Art. 5º da REN nº 63/2004 (Grupo II).

35. Pois bem. Sobre a inexistência de uma orientação objetiva, entendo que a interpretação de norma ou legislação carrega certa subjetividade. No entanto, ao verificar o caso concreto, resta demonstrada a incorreção nas 13 (treze) classificações realizadas pela autuada, de uma amostra de 400 (quatrocentos).

36. A ARCE analisou as classificações de todos protocolos que apresentaram irregularidades conforme tipologias do Anexo I da Resolução Normativa 414/2010, evidenciando inconteste incorreção em 13 deles.

37. Adicionalmente, concordo com a SFE ao avaliar que se existem dúvidas da distribuidora quanto à classificação dos atendimentos proposta no Anexo I da Resolução Normativa 414/2010, nada a

ARCE
FL. 107

impede de realizar uma consulta formal à ANEEL para elucidar a questão e promover a classificação dos atendimentos de acordo com a legislação setorial. Essas dúvidas, no entanto, nunca foram trazidas ao conhecimento desta Agência.

38. Referente à comparação da presente autuação com processo similar referente à Light, em que houve conversão da penalidade de multa em advertência, deve ser esclarecido que as decisões da Agência não são vinculantes, ou seja, tal fato não garante eventual "direito à conversão" para a recorrente. Conforme sabido, os casos são analisados individualmente, a partir de fatos, características e condicionantes diversas, observando-se o princípio da individualização da pena, aplicável ao processo administrativo sancionador.

39. No entanto, esclareço que desde a primeira fiscalização referente aos procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços e reclamações pela Distribuidora, a Agência evoluiu em seu processo de análise e caracterização das não-conformidades correlatas ao tema. Neste sentido, firmou-se o entendimento de que independente da abrangência, as infrações referentes ao descumprimento de requisitos associados a essas questões devem ser classificadas como de alto potencial ofensivo, sem conversão em advertência.

40. Após o referido processo da Light, que inaugurou a fiscalização sobre os indicadores DER e FER, a ANEEL reavaliou o tema e suas implicações para a qualidade do serviço, e decidiu pela manutenção de penalidade em processos de mesma natureza: na Empresa Luz e Força Santa Maria – ELFSM (Proc. 48500.000796/2018-23), de baixa abrangência 1,27% - 5 casos em 395 da amostra, NC.5 – AI nº 0010/2019-SFE; na CEB Distribuição S.A. (Proc. 48500.003397/2017-33), de baixa abrangência 2,56% - 9 casos em 352 da amostra, NC.2, AI nº 0015/2018-SFE; e na Companhia Energética do Rio Grande do Norte – COSERN (Proc. 48500.002587/2018-14), de baixa abrangência 2,5% - 10 casos em 400 da amostra, NC.2, AI nº 0005/2019-SFE). Assim, o pleito para a conversão da infração em advertência não deve prosperar.

41. Sobre a alegação de que a conduta não causou danos aos usuários e aos serviços, entendo que ela não suprime a caracterização da Não Conformidade, uma vez que a ocorrência de danos ou vantagem auferida não são condições essenciais para a infração tipificada. Observa-se, inclusive, que tal ponderação foi realizada pela ARCE, na definição da dosimetria da penalidade de multa aplicada, uma vez que foi atribuído o valor 0% à condicionante "danos" e à condicionante "vantagem auferida".

ARCE
Fl. 108

42. Ademais, o parâmetro abrangência não define que a infração seja de pequeno potencial ofensivo, mas sim as considerações realizadas sobre potencial prejuízo ao consumidor, bem como o impacto no indicador de qualidade DER/FER, ambos presentes no caso em análise.

43. Com relação ao enquadramento da Não Conformidade, acompanho as avaliações da SFE e da Procuradoria Federal de que a ARCE realizou o enquadramento correto tipificado no inciso XXIII do art. 6º da REN nº 63/2004, *"descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º,5º e 7º."*, uma vez que a conduta da Distribuidora não diz respeito a falhas de atualização no registro das reclamações e solicitações, mas de classificação indevida no tipo de manifestação do consumidor.

44. Na sequência, verifico que a Não Conformidade - NC.2 foi motivada pela Constatação C.3 do Auto de Infração, em que se identifica avaliação incorreta de reclamações de consumidores, ou seja, a avaliação como improcedente de casos procedentes. O fato foi constatado pela fiscalização da ARCE em 20 casos da amostra de 400 casos, conforme Termo de Notificação. Após o juízo de reconsideração, a ARCE manteve a constatação de irregularidade para 19 casos.

45. A Não Conformidade foi enquadrada pela ARCE na infração prevista no inciso XXIII do art. 6º da Resolução Normativa nº 63/2004 (XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.) e aplicou penalidade de multa, após o juízo de reconsideração, no valor de R$ 501.801,42 (quinhentos e um mil, oitocentos e um reais e quarenta e dois centavos).

46. A Agência Estadual também expediu a Determinação D.1, para que fosse realizado o recálculo do Indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil unidades consumidores (FER) e o encaminhamento dos resultados à ANEEL, com cópia para ARCE.

47. No recurso interposto a Enel CE faz as seguintes alegações: i) trata-se de casos pontuais, onde os consumidores não sofreram danos financeiros nem a Distribuidora teve vantagem, bem como solicitou a revisão da gravidade na dosimetria da multa; ii) no processo punitivo Proc. 48500.003449/2017-17 da Light de mesmo objeto houve conversão da multa em advertência, da mesma forma, a ENEL-CE requer que a multa aplicada seja convertida em advertência; iii) a classificação incorreta não casou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária, conforme avaliação da própria

ARCE
Fl. 109

ARCE; IV) foi comprovado, já na manifestação do TN, que casos classificados indevidamente como improcedentes haviam sido tratados como procedentes, não havendo prejuízo para o consumidor e vantagem para a Distribuidora; iv) foi constatado pela fiscalização que o indicador FER recalculado não será transgredido; e v) alternativamente, não seja acatado o pedido conversão de multa em advertência, requer a revisão do enquadramento do fato gerador da NC.2 para inciso II do Art. 5º da REN nº 63/2004 (Grupo II).

48. Percebe-se que parte dos argumentos apresentados em face da Não Conformidade NC.2, como a comparação com autuação semelhante da Light, e a alegação de que a infração não trouxe prejuízo ao consumidor ou vantagem à concessionária, já foram avaliados e afastados quando da análise da Não Conformidade NC.1. E por isso ratifico o mesmo entendimento em relação a NC.2.

49. Referente à alegação de que houve também casos improcedentes tratados como procedente, não havendo prejuízo para os consumidores, assim como a constatação pela fiscalização de que o indicador FER recalculado não será transgredido, entendo que tais ocorrências não suprimem ou descaracterizam a infração da distribuidora.

50. Adicionalmente, a recorrente está sendo penalizada pela incorreta avaliação de improcedência nos 19 casos apontados, e não por causar prejuízo aos seus consumidores ou pela transgressão do FER, especificamente. Para deixar ainda mais claro este ponto, a SFE fez uma análise dos protocolos auditados e chegou a seguinte conclusão:

> (...) a SFE/ANEEL ao analisar os 19 atendimentos da Não Conformidade NC.2 da Análise do pedido de Reconsideração ao AI Nº 0001/2019, da qual faz referência ao Quadro E da Exposição de Motivos, entende que as irregularidades apontadas estão devidamente caracterizadas, pelos seguintes motivos:
>
> - Protocolos 106808905, 110378698, 1104040800, 110970737, 119183789, 108029053, 109465864, 117895085 e 120523661 – A Distribuidora confirmou que a reclamação foi classificada e informada ao Regulador como improcedente, embora alegue ter tratado junto ao reclamante como procedente;
>
> - Protocolos 107048750, 119486594, 115954370, 116455801, 118493234, 118940589, 119016608, 119112936, 119807653 e 119983208 – não consta manifestação da Distribuidora quando ao mérito, apenas quanto à dosimetria e penalidade aplicada. (NT 033/2020 – SFE/ANEEL)

51. Sobre a afirmação da distribuidora de que "o FER recalculado pela Fiscalização não será transgredido" reforço que tal constatação não elide a distribuidora das irregularidades, nem gera o direito de abrandar ou anular as penalidades imputadas. O indicador FER não transgredido é um parâmetro indicativo de qualidade de atendimento aos consumidores que não obsta a fiscalização de

ARCE
FL. 110

irregularidades na apuração dos indicadores ou na prestação de serviço, ainda menos na dosimetria da multa, em havendo processo punitivo administrativo.

52. Já sobre o enquadramento da penalidade, entendo que a ARCE utilizou o dispositivo legal mais adequado qual seja o inciso XXIII do art. 6º da REN nº 63/2004, "*descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º,5º e 7º.*", uma vez que a conduta da distribuidora não diz respeito a falhas de atualização no registro das reclamações e solicitações, mas de incorreções nas avaliações de procedência das reclamações apresentadas pelos consumidores.

53. Sobre os questionamentos à dosimetria aplicada no Auto de Infração 001/2019 ARCE-SFE, cumpre destacar que os critérios para o cálculo da multa foram devidamente motivados na Exposição de Motivos do Auto de Infração, e seguem o artigo 15 da REN 63/2004:

> *Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.*

54. Concluo, portanto, que as Não Conformidades NC.1 referente a irregularidades no registro e classificação dos atendimentos realizados pela Enel CE, bem como a NC.2, qualificada pela incorreção nas avaliações de procedência das reclamações dos consumidores, foram devidamente motivadas e caracterizadas no processo de fiscalização realizado pela ARCE, e deste modo, opino pela manutenção da decisão proferida pelo Conselho Diretor da referida Agência Estadual com a aplicação de penalidade de multa no valor total valor total de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte nove centavos) e cumprimento da Determinação D.1, com prazo de 30 dias para cumprimento contados a partir da última decisão administrativa irrecorrível.

III – DIREITO

55. O encaminhamento proposto está fundamentado nos seguintes dispositivos e normativos: (i) Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; (ii) Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996; (iii) Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; (iv) Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997; e (v) Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004.

IV – DISPOSITIVO

56. Diante do exposto e do que consta nos autos do Processo nº 48500.006015/2019-95, voto

ARCE
Fl. 111

por **CONHECER** o Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará em face do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE/SFE, lavrado pela Agência Estadual de Regulação e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**; e manter a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE, com a aplicação de penalidade de multa no valor total de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte nove centavos) e cumprimento da Determinação D.1, com prazo de 30 dias para cumprimento contados a partir da última decisão administrativa irrecorrível.

Brasília, 29 de setembro de 2020.

(Assinado digitalmente)
ELISA BASTOS SILVA
Diretora

ARCE
FL. 112

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

DESPACHO Nº 2.741, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020

Voto

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista deliberação da Diretoria e o que consta do Processo nº nº 48500.006015/2019-95, decide por, conhecer o Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará em face do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE/SFE, lavrado pela Agência Estadual de Regulação e, no mérito, negar-lhe provimento; e manter a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE, com a aplicação de penalidade de multa no valor total de R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte nove centavos) e cumprimento da Determinação D.1, com prazo de 30 (trinta) dias para cumprimento contados a partir da última decisão administrativa irrecorrível.

ANDRÉ PEPITONE DA NÓBREGA

Este texto não substitui o publicado no D.O. de 02.10.2020, seção 1, p. 84, v. 158, n. 190.

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ARCE FL. 113

Memorando nº 332/2020-SAF/ANEEL

Em 19 de outubro de 2020.

Ao Secretário Geral
RICARDO MARQUES ALVES PEREIRA

Assunto: **Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE. Processo nº 48500.006015/2019-95.**

1. Informamos que a Companhia Energética do Ceará (ENEL CE) efetuou o pagamento do AI nº 0001/2019-ARCE, conforme detalhamento do pagamento de multa a seguir, e que os sistemas SIGEC e Inadimplentes foram atualizados.

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Desconto	Valor Pago	Diferença
10/03/2019	16/10/2020	730.693,29	55.094,27	0,00	785.787,56	0,00	785.787,56	0,00
Total:		**730.693,29**	**55.094,27**	**0,00**		**0,00**	**785.787,56**	

2. Não tendo mais diligência administrativa a ser feita no âmbito da SAF quanto ao AI em tela, encaminhamos o processo a essa unidade organizacional para eventuais providências cabíveis e posterior arquivamento, conforme preceitua a Norma Organizacional nº 11.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
FRANCISCO JOSÉ PEREIRA DA SILVA
Superintendente de Administração e Finanças

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6EA2CF8E00581CB9.
CONSULTE EM http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 114

Ofício OF/CEE/0028/2021

Fortaleza-CE, 14 de abril de 2021.

Sua Senhoria o Senhor
Charles de Capdeville
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Termo de Encerramento º 0001/2021**
Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019
Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE

Senhor Presidente,

Comunicamos o encerramento do Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0001/2019 e do respectivo Auto de Infração nº 0001/2019-ARCE-SFE, relacionados à fiscalização de apuração dos indicadores DER e FER.

Anexo ao presente expediente encaminhamos a V.Sa. o Termo de Encerramento nº 0001/2021-ARCE-SFE

Atenciosamente,

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320

Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Dados: 2021.04.14 19:19:59 -03'00'

(assinado digitalmente)
José Dickson Araújo de Oliviera
Coordenador de Energia

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Certidão de Arquivamento

PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO: PCEE/CEE/0001/2019
PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0005/2018
AUTO DE INFRAÇÃO nº 0001/2019-ARCE-SFE

Certifico que o presente processo fica nesta data encerrado e arquivado, em virtude do recolhimento da multa aplicada pelo Agente, conforme folha nº 113, e a consequente emissão do Termo de Encerramento TE nº 0001/2021-ARCE-SFE.

Sede da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE.

Fortaleza, 14 de abril de 2021.

Jose Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia da ARCE

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 0xx-RB-19
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE – Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 84

Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação solicitamos que este processo seja extinto. A título meramente argumentativo, caso este processo não seja extinto, no que concerne às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.1 e NC.2) sejam revistas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas. A ARCE reconsiderou o prazo de 30 dias para atendimento à Determinação DT.1, que passará a ser contado após decisão administrativa em última instância administrativa.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Gestão de Ativos

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ	**TERMO DE ENCERRAMENTO - TE** ARTIGO 37 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 846, de 11/11/2019

ARCE Fl. 115

TE nº: 0001/2021-ARCE-SFE	**Número Sic do TE:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Charles de Capdeville
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza-CE, 60135-040

3. PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Nº do Processo	**Nº do Documento Encerrado**
PCEE/CEE/0001/19	AI 0001/2019-ARCE-SFE

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS DO ENCERRAMENTO

O presente encerramento se deu em virtude da decisão proferida pela ANEEL por meio do Despacho nº 2741/2020, tendo a Autuada demonstrado o cumprimento da Determinação DT.1 além de efetuar o pagamento da multa, conforme atestado pela Superintendencia de Administração e Finanças por meio do memorando nº 332/2020-SAF/ANEEL.
Cabe ressaltar que este Termo de Encerramento não exime a Concessionária de regularizar as Não-conformidades que ensejaram a instauração do processo administrativo punitivo,

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	José Dickson Araújo de Oliveira		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	130-1-3
Fortaleza-CE, 14/04/2021		ASSINATURA:	JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Dados: 2021.04.14 19:18:54 -03'00'

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0003/2019

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO - VERIFICAR O CUMPRIMENTO DAS NORMAS REGULAMENTARES REFERENTES AO ATENDIMENTO A PEDIDOS DE LIGAÇÃO COM NECESSIDADE DE OBRA NA REDE ELÉTRICA PELA ENEL

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE			

RM (82) 3322 2222

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 02

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0003/2019

Procedo à abertura de processo administrativo referente à ação fiscalizadora com o objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica pela ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, que se inicia com a expedição do Ofício OF/CEE/0034/2019.

Fortaleza, 8 de maio de 2019.

Cássio Tersando de Castro Andrade

Coordenador de Energia

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 03

Ofício OF/CEE/0034/2019

Fortaleza, 8 de maio de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Ref.: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

PCEE/CEE/0003/2019

Senhor Presidente,

Informamos que será realizada Fiscalização nessa Distribuidora, objetivando a verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica.

Objetivando o planejamento das atividades de nossa Equipe, torna-se imprescindível que essa Distribuidora encaminhe, no prazo de 10 (dez) dias, a relação de todos os pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica, ingressados de abril de 2016 a abril de 2019, contendo as seguintes informações das colunas:

COLUNA	INFORMAÇÃO	FORMATO
1	Ordem de Serviço do Pedido de Ligação	Texto
2	Data do Ingresso do Pedido de Ligação	dd/mm/aaaa
3	Nome do Interessado	Texto
4	Endereço onde será realizada a ligação	Texto
5	Município onde será realizada a ligação	Texto
6	Zona do local da ligação (RURAL ou URBANA)	Texto
7	Coordenada de latitude da ligação	Coordenada
8	Coordenada de longitude da ligação	Coordenada
9	Data da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)	dd/mm/aaaa
10	Data do aceite do interessado	dd/mm/aaaa
11	Valor da obra (em Reais R$)	número
12	Ordem de serviço da execução da obra	Texto

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. da Presidência
08-05-201

13	Prazo para conclusão das obras, conforme art. 34 da REN nº 414/2010: I - **60 (sessenta) dias**, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; II – **120 (cento e vinte) dias**, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. **Cronograma da distribuidora**, conforme art. 34, § 1º da REN nº 414/2010 Obs: Atribuir "I" para o primeiro caso, "II" para o segundo caso e a quantidade de dias no caso de Cronograma da distribuidora.	Relacionado
14	Data de conclusão da obra Obs: Inserir "0" se a obra não estiver concluída até 30/04/2019	dd/mm/aaaa
15	Status da obra Observação: Preencher com ATENDIDO, EM CURSO ou CANCELADO.	Texto

Cordialmente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia da ARCE

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 05

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
17/05/2019
Carta Enel CE 068-RB-2019

Referência: Ofício OF/CEE/0034/2019

Assunto: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

Senhor Superintendente,

Em função da grande quantidade de informações requeridas para a manifestação do ofício em referência, solicitamos prazo adicional de 10 (dez) dias para manifestação, ou seja, que o prazo seja estendido até o dia 28 de maio de 2019.

Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
RECEBIDO POR: Vânia Castro
EM: 17/05/19

Wagner Siridó
Ouvidoria ARCE
17/05/19

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 06

Ofício OF/CEE/0041/2019

Fortaleza, 24 de maio de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Ref.: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

Processo PCEE/CEE/0003/2019

Carta ENEL CE 068 068-RB-2019

Senhor Presidente,

Reportamo-nos à Carta Enel CE 068-RB-2019 para informar que concedemos a prorrogação de prazo solicitada para entrega dos dados solicitados por meio do Ofício OF/CEE/0034/2019

Cordialmente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

RECEBIDO
24/05/19

Regulação Brasil
Carta Enel CE 073-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 07

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
27/05/2019
Carta Enel CE 073-RB-2019

Referência: Ofício OF/CEE/0034/2019 e Carta Enel CE 068-RB-2019

Assunto: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

Senhor Coordenador,

Conforme solicitado no ofício em referência, segue anexo planilha contendo as informações referentes aos pedidos de ligação com necessidade de obra no período de abril de 2016 a abril 2019. Registramos, conforme entendimento preliminar com o Eng. Hugo, que as células da planilha referente a etapas ainda não executadas foram preenchidas com "0" (zero).

Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ANEXO:

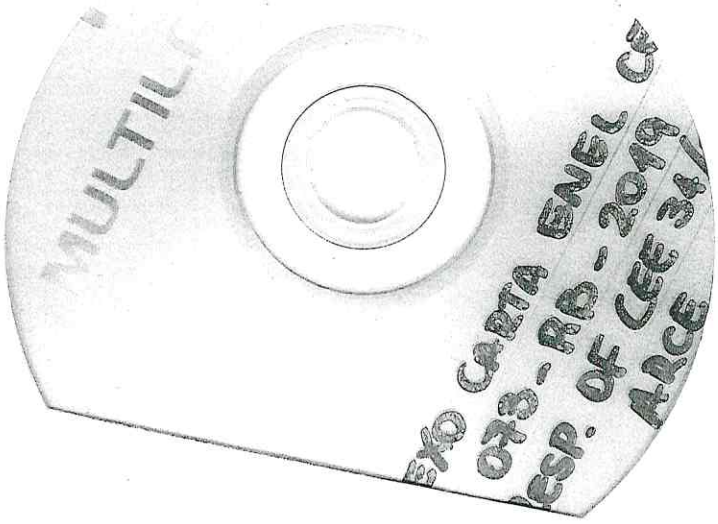
MÍDIA FÍSICA – DVD ANEXO CARTA ENEL CE 073-RB-2019 (1 unidade)

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
27/05/19

1

ARCE
RECEBIDO POR:
Jessica Lastro
EM: 28/05/19

ARCE FL. 03



AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 09

Ofício OF/CEE/0057/2019

Fortaleza, 9 de julho de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Ref.: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

Processo PCEE/CEE/0003/2019

Carta Enel CE 073-RB-2019

Senhor Presidente,

Por meio da Carta Enel CE 073-RB-2019 essa Distribuidora encaminhou a esta Agência Reguladora os dados referentes aos pedidos de ligação com necessidade de obra ingressados de abril de 2016 a abril de 2019.

Analisando os dados verificamos os seguintes inconsistências e ausências de informações:

a) Para 24 pedidos as **datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha, são **anteriores às datas de ingresso dos pedidos** (relação constante no Anexo I);

b) Para 285 pedidos há **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha (relação constante no Anexo II).

Dessa forma solicitamos que essa Distribuidora apresente, no prazo de 5 dias, as justificativas e/ou correções para as inconsistências apontadas no item "a", as justificativas para cada um dos pedidos relativos ao item "b", bem como demais correções julgadas necessárias.

Cordialmente,

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador de Energia, em exercício

Enel Distribuição Ceara
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
09-07-2019

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE
FL. 10

Anexo I do Ofício OF/CEE/0057/2019

Anexo I – 25 pedidos de ligação com **datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha, **anteriores às datas de ingresso dos pedidos**

NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
398675	23/10/2017	CETEN CENT DE TREIN ESPORTES DO NE LTDA	RUA S 00354	ITAITINGA	Urbana	553912	9568163	18/02/2016
404485	28/11/2017	ALIANCA INDUSTRIA DE AGUAS LTDA	RUA CONEGO DE CASTRO N ° 2205 02205	FORTALEZA	Urbana	547050	9581273	18/03/2016
405155	04/12/2017	MARIA DAS DORES R DE OLIVEIRA ME	RUA IPANEMA 00001	CASCAVEL	Urbana	589852	9552786	30/03/2016
408625	13/12/2017	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA	LAURO VIEIRA CHAVES S N 00000	FORTALEZA	Urbana	552412	9582951	19/04/2016
410010	18/12/2017	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE	RUA GENERAL HERMES SN FLORESTA 00001	FORTALEZA	Urbana	546886	9589496	27/04/2016
410026	18/12/2017	ACADEMIAS GREEN LIFE GUARARAPES	AV CORONEL MIGUEL DIAS N °200 00200	FORTALEZA	Urbana	556819	9584484	20/04/2016
410368	19/12/2017	FIEV CRIACAO DE CAMAROES LTDA ME	COQUEIRO LAGAMAR SN 00000	PINDORETAMA	Rural	581676	9552562	16/05/2016
411563	26/12/2017	EMPRESA DE CINEMAS FORTALEZA LTDA	AV CARLOS JEREISSATI SALA 104 E 105 00100	MARACANAU	Urbana	541927	9571115	17/05/2016
412462	28/12/2017	SANTOS DUMONT EMPREENDIMENTOS IMOBILIARI	AV SANTOS DUMONT N 6740 06740	FORTALEZA	Urbana	558496	9586059	30/05/2016
34001812	08/03/2017	SEJUS CASA DE PENITENCIARIA PROV LIB CPP	COMPLEXO PENIT DE ITAITINGA BR 116 KM 27 00000	ITAITINGA	Rural	553567	9559051	07/11/2016
34001827	13/03/2017	COGERH EB POOS 1 A 5 DO PECEM	ROD CE 422 KM 11 SN POCO 3 00000	S GONCALO AMARANT	Urbana	517013	9603014	17/11/2016
34001828	13/03/2017	COGERH EB 2 POCOS PECEM	ROD CE 422 KM 11 SN EB 2 00000	S GONCALO AMARANT	Urbana	517518	9602758	16/11/2016
34001642	11/01/2017	SUPERMERCADO COMETA LTDA	AV GENERAL OSORIO DE PAIVA N ° 2951 02951	FORTALEZA	Urbana	546017	9581138	18/11/2016
34001703	31/01/2017	CAPITEX INDUSTRIA TEXTIL EIRELLI-EPP	RUA LESTE 3 S N 00001	MARACANAU	Urbana	545107	9573163	28/11/2016
34001990	25/04/2017	INTEGRAL ANDRE DE BERNARDI INC SPE LTDA	RUA ELISEU ORIA N ° 1584 01584	FORTALEZA	Urbana	558124	9579722	19/12/2016
34000535	26/07/2016	COOPE CENTRAL DOS PROD DE ALGODAO E ALIM	AV PRS COSTA E SILVA 00978	FORTALEZA	Urbana	547905	9578241	04/04/2016
399456	31/10/2017	CLINICA DE RESSONANCIA MAGNETICA E IMAGE	RUA CEL FREDEICO GOMES 00509	SOBRAL	Urbana	349918	9592546	15/01/2016
399829	06/11/2017	MUCURIPE VEICULOS COM E SERV LTDA	AV DA UNIVERSIDADE 52 LOJA 01 00000	SOBRAL	Urbana	350785	9592919	15/01/2016
410181	19/12/2017	JOSE RODRIGO OLIVEIRA DA PENHA	SITIO IMBE 00000	ACARAU	Rural	370424	9682630	03/05/2016
410574	20/12/2017	SECRETARIA DE EDUCACAO DO ESTADO DO CEAR	RUA VEREADORA LEIDA SOARES DESERTO 01205	ITAPIPOCA	Urbana	445239	9611158	28/04/2016
411556	26/12/2017	JPG E CONSTRUCAO LTDA ME	RUA DO FORRO 00655	J.DE JERICOACOARA	Urbana	331371	9691020	23/05/2016
406209	05/12/2017	JOAQUIM FRANCISCO DE OLVEIRA JUNIOR	SITIO HORTA 0000	JAGUARUANA	Rural	630513	9463599	01/04/2016
410388	19/12/2017	SECRETARIA DE EDUCACAO DO ESTADO DO CEAR	RUA PADRE EMILIO CABRAL N ° 538 00538	ASSARE	Urbana	404018	9239993	24/06/2016
412666	02/01/2018	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO DETRAN	BR 304 KM 44 00001	ARACATI	Rural	632056	9493752	19/05/2016

ARCE
FL. 12
8

Anexo II do Ofício OF/CEE/0057/2019

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
1	1300141010	26/04/2018	JOSE BRITO DA SILVA	ST RIACHO SECO 00501	CARIRIACU	0	0	0	0
2	1500349017	27/04/2018	RITA ANTONIA SILVA DE AGUIAR	ST DESERTO 00181 00181	BREJO SANTO	0	0	0	0
3	55467704	14/03/2018	SAMUEL NEGREIROS ALBUQUERQUE	CH SAO ANTONIO 00205	SALITRE	0	0	0	0
4	2700347319	12/09/2018	SAMY ALISSON BENTO CAVALCANTE	PV PIROAS 00000 00000	REDENCAO	0	0	0	0
5	19559842	01/02/2018	MARIA DE FATIMA ALVES MORAIS	ST MILHANS - PJ LUZ NO CAMPO 00343	SALITRE	0	0	0	0
6	19701461	11/01/2019	AURINO ARARUNA DA SILVA	CJ NUCLEO HABITACIO DNOCS 00146	MAURITI	0	0	0	0
7	1100303984	08/03/2017	ANTONIO DA SILVA SANTOS	ST SERRA DO ZABELE 00700	NOVA OLINDA	0	0	0	0
8	1100329346	05/09/2018	EVALDO ALVES ARAUJO	ST LAGOA SECA 00034	ALTANEIRA	0	0	0	0
9	1100333724	05/12/2018	ADELAILTON PEREIRA DA SILVA	ST CARDOSO 00121	FARIAS BRITO	0	0	0	0
10	1100336156	31/01/2019	JOSE ESIO DE OLIVEIRA	ST GURDIANA 00422	ASSARE	0	0	0	0
11	1300104561	02/08/2017	PEDRO GOMES PEREIRA	ST SERRINHA 00201	CRATO	0	0	0	0
12	1309006779	30/11/2018	ANTONIO MARTINS NETO	ST INXU 25000	CRATO	0	0	0	0
13	1200654257	02/04/2018	HUMBERLANDIO GOMES DA SILVA	ST CORREGO - TANQUE 01144	IGUATU	0	0	0	0
14	1300137657	04/04/2018	FRANCISCO FERREIRA LIMA	ST TIMBAUBA 00039	CARIUS	0	0	0	0
15	1100297811	25/11/2016	ASS COMUNITARIA BANABUIU DO SI	ST PICADA 00011	MOMBACA	0	0	0	0
16	55412393	02/01/2018	JOAOA ROSENDO DE FRANCA	ST BARRIGUDA 01247	PORTEIRAS	0	0	0	0
17	1500353920	18/07/2018	CICERO RODRIGUES DA SILVA	ST MUFUMBO 00078 CS 00078	BARRO	0	0	0	0
18	1500364582	03/12/2018	CICERO DE ARAUJO BRITO	ST POCO CERCADO 00002 CS 00002	BARRO	0	0	0	0
19	1500367063	03/01/2019	DEUSIMAR EVANGELISTA DANTAS	ST BAIXA DANTAS 00669	ABAIARA	0	0	0	0
20	1500371466	26/02/2019	WEDSON DE SA MUNIZ	ST QUEIMADA GRANDE 00056	PENAFORTE	0	0	0	0
21	1600177194	18/02/2019	LUIZ CARLOS DA COSTA MONTEIRO	ST SERRA MALAQUIA 00233	ARARIPE	0	0	0	0
22	1388026923	19/10/2018	TEREZINHA FERREIRA ARRUDA	ENDERECO A DETERMINAR 00114	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
23	2700358391	27/12/2018	ANTONIA MARIA RODRIGUES DE PAU	ST BARRA DA PALHA 00058 CS 058	MULUNGU	0	0	0	0
24	3500691616	24/01/2019	GERARDO MAGELA OSTERNO	PV JUNCO MANSO 35462	MORRINHOS	0	0	0	0
25	3600411654	25/06/2018	ANA CLAUDIA LOPES DE FREITAS	AV FRANCISCO MOURA BARROS 09080	CARIDADE	0	0	0	0
26	1309011324	02/01/2019	JOSE DE ALENCAR CALLOU NETO	ST MONTANHA 00000	JARDIM	0	0	0	0
27	1400214315	01/04/2016	JOSIE DE OLIVEIRA LIMA	RU DOCA PESSOA 00098	PEDRA BRANCA	0	0	0	0
28	1400254562	25/09/2018	CLAUDENES MARCOS CAVALCANTE	ST MOFUMBO 01569	MOMBACA	0	0	0	0
29	1500365405	12/12/2018	JANEILMA VIEIRA DOS SANTOS	ST CIPO DE BURITIZINHO 01458	MAURITI	0	0	0	0
30	1388027130	08/11/2018	PEDRO TOMAZ DA SILVA FILHO	ST BOM FIM 00000	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
31	118004668	25/04/2018	FRANCISCA ANTONIA DA SILVA NAS	RU MANOEL PEREIRA 01509	MARACANAU	0	0	0	0
32	3500675041	13/08/2018	EXPEDITO LOPES DOS SANTOS	ST SAO ROMAO 00000	URUBURETAMA	0	0	0	0
33	1200676209	22/01/2019	ISVAL FRANCISCO DA COSTA	ST TABULEIRO GRANDE 00130	ACOPIARA	0	0	0	0
34	1400254161	17/09/2018	JOSE ALMIRO DO O	ST DO O 00010	SENADOR POMPEU	0	0	0	0
35	19681580	22/11/2018	RONDINELLE PEREIRA DE FREITAS	ST BOA ESPERANCA 00821	AIUABA	0	0	0	0
36	19717954	26/02/2019	RAIMUNDO LEOCILVANIO MAIA AGUI	ST TOME 00000	QUIXERE	0	0	0	0

ARCE FL. 12

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
37	1100292516	03/08/2016	JORGE GONCALVES ARRUDA	ST CRUZEIRO 00140	CRATO	0	0	0	0
38	1100310474	19/06/2017	JOSE FERANDES DE ALCANTARA	ST QUEIMADAS 01254	ASSARE	0	0	0	0
39	1100325350	23/05/2018	ERISSON ALVES OLIVEIRA	ST OITIS 00025	FARIAS BRITO	0	0	0	0
40	1100334792	03/01/2019	LUIZ ALVES ARAUJO	ST SERRA DO SITIO 00151	SANTANA DO CARIRI	0	0	0	0
41	1300083241	21/03/2017	RAIMUNDO DE ALCANTARA SILVEIRA	ST BAIXA DO MARACUJA 00058	CRATO	0	0	0	0
42	1300106175	17/08/2017	ALMIR VIDAL DA CRUZ	ET SAO JOSE 00088 CS A	CRATO	0	0	0	0
43	1300150259	02/07/2018	ROMARIO MOREIRA DE MATOS	ST LAGOA DO FAUSTINO 00080	CRATO	0	0	0	0
44	1200608911	07/02/2017	ANTONIO MARCOS DA SILVA	ST CONCEICAO 05444	CARIUS	0	0	0	0
45	1200610867	15/02/2017	JOSIANE DE QUEIROZ FRANCELINO	ST POÇO DÁGUA 00160	CARIUS	0	0	0	0
46	1200651329	06/02/2018	FRANCISCO FRANSUA DA SILVA	ST AGROVILA DO MUQUEM 00789	CARIUS	0	0	0	0
47	1200655480	23/04/2018	PEDRO SILVA DE SOUSA	ST CACIMBAS 00789	CARIUS	0	0	0	0
48	1200668047	05/10/2018	ASSOCIAC COMUN REGIAO PITOMBEI	ST PITOMBEIRA 00554	CEDRO	0	0	0	0
49	1309006582	29/11/2018	MARIA APARECIDA FERREIRA DE SO	ST FAUSTINA 02365	CARIRIACU	0	0	0	0
50	1309008037	07/12/2018	CICERO SOARES SANTANA	ST SAO LOURENCO 03212	CARIRIACU	0	0	0	0
51	1400253979	13/09/2018	ANTONIO RELRISON NASCIMENTO SI	ST ACUDINHO 00078	SENADOR POMPEU	0	0	0	0
52	55733027	14/02/2019	BRUNO WARLISON OLIVEIRA DE NOA	ST SOBRADINHO PORTEIRAS 00191	PORTEIRAS	0	0	0	0
53	1500337189	06/10/2017	MARIA MARLEIDE IZINE DOS SANTO	ST OLHO DAGUA DO COITÉ 00275	MAURITI	0	0	0	0
54	1500350119	17/05/2018	LUZIA MARIA DA CONCEICAO	ST LAGOA FUNDA 00789	MAURITI	0	0	0	0
55	1500363394	16/11/2018	JOSE QUEIROZ DA SILVA	ST VARZANTE 00019	MAURITI	0	0	0	0
56	1500366014	19/12/2018	MANOEL FERREIRA DOS SANTOS	ST VARJOTA 00142	MILAGRES	0	0	0	0
57	1500366090	19/12/2018	LUIS GONZAGA EVANGELISTA DE AR	ST SAO GONCALO 04789	MAURITI	0	0	0	0
58	1500370187	11/02/2019	GERALDO FERNANDES DE SOUZA	ST SERROTE 00017	MILAGRES	0	0	0	0
59	1500370410	13/02/2019	JOSE ALVES DE OLIVEIRA	ST IPUEIRA 00002 CS 02	BARRO	0	0	0	0
60	1500371406	25/02/2019	IZABEL FRANCISCA DA SILVA	ST NOVOS 00125	MAURITI	0	0	0	0
61	1500371508	26/02/2019	JOSE JOCIVAN FELIPE	ST SERRA BRAVA 00254	MAURITI	0	0	0	0
62	1600156104	17/10/2016	ANTONIO PALACIO DA SILVA	ST TATAIRA 00152	CAMPOS SALES	0	0	0	0
63	1600166775	14/11/2017	FRANCISCO SOARES DE OLIVEIRA	ST CALDEIRAO 00059	CAMPOS SALES	0	0	0	0
64	1600175392	11/12/2018	JOSUE JOSE DA SILVA	CH SAO ANTONIO 00026	SALITRE	0	0	0	0
65	1600175821	26/12/2018	FRANCISCO VIEIRA DA SILVA	ST SERRA DOS BOIS 00028	AIUABA	0	0	0	0
66	1600176575	25/01/2019	MURILO FERREIRA LIMA	ST MAMOEIRO 00018	SABOEIRO	0	0	0	0
67	1800217183	21/11/2017	JOSE AIRTON BESERRA QUARESMA	ST LAGOA SECA 00042	LAVRAS DA MANGABEIRA	0	0	0	0
68	2800329934	13/02/2017	MARIA DO SOCORRO DE SOUZA SILV	DT CEDRINHO 00012	QUIXADA	0	0	0	0
69	3700151543	01/10/2018	RISOLEIDE DA SILVA DE OLIVEIRA	ST SERRINHA 00000	TAUA	0	0	0	0
70	3700154110	22/01/2019	NIUBERTO GONCALVES DA SILVA	ST STA HELENA 00000	TAUA	0	0	0	0
71	3600386083	13/06/2017	FRANCISCO CLENIO BERNARDES DE	FZ GENTILANDIA 12100	CRATEUS	0	0	0	0

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
72	1200666378	14/09/2018	PATRICIA DO CARMO DA SILVA	ST RANHETA 00000	QUIXELO	0	0	0	0
73	1414000070	15/01/2018	FRANCISCO ROMADIO DE OLIVEIRA	VL CACHOEIRINHA 00000	SOLONOPOLE	0	0	0	0
74	55448229	19/02/2018	JOSE SANTOS DE OLIVEIRA	VL SIMAO 00289	PORTEIRAS	0	0	0	0
75	1309016751	07/02/2019	SEBATIAO BEZERRA DA SILVA	ST PINTADO 00000	MISSAO VELHA	0	0	0	0
76	1500351641	12/06/2018	MAURICIO PEDRO MARQUES	ST AÇUDE NOVO 00000	MAURITI	0	0	0	0
77	1500367081	03/01/2019	ANTONIO PAULO FONSECA	RU JOAQUIM MONTEIRO DE MORAIS 00044	PORTEIRAS	0	0	0	0
78	2000708540	05/05/2017	FRANCISCA DJANIA DE OLIVEIRA M	PV PLACA DO JOSE PEREIRA 00000	OCARA	0	0	0	0
79	1388026925	19/10/2018	ROSILENE ESTEVAM PINHEIRO	ENDERECO A DETERMINAR 00121	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
80	2700320714	11/09/2017	CAMILA AMORIMDA SILVA	ST ARABIA 00000	GUARAMIRANGA	0	0	0	0
81	2800429826	18/12/2018	ANTONIA SAMARA SOUSA LEITAO	RU C LOTEAMENTO PATRICIO 00036 CS 1	QUIXERAMOBIM	0	0	0	0
82	3700153979	16/01/2019	ANTONIO GONCALVES DA SILVA	ST CIPO 00000	TAUA	0	0	0	0
83	3900358144	01/08/2018	NAIRA LAIZ NASCIMENTO PAIVA	AV OSORIO RUFINO 00010	IPU	0	0	0	0
84	2700355098	23/11/2018	MARIA DA PENHA DE ALCANTARA	ST AGOSTINHO 00000	GUARAMIRANGA	0	0	0	0
85	5075217	28/03/2019	MINISTERIO CANAA DA ASSEMBLEIA DE DEUS	RU GODOFREDO PIMENTEL 00064	FORTALEZA	0	0	0	0
86	11008323	13/03/2019	APEC SOC POTIGUAR DE EDUC E CULT LTDA	RUA SABINO ROBERTO 3098 SN	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
87	11008397	14/03/2019	CORBA UTILIDADES DOMESTICAS LTDA	AVENIDA VALDELICE LEANDRO DE M FIGUEIREDO 233 GALPAO 02	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
88	11008439	14/03/2019	POSTO JERICOACOARA LTDA ME	AVENIDA MANOEL MARQUES 87 SN	JIJOCA DE JERICOACOARA	0	0	0	0
89	11008474	15/03/2019	TORRES COM E PROC DE PRODUTOS NATURAIS	RUA RAUL TAVARES 500 GALPAO	EUSEBIO	0	0	0	0
90	11008553	18/03/2019	ATLANTICA AGROPECUARIA LTDA	RUA CORREGO DE SANTA MARIA III	BEBERIBE	0	0	0	0
91	11008655	21/03/2019	VALE DO JAGUARIBE COM DE PETROLEO LTDA	RODOVIA BR 116 KM 213 1 SN	TABULEIRO DO NORTE	0	0	0	0
92	11008706	21/03/2019	BF ACADEMIA CAUCAIA LTDA	AVENIDA EDSON DA MOTA CORREA 620 LJ 165 SUBSOLO IANDE SHOPPING	CAUCAIA	0	0	0	0
93	11008720	22/03/2019	SUPERMERCADO COMETA LTDA	AVENIDA JOVITA FEITOSA 2580 SN	FORTALEZA	0	0	0	0
94	11008721	22/03/2019	ADRIANO RODRIGUES COROLINO ME	CE 230 KM 03 S N	FORQUILHA	0	0	0	0
95	11008755	22/03/2019	NATURAGUA AGUAS MINERAIS INDUSTRIA E COM	FAZENDA MEUZAMOR S N	HORIZONTE	0	0	0	0
96	11008784	26/03/2019	ARGO TRANSMISSAO DE ENERGIA SA	ACCESSO BR 222 KM 318 SN 0 NENHUM	TIANGUA	0	0	0	0
97	11008786	26/03/2019	FORMETAIS COMERCIO DE RECICLAGEM E DERIV	RUA 22 ALTO ALEGRE 1456 SN	MARACANAU	0	0	0	0
98	11008794	26/03/2019	ARGO TRANSMISSAO DE ENERGIA SA	ACCESSO ROD CE 178 KM 1,6 SN 0 000	ACARAU	0	0	0	0
99	11008804	26/03/2019	OSCAR RODRIGUES JUNIOR	FAZENDA BOA ESPERANCA S N	CARIRE	0	0	0	0
100	11008934	28/03/2019	SER EDUCACIONAL S A	AVENIDA 1 CONJ JEREISSATI I 101 LOJA 06	MARACANAU	0	0	0	0

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
101	11008937	28/03/2019	SPE INC BAIR NOVO NOVA SAO GONC LTDA	RODOVIA CE 423 1 BAIRRO NOVO	SÃO GONCALO DO AMARANTE	0	0	0	0
102	11008938	28/03/2019	SECRETARIA DE SAUDE DO ESTADO	RUA MIGUEL TAVARES 1 SN	MARACANAU	0	0	0	0
103	11008984	29/03/2019	INST FED DE EDUC CIENCIA E TEC DO CEARA	RODOVIA CE 065 KM 17 1 SN	MARANGUAPE	0	0	0	0
104	11008985	29/03/2019	PORTUGALIA INDUSTRIA E COMERCIO DE ALIME	RU PRO OTAVIO LOBO 755 LOJA 1 A 6, 10 A 12 TE	FORTALEZA	0	0	0	0
105	11008989	29/03/2019	G. W. VIEIRA QUEIROZ PEDRAS	RUA CICERO BARBOSA 811 TERREIRO DURO	NOVA OLINDA	0	0	0	0
106	11009013	29/03/2019	PMF SEC MUN EDUCACAO ASSIST SOCIAL	AVENIDA K COHAB FORTALEZA 1 SN	FORTALEZA	0	0	0	0
107	19720720	08/03/2019	ASSO DOS PRO RU DO ST SAO VICE E MALHADA	ST SAO VICENTE 00042	TARRAFAS	0	0	0	0
108	19722002	12/03/2019	MARILIA NOGUEIRA LIMA	ST LAGOA RASA 00000	MORADA NOVA	0	0	0	0
109	19728497	30/03/2019	ASS COM NOSSA SENHORA DA CONCEICAO	ST BARRA 00000	MERUOCA	0	0	0	0
110	35048604	07/03/2019	PMF SCSP MARANGUAPINHO	RU CAR ARCO VERDE 00000	FORTALEZA	0	0	0	0
111	35048646	14/03/2019	PMR ESC DUC B RAIMUNDO P ARAUJO	TR GONCALVES	RUSSAS	0	0	0	0
112	35048912	13/03/2019	PM MARANGUAPE	RU XVII 00001	MARANGUAPE	0	0	0	0
113	35049030	15/03/2019	UAPS LUIZA TAVORA	AV BERNARDO MANOEL 10910	FORTALEZA	0	0	0	0
114	35049091	20/03/2019	PM MARANGUAPE IP PRACA MAIS INFANCIA	RU PRACA DO CRUZEIRO 00000	MARANGUAPE	0	0	0	0
115	35049253	29/03/2019	PM RUSSAS COLEGIO	TV JOSE MUNIZ 00000	RUSSAS	0	0	0	0
116	35049333	26/03/2019	SECRETARIA MUN DE CONSER E SERV PUBLICOS	RU ALBERTO TORRES 00590	FORTALEZA	0	0	0	0
117	35049414	28/03/2019	SPLAM SEC PLAN MEIO AMBIENTE	FZ FLEURY 00000	SOBRAL	0	0	0	0
118	35049439	29/03/2019	SEINFRA	ST STA ROSA 00001	MILHA	0	0	0	0
119	43013365	25/03/2019	GENIVAL BEZERRA LO	RU LEONARDO FEITOSA 00057	ARNEIROZ	0	0	0	0
120	55751197	13/03/2019	SAMUEL ANDERSON ALVES	PRACA DEP AMADEU FILOMENO 00000	ACARAU	0	0	0	0
121	55752963	15/03/2019	GIVANILDO DA SILVA VIANA	RU HUGO ROCHA 00497	FORTALEZA	0	0	0	0
122	105011004	20/03/2019	TERRA FIRME PARTICIPACOES SA	ENDERECO A DETERMINAR 00001	SÃO GONCALO DO AMARANTE	0	0	0	0
123	105011005	20/03/2019	PREFEITURA MUNICIPAL DE SOBRAL	AV MIN CESAR CALS 00001	SOBRAL	0	0	0	0
124	105011042	26/03/2019	PORTAL DA PACATUBA EMPREENDIMENTOS IMOBI	ENDERECO A DETERMINAR 00001	PACATUBA	0	0	0	0
125	111079855	18/03/2019	SAMARITANA MARIA DE SOUSA MARTINS	RU 0002 CONJ HERMES PEREIRA 00245	FORTALEZA	0	0	0	0
126	118009195	15/03/2019	ANTONIA MARIA DE FREITAS	DT MARATOA 00000 00000	DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO	0	0	0	0
127	118009264	18/03/2019	PAMELA RITA GOMES DE SOUSA	AV DOLOR BARREIRA 00349 CS C	FORTALEZA	0	0	0	0
128	118009955	29/03/2019	MARTINS SOARES RESTAURANTE LTDA	RU LEONARDO MOTA 01351	FORTALEZA	0	0	0	0
129	122644786	18/03/2019	CALAZARES EUGENIO DA SILVA	RU 0112 CONJ ESPERANCA 00180	FORTALEZA	0	0	0	0
130	122644920	18/03/2019	ROSANGELA DA SILVA OLIVEIRA	RU RODOLFO TOME 00571 CS B	FORTALEZA	0	0	0	0
131	122645305	22/03/2019	NUCLEO DE TRATAMENTO E ESTIMULACAO PRECO	RU FRI MARCELINO 01205	FORTALEZA	0	0	0	0

ARCE FL. 16

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
132	122645426	22/03/2019	JOSE PRIMO DE SOUSA	RU PEDRO MUNIZ 00161	FORTALEZA	0	0	0	0
133	122645465	22/03/2019	LIDIANE PONTE OLIVEIRA	RU DOM PEDRO II 00015	NOVO ORIENTE	0	0	0	0
134	122645501	26/03/2019	JOAO ALVES RODRIGUES	RU ALISIO MAMEDE 00227	FORTALEZA	0	0	0	0
135	122645689	26/03/2019	F D FILHO E CIA LTDA	RU BAR DO RIO BRANCO 01392	FORTALEZA	0	0	0	0
136	122645988	27/03/2019	JOAGLEY COUTO ARAUJO	AV MIN ALBUQUERQUE LIMA 00001	FORTALEZA	0	0	0	0
137	122645989	27/03/2019	MARCOS NATANAEL NOBREGA PACIFICO	RU PRO VALDIZAR 00001	TAUA	0	0	0	0
138	122646025	28/03/2019	ANTONIA PEREIRA DA COSTA	RU DO BAMBU 00097	FORTALEZA	0	0	0	0
139	125359331	11/03/2019	ELISABETE AUGUSTO CHAVES PINHEIRO	RU ARRUDA CAMARA 00128 CS C	FORTALEZA	0	0	0	0
140	125360000	21/03/2019	JOELMA RODRIGUES MOURA DA SILVA	RU COS LAFAYETE 00564	FORTALEZA	0	0	0	0
141	125360544	29/03/2019	DELIJANE PONTE DIAS ARAGAO	AV DUCA PEDRO 00000	PACAJUS	0	0	0	0
142	126276321	12/03/2019	PAULA PESSOA VEICULOS	RU CEL JOSE FILOMENO GOMES 01043	FORTALEZA	0	0	0	0
143	127350446	11/03/2019	MARIA DE LOURDES DE LIMA PINTO	RU BRASILIA 00018	CAUCAIA	0	0	0	0
144	127351311	27/03/2019	INSTITUTO FAZENDO ACONTECER	RU DOM MAURICIO 00476	FORTALEZA	0	0	0	0
145	160105774	14/03/2019	IMOBILIARIA ABELARDO ROCHA LTDA	RU 0019 DE MARCO 00576 A	FORTALEZA	0	0	0	0
146	160106180	18/03/2019	PARKFOR ESTACI E SERVI EIRELE ME	RU ISRAEL BEZERRA 00071	FORTALEZA	0	0	0	0
147	160107818	20/03/2019	CONSTRUTORA SOBERANA LTDA	RU MARIA ODETE PACHECO 00258	FORTALEZA	0	0	0	0
148	160115965	28/03/2019	CONSTRUTORA IMOBILIARIA SAD LTDA ME	RU GONCALVES LEDO 00387 A	FORTALEZA	0	0	0	0
149	160116340	28/03/2019	THARLES MELO GUIMARAES MEDEIROS	AV I COHAB FORTALEZA 01313	FORTALEZA	0	0	0	0
150	1100337849	08/03/2019	CLEZIANY ALENCAR SILVA	RU JOSE VALENTIM DE OLIVEIRA 00013	NOVA OLINDA	0	0	0	0
151	1100337991	11/03/2019	ROGERIO VIDAL DA LUZ	ST STO ANTONIO SERRA 00103	CRATO	0	0	0	0
152	1100338059	12/03/2019	DANIELLE TEIXEIRA DE MENEZES	RU PE CICERO 00523 00523 CD CONDOMINIO	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
153	1100338152	13/03/2019	KARIRI INCORPORADORA LTDA	RU EZEQUIEL FERREIRA ALMEIDA 00701 00701 AP CONDOMINIO	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
154	1100338293	18/03/2019	FRANCISCO CARLOS FEITOZA DA SILVA	RU PDE PIO 00000	JUCAS	0	0	0	0
155	1100338307	18/03/2019	FATIMA MARIA PINHEIRO	DT MARATOA 00000	DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO	0	0	0	0
156	1100338613	27/03/2019	ROSOMAR BATISTA DE SOUZA	ST SOZINHO 00584	NOVA OLINDA	0	0	0	0
157	1100338800	29/03/2019	RAIMUNDA ALVES LIMA DE MATOS	ST PATOS 00034	NOVA OLINDA	0	0	0	0
158	1100338835	29/03/2019	SEBASTIAO CORREIA MACIEL	ST LAGOA DOS MARINHEIRO 00006	PEREIRO	0	0	0	0
159	1200679776	07/03/2019	JOAQUIM AGISSE FEITOSA	ST RIACH?O 00037	CATARINA	0	0	0	0
160	1200680122	12/03/2019	ANA CLAUDIA COSMO DE BRITO RODRIGUES	RU ARIMAR MOREIRA 00000	ACOPIARA	0	0	0	0
161	1200680561	18/03/2019	JOSE ORLEDO DE FREITAS	ST COBRA 460	CEDRO	0	0	0	0
162	1200680850	22/03/2019	DAISY ALEXANDRE DA SILVA	ST ITANS 00040 00040	IGUATU	0	0	0	0
163	1309020044	01/03/2019	RISOMAR MARIA NOGUEIRA	GONCALVES DIAS 00067	VARZEA ALEGRE	0	0	0	0
164	1309020190	06/03/2019	ADALGIZA ARRAIS DE FARIAS VIEIRA	ST MISERICORDIA 00050 CS A	CRATO	0	0	0	0
165	1309020316	07/03/2019	JOSE VIEIRA DA SILVA	ST QUITERIA 00040	VARZEA ALEGRE	0	0	0	0

ARCE PI

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
166	1309020489	07/03/2019	JOSE NARCELIO CRUZ LANDIM	ST CARNAUBA I 01362	MISSAO VELHA	0	0	0	0
167	1309021012	12/03/2019	JOSE CARLOS DA ROCHA SILVA	RU VIDELINA SARAIVA LANDIM 00136	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
168	1309021653	22/03/2019	OCILENE SILVA CARDOSO AGUIAR	TR LUIZ ROLIM 00325	CARIRIACU	0	0	0	0
169	1309021799	20/03/2019	MARIA DA CONCEICAO RIBEIRO DE SOUSA	ST PEDRA DE FOGO 00003	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
170	1309022816	27/03/2019	CAMILA FERREIRA CORREIA	RU JOSE AUGUSTO LEITE 00094	VARZEA ALEGRE	0	0	0	0
171	1309022857	27/03/2019	ILKA LUCIA FREITAS FRANCELINO DIAS	ST VOLTA 01170	FARIAS BRITO	0	0	0	0
172	1309022889	27/03/2019	JOSE ROBERTO PEREIRA DE MORAIS	ST BARREIROS 02362	JARDIM	0	0	0	0
173	1309022908	27/03/2019	S A S DE LIMA	RU VICENTE ALVES COSTA 00059	VARZEA ALEGRE	0	0	0	0
174	1309022969	27/03/2019	TERESA ARAUJO COUTI LANDIM	ST BAIXA DO MARACUJA 08975	CRATO	0	0	0	0
175	1309023047	28/03/2019	MARIA DO SOCORRO BESERRA	RU DOM BOSCO 00432 CS A	JUAZEIRO DO NORTE	0	0	0	0
176	1309023403	29/03/2019	DENIVAL ELIAS ANTONIO DA SILVA	ST SERRA GRAVATA 03264	JARDIM	0	0	0	0
177	1309023407	29/03/2019	GEANE VIEIRA SANTOS	ST BREIA 00000	CRATO	0	0	0	0
178	1309023450	29/03/2019	WERIKIS BEZERRA ANGELIM	ST CAMPO GRANDE 03192	JARDIM	0	0	0	0
179	1388028332	15/03/2019	MARIA ZILENE PINHEIRO CARNEIRO	RU ANTONIO BATISTA GOMES 00201	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
180	1388028427	22/03/2019	MARIA BATISTA ALVES	RU HIPOLITO GERONIMO DE OLIVEIRA 01478 AP 101	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
181	1388028435	26/03/2019	ANTONIA RODRIGUES MENDES	CONJ JOSE OSTERNE 00998	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
182	1388028519	29/03/2019	VALDEIZO DE SOUSA PINHEIRO	ST ARRAIAL DE BAIXO 00000	LIM. DO NORTE	0	0	0	0
183	1400260442	14/03/2019	MARIA JOSE ALVES DA SILVA	VL AIRES 00000 00000	PIQUET CARNEIRO	0	0	0	0
184	1400260463	14/03/2019	LUISE ADRIANO PINHEIRO DA SILVA	ST CAMPO NOVO 00039	MILHA	0	0	0	0
185	1400260564	22/03/2019	MARIA GORETTI BEZERRA VIEIRA	RU FRANCO MAGALHAES 00527	SENADOR POMPEU	0	0	0	0
186	1400260753	27/03/2019	FRANCISCO DE ASSIS GUEDES	ST CAMPO ALEGRE 00003	SENADOR POMPEU	0	0	0	0
187	1500372743	15/03/2019	JOAO JOSE DOS SANTOS	ST SAO BENTO 00033	BREJO SANTO	0	0	0	0
188	1500372787	18/03/2019	MANOEL LOPES DOS SANTOS BARROS	ST GENTIL 00000	PENAFORTE	0	0	0	0
189	1500372794	18/03/2019	FRANCISCO FELIX DE MOURA	RU GUILHERME BATISTA 00078	BREJO SANTO	0	0	0	0
190	1500373191	22/03/2019	ANTONIO TAVARES SANTANA	ST JUAZEIRINHO 00155	MISSAO VELHA	0	0	0	0
191	1600177739	12/03/2019	ISABEL TOMAZ DE NEGREIROS	TR LIMA 00020	CAMPOS SALES	0	0	0	0
192	1600177899	18/03/2019	JOILSON ALVES DE OLIVEIRA	ST BARRO BRANCO C SALES 00051	CAMPOS SALES	0	0	0	0
193	1600177916	20/03/2019	EDILANIA RIBEIRO DE FRANCA	RU 0104 CJ ANA L DE A SALATIEL 00864	ARARIPE	0	0	0	0
194	1700188872	11/03/2019	FRANCISCO NAOGENES PINHEIRO	ST TRES ESTEVAM DURO 00000	JAGUARIBE	0	0	0	0
195	1700189384	22/03/2019	ANTONIO GALDINO ALMEIDA	ST STA BARBARA 00000	JAGUARETAMA	0	0	0	0
196	1700189569	28/03/2019	ALISON MAGALHAES MAIA	RU JOSE MARIA BESSA 00213	IRACEMA	0	0	0	0
197	1700189599	28/03/2019	JOSE OLIMPIO PINHEIRO FILHO	ST TANQUES 00000	JAGUARETAMA	0	0	0	0
198	1800236701	20/03/2019	FRANCISCO ALEXANDRE DE OLIVEIRA	RU B CONJ J W MOMTEIRO 00006	ICO	0	0	0	0
199	2000796843	15/03/2019	ANTONIA JANAINA MATOS VIANA	RU PEREIRA COUTINHO 01250 A	ITAITINGA	0	0	0	0
200	2000797314	22/03/2019	ABEDENEGO DE OLIVEIRA LIMA	RD RES H CORDEIRO II 00029	BEBERIBE	0	0	0	0

ARCE FL. 18

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
201	2000797366	21/03/2019	MARIA BEANE DE ALMEIDA LIMA	JD PRIMAVERA 00238	CASCAVEL	0	0	0	0
202	2000797774	26/03/2019	START CONSTRUCAO E INCORPORACAO LTDA	ENDERECO A DETERMINAR 00001 RUA S NUMERO 640	ITAITINGA	0	0	0	0
203	2000797800	27/03/2019	ELIMAE FERREIRA XAVIER	PV CAMPESTRE DA PENHA 00000	BEBERIBE	0	0	0	0
204	2000798379	29/03/2019	JOSE JAKSON DA SILVA	RU 0006 LT SITIO PORTA 00188 00188	BEBERIBE	0	0	0	0
205	2000798455	29/03/2019	GABRIELA GONCALVES DE SOUZA	RU FRANCISCO RODRIGUES 00000	EUSEBIO	0	0	0	0
206	2200552740	12/03/2019	MARIA IZAURA COSTA	NW 05 BL 23 AP 21 A 00000	CAUCAIA	0	0	0	0
207	2200553411	26/03/2019	JOAO BATISTA ROCHA DUARTE	PV SIUPE 00000	SÃO GONCALO DO AMARANTE	0	0	0	0
208	2200553455	26/03/2019	SALES E MELO CONSTRCOES EIRELI	RU STO ANTONIO 00018	CAUCAIA	0	0	0	0
209	2200553479	27/03/2019	MARIA CLAUDIA BESSA DE OLIVEIRA	RU CAP INACIO PRATA 00000	SÃO GONCALO DO AMARANTE	0	0	0	0
210	2400287748	22/03/2019	ANTONIA JANIEIDE SARAIVA VIRGINO	RU DO GRUPO 00000	ICAPUI	0	0	0	0
211	2400287943	27/03/2019	NEIDE PEREIRA DO NASCIMENTO	ST BAIXIO 00000	ARACATI	0	0	0	0
212	2600560075	21/03/2019	FRANCISCA FERREIRA BATISTA	RU ANTONIO ALENCAR 1890	MARACANAU	0	0	0	0
213	2600560672	29/03/2019	ANA KARYNE CAVALCANTE SOARES	RU 0052 CONJ JEREISSATI II 00519 CS ALTOS	MARACANAU	0	0	0	0
214	2603011409	26/03/2019	FEITOSA E FEITOSA CONSTRUTORA LTDA	ENDERECO A DETERMINAR 00205 SEIS DE AGOSTO 205	MARACANAU	0	0	0	0
215	2700364492	11/03/2019	CARLOS ALBERTO OLIVEIRA PIRES	CONJUNTO HABITACIONAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS 00007	BATURITE	0	0	0	0
216	2700364939	14/03/2019	MARIA DE FATIMA OLIVEIRA GOMES	PV CANINHAS 00000	ARACOIABA	0	0	0	0
217	2700365167	18/03/2019	MARIA CRISTIANE DE OLIVEIRA SILVA	RU DOR ANTONIO CARNEIRO 00062 CS ALTOS	FORTALEZA	0	0	0	0
218	2700365533	22/03/2019	OTACILIO BALBINO DA COSTA	RU JOAO VIEIRA CAVALCANTE 00032 00032	PEDRA BRANCA	0	0	0	0
219	2800445672	08/03/2019	ANTONIO EVERTON DE LEMOS	ST SAO JOAQUIM 00000	QUIXERAMOBIM	0	0	0	0
220	2800447412	12/03/2019	MARIA LOURDES REIS DE LIMA	RU JUVENTUDE 00025	QUIXADA	0	0	0	0
221	2800452888	27/03/2019	ANTONIO FELIX FERNANDES	RU TEOFILO LESSA 00056	QUIXERAMOBIM	0	0	0	0
222	2800452891	27/03/2019	ROSANGELA ALVES PINHEIRO	RU 14 DE AGOSTO 00016	QUIXERAMOBIM	0	0	0	0
223	3100505571	07/03/2019	FRANCISCO CASSIMIRO LIMA VALE	ST CORREGO 00000	GUARACIABA DO NORTE	0	0	0	0
224	3100505755	08/03/2019	VALDO DO NASCIMENTO DE SOUSA	FZ CAMPO NOVO 00000	SANTA QUITERIA	0	0	0	0
225	3100505796	11/03/2019	ANTONIA LUCIA DE MOURA ALVES	ST BARACHA 00000	POTIRETAMA	0	0	0	0
226	3100506099	13/03/2019	ANTONIO CARLOS BRITO BRAGA	AV VICENTE 00000	CARNAUBAL	0	0	0	0
227	3100506284	15/03/2019	FRANCISCO CLEBER GALDINO DA SILVA	VL NOVA 00001	UBAJARA	0	0	0	0
228	3100506477	18/03/2019	ANA CELIA FRANCO DA SILVA	PV INHARE 00000	SAO BENEDITO	0	0	0	0
229	3100506618	20/03/2019	RAIMUNDA SALES DO NASCIMENTO	ST PARA 00000	VICOSA DO CEARA	0	0	0	0



Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
230	3100506620	20/03/2019	JOSE INACIO DE CARVALHO	ST PARA 00000	VICOSA DO CEARA	0	0	0	0
231	3100506627	20/03/2019	MARIA FRANCISCA DA CONCEIÇÃO	ST PARA 00000	VICOSA DO CEARA	0	0	0	0
232	3100506633	20/03/2019	MARIA ALICE DA SILVA	ST PARA 00000	VICOSA DO CEARA	0	0	0	0
233	3100507146	26/03/2019	MARIA TERESINHA CORDEIRO	ST POTOS 00000	SAO BENEDITO	0	0	0	0
234	3100507156	27/03/2019	JOAO LUIZ ABREU PEREIRA	RU JOSE PARENTE DA COSTA 00087	UBAJARA	0	0	0	0
235	3200823891	08/03/2019	FRANCISCO PEREIRA DA SILVA	DT TRAPIA JAIBARAS 00000	SOBRAL	0	0	0	0
236	3200824556	12/03/2019	FRANCISCO VALTER DE SALES	RU INDEPENDENCIA 00214	SOBRAL	0	0	0	0
237	3200825522	20/03/2019	ASS AGRO DO ASSENT CONQ DO MORGADO	DT LDR MORGADO SANTA LUZIA 00000	MASSAPE	0	0	0	0
238	3200825582	20/03/2019	ANTONIO JONAS JORGE DE OLIVEIRA	ET ALTO GRANDE 00000	SOBRAL	0	0	0	0
239	3200825726	21/03/2019	JORGE LUIS CAVALCANTE FILHO	DT CANHA?U DOS SALES 00000	COREAU	0	0	0	0
240	3200825776	21/03/2019	JOCILENE DE SOUZA GRIGORIO	DT LDR COREAU MALHADA VERMELHA 00000	COREAU	0	0	0	0
241	3200826055	26/03/2019	FRANCISCO TEIXEIRA NETO	DT TANGENTE 00000 VL AREIAS	MASSAPE	0	0	0	0
242	3200826069	26/03/2019	MARCIONILIA VASCONCELOS CARVALHO	RU JOAO TEODORO DE AGUIAR 00000	MORAUJO	0	0	0	0
243	3200826108	26/03/2019	BELARMINO BASTOS DE ARAUJO FILHO	FZ ALTO ALEGRE 00000	SOBRAL	0	0	0	0
244	3200826410	28/03/2019	GILDIVAN CARLOS FERNANDES	RU DA PAZ 00000	SOBRAL	0	0	0	0
245	3200826452	28/03/2019	ROMOALDO ALBUQUERQUE CARVALHO	RU INACIO MARTINS 02514	CARIRE	0	0	0	0
246	3200826546	29/03/2019	JOSE XIMENES DE ARAGAO	FZ POCO DAS PEDRAS 00000	GROAIRAS	0	0	0	0
247	3200826608	29/03/2019	JOSE ORLANDO DINIZ	ST BONFIM	ALCANTARAS	0	0	0	0
248	3203079770	28/03/2019	MARIA CELIA MENDES DE VASCONCELOS	RU COS JOAO LOUREN?O 00101	TIANGUA	0	0	0	0
249	3300241876	07/03/2019	CHARLES RODRIGUES SALES	PV CORREGO DO MOURAO 00000	JIJOCA DE JERICOACOARA	0	0	0	0
250	3300242289	14/03/2019	MANUELY RODRIGUES SAMPAIO	PV PREA 00000 00000	CRUZ	0	0	0	0
251	3400445980	20/03/2019	LUZIA LUZANIRA OLIVEIRA GOMES	RU MARIA ELDA BARRETO 00071	TEJUSSUOCA	0	0	0	0
252	3400446466	27/03/2019	JEAN ROBERT BEZERRA BARBOSA	ST SACO VERDE 14600	TURURU	0	0	0	0
253	3500696135	12/03/2019	RAIMUNDO TEIXEIRA EUFRASIO	RU MARGARIDA MOREIRA DE SOUSA 00100 ED CONDOMINIO	ITAPIPOCA	0	0	0	0
254	3500696160	12/03/2019	FRANCISCO ASSIS DO NASCIMENTO	ST LAGOA DOS CABLOCOS 00000	CRUZ	0	0	0	0
255	3500696442	15/03/2019	GERLANDIA DOS SANTOS BARROSO	FZ LAGOA DAS CARNAUBAS 00000	ITAPIPOCA	0	0	0	0
256	3500696460	15/03/2019	INACIO ROQUE DA SILVA	ENDERECO A DETERMINAR 00663	URUBURETAMA	0	0	0	0
257	3500696833	20/03/2019	GABRIEL OLIVEIRA CAMELO	FZ POCO VERDE 00000	ITAPIPOCA	0	0	0	0
258	3500696853	20/03/2019	MARGARETE GONCALVES ELIAS	TR ASTOLFO RIBEIRO DA CUNHA 02617 02617	ITAPIPOCA	0	0	0	0
259	3500697737	28/03/2019	JOSE DANIEL NETO	RU JOSE LOPES PONTES 00000 ED CONDOMINIO	CRUZ	0	0	0	0
260	3600430117	11/03/2019	EDIVANDO JANUARIO DA SILVA	PV UMARIZEIRA 00001	CARIDADE	0	0	0	0
261	3600430348	13/03/2019	AURILENE DE SOUZA DOS SANTOS	RU GAL ALBUQUERQUE 02120 CS A	CANINDE	0	0	0	0

Anexo II - 285 pedidos com **ausência de informação sobre as datas da informação ao interessado dos estudos, orçamentos, projetos (art. 32 da REN nº 414/2010)**, a que se refere a COLUNA 9 da planilha

#	NUMERO_PDL	DATA_INGRESSO	NOME	ENDERECO	MUNICIPIO	ZONA	LATITUDE	LONGITUDE	Data Receb Carta
262	3600430726	18/03/2019	JOSE DE SOUZA MENDES	RU PAULINO BARROSO 00751 00751	CANINDE	0	0	0	0
263	3600431065	22/03/2019	ANTONIO ALVES CORDEIRO	RU SAO JOSE 00087	QUITERIANOPOLIS	0	0	0	0
264	3600431110	22/03/2019	EDSON MESSIAS SILVA MACIEL	RU EUCLIDES BARROSO 00523	CANINDE	0	0	0	0
265	3600431531	28/03/2019	JOSE ELMO MARTINS DE LIMA	PV S?TIO DOS MARTINS 00854	BOA VIAGEM	0	0	0	0
266	3700155252	11/03/2019	ESTEFANIA HOLANDA VERISSIMO	AV ODILON AGUIAR 00940	TAUA	0	0	0	0
267	3700155276	12/03/2019	MARIA JANES SANTIAGO MOURA	ST PARANAZINHO 01101	TAUA	0	0	0	0
268	3800213927	01/03/2019	ROSIANA BARROSO DOS SANTOS	PV ARAUJO 00000	INDEPENDENCIA	0	0	0	0
269	3800214170	11/03/2019	MACIEL CONSTRUCOES E TERRAPLANAGENS LTDA	RU FRANCISCO ALVES DE SOUSA 00176	QUITERIANOPOLIS	0	0	0	0
270	3800214322	13/03/2019	GENTIL ALVES DE FREITAS	RU LUIZ BEZERRA DE MENESES 00159	NOVO ORIENTE	0	0	0	0
271	3800214530	20/03/2019	RAIMUNDO NONATO DIAS CAVALCANTE	RU PDE MACEDO 00596	CRATEUS	0	0	0	0
272	3800214577	21/03/2019	MARIA DO SOCORRO NEVES DE SOUZA	RU JUAREZ TAVORA 00211	CRATEUS	0	0	0	0
273	3800214704	26/03/2019	RAIMUNDO SOARES MOTA	PV ALVACAO 00010	INDEPENDENCIA	0	0	0	0
274	3800214732	26/03/2019	LEONILDE CARLOS DA SILVA BEZERRA	DT SAO RAIMUNDO 00000	NOVO ORIENTE	0	0	0	0
275	3800214785	27/03/2019	SILVANIA SOARES BATISTA	AV SAO FRANCISCO 00000	NOVO ORIENTE	0	0	0	0
276	3900370908	08/03/2019	FRANCISCO DOROTEU MOURAO	PV PAU DARCO 00555	IPUEIRAS	0	0	0	0
277	3900371100	13/03/2019	ANTONIO RUFINO CAMELO	ST TAMANDUA 00654	IPUEIRAS	0	0	0	0
278	3900371494	21/03/2019	MARIA DAS DORES XIMENES FREIRES SOARES	PV CAPOEIRAO 00000	SANTA QUITERIA	0	0	0	0
279	3900371776	26/03/2019	TOME VIEIRA DE SOUSA	RU ANTONIO BARBOSA 00031	CATUNDA	0	0	0	0
280	3900371803	26/03/2019	ANTONIA AURILENE CARREIRO DA SLVA	PV SIPO MACAMBIRA 01977 CS TAGALERA	PORANGA	0	0	0	0
281	3900371873	27/03/2019	FRANCISCA THAINA ROMEU FERREIRA	CJ COHAB 00003	ARARENDA	0	0	0	0
282	3900371908	27/03/2019	AURICELIA ALBINO DE AMORIM	CJ COHAB 00001	ARARENDA	0	0	0	0
283	3900372148	29/03/2019	FERNANDA ALVES RAMOS	RU MAURICIA LIMA 00478	IPUEIRAS	0	0	0	0
284	3915002071	14/03/2019	FRANCISCO ELIESIO DE OLIVEIRA ALVES	RU CORACAO DE JESUS 00035	RERIUTABA	0	0	0	0
285	3915002082	20/03/2019	FRANCISCO TARCISIO FERNANDES PINTO	FZ MUQUEM 00000	RERIUTABA	0	0	0	0

Regulação Brasil
Carta Enel CE 092-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 22

Ilmo. Cassio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
12/07/2019
Carta Enel CE 098-RB-2019

Referência: Oficio OF/CEEE/0057/2019 e Carta Enel CE 073-RB-2019

Assunto: Fiscalização – Verificação do cumprimento dos prazos regulamentares para atendimento aos pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica

Senhor Coordenador,

Segue as informações demandas no ofício em referencia. Abaixo está descrito o conteúdo dos anexos:

- **Anexo I:** Foram corrigidas as datas referentes aos 24 pedidos.
- **Anexo II:** Os pedidos, na data de corte estavam na etapa de elaboração de projeto, e, por esse motivo, não foram preenchidas as informações demandadas quando do envio da carta em referência. Abaixo informamos sobre os observações contidas na coluna K.
    - **Carta Enviada:** Projeto concluído na data informada e a respectiva carta enviada ao cliente na data ora informada na coluna J.
    - **Em Etapa de Elaboração de Projeto:** Projeto ainda em elaboração.
    - **Orçamento Cancelado:** Pedido de obra foi cancelado em função de motivos como: não necessidade de obras; atendido por outro orçamento; cancelamento por parte do cliente, etc.
    - **Orçamento Suspenso:** Pedido suspenso por pendencia do cliente.

Status	Quantidade
Carta Enviada	227
Em Etapa de Elaboração de Projeto	23
Orçamento Cancelado	29
Orçamento Suspenso	6
Total Geral	**285**

ARCE
RECEBIDO POR: Jussico Castro
EM: 15 / 07 / 19

ARCE
Recebido por
Em 12/07/19

ARCE
FL. 23

Permanecemos a disposição para esclarecimentos adicionais

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

Anexos:
DVD Resposta OF/CEEE/0057/2019)

ARCE
24
8
Pg 24
Atio 001
48554.001983/2018.00

VIA ARCE

ARCE FL. 15

OF/CEE/0080/2019

Fortaleza, 08 de agosto de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação n° 0001/2019-ARCE-SFE
Relatório de Fiscalização n° 0001/2019-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0003/2019

Senhor Presidente,

Em cumprimento ao que determina o artigo 18 da resolução Normativa da ANEEL N° 063, de 12 de maio de 2004, encaminhamos a V. Sa. o Termo de Notificação n° 0001/2019-ARCE-SFE e o correspondente Relatório de Fiscalização n° 0001/2019-ARCE-SFE, anexos ao presente expediente, para que essa Distribuidora se manifeste no prazo regulamentar estabelecido pelo artigo 19 do instrumento legal citado.

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
08.08.19

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN
ARTIGO 18 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

ARCE FL. 26

TN nº: 0001/2019-ARCE-SFE TNCEE10001/2019	**Número Sic do TN:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Fortaleza, Cambeba, CE, 60822325		
TELEFONE:	(85) 31945600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza, Joaquim Távora, CE, 60135040

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em fiscalização realizada no período de 08/05/2019 a 15/07/2019, foram constatados procedimentos dessa Concessionária que não estão em conformidade com a legislação do Setor Elétrico.
Os fatos apurados pela Equipe de Fiscalização da ANEEL estão detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

Processo Nº:	PCEE/CEE/0003/19

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Notificação para conhecimento da empresa sobre o conteúdo do Relatório de Fiscalização. A notificada terá o prazo de 15(quinze) dias, contado da data do recebimento do TN, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.

. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Hugo Manoel Oliveira da Silva		
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Regulação	**MATRÍCULA:**	29-1-7
Fortaleza - CE, 06/08/2019		ASSINATURA:	

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Agente Fiscalizado:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE		
Natureza da Fiscalizacão:	Comercial		
Data da Lavratura:	06/08/2019	**Número do processo:**	PCEE/CEE/0003/19

NÃO CONFORMIDADES

NC1 - Atendimento Inicial - Prazos de Ligação

Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:

I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;

II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;

III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou

IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.

NC2 - Atendimento Inicial - Prazos de Ligação

Art. 34. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35:

I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e

II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.

ARCE FL. 28

PCEE/CEE/0003/2019

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

EMPRESA: Enel Distribuição Ceará

Processo PCEE/CEE/0003/2019

Coordenadoria de Energia - CEE

Relatório de Fiscalização 0001/2019-ARCE-SFE

Julho/2019

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF-0001/2019-ARCE-SFE

I - OBJETIVOS

Este relatório apresenta o resultado da fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará com o objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica, tendo em vista que a Distribuidora não alcançou os resultados esperados do Plano de Melhorias firmado no ano de 2017 para o tema de prazos de atendimento a serviços, conforme Processo Administrativo PCEE/CEE/0025/2016.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA/

A metodologia adotada na fiscalização foi baseada na análise dos registros de todos os pedidos de ligação com necessidade de obra ingressados no período de abril de 2016 a abril de 2019, os quais foram requisitados da Distribuidora por meio do Ofício OF/CEE/0034/2019, de 8 de maio de 2019.

III - PERÍODO DA FISCALIZAÇÃO E EQUIPE TÉCNICA

A Fiscalização foi realizada no período de 8/05/2019 a 15/07/2019 pela seguinte Equipe Técnica:

Hugo Manoel Oliveira da Silva – ARCE – Coordenador

Deleon Ponte Parente – ARCE

William Soares – LMDM - Consultor

José Deusimar Ferreira – LMDM - Consultor

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: Enel Distribuição Ceará.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Centro

CEP: 60.135-040 – Fortaleza/CE

ARCE FL. 30

V - CONSTATAÇÕES

Constatação C.1 – Requisição de dados

Por meio do Ofício OF/CEE/0034/2019, de 8 de maio de 2019, esta Coordenadoria de Energia solicitou da Enel Distribuição Ceará a relação de pedidos dos pedidos de ligação com necessidade de obra ingressados no período de abril de 2016 a abril de 2019.

Em resposta a Distribuidora apresentou uma planilha relacionando 30.406 pedidos, com indicação do número das Ordens de Serviço, data de ingresso do pedido, nome do interessado, endereço do local da ligação, data do aceite do orçamento pelo interessado, data de início da obra e data de conclusão da obra.

A equipe de fiscalização analisou os dados enviados e constatou algumas inconsistências e falta de informações, tendo a Distribuidora sido notificada para apresentar as devidas justificativas e/ou correções, tudo conforme Ofício OF/CEE/0057/2019, datado de 9 de julho de 2019.

Em 12 de julho de 2019, por meio da Carta Enel CE 098-RB-2019, a Distribuidora apresentou as devidas justificativas e correções dos dados, conforme solicitado, resultando em uma relação de 30.397 pedidos de ligação com necessidade de obra ingressadas no período de abril de 2016 a abril de 2019.

Constatação C.1 – Prazo para elaboração e entrega de orçamento

Dos 30.397 pedidos de ligação ingressados no período de abril de 2016 a abril de 2019 foram registradas a entrega de 29.237 orçamentos.

A diferença entre a quantidade total de pedidos de ligação no período e o total de orçamentos entregues foi de **1.160**, que corresponde aos pedidos para os quais **o orçamento ainda não havia sido apresentado ao interessado até abril de 2019**. Para esses 1160 pedidos observou-se que:

a) para 1.100 o prazo regulamentar ainda não havia encerrado até 30 de abril de 2019;
b) para 6 os orçamentos estavam suspensos por pendência do interessado;
c) para 23 o prazo regulamentar já havia sido violado;
d) para os 31 restantes a elaboração do orçamento foi cancelada em função dos seguintes motivos: (i) não necessidade de obras, (ii) atendimento por outro orçamento, (iii) cancelamento por parte do interessado .

Dessa forma, a análise do cumprimento do prazo regulatório para a elaboração de estud orçamentos, projetos e informar os resultados ao interessado, a que refere o artigo 32 da REN nº 414/20 recaiu sobre os 29.237 pedidos para os quais foram registras as entregas do orçamento, e mais os 23 pedi para os quais o prazo regulamentar já havia sido ultrapassado, totalizando 29.260.

ARCE FL. 31

A **Tabela 1** apresenta os quantitativos de orçamentos entregues dentro e fora do prazo regulamentar de 30 dias.

Tabela 1 – Quantitativo e percentual de orçamentos dentro e fora do prazo

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	TOTAL
Quantitativo	24.060	5.200	29.260
Percentual	82%	18%	100%

A análise desse quantitativo aponta para um resultado não satisfatório no que diz respeito ao cumprimento do prazo regulamentar de entrega de orçamento, na medida em que para cerca de 18% dos pedidos de ligação com obra o prazo de 30 dias foi descumprido.

No **Anexo I** consta a relação dos pedidos de ligação para os quais não foi cumprido o disposto do art. 32 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL

Não Conformidade N.1 – Descumprimento de prazo para entrega de orçamento

A Enel Distribuição Ceará não está cumprindo o disposto do art. 32 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

> *Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:*
> *I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;*
> *II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;*
> *III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou*
> *IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.*
>
> *[...]*

Prazo para regularização: 15 dias

Constatação C.2 – Prazo para conclusão de obra para atendimento a pedido de ligação

Os prazos regulamentares para conclusão das obras para atendimento aos pedidos de ligação estão previstos no art. 34 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, conforme a seguir:

- **60 dias**, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação (Inciso I do art. 34 da REN 414/2010);
- **120 dias**, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I (Inciso II do art. 34 da REN 414/2010);
- Por **cronograma** estabelecido pela distribuidora (§ 1º do art. 34 da REN 414/2010).

Dos 30.397 pedidos de ligação com necessidade de obra ingressados no período de abril de 2016 a abril de 2019 foram registrados os aceites de orçamento para 28.998, todavia foram cancelados 357, restando assim 28.641 pedidos aptos para serem atendidos, conforme a seguir

- ✓ 19.510 enquadrados no inciso I do art. 34 da REN 414/2010 (prazo de 60 dias);
- ✓ 8.013 enquadrados no inciso II do art. 34 da REN 414/2010 (prazo de 120 dias); e
- ✓ 1.118 enquadrados no § 1º do art. 34 da REN 414/2010, com prazo de conclusão fixado por cronograma.

A **Tabela 2** sintetiza o resultado das constatações quanto ao cumprimento dos prazos regulamentares para conclusão das obras.

Tabela 2 – Quantitativo e percentual de obras dentro e fora do prazo regulamentar

Enquadramento REN 414/2010	Total de obras	Dentro do Prazo (%)	Fora do Prazo (%)
Inciso I do art. 34 (Prazo de conclusão: 60 dias)	19.510	8.062 (36%)	11.448 (64%)
Inciso II do art. 34 (Prazo de conclusão: 120 dias)	8.013	3.073 (39%)	4.940 (61%)
§ 1º do art. 34 (Prazo estabelecido por cronograma)	1.118	692 (39%)	426 (38%)
Total	**28.641**	**11.827(42%)**	**16.814 (58%)**

Nos **Anexos II, III e IV** constam as relações dos pedidos de ligação para os quais não foram cumpridos o disposto dos incisos I e II e § 1º do art. 34 Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL

Não Conformidade N.2 – Descumprimento de prazo para conclusão de obras

A Enel Distribuição Ceará não está cumprindo o disposto do art. 34 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL da Resolução Normativa nº 414/2010.

> *Art. 34. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35:*
> *I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e*
> *II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)*
> *§1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.*
>
> *[...]*

Prazo para regularização: 15 dias

ARCE FL. 34

VI – CONCLUSÃO

Conclui-se que a Enel Distribuição Ceará não está cumprindo os prazos regulamentares para a elaboração de estudos, orçamentos, projetos e informar os resultados ao interessado, a que refere o artigo 32 e nem para conclusão das obras para atendimento a pedidos de ligação a que se referem o artigo 34, todos da Resolução Normativa nº 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica.

VII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Coordenador

DELEON PONTE PARENTE
Analista de Regulação

VIII – ANEXOS (em mídia eletrônica – DVD)

ANEXO I - Relação dos pedidos de ligação com descumprimento do prazo regulamentar previsto no artigo 32 da REN nº 414/2010

ANEXO II - Relação dos pedidos de ligação com descumprimento do prazo regulamentar para conclusão de obra a que se refere o Inciso I do art. 34 da REN 414/2010;

ANEXO III - Relação dos pedidos de ligação com descumprimento do prazo regulamentar para conclusão de obra a que se refere o Inciso II do art. 34 da REN 414/2010;

ANEXO IV - Relação dos pedidos de ligação com descumprimento do prazo regulamentar para conclusão de obra a que se refere § 1º do art. 34 da REN 414/2010.

ARCE FL. 35

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 127-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
21/08/2019
Carta Enel Ceará 127-RB-2019

Referência: Ofício OF/CEE/0080/2019 e Termo de Notificação 0001-2019-ARCE-SFE

Assunto: Solicitação dilação de prazo para manifestação

Senhor Superintendente,

Em função da grande quantidade de documentos que comporão a manifestação da Distribuidora ao Termo de Notificação 0001-2019-ARCE-SFE, solicitamos prazo adicional de 15 (quinze) dias para manifestação, ou seja, que o prazo seja estendido até o dia 06 de setembro de 2019.

Agradecemos a compreensão e permanecemos a disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
RECEBIDO POR:
Jessica Costa
EM: 21/08/19

ARCE
Recebido por
Em: 21/08/19

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 36

OF/CEE/0102/2019

Fortaleza, 23 de agosto de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuidora Ceará
Nesta

Prezado Senhor,

Em atenção à solicitação da Carta Enel Ceará 127-RB-19 dessa Concessionária, sobre as providências necessárias para a manifestação ao ofício citado, informo que concedemos a prorrogação de prazo.

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE.

Enel Distribuição Ce...
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
23.08.19

ARCE
FL. 37

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil

T +55 85 3453 4392

Ilmo. Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
30/08/2019
Carta Enel CE 130-RB-2019

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0003/2019
Referência: Termo de Notificação 0001/2019-ARCE-SFE
Assunto: Manifestação ao Termo de Notificação sobre fiscalização novas conexões com necessidade de obras - Enel CE

Senhor Coordenador,

Dos fatos

A fiscalização, realizada no período de 08/05/19 a 15/07/2019, teve como objetivo verificar o cumprimento das normas regulatórias referentes ao atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obra na rede elétrica.

Em 08/08/2019 a Enel CE recebeu o Termo de Notificação nº 0001/2019-ARCE-SFE, Relatório de Fiscalização nº 0001/2019 referente ao Processo PCEE/CEE/0003/2019.

A Enel CE solicitou prazo adicional para manifestação (Carta Enel CE 0127-RB-19), tendo sido concedido, pela ARCE, o referenciado prazo para manifestação da Enel CE (até 06 de setembro de 2019).

No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 2 Não Conformidades (NC.1 e NC.2).

A esse respeito, a Enel CE se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

Manifestação da Enel CE

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

ARCE
RECEBIDO POR:
EM: 03/09/19

ARCE
Recebido por
Em 02/09/19

Não Conformidade N.1 - Descumprimento de prazo para entrega do orçamento

De acordo com a ARCE, a Enel CE não estaria cumprindo o disposto no art. 32 da REN 414/2010:

> Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)
>
> I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;
>
> II – a rede necessitar de reforma ou ampliação; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
>
> III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
>
> IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores. (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

Acerca dos orçamentos entregue dentro e fora do prazo, a ARCE cita no relatório de fiscalização que:

> A Tabela 1 – Quantitativo e percentual de orçamentos dentro e fora do prazo

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	TOTAL
Quantitativo	24.060	5.200	29.260
Percentual	82%	18%	100%

Cabe registrar que, conforme determina o §4º do Art. 32 da REN 414 de 2010, o prazo de que trata o caput do mencionado Art. 32 pode ser suspenso no caso do interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade ou não forem obtidas pela distribuidora as informações ou autorizações da autoridade competente, desde que estritamente necessárias à realização dos estudos, projeto e orçamento, devendo o interessado ser comunicado previamente à suspensão e o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências.

Assim sendo, esclarecemos que as 3.230 ordens elencadas no anexo (Doc. 1), possuíam pendências que impossibilitavam a elaboração dos respectivos orçamentos, conforme pode ser comprovado na documentação ora anexada, onde consta, para cada solicitação, o motivo e a respectiva comprovação do início da pendência. No anexo (Doc. 1) consta, também, planilha extraída do sistema GOM contendo as datas de finalização das referenciadas pendências, em cada uma das 3.230 ordens de serviço.

Ademais, para as ordens de serviço nºs 19500635, 1100315333, 19597304, 19599807 e 19640171 esclarecemos que as datas relativas à informação ao interessado estavam incorretas, devendo as mesmas serem corrigidas conforme pode ser comprovado na documentação anexa (Doc. 2).

ARCE
FL. 39

Considerando o exposto, requer esta Concessionária que seja desconsiderada a Não Conformidade N.1, para as ordens de serviço acima mencionadas.

Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que a não conformidade NC.1 seja reanalisada, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Gestão de Ativos

ARCE FL. 40

Anexos:

Doc.1 - Ordens de serviço nºs 5038230; 19340431; 19340432; 19341048; 19341793; 19342988; 19344222; 19346255; 19347587; 19347801; 19348754; 19348882; 19348910; 19349895; 19350014; 19351398; 19351595; 19351874; 19353697; 19354132; 19355808; 19356066; 19356476; 19356478; 19356783; 19357130; 19357443; 19357585; 19357707; 19357887; 19358087; 19358118; 19358394; 19358665; 19359390; 19359654; 19359781; 19359843; 19360226; 19360450; 19360872; 19360895; 19360963; 19360982; 19361802; 19362874; 19363530; 19363837; 19364155; 19364161; 19364301; 19364826; 19364833; 19364909; 19365682; 19365749; 19366201; 19366603; 19366703; 19366790; 19366958; 19367006; 19367323; 19367863; 19368059; 19368282; 19368543; 19369466; 19369947; 19370055; 19370231; 19370971; 19371079; 19371290; 19371330; 19371573; 19371660; 19371777; 19371910; 19371968; 19372290; 19372384; 19372491; 19373106; 19373233; 19373321; 19373481; 19373493; 19373537; 19373871; 19374009; 19374352; 19374552; 19374820; 19375073; 19375340; 19375518; 19375535; 19375624; 19375645; 19376024; 19376063; 19376066; 19376216; 19376423; 19376760; 19378169; 19378270; 19379187; 19379265; 19379408; 19379478; 19379559; 19379674; 19380153; 19380631; 19380974; 19381345; 19381583; 19381856; 19382115; 19382357; 19382422; 19382982; 19383127; 19383425; 19383794; 19383835; 19384224; 19384737; 19384944; 19385213; 19385235; 19385549; 19385550; 19385817; 19385880; 19386129; 19386146; 19386481; 19386873; 19387453; 19387454; 19387631; 19388139; 19388447; 19388663; 19389096; 19389229; 19389425; 19389471; 19389835; 19390054; 19390477; 19390706; 19390984; 19391064; 19391069; 19391131; 19391460; 19391571; 19392042; 19392428; 19392487; 19392662; 19393397; 19394029; 19394095; 19394125; 19394351; 19394848; 19395006; 19395019; 19395047; 19395230; 19395953; 19396564; 19396611; 19396612; 19396741; 19396747; 19396844; 19396881; 19397547; 19397757; 19398505; 19398718; 19399175; 19399400; 19399412; 19400339; 19400512; 19400518; 19401189; 19401575; 19401633; 19401812; 19401896; 19401978; 19402404; 19402553; 19402899; 19403078; 19403182; 19403279; 19403280; 19403362; 19403456; 19403688; 19403756; 19403839; 19403869; 19404076; 19404725; 19404849; 19405192; 19405831; 19405832; 19406474; 19406657; 19407148; 19407307; 19407319; 19407951; 19408759; 19408837; 19409347; 19409409; 19409817; 19410192; 19410289; 19410497; 19410572; 19410700; 19411170; 19411275; 19411407; 19411449; 19411496; 19411679; 19411809; 19411921; 19412271; 19412468; 19412503; 19412837; 19412996; 19413388; 19413678; 19413984; 19414030; 19414102; 19414847; 19414995; 19415355; 19415385; 19415557; 19415830; 19415869; 19415944; 19416312; 19416419; 19416580; 19416731; 19417103; 19417396; 19417480; 19417553; 19417925; 19418097; 19418162; 19418340; 19418344; 19418418; 19418520; 19418715; 19418889; 19419057; 19419179; 19419220; 19419306; 19419480; 19419603; 19419712; 19419774; 19420102; 19420247; 19420367; 19420485; 19420948; 19420983; 19420991; 19421005; 19421422; 19421511; 19421604; 19421812; 19421883; 19421904; 19422010; 19422057; 19422072; 19422197; 19422358; 19422488; 19422754; 19422813; 19422883; 19422904; 19423130; 19423487; 19423503; 19423525; 19423539; 19423635; 19423676; 19423729; 19423765; 19423826; 19423860; 19423904; 19423987; 19423988; 19423991; 19424107; 19424368; 19424654; 19425027; 19425179; 19425512; 19425887; 19425967; 19426130; 19426133; 19426136; 19426327; 19426626; 19426669; 19427194; 19427292;

ARCE FL 41

19427602; 19427706; 19427714; 19427965; 19428006; 19428180; 19428383; 19428501; 19428558;
19428649; 19428651; 19428685; 19428690; 19428767; 19429117; 19429433; 19429438; 19429439;
19429459; 19429550; 19429583; 19429710; 19429963; 19430174; 19430340; 19430828; 19431123;
19431371; 19431373; 19431564; 19431606; 19431712; 19431817; 19431940; 19432040; 19432481;
19432545; 19432663; 19432741; 19432758; 19432878; 19432934; 19433043; 19433363; 19433509;
19433709; 19433785; 19434162; 19434246; 19434343; 19434446; 19434729; 19434738; 19435062;
19435271; 19435357; 19435515; 19435734; 19435848; 19436376; 19436827; 19436963; 19437044;
19437100; 19437116; 19437286; 19437446; 19437517; 19437705; 19437723; 19437893; 19437918;
19437968; 19437995; 19438131; 19438301; 19438456; 19438588; 19438630; 19438632; 19438656;
19438687; 19438738; 19438931; 19438964; 19439046; 19439107; 19439320; 19439386; 19439778;
19439789; 19439844; 19440079; 19440119; 19440188; 19440300; 19440361; 19440477; 19440716;
19440761; 19441167; 19441281; 19441323; 19441347; 19441719; 19441785; 19441826; 19441943;
19442050; 19442148; 19442290; 19442301; 19442373; 19442481; 19442541; 19442575; 19442580;
19442600; 19442630; 19442801; 19442824; 19442976; 19442977; 19443056; 19443112; 19443286;
19443650; 19443834; 19443861; 19443909; 19444122; 19444512; 19444566; 19444751; 19444783;
19444796; 19445196; 19445240; 19445360; 19445960; 19446424; 19446917; 19446968; 19446998;
19447080; 19447499; 19447588; 19447592; 19447823; 19447890; 19447947; 19448192; 19448215;
19448272; 19448522; 19448752; 19448790; 19448826; 19448926; 19448976; 19448999; 19449146;
19449150; 19449153; 19449632; 19450106; 19450130; 19450214; 19450217; 19450362; 19450383;
19450642; 19450711; 19450724; 19450804; 19450832; 19450870; 19450992; 19451110; 19451321;
19451370; 19451371; 19451816; 19452018; 19452379; 19452554; 19452574; 19452596; 19452849;
19452944; 19452960; 19452964; 19453047; 19453074; 19453119; 19453122; 19453334; 19453496;
19453509; 19453530; 19453564; 19453567; 19453624; 19453672; 19453758; 19453781; 19453891;
19453977; 19454106; 19454197; 19454508; 19454786; 19454858; 19454958; 19455014; 19455038;
19455107; 19455259; 19455623; 19456105; 19456587; 19456926; 19457121; 19457140; 19457141;
19457213; 19457236; 19457249; 19457524; 19457561; 19457635; 19457775; 19457787; 19458071;
19458156; 19458231; 19458255; 19458311; 19458513; 19458691; 19458692; 19458817; 19459030;
19459343; 19459478; 19459517; 19459849; 19459850; 19460306; 19460328; 19460344; 19460423;
19460561; 19460673; 19460799; 19460880; 19460916; 19460935; 19461031; 19461124; 19461252;
19461289; 19461589; 19461642; 19461766; 19461775; 19461814; 19461815; 19461919; 19462010;
19462084; 19462126; 19462161; 19462241; 19462495; 19462527; 19462538; 19462646; 19462715;
19462917; 19463147; 19463149; 19463287; 19463288; 19463641; 19463809; 19463894; 19464176;
19464252; 19464259; 19464269; 19464291; 19464421; 19464481; 19464649; 19464733; 19464734;
19464922; 19465151; 19465277; 19466071; 19466125; 19466141; 19466423; 19466585; 19466946;
19467107; 19467251; 19467380; 19467801; 19468201; 19468228; 19468350; 19468403; 19468404;
19468695; 19468703; 19468761; 19469173; 19469306; 19469374; 19469623; 19469697; 19469810;
19470327; 19470363; 19470413; 19470677; 19470684; 19470714; 19470726; 19470775; 19470776;
19470905; 19470935; 19471156; 19471488; 19471618; 19471662; 19471870; 19471921; 19472086;
19472433; 19472775; 19472905; 19472940; 19473121; 19473135; 19473724; 19473800; 19474142;

ARCE
FL 42

19474143; 19474250; 19474282; 19474371; 19474469; 19474541; 19474912; 19475479; 19475578;
19476067; 19476506; 19476519; 19476534; 19476797; 19476799; 19476859; 19476868; 19476900;
19477141; 19477161; 19477182; 19477312; 19477442; 19477510; 19477568; 19477572; 19477652;
19477840; 19477844; 19477997; 19478058; 19478234; 19478250; 19478376; 19478422; 19478507;
19478516; 19478534; 19478699; 19478761; 19478796; 19478848; 19478973; 19479075; 19479119;
19479190; 19479234; 19479253; 19479412; 19479418; 19479504; 19479683; 19479813; 19479838;
19479882; 19480173; 19480224; 19480249; 19480506; 19480577; 19480640; 19480759; 19480836;
19480940; 19481069; 19481359; 19481436; 19481516; 19481553; 19481645; 19481710; 19481721;
19481747; 19481847; 19481919; 19481947; 19481969; 19481989; 19482067; 19482108; 19482240;
19482352; 19482536; 19482603; 19482674; 19482828; 19482864; 19482936; 19482986; 19483030;
19483170; 19483570; 19483665; 19483699; 19483700; 19483804; 19483820; 19483864; 19484131;
19484356; 19484362; 19484555; 19484661; 19484663; 19484695; 19485042; 19485231; 19485356;
19485361; 19485524; 19485594; 19485605; 19486096; 19486185; 19486457; 19486470; 19486506;
19486522; 19486580; 19486797; 19486817; 19486947; 19487004; 19487010; 19487053; 19487069;
19487107; 19487113; 19487206; 19487255; 19487347; 19487350; 19487419; 19487442; 19487591;
19487603; 19487835; 19487921; 19488136; 19488138; 19488207; 19488214; 19488294; 19488350;
19488395; 19488496; 19488993; 19489108; 19489190; 19489277; 19489556; 19489565; 19489628;
19489679; 19489703; 19489805; 19489873; 19489911; 19490064; 19490128; 19490317; 19490324;
19490380; 19490706; 19490908; 19490956; 19490960; 19491015; 19491162; 19491192; 19491200;
19491208; 19491226; 19491258; 19491422; 19491429; 19491682; 19491730; 19491797; 19491928;
19491965; 19491982; 19492189; 19492195; 19492276; 19492372; 19492428; 19492477; 19492538;
19492568; 19492572; 19492584; 19492748; 19492852; 19492911; 19492922; 19493065; 19493067;
19493108; 19493173; 19493269; 19493355; 19493534; 19493791; 19493809; 19493831; 19493880;
19493912; 19494033; 19494106; 19494422; 19494441; 19494585; 19494772; 19494786; 19495062;
19495088; 19495270; 19495489; 19495698; 19495790; 19495827; 19495872; 19495888; 19495939;
19495964; 19496032; 19496110; 19496396; 19496419; 19496794; 19496856; 19496868; 19496886;
19496905; 19496988; 19497065; 19497142; 19497325; 19497337; 19497390; 19497406; 19497553;
19497611; 19497620; 19497786; 19497827; 19498197; 19498357; 19498360; 19498377; 19498433;
19498858; 19498975; 19499042; 19499360; 19499518; 19499549; 19499647; 19499747; 19499860;
19499942; 19500082; 19500122; 19500190; 19500212; 19500375; 19500382; 19500476; 19500540;
19500610; 19500613; 19500796; 19500831; 19500905; 19500941; 19500992; 19501109; 19501352;
19501565; 19501591; 19501720; 19501721; 19501761; 19501811; 19501884; 19502081; 19502251;
19502292; 19502326; 19502515; 19502615; 19502737; 19502740; 19502741; 19502757; 19502776;
19502846; 19502847; 19503410; 19503512; 19503685; 19504322; 19504384; 19504388; 19504423;
19504693; 19504882; 19504926; 19504930; 19505095; 19505216; 19505308; 19505356; 19505451;
19505654; 19505852; 19505866; 19505990; 19506083; 19506298; 19506325; 19506419; 19506616;
19506644; 19506749; 19506783; 19506864; 19507002; 19507218; 19507243; 19507283; 19507314;
19507448; 19507514; 19507524; 19507563; 19507654; 19508042; 19508106; 19508119; 19508308;
19508365; 19508386; 19508408; 19508583; 19508592; 19508621; 19508638; 19508774; 19508854;

ARCE
FL. 43

19508920; 19509065; 19509151; 19509177; 19509211; 19509332; 19509382; 19509616; 19509831;
19509907; 19510035; 19510124; 19510264; 19510282; 19510574; 19510581; 19510728; 19510741;
19510873; 19510983; 19511038; 19511074; 19511487; 19511585; 19511610; 19511611; 19511647;
19511816; 19511946; 19512148; 19512391; 19512594; 19512602; 19512660; 19512662; 19512851;
19513063; 19513154; 19513266; 19513293; 19513304; 19513371; 19513501; 19513544; 19513572;
19513670; 19513675; 19513865; 19513878; 19513884; 19513961; 19514210; 19514553; 19514583;
19514640; 19514842; 19514910; 19515070; 19515112; 19515136; 19515240; 19515341; 19515622;
19515940; 19515980; 19516354; 19516417; 19516418; 19516671; 19516685; 19516705; 19516823;
19516850; 19516857; 19516858; 19517011; 19517157; 19517261; 19517299; 19517332; 19517491;
19517596; 19517654; 19517659; 19517772; 19517780; 19517817; 19517819; 19517824; 19517847;
19517848; 19517854; 19517881; 19517948; 19517993; 19518210; 19518279; 19518323; 19518405;
19518485; 19518631; 19518883; 19518950; 19518987; 19519032; 19519046; 19519097; 19519228;
19519763; 19519826; 19519833; 19519916; 19520044; 19520175; 19520439; 19520895; 19521195;
19521318; 19521367; 19521439; 19521618; 19521709; 19521739; 19521788; 19521807; 19521808;
19521934; 19521940; 19522112; 19522402; 19522434; 19522662; 19522820; 19522959; 19523061;
19523102; 19523104; 19523313; 19523448; 19523689; 19523734; 19524109; 19524114; 19524140;
19524146; 19524224; 19524262; 19524282; 19524342; 19524381; 19524422; 19524475; 19524487;
19524636; 19524991; 19525008; 19525089; 19525103; 19525242; 19525372; 19525377; 19525528;
19525529; 19525846; 19525906; 19526050; 19526148; 19526192; 19526195; 19526316; 19526432;
19526552; 19526615; 19526623; 19526747; 19526780; 19526784; 19526897; 19527003; 19527024;
19527079; 19527159; 19527338; 19527388; 19527390; 19527409; 19527547; 19527654; 19527655;
19527675; 19527682; 19527773; 19527783; 19527862; 19527911; 19527978; 19527992; 19528079;
19528157; 19528268; 19528437; 19528451; 19528462; 19528638; 19528934; 19528979; 19528991;
19528993; 19529076; 19529099; 19529328; 19529339; 19529566; 19529631; 19529670; 19530006;
19530148; 19530233; 19530297; 19530358; 19530406; 19530706; 19530761; 19530837; 19530880;
19530916; 19530943; 19531312; 19531492; 19531537; 19531641; 19531677; 19531844; 19531864;
19531927; 19532001; 19532078; 19532238; 19532291; 19532433; 19532464; 19532523; 19532605;
19533038; 19533044; 19533115; 19533171; 19533328; 19533597; 19533628; 19533635; 19533668;
19533689; 19533798; 19534224; 19534469; 19534470; 19534476; 19534481; 19534613; 19534672;
19534754; 19534790; 19534837; 19534925; 19534996; 19535124; 19535129; 19535463; 19535626;
19535667; 19535980; 19536026; 19536192; 19536551; 19536581; 19536896; 19536908; 19537076;
19537145; 19537330; 19537482; 19537496; 19537545; 19537789; 19537824; 19538197; 19538209;
19538238; 19538401; 19538446; 19538590; 19538760; 19538930; 19538964; 19539088; 19539287;
19539296; 19539305; 19539341; 19539354; 19539361; 19539364; 19539447; 19539554; 19539627;
19539670; 19540175; 19540197; 19540251; 19540324; 19540619; 19540654; 19540755; 19541031;
19541747; 19541917; 19542009; 19542084; 19542259; 19542535; 19542551; 19542791; 19542854;
19542979; 19543170; 19543239; 19543679; 19543685; 19543689; 19543871; 19543874; 19543912;
19544024; 19544270; 19544576; 19544580; 19544706; 19544823; 19546134; 19546292; 19546601;
19546667; 19546708; 19546992; 19547033; 19547119; 19547136; 19547171; 19547291; 19547500;

ARCE
FL. 44

19548069; 19548164; 19548325; 19548586; 19548638; 19548886; 19549161; 19549285; 19549304;
19549542; 19549610; 19549658; 19549690; 19549703; 19549769; 19550101; 19550190; 19550351;
19550588; 19550888; 19550970; 19551011; 19551206; 19551484; 19551492; 19551540; 19551921;
19551935; 19551998; 19552073; 19552097; 19552179; 19552234; 19552283; 19552356; 19552460;
19552557; 19552696; 19552853; 19553109; 19553178; 19553180; 19553281; 19553581; 19553887;
19553980; 19554139; 19554145; 19554164; 19554283; 19554494; 19554499; 19554552; 19554605;
19554774; 19554802; 19554844; 19555011; 19555014; 19555033; 19555182; 19555224; 19555455;
19556168; 19556180; 19556206; 19556378; 19556637; 19556734; 19556735; 19556755; 19556985;
19557038; 19557109; 19557134; 19557182; 19557324; 19557474; 19557482; 19557531; 19557629;
19557716; 19557792; 19557847; 19557980; 19557984; 19558051; 19558099; 19558132; 19558207;
19558955; 19558987; 19559000; 19559284; 19559428; 19559530; 19559537; 19559542; 19559605;
19559700; 19559722; 19559850; 19559923; 19560062; 19560081; 19560119; 19560159; 19560233;
19560349; 19560398; 19560619; 19560631; 19560746; 19560785; 19560844; 19560857; 19560877;
19560931; 19560935; 19560958; 19560970; 19561063; 19561065; 19561091; 19561245; 19561270;
19561289; 19561576; 19561930; 19562243; 19562303; 19562371; 19562400; 19562512; 19562557;
19562560; 19562571; 19562703; 19562991; 19563065; 19563095; 19563099; 19563264; 19563471;
19563478; 19563487; 19563559; 19564101; 19564148; 19564249; 19564275; 19564279; 19564349;
19564392; 19564492; 19564541; 19564936; 19565036; 19565053; 19565066; 19565148; 19565222;
19565352; 19565357; 19565642; 19565809; 19565874; 19565913; 19565945; 19566031; 19566142;
19566184; 19566368; 19566374; 19566383; 19566467; 19566686; 19566794; 19566906; 19566926;
19567071; 19567261; 19567312; 19567330; 19567480; 19567627; 19567892; 19568021; 19568124;
19568227; 19568425; 19568550; 19568631; 19568695; 19568699; 19568783; 19568829; 19568892;
19568933; 19569058; 19569091; 19569434; 19569476; 19569514; 19570305; 19570470; 19570497;
19570638; 19570662; 19570910; 19570996; 19571147; 19571332; 19571359; 19571525; 19571680;
19571737; 19571949; 19572144; 19572215; 19572222; 19572288; 19572290; 19572827; 19572851;
19572973; 19573072; 19573266; 19573334; 19573479; 19573884; 19574053; 19574210; 19574227;
19574239; 19574255; 19574355; 19574492; 19574536; 19574663; 19574673; 19574787; 19574890;
19575002; 19575036; 19575102; 19575254; 19575313; 19575407; 19575454; 19575576; 19575581;
19575745; 19575812; 19575926; 19575944; 19575970; 19576076; 19576131; 19576326; 19576353;
19576624; 19576686; 19576888; 19576922; 19576938; 19576943; 19577050; 19577315; 19577398;
19577547; 19577685; 19577707; 19577814; 19577815; 19577936; 19577979; 19578036; 19578144;
19578213; 19578238; 19578356; 19578480; 19578712; 19578769; 19578827; 19578907; 19578953;
19578982; 19579117; 19579210; 19579394; 19579861; 19580129; 19580221; 19580411; 19580430;
19580481; 19580639; 19580806; 19580871; 19580899; 19580981; 19581077; 19581096; 19581112;
19581276; 19581404; 19581495; 19581966; 19582042; 19582137; 19582149; 19582247; 19582373;
19582429; 19582711; 19583192; 19583299; 19583345; 19583378; 19583584; 19583622; 19583746;
19583810; 19583981; 19584040; 19584070; 19584073; 19584101; 19584114; 19584148; 19584321;
19584325; 19584450; 19584685; 19584749; 19584760; 19584791; 19584844; 19584969; 19585038;
19585231; 19585479; 19585723; 19585773; 19585794; 19585829; 19585911; 19585915; 19586015;

ARCE
FL. 45

19586101; 19586112; 19586162; 19586281; 19586286; 19586287; 19586671; 19586793; 19586831;
19587135; 19587245; 19587303; 19587449; 19587504; 19587883; 19587962; 19588015; 19588104;
19588274; 19588416; 19588571; 19588716; 19588911; 19588919; 19589318; 19589566; 19589672;
19589709; 19589931; 19590082; 19590125; 19590391; 19590472; 19590662; 19590750; 19591105;
19591744; 19592039; 19592184; 19592256; 19592719; 19592734; 19592949; 19593324; 19593583;
19593658; 19593697; 19593734; 19593932; 19593938; 19594008; 19594218; 19594223; 19594345;
19594450; 19594717; 19594962; 19595091; 19595159; 19595162; 19595172; 19595209; 19595238;
19595404; 19595474; 19595834; 19595867; 19596025; 19596267; 19596302; 19596347; 19596384;
19596467; 19596482; 19596628; 19596664; 19596735; 19596798; 19596845; 19596962; 19597030;
19597423; 19597613; 19597752; 19598218; 19598371; 19598501; 19598568; 19598570; 19598835;
19599002; 19599050; 19599051; 19599108; 19599113; 19599240; 19599287; 19599288; 19599390;
19599420; 19599440; 19599674; 19599754; 19599838; 19600046; 19600146; 19600281; 19600325;
19600357; 19600639; 19600685; 19600745; 19600769; 19601443; 19601499; 19601509; 19601636;
19601828; 19601973; 19602056; 19602310; 19602311; 19602397; 19602489; 19602568; 19602591;
19602739; 19602883; 19603108; 19603232; 19603251; 19603524; 19603538; 19603550; 19603630;
19603926; 19603932; 19604454; 19604789; 19604800; 19605145; 19605342; 19605886; 19605917;
19606088; 19606138; 19606175; 19606449; 19606525; 19606612; 19607001; 19607170; 19607266;
19607315; 19607377; 19607660; 19607823; 19608079; 19608246; 19608652; 19608756; 19608804;
19609015; 19609030; 19609060; 19609088; 19609454; 19609456; 19609545; 19609932; 19610101;
19610344; 19610437; 19610462; 19610717; 19610802; 19611270; 19611308; 19611377; 19611388;
19611391; 19611445; 19611465; 19611527; 19611536; 19611630; 19611822; 19612113; 19612137;
19612354; 19612362; 19612424; 19612665; 19612696; 19612927; 19612939; 19613279; 19613646;
19613648; 19613841; 19613867; 19614063; 19614121; 19614212; 19614216; 19614253; 19614428;
19614591; 19614639; 19614791; 19615085; 19615086; 19615102; 19615289; 19615507; 19615843;
19615977; 19616020; 19616446; 19616797; 19616955; 19617284; 19617385; 19617487; 19617689;
19617767; 19617815; 19617821; 19618243; 19618400; 19618563; 19618652; 19618716; 19618950;
19618964; 19619105; 19619134; 19619248; 19619338; 19619387; 19619796; 19619851; 19620081;
19620169; 19620403; 19620587; 19620588; 19620954; 19621117; 19621122; 19621626; 19621784;
19621797; 19621816; 19621998; 19622485; 19622509; 19622745; 19622983; 19623072; 19623202;
19623289; 19623449; 19623502; 19623756; 19623842; 19623915; 19624087; 19624135; 19624155;
19624345; 19624363; 19624449; 19624450; 19624478; 19624549; 19624567; 19624571; 19624599;
19624662; 19624741; 19624784; 19624795; 19625034; 19625154; 19625199; 19625258; 19625294;
19625296; 19625381; 19625411; 19625416; 19625545; 19625605; 19625870; 19625920; 19626324;
19626335; 19626382; 19626410; 19626423; 19626569; 19626601; 19626918; 19626941; 19627080;
19627681; 19627868; 19627877; 19628003; 19628006; 19628029; 19628278; 19628419; 19628876;
19628925; 19629066; 19629067; 19629071; 19629072; 19629341; 19629481; 19629483; 19629841;
19629842; 19630003; 19630087; 19630097; 19630191; 19630215; 19630218; 19630628; 19630711;
19630712; 19630839; 19630956; 19631037; 19631221; 19631613; 19631714; 19631809; 19631930;
19632022; 19632133; 19632199; 19632235; 19632528; 19632764; 19632765; 19632792; 19633545;

19633802; 19633833; 19633991; 19634051; 19634370; 19634893; 19635240; 19635327; 19635335;
19635422; 19635465; 19635528; 19635616; 19635826; 19636001; 19636060; 19636177; 19636430;
19636452; 19636561; 19636643; 19636821; 19636844; 19636885; 19636953; 19637115; 19637635;
19637857; 19637900; 19638174; 19638214; 19638339; 19638526; 19638654; 19638870; 19638919;
19638998; 19639183; 19639411; 19639533; 19639558; 19639578; 19639662; 19639663; 19639743;
19639962; 19639987; 19640273; 19640395; 19640428; 19640753; 19640940; 19641010; 19641132;
19641186; 19641282; 19641363; 19641445; 19641715; 19641801; 19641890; 19642123; 19642138;
19642158; 19642478; 19642499; 19642562; 19642617; 19642622; 19642668; 19642754; 19642769;
19642784; 19643213; 19643214; 19643475; 19643604; 19643626; 19643680; 19644055; 19644311;
19644412; 19644472; 19644572; 19644650; 19644765; 19644999; 19645146; 19645455; 19645466;
19645793; 19645967; 19646261; 19646610; 19646630; 19646637; 19646667; 19646737; 19646827;
19646836; 19646838; 19646927; 19646972; 19646985; 19647056; 19647138; 19647203; 19647342;
19647684; 19647807; 19647876; 19648265; 19648456; 19648514; 19648722; 19648759; 19648913;
19648919; 19648999; 19649087; 19649266; 19649425; 19649460; 19649532; 19649557; 19649632;
19649995; 19650068; 19650184; 19650369; 19650574; 19650695; 19650866; 19651254; 19651288;
19651331; 19651377; 19651426; 19651448; 19651473; 19651531; 19651579; 19651581; 19651596;
19651845; 19651959; 19651960; 19652039; 19652098; 19652129; 19652294; 19652557; 19652592;
19652799; 19653074; 19653094; 19653119; 19653350; 19653361; 19653677; 19653866; 19653887;
19653914; 19654115; 19654217; 19654345; 19654476; 19654539; 19654540; 19654589; 19654609;
19654989; 19655131; 19655196; 19655317; 19655727; 19655758; 19655952; 19656089; 19656157;
19656176; 19656236; 19656277; 19656320; 19656382; 19656413; 19656663; 19656858; 19656969;
19657181; 19657192; 19657545; 19657761; 19657951; 19658300; 19658434; 19658567; 19658612;
19658852; 19658952; 19659128; 19659217; 19659293; 19659308; 19659372; 19659536; 19659543;
19659654; 19659779; 19659860; 19659950; 19659982; 19660051; 19660070; 19660081; 19660215;
19660225; 19660276; 19660483; 19660581; 19660784; 19660813; 19660870; 19661016; 19661284;
19661332; 19661556; 19661841; 19661945; 19662012; 19662119; 19662296; 19662397; 19662538;
19662656; 19662722; 19662799; 19663007; 19663067; 19663192; 19663618; 19664014; 19664046;
19664142; 19664263; 19664427; 19664484; 19664511; 19664714; 19664741; 19665223; 19665311;
19665436; 19665798; 19665942; 19666471; 19666476; 19666634; 19666740; 19666796; 19666825;
19666843; 19666862; 19666983; 19666989; 19667282; 19667305; 19667529; 19667555; 19667620;
19667621; 19667721; 19667777; 19667931; 19668139; 19668176; 19668256; 19668329; 19668452;
19668485; 19668671; 19668690; 19668800; 19668974; 19669166; 19669239; 19669551; 19669877;
19670433; 19670506; 19670558; 19670687; 19670703; 19670722; 19670806; 19670809; 19671521;
19671766; 19671929; 19672019; 19672257; 19672369; 19672445; 19672476; 19672522; 19672549;
19672905; 19672906; 19673108; 19673179; 19673586; 19673932; 19674032; 19674138; 19674185;
19674522; 19674900; 19674941; 19675017; 19675089; 19675133; 19675308; 19675332; 19675406;
19675519; 19675754; 19675873; 19675963; 19676182; 19676716; 19676895; 19677138; 19677139;
19677628; 19677917; 19678912; 19679075; 19679123; 19679276; 19679677; 19679739; 19679753;
19679766; 19679887; 19680033; 19680065; 19680066; 19680475; 19680734; 19680748; 19680821;

ARCE FL. 47

19680858; 19680864; 19681161; 19681272; 19681334; 19681348; 19681434; 19681593; 19681653; 19681676; 19681776; 19682056; 19682058; 19682072; 19682303; 19682498; 19682676; 19682760; 19682980; 19682984; 19683350; 19683460; 19683713; 19683729; 19683830; 19683847; 19683956; 19684014; 19684022; 19684154; 19684178; 19684356; 19684492; 19684672; 19684963; 19685279; 19685309; 19685378; 19685459; 19685461; 19685801; 19685980; 19686263; 19686409; 19686644; 19686759; 19686786; 19686857; 19686894; 19687067; 19687241; 19687416; 19687759; 19687772; 19687796; 19688102; 19688275; 19688708; 19688746; 19689212; 19689299; 19689517; 19689628; 19689752; 19690051; 19690185; 19690325; 19690458; 19690584; 19690595; 19690643; 19691170; 19691342; 19691353; 19691526; 19691598; 19691795; 19691927; 19691928; 19691969; 19692032; 19692104; 19692147; 19692356; 19692396; 19692410; 19692459; 19692468; 19692610; 19692728; 19692905; 19693030; 19693328; 19693540; 19693598; 19693689; 19693826; 19694217; 19694242; 19694499; 19694601; 19694644; 19694794; 19695271; 19695282; 19695403; 19695473; 19695534; 19695802; 19695952; 19696162; 19696247; 19696583; 19696645; 19696719; 19696778; 19696824; 19696890; 19697900; 19698362; 19698483; 19698749; 19699015; 19699164; 19699385; 19699430; 19699510; 19699541; 19699553; 19700292; 19700375; 19700386; 19700588; 19701125; 19701254; 19701302; 19701457; 19701924; 19701951; 19702112; 19702178; 19702286; 19702431; 19702751; 19703066; 19703267; 19703550; 19703572; 19703647; 19703685; 19703720; 19703872; 19703904; 19704109; 19704159; 19704191; 19704662; 19704670; 19704676; 19704942; 19705090; 19705466; 19705559; 19705615; 19705982; 19706497; 19706618; 19706932; 19707048; 19707057; 19707463; 19707508; 19707771; 19707808; 19707940; 19708107; 19708864; 19709267; 19709837; 19709976; 19709985; 19710013; 19710113; 19710186; 19710243; 19710270; 19710308; 19710434; 19710437; 19710897; 19711512; 19711562; 19711650; 19711668; 19713015; 19713193; 19713419; 19713583; 19714551; 19714588; 19714843; 19714867; 19714987; 19715113; 19715418; 19715496; 19715849; 19715895; 19715923; 19715945; 19716644; 19716840; 19718080; 19718306; 19718336; 19718393; 19718438; 19719111; 19719183; 19719253; 19719286; 19719622; 19719647; 19720024; 19720152; 19720219; 19721329; 19721376; 19721442; 19722174; 19723224; 19723290; 19723409; 19723767; 19724040; 19724883; 19724893; 19725575; 19726049; 19729165; 19729251; 23001679; 23001746; 23001941; 23001960; 23001998; 23002087; 23002094; 23002144; 23002171; 23002236; 23002299; 23002316; 23002414; 23002415; 23002527; 23002540; 23002730; 23002731; 23002760; 23002768; 23002784; 23002825; 23002894; 23002934; 23003033; 23003085; 23003429; 23003476; 23003478; 23003512; 23003540; 23003665; 23003798; 23003829; 23003941; 23004039; 23004070; 23004081; 23004089; 23004093; 23004176; 23004221; 23004254; 23004429; 105006194; 110007091; 110007366; 110007612; 110007625; 1100285375; 1100285465; 1100285489; 1100285520; 1100285521; 1100285759; 1100285760; 1100286202; 1100286294; 1100286624; 1100287374; 1100287901; 1100289401; 1100289799; 1100290676; 1100291029; 1100294134; 1100297037; 1100297072; 1100297311; 1100297678; 1100301005; 1100303463; 1100304142; 1100304504; 1100304755; 1100304833; 1100305474; 1100312028; 1100314011; 1100314281; 1100314423; 1100314559; 1100315329; 1100316347; 1100316655; 1200563397; 1200564590; 1200566371; 1200568235; 1200568753; 1200573117; 1200577511; 1200581704; 1200581847; 1200583161; 1200594458; 1200595330; 1200596930; 1200597650; 1200602576; 1200602641; 1200609780; 1200611289;

1200611301; 1200614981; 1200624703; 1200642854; 1300022156; 1300029201; 1300033739; 1300042242; 1300042415; 1300042421; 1300047456; 1300048413; 1300055677; 1300058652; 1300060624; 1300060997; 1300061237; 1300062078; 1300062239; 1300065931; 1300066401; 1300066682; 1300066903; 1300067778; 1300069600; 1300070519; 1300070834; 1300072752; 1300075847; 1300076885; 1300076995; 1300078456; 1300082825; 1300085283; 1300088810; 1300090400; 1300092518; 1300110088; 1300113352; 1300115777; 1300117258; 1300117648; 1300117965; 1300134504; 1300134707; 1400214671; 1400229877; 1500296596; 1500297674; 1500297770; 1500298859; 1500299583; 1500299637; 1500299766; 1500300110; 1500300261; 1500300482; 1500301376; 1500301891; 1500302469; 1500302688; 1500303177; 1500303340; 1500303835; 1500303956; 1500304478; 1500304785; 1500304971; 1500304977; 1500305498; 1500306212; 1500307420; 1500307614; 1500307871; 1500310206; 1500310653; 1500310945; 1500311622; 1500311623; 1500311771; 1500311774; 1500311817; 1500311831; 1500311853; 1500311949; 1500312526; 1500312855; 1500313488; 1500314012; 1500314321; 1500314451; 1500314455; 1500314621; 1500314783; 1500315267; 1500315454; 1500315597; 1500315908; 1500315913; 1500316052; 1500316385; 1500316687; 1500317413; 1500317516; 1500320225; 1500321635; 1500321980; 1500326304; 1500328907; 1500329003; 1500329570; 1500334369; 1500334564; 1500334611; 1500334653; 1500334873; 1500334947; 1500335406; 1500335646; 1500335700; 1500335775; 1500336102; 1500336414; 1500336754; 1500338011; 1500339372; 1500340078; 1500340385; 1503002774; 1600148639; 1600148715; 1600148842; 1600148860; 1600149709; 1600149721; 1600149823; 1600150390; 1600150515; 1600151047; 1600151290; 1600151433; 1600151731; 1600151809; 1600151998; 1600152175; 1600152224; 1600152284; 1600152534; 1600152736; 1600152775; 1600152899; 1600152972; 1600153208; 1600153235; 1600153651; 1600153652; 1600154020; 1600154107; 1600154144; 1600155694; 1600156381; 1600156422; 1600156482; 1600156513; 1600156846; 1600157048; 1600157111; 1600158704; 1600159080; 1600161169; 1600161981; 1600165078; 1600165511; 1600165600; 1600166419; 1600167153; 1700159932; 1700165428; 1700165621; 1700167463; 1700167950; 1700170675; 1700171175; 1700172034; 1700173018; 1700173069; 1700173137; 1700173481; 1700173537; 1700173559; 1700173864; 1700174193; 1700174426; 1700174531; 1800195180; 1800198789; 1800198845; 1800202476; 1800205047; 1800216473; 2000657728; 2000669969; 2000677638; 2000677640; 2000677664; 2000678943; 2000679144; 2000687873; 2000700517; 2200489168; 2400232180; 2400232341; 2400250894; 2400252618; 2400261891; 2400266353; 2400267655; 2500491670; 2500494090; 2500495498; 2500500690; 2500507455; 2500520947; 2500521200; 2500525354; 2500526066; 2500526797; 2500533125; 2500556108; 2500557708; 2600502741; 2700292704; 2700292723; 2700293496; 2700293889; 2700297413; 2700298768; 2700303938; 2700304146; 2700304470; 2700305244; 2700306174; 2700310412; 2700318989; 2700321292; 2700321501; 2700322181; 2800302286; 2800306824; 2800308491; 2800309437; 2800313943; 2800315737; 2800316577; 2800316884; 2800316984; 2800318575; 2800319656; 2800320454; 2800321738; 2800321741; 2800322318; 2800326526; 2800326617; 2800327100; 2800327860; 2800329744; 2800329758; 2800332431; 2800332666; 2800332685; 2800332805; 2800333706; 2800335679; 2800336107; 2800339106; 2800339129; 2800339679; 2800340815; 2800342593; 2811000083; 2811000092; 3100403074; 3100406296; 3100410037; 3100418658; 3100421175; 3100425778; 3100440557; 3100441353; 3100458249; 3200706093; 3200706960; 3200707099; 3200709339; 3200710679; 3200715400; 3200716123; 3200720141; 3200725268; 3200725445; 3200726165; 3200726223; 3200731886; 3200732044; 3200735901; 3200736420; 3200739569; 3200739685; 3200740296; 3200744751; 3200747014;

3200748913; 3200749587; 3200751573; 3200751946; 3200752314; 3200754476; 3200755309; 3300195964; 3300198129; 3400360456; 3400364386; 3400364996; 3400365388; 3400365962; 3400368394; 3400369331; 3400369797; 3400370788; 3400372396; 3400375466; 3400375809; 3400377089; 3400377090; 3400377962; 3400378262; 3400378347; 3400378880; 3400379299; 3400380075; 3400380302; 3400380491; 3400381191; 3400381248; 3400382773; 3400382847; 3400384550; 3400385349; 3400385758; 3400387274; 3400388217; 3400388340; 3400389558; 3400393823; 3400397813; 3400398938; 3400422073; 3400426667; 3400434229; 3400438442; 3500592510; 3500595540; 3500599047; 3500603880; 3500606119; 3500606400; 3500606484; 3500608452; 3500608770; 3500613136; 3500616067; 3500616465; 3500616859; 3500617370; 3500618287; 3500618482; 3500619203; 3500619869; 3500627129; 3500630587; 3600356916; 3600357127; 3600359116; 3600362028; 3600362304; 3600363016; 3600364595; 3600365128; 3600365188; 3600369061; 3600369902; 3600369919; 3600370975; 3600371105; 3600371150; 3600371781; 3600372250; 3600373946; 3600375258; 3600381802; 3600384969; 3700125389; 3700133317; 3700136137; 3800183367; 3800183573; 3800185506; 3800185605; 3800186788; 3800189322; 3800189355; 3800190767; 3800190890; 3800192253; 3800192280; 3800192481; 3800192816; 3800193042; 3800193171; 3800193509; 3800193811; 3800194042; 3800194269; 3800194560; 3800195302; 3900312423; 3900313306; 3900317856; 3900320390; 3900320533; 3900321441; 3900325100; 3900325954; 3900326406; 3900326932; 3900327629; 3900330406; 3900333393 e 3900336036.

Planilha Excel *Base GOM_fim pendências.xlsx*

Doc. 2 - Ordens de serviço nºs 19500635, 1100315333, 19597304, 19599807 e 19640171

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 51

Ofício OF/CEE/0073/2019

Fortaleza, 31 de julho de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Envio de Produto: Fiscalização de Escritório – Ligações com obra
Relatório de Fiscalização nº 0001/2019-ARCE-SFE
Atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obras.

Senhor Superintendente,

Encaminhamos, em anexo, documentação referente ao Produto FISCALIZAÇÃO DE ESCRITÓRIO – LIGAÇÕES COM OBRAS, previsto no TRD 2019 ARCE-SFE, que trata de fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará com o objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares sobre atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obra.

Cordialmente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Anexo: Relatório de Fiscalização nº 0001/2019-ARCE-SFE

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0003/2019

PARECER PR/CEE/0030/2019

NOTIFICADA: Enel Distribuição Ceará

REFERÊNCIA: Termo de Notificação nº 0001/2019-ARCE-SFE

I – Relatório

1. Trata-se de análise e parecer sobre a manifestação da Enel Distribuição Ceará ao Termo de Notificação nº 0001/2019-ARCE-SFE do processo em epígrafe, na qual a Distribuidora apresenta sua defesa por meio da Carta Enel CE 130-RB-2019, datada de 30 de agosto de 2019 (fls. 37/49).

2. A ação de fiscalização objetivou verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao atendimento a pedidos de ligação com necessidade de obras na rede elétrica, tendo em vista que a Distribuidora não alcançou os resultados esperados do plano de melhorias firmado no ano de 2017 para o tema de prazos de atendimento a serviços, conforme processo PCEE/CEE/0025/2016.

II – Análise das manifestações

3. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1 e NC.2, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como as justificativas que motivarão a propositura de instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade NC.1 – Descumprimento de prazo para entrega de orçamento

A Enel Distribuição Ceará não está cumprindo o disposto no artigo 32 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:
I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;
II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;
III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou
IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.

4. A Não Conformidade NC.1 se refere ao fato de que a Enel Distribuição Ceará não cumpriu, em diversos pedidos, o prazo regulamentar de 30 (trinta) dias *contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, conforme art. 32 da Resolução Normativa nº 414/2010.*

5. A fiscalização constatou que dos 29.260 pedidos de ligação com necessidade de obra ingressados no período de abril de 2016 até abril de 2019, um total de 5.200 tiveram orçamento entregue fora do prazo regulamentar de 30 (trinta) dias.

ARCE Fl. 53

6. Em sua manifestação ao Termo de Notificação a Distribuidora registrou que "conforme determina o § 4º da REN 414 de 2010, o prazo de que trata o caput do mencionado Art. 32 pode ser suspenso no caso do interessado não apresentar as informações sob sua responsabilidade ou não forem obtidas pela distribuidora as informações ou autorizações da autoridade competente, desde que estritamente necessárias à realização dos estudos, projeto e orçamento, devendo o interessado ser comunicado previamente à suspensão e o prazo ser continuado imediatamente após sanadas as pendências".

7. A Distribuidora ainda esclareceu que "as 3.230 ordens elencadas no anexo (Doc.1), possuíam pendências que impossibilitavam a elaboração dos respectivos orçamentos, conforme pode ser comprovado na documentação ora anexada, onde consta, para cada solicitação, o motivo e a respectiva comprovação do início da pendência". E segue esclarecendo que "no anexo (Doc. 1) consta, também, planilha extraída do sistema GOM contendo as datas de finalização das pendências, em cada uma das 3.230 ordens de serviço".

8. Ademais a Distribuidora esclareceu que para as ordens de serviço nºs 19500635, 1100315333, 19597304, 19599807 e 19640171 as datas relativas à informação ao interessado estavam incorretas, devendo as mesmas serem corrigidas conforme pode ser comprovado na documentação anexa (Doc.2).

9. Finalizando, a Distribuidora requer que seja desconsiderada a Não Conformidade NC.1 para as ordens de serviço acima mencionadas.

10. Diante dos fatos novos apresentados pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação esta Coordenadoria procedeu uma análise detalhada de 100 (cem) amostras das 3.230 ordens de serviço para as quais a Enel Distribuição Ceará alega ter ocorrido a suspensão do prazo do caput do Art. 32 da Resolução Normativa 414/2010 da ANEEL. A relação das 100 (cem) amostras analisadas pela fiscalização encontra-se no **Anexo I.**

11. A análise realizada por esta Coordenadoria de Energia nas 100 (cem) amostras relacionadas no **Anexo I** revelou que, de fato, as ordens de serviços estavam com pendências por parte do interessado, o que implica na suspensão do prazo estabelecido no caput do Art. 32 da mencionada resolução. Dessa forma, infere-se que as 3.230 ordens de serviço apontadas pela Distribuidora encontravam-se na mesma situação.

12. Com base no exposto a **Não Conformidade NC.1 está confirmada**, entretanto, com o acatamento das 3.230 ordens com prazo suspenso, restaram 1.970 ordens de serviço de orçamento concluídas fora do prazo regulamentar do caput do Art. 32 da Resolução Normativa 414/2010 da ANEEL, conforme **Tabela 1** a seguir:

Tabela 1 – Quantitativo e percentual de orçamentos dentro e fora do prazo

	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	TOTAL
Quantitativo	27.290	1.970	29.260
Percentual	93,2%	6,8%	100%

Não Conformidade NC.2 – Descumprimento de prazo para cumprimento de obras

A Enel Distribuição Ceará não está cumprindo o disposto do art. 34 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

> *Art. 34. A Distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35:*
>
> *I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e*
>
> *II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I.*
>
> *§1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.*

13. A Não Conformidade NC.2 refere-se ao fato de que a Enel Distribuição Ceará não está cumprindo os prazos regulamentares para conclusão de obra a que se refere o Art. 34 da Resolução Normativa 414/2010 da ANEEL.

14. A Distribuidora foi regularmente notificada em 8 de agosto de 2019, pelo Termo de Notificação nº 0001/2019-ARCE-SFE, encaminhado por meio do Oficio OF/CEE/0080/2019 do mesmo dia.

15. Expirado o prazo regulamentar para manifestação, a Enel Distribuição Ceará não apresentou qualquer defesa.

16. Considerando que a Distribuidora não se manifestou sobre a citada não conformidade e que não houve qualquer fato novo, **mantém-se a Não Conformidade NC.2**.

17. A **Tabela 2** sintetiza o resultado das constatações quanto ao cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das obras:

Tabela 2 – Quantitativo e percentual de obras concluídas dentro e fora do prazo.

Enquadramento REN 414/2010	Total de obras	Dentro do Prazo (%)	Fora do Prazo (%)
Inciso I do art. 34 (Prazo de conclusão: 60 dias)	19.510	8.062 (41,3%)	11.448 (58,7%)
Inciso II do art. 34 (Prazo de conclusão: 120 dias)	8.013	3.073 (38,4%)	4.940 (61,6%)
§1º do art. 34 (Prazo estabelecido por cronograma)	1.118	692 (61,9%)	426 (38,1%)
Total	**28.641**	**11.827 (41,3%)**	**16.814 (58,7%)**

III – CONCLUSÃO

18. Da análise procedida sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 0001/2019-ARCE/SFE e Relatório de Fiscalização nº 1001/2019-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades NC.1 e NC.2.

19. Dessa forma, somos de parecer pela instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Fortaleza, 9 de outubro de 2019.

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador da Fiscalização

Anexo I do Parecer PR/CEE/0030/2019

#	Ordem de Serviço	Data de Solicitação	Motivo Suspensão	Data da Notificação	Data Fim Pendencia	Data entrega carta
1	399062	27/10/2017	Falta licença Autorização Aprovação do Dnocs	08/11/2017	16/07/2018	24/07/2018
2	402517	16/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	24/11/2017	04/04/2018	05/04/2018
3	412720	03/01/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	16/01/2018	21/02/2018	26/02/2018
4	34010302	16/02/2018	Falta planta baixa	28/02/2018	13/06/2018	15/06/2018
5	35043646	17/09/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	09/10/2018	07/02/2019	12/02/2019
6	55097238	10/10/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	16/10/2016	17/01/2017	31/01/2017
7	55446839	16/02/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	28/02/2018	24/09/2018	01/10/2018
8	55481631	02/04/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	13/04/2018	25/05/2018	06/06/2018
9	55510176	08/05/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	23/05/2018	29/06/2018	10/07/2018
10	111043654	21/11/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	09/12/2016	13/03/2017	14/03/2017
11	121272117	08/05/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	23/05/2017	10/07/2017	14/07/2017
12	122450105	22/04/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	06/05/2016	22/08/2016	01/09/2016
13	122587957	08/05/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	22/05/2018	18/06/2018	27/06/2018
14	129171471	05/03/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	20/03/2018	26/10/2018	09/11/2018
15	1100298592	08/12/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	22/12/2016	17/07/2017	19/07/2017
16	1100309072	19/05/2017	Falta definição de arruamento	30/05/2017	09/08/2018	27/08/2018
17	1100318737	21/12/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/01/2018	12/04/2019	16/04/2019
18	1200581532	03/08/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/08/2016	28/09/2017	10/10/2017
19	1200596642	08/11/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	26/11/2016	03/05/2017	10/05/2017
20	1200633015	03/07/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	14/07/2017	11/12/2017	28/12/2017
21	1200671663	19/11/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/12/2018	10/12/2018	23/01/2019
22	1300046001	08/08/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	31/08/2016	21/06/2017	26/06/2017
23	1300068586	19/12/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	28/12/2016	12/01/2017	23/01/2017
24	1300082239	15/03/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	23/03/2017	03/10/2017	09/10/2017
25	1300084524	27/03/2017	Falta definição de arruamento	03/04/2017	22/06/2017	28/06/2017
26	1300088560	25/04/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/05/2017	07/08/2018	27/08/2018

#	Ordem de Serviço	Data de Solicitação	Motivo Suspensão	Data da Notificação	Data Fim Pendencia	Data entrega carta
27	1300135906	22/03/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	10/04/2018	15/05/2018	25/05/2018
28	1300136736	28/03/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	19/04/2018	19/06/2018	19/06/2018
29	1300150927	05/07/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	19/07/2018	12/09/2018	24/09/2018
30	1300154768	01/08/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	14/08/2018	12/04/2019	25/04/2019
31	1309010981	28/12/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	12/01/2019	23/01/2019	31/01/2019
32	1309017160	11/02/2019	Cliente não montou ponto de entrega	27/02/2019	12/04/2019	24/04/2019
33	1388026900	18/10/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	30/10/2018	11/03/2019	18/03/2019
34	1400234583	15/02/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	02/03/2017	10/04/2017	11/04/2017
35	1400253979	13/09/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	24/09/2018	16/04/2019	06/05/2019
36	1500299636	11/05/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	14/05/2016	11/11/2016	24/11/2016
37	1500303214	17/06/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	30/06/2016	26/10/2016	24/11/2016
38	1500310157	12/09/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	21/09/2016	17/10/2016	31/10/2016
39	1500310205	12/09/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	14/09/2016	17/10/2016	09/11/2016
40	1500310416	14/09/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	27/09/2016	29/11/2016	13/12/2016
41	1500310648	16/09/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	27/09/2016	22/11/2016	29/11/2016
42	1500312579	18/10/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	26/10/2016	24/01/2017	30/01/2017
43	1500315238	14/11/2016	Cliente não montou ponto de entrega	23/11/2016	23/01/2017	26/01/2017
44	1500321268	30/01/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/02/2017	22/03/2017	24/03/2017
45	1500331482	27/06/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/07/2017	25/09/2017	05/10/2017
46	1500332080	11/07/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	18/07/2017	09/01/2019	15/01/2019
47	1500332491	19/07/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	02/08/2017	07/12/2017	18/12/2017
48	1500338813	01/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	16/11/2017	17/04/2018	18/04/2018
49	1500339071	07/11/2017	Falta definição de arruamento	22/11/2017	25/05/2018	01/06/2018
50	1500341639	20/12/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	24/04/2018	19/09/2018	03/10/2018
51	1500345818	01/03/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	22/03/2018	17/07/2018	18/07/2018
52	1500348212	13/04/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	25/04/2018	12/06/2018	28/06/2018

#	Ordem de Serviço	Data de Solicitação	Motivo Suspensão	Data da Notificação	Data Fim Pendencia	Data entrega carta
53	1500349448	07/05/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	11/05/2018	12/06/2018	15/06/2018
54	1600150718	24/05/2016	Solicitante não construiu a casa	08/06/2016	06/03/2017	20/03/2017
55	1600155120	09/09/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	21/09/2016	08/03/2017	10/03/2017
56	1600158954	11/01/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	26/01/2017	15/05/2017	22/05/2017
57	1600161197	10/04/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	24/04/2017	12/04/2018	17/04/2018
58	1600162933	20/06/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	28/06/2017	08/11/2017	23/11/2017
59	1600166775	14/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	13/12/2017	15/05/2019	16/05/2019
60	1600167554	21/12/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	10/01/2018	04/04/2018	05/04/2018
61	1600168080	25/01/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	08/02/2018	19/06/2018	26/06/2018
62	1600175104	29/11/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	08/12/2018	06/02/2019	22/02/2019
63	1700172064	27/07/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	01/08/2017	07/11/2017	23/11/2017
64	1700172425	11/08/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	16/08/2017	03/10/2017	09/10/2017
65	1700177888	11/05/2018	Cliente não montou ponto de entrega	16/05/2018	23/07/2018	14/08/2018
66	1700182678	18/10/2018	Clinte não localizado	29/10/2018	13/11/2018	25/11/2018
67	1800211793	31/05/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	13/06/2017	16/02/2018	05/03/2018
68	1800215557	03/10/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/10/2017	04/04/2018	17/04/2018
69	2600546236	24/09/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	28/09/2018	05/11/2018	25/11/2018
70	2700297451	18/07/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	27/07/2016	30/08/2016	14/09/2016
71	2700325112	21/11/2017	Falta autorização SEMACE	24/11/2017	17/05/2018	27/05/2018
72	2800325985	19/12/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	29/12/2016	23/05/2017	05/06/2017
73	2800332005	21/03/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	07/04/2017	28/04/2017	02/05/2017
74	2800346408	15/09/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	02/10/2017	23/10/2018	25/10/2018
75	2800358715	21/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/12/2018	22/01/2018	31/01/2018
76	2800383243	11/04/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	18/04/2018	11/09/2018	26/09/2018
77	2812000032	26/10/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	07/11/2017	03/07/2018	13/07/2018
78	3100452578	03/08/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	18/08/2017	09/03/2018	12/03/2018

#	Ordem de Serviço	Data de Solicitação	Motivo Suspensão	Data da Notificação	Data Fim Pendencia	Data entrega carta
79	3100458767	06/10/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	26/10/2017	24/11/2017	28/11/2017
80	3100472571	20/03/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/04/2018	10/05/2018	14/05/2018
81	3100495621	13/11/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	23/11/2018	11/02/2019	26/02/2019
82	3200735482	17/10/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	25/10/2016	04/12/2018	11/12/2018
83	3200737089	28/10/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	08/11/2016	20/01/2017	27/01/2017
84	3200737441	01/11/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	18/11/2016	02/02/2017	09/02/2017
85	3200751480	20/02/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	06/03/2017	23/05/2017	25/05/2017
86	3200760438	22/05/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	25/05/2017	27/12/2017	28/12/2017
87	3200781942	20/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	29/11/2017	08/01/2018	17/01/2018
88	3200785558	05/01/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/01/2018	22/05/2018	29/05/2018
89	3200805587	10/09/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/09/2018	17/12/2018	25/12/2018
90	3200815267	12/12/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	21/12/2018	26/02/2019	27/02/2019
91	3288024319	26/02/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	13/03/2018	24/10/2018	07/11/2018
92	3300205380	19/10/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/11/2016	29/12/2016	30/12/2016
93	3400363806	01/06/2016	Pendencia do Termo Permissão de passagem	18/06/2016	02/08/2016	11/08/2016
94	3400378081	30/09/2016	Falta definição de arruamento	06/10/2016	30/05/2017	07/06/2017
95	3400392057	03/03/2017	Falta definição de arruamento	09/03/2016	30/05/2017	01/06/2017
96	3400403497	25/08/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	08/09/2017	27/09/2017	04/10/2017
97	3400407813	03/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/11/2017	18/12/2017	27/12/2017
98	3400408289	13/11/2017	Pendencia do Termo Permissão de passagem	05/12/2017	26/12/2017	02/01/2018
99	3900343602	03/10/2017	Falta definição de arruamento	17/10/2017	29/01/2019	07/02/2019
100	3900348360	30/01/2018	Pendencia do Termo Permissão de passagem	17/02/2018	25/10/2018	06/11/2018

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 60

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0003/2019
TERMO DE NOTIFICAÇÃO: 0001/2019-ARCE-SFE
PARECER: PR/CEE/0030/2019

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0030/2019, e considerando o que dispõe o § 3º do art. 30 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no inciso I do § 2º do art. 20 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, de 12 de maio de 2004, **DECIDO** pela instauração de Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 10 de outubro de 2019.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0017/2018

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO
INDICADORES DE CONTINUIDADE

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE	18/07/2018		

TEXFORM (82) 3322 2222

CONTINUA NO VERSO

ARCE FL. 02

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0017/2018

Procedo à abertura de processo administrativo referente à Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Continuidade Individual da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÀ relativos ao exercício de 2017, que se inicia com a expedição do Ofício OF/CEE/0053/2018.

Fortaleza, 18 de julho de 2018.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia, em exercício

ARCE FL. 23
Enel Distribuição Ceará
Ana Lívia Mendes
Sec. da Presidência
19-07-2018

Ofício OF/CEE/0053/2018

Fortaleza, 18 de julho de 2018.

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço.**

Processo PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Diretor Presidente,

1. Informamos que será realizada fiscalização nessa Distribuidora, objetivando a verificação dos procedimentos de coleta, apuração, armazenamento, informação aos consumidores dos indicadores de continuidade coletivos e individuais do serviço de distribuição de energia elétrica, em consonância com o Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST).

2. Nessa mesma ação de fiscalização, também será avaliada a aplicação dos critérios para o cálculo das compensações por violação dos limites de continuidade individual, informação aos consumidores, assim como o efetivo pagamento nos prazos regulamentares.

3. Objetivando o planejamento das atividades de nossa equipe, torna-se imprescindível que essa Distribuidora encaminhe, no prazo de **quinze dias**, os dados e informações relacionadas em anexo. As informações devem ser encaminhadas por meio de mídia eletrônica (CD ou DVD).

4. Ressaltamos a importância de ler atentamente as observações descritas para cada quadro, essas orientações são fundamentais para o correto encaminhamento das informações solicitadas.

5. Antes do envio, deve ser realizada pela empresa uma verificação do arquivo do Quadro 1. Para tanto, está disponível no endereço http://duto.aneel.gov.br/concessionarios/administracao/ no link **Verificador de dados de fiscal de Indicadores de Continuidade** (6º link), um programa computacional para verificação dos dados. A análise realizada refere-se apenas à formatação dos dados da Empresa. Não é realizada pelo programa nenhuma análise ou modificação no conteúdo dos mesmos. Observação: o quadro 2 não é verificado neste momento.

Folha 2 de 2 do Ofício OF/CEE/0053/2018

6. Por fim, em caso de necessidade de maiores esclarecimentos, informamos o contato do Analista de Regulação Hugo Manoel Oliveira da Silva (85) 3194.5651 hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia, em exercício

ARLE
FL. 05

Anexo do Ofício OF/CEE/0053/2018 – Folha 1 de 7

1. Relação de DIC, FIC e DMIC apurados de todas as unidades consumidoras faturadas no ano 2017, conforme modelo constante do Quadro 1. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

Quadro 1

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código Identificador Único do Consumidor	Texto
2	Mês de Referência	Número
3	Valor apurado do indicador DIC	Número
4	Valor apurado do indicador FIC	Número
5	Valor apurado do indicador DMIC	Número
6	Encargo de uso do sistema de distribuição (EUSD)	Número
7	Tensão para Fins de Compensação	Relacionado
8	Tipo de Localização para Fins de Compensação	Relacionado
9	Código Município	Número
10	Código Conjunto	Número
11	Código da Empresa	Número

Observações:

(a) Deverão ser gerados arquivos separados **por mês e ano**, obedecendo ao seguinte formato:
***SIGLAEMPRESA*_MM_AAAA.txt (o mês não pode ser precedido de zero)**;
(b) A ordem das colunas não deve ser alterada;
(c) O arquivo não deve conter " " (aspas);
(d) O separador decimal não poder ser ponto, precisa ser vírgula;
(e) Deverão ser relacionadas no arquivo todas as unidades consumidoras faturadas, **inclusive aquelas que apresentaram indicadores nulos** no mês de referência;
(f) O código identificador único do consumidor corresponde ao código único de representação do consumidor na base da distribuidora;
(g) O campo "Mês de Referência" é numérico e deve representar o mês de referência da apuração. Este campo deve ser numerado de 1 a 12 para identificar os meses de janeiro a dezembro;
(h) Os indicadores DIC e DMIC deverão ser expressos em hora e centésimos de hora, enquanto o FIC deverá ser expresso em número de interrupções;
(i) Os campos, descritos como "Tensão para Fins de Compensação" e "Tipo de Localização para Fins de Compensação", devem observar estritamente as possíveis classificações predefinidas abaixo, não sendo permitida a modificação destas siglas:

Tipo de Localização para fins de Compensação	
Código do Tipo de Atendimento	**Descrição**
NURB	Não Urbano
URB	Urbano

ARCE FL. 06

Tensão Para Fins de Compensação	
Código da Tensão	**Descrição**
A1	Tensão de Fornecimento igual ou superior a 230kV
A2	Tensão de Fornecimento de 88kV a 138kV
A3	Tensão de Fornecimento de 69kV
A3a	Tensão de Fornecimento de 30kV a 44kV
A4	Tensão de Fornecimento de 2,3kV a 25kV
AS	Tensão de Fornecimento inferior a 2,3kV atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição e faturadas neste Grupo em caráter opcional
B1-R	Baixa Tensão – Residencial
B1-RBR	Baixa Tensão – Residencial Baixa Renda
B2-CER	Baixa Tensão – Cooperativa de Eletrificação Rural
B2-R	Baixa Tensão – Rural
B2-SPI	Baixa Tensão – Serviço Público de Irrigação
B3-DC	Baixa Tensão – Demais Classes
B4-IP	Baixa Tensão – Iluminação Pública

(j) Não colocar espaço antes ou depois do hífen (-);
(k) O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente no mês de referência;
(l) Os campos Código de Município, Código de Conjunto e Código da Empresa devem necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
(m) Não deve ser incluído cabeçalho no arquivo texto.

2. Relação do indicador DICRI apurado de todas as unidades consumidoras no ano 2017, conforme modelo constante do Quadro 2. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;).

Quadro 2

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código Identificador Único do Consumidor	Texto
2	Mês de Referência	Número
3	Número de ordem da interrupção ocorrida no dia crítico	Texto
4	Data de início da interrupção ocorrida no dia crítico	dd/mm/aaaa
5	Horário de início da interrupção ocorrida no dia crítico	hh:mm:ss
6	Data do restabelecimento da interrupção ocorrida no dia crítico	dd/mm/aaaa
7	Horário do restabelecimento da interrupção ocorrida no dia crítico	hh:mm:ss
8	Valor apurado do indicador DICRI	Número
9	Código Conjunto	Número
10	Quantidade de ocorrências no dia crítico	Numérico
11	Valor limite diário de ocorrências	Numérico
12	Código da Empresa	Número
13	Encargo de uso do sistema de distribuição (EUSD)	Número
14	Tensão para Fins de Compensação	Relacionado
15	Tipo de Localização para Fins de Compensação	Relacionado

ARCE FL. 07

Observações:

a) Deverá ser gerado um arquivo obedecendo ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA*_DICRI.txt;**

b) A ordem das colunas não deve ser alterada;

c) O arquivo não deve conter " " (aspas);

d) O separador decimal não poder ser ponto, precisa ser vírgula;

e) O código identificador único do consumidor corresponde ao código único de representação do consumidor na base da distribuidora;

f) O campo "Mês de Referência" é numérico e deve representar o mês de referência da apuração. Este campo deve ser numerado de 1 a 12 para identificar os meses de janeiro a dezembro;

g) Número de ordem da interrupção corresponde a sua identificação no sistema de apuração dos indicadores;

h) Os campos de datas e horários devem corresponder à interrupção que originou a apuração do DICRI;

i) O indicador DICRI deverá ser expresso em hora e centésimos de hora;

j) A quantidade de ocorrências no dia crítico deve estar relacionada com o dia crítico em que houve a apuração do DICRI e com o conjunto ao qual pertence a unidade consumidora;

k) O valor limite diário refere-se ao número de ocorrências emergenciais a partir do qual o dia pode ser considerado como crítico naquele conjunto específico;

l) Os campos Código de Conjunto e Código da Empresa devem necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);

m) Os campos, descritos como "Tensão para Fins de Compensação" e "Tipo de Localização para Fins de Compensação", devem observar estritamente as possíveis classificações predefinidas abaixo, não sendo permitida a modificação destas siglas:

Tipo de Localização para fins de Compensação	
Código do Tipo de Atendimento	**Descrição**
NURB	Não Urbano
URB	Urbano

Tensão Para Fins de Compensação	
Código da Tensão	**Descrição**
A1	Tensão de Fornecimento igual ou superior a 230kV
A2	Tensão de Fornecimento de 88kV a 138kV
A3	Tensão de Fornecimento de 69kV
A3a	Tensão de Fornecimento de 30kV a 44kV
A4	Tensão de Fornecimento de 2,3kV a 25kV
AS	Tensão de Fornecimento inferior a 2,3kV atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição e faturadas neste Grupo em caráter opcional
B1-R	Baixa Tensão – Residencial
B1-RBR	Baixa Tensão – Residencial Baixa Renda
B2-CER	Baixa Tensão – Cooperativa de Eletrificação Rural
B2-R	Baixa Tensão – Rural
B2-SPI	Baixa Tensão – Serviço Público de Irrigação
B3-DC	Baixa Tensão – Demais Classes
B4-IP	Baixa Tensão – Iluminação Pública

(a) Não deve ser incluído cabeçalho no arquivo texto.

3. Relação de todas as interrupções programadas e não programadas do ano de 2017, conforme modelo constante do Quadro 3. Devem constar inclusive as interrupções expurgadas. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 3

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código do Conjunto	Numérico
2	Alimentador	Texto
3	Subestação	Texto
4	Número de ordem da interrupção	Texto
5	Tipo de interrupção	Texto
6	Código do Motivo do Expurgo	Numérico
7	Data de início	dd/mm/aaaa
8	Horário de início	hh:mm:ss
9	Data do restabelecimento	dd/mm/aaaa
10	Horário do restabelecimento	hh:mm:ss
11	Fato gerador	Texto
12	Nível de Tensão onde o fato gerador foi verificado	Numérico
13	Número de unidades consumidoras atingidas	Numérico
14	DEC da interrupção	Numérico
15	FEC da interrupção	Numérico
16	Número de Consumidores do Conjunto	Numérico

Observações:
(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_ interrupcoes_AAAA.txt***;
(b) A ordem das colunas não deve ser alterada;
(c) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas;
(d) O conjunto, subestação e alimentador informados devem ser referentes à configuração vigente na data da interrupção;
(e) Os valores de DEC e FEC da interrupção devem conter quatro casas decimais;
(f) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
(g) Deverão ser incluídas as ocorrências com duração inferior a 3 minutos;
(h) Tipo da interrupção:
Programada: Interrupção do fornecimento de energia elétrica aos consumidores motivada por desligamentos não programados de componentes do sistema elétrico; e
Não programada: Interrupção antecedida de aviso prévio, por tempo preestabelecido, para fins de intervenção no sistema elétrico da distribuidora ou transmissora;
(i) O motivo do expurgo deverá ser designado obedecendo a seguinte numeração:

Código	Motivo do Expurgo
1	Falha nas instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros.
2	Interrupção decorrente de obras de interesse exclusivo do consumidor e que afete somente a unidade consumidora do mesmo.
3	Interrupção em situação de emergência.
4	Suspensão por inadimplemento do consumidor ou por deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros, previstas em regulamentação.
5	Vinculadas a programas de racionamento instituídos pela União.
6	Ocorridas em dia crítico.
7	Oriundas de atuação de esquemas de alívio de carga solicitado pelo ONS.
8	Interrupção proveniente da transmissora como caso fortuito ou de força maior.

4. Relação de todas as ocorrências emergenciais atendidas pela concessionária nos anos 2015, 2016 e 2017, conforme modelo constante do Quadro 4. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 4

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Número de ordem da ocorrência	Texto
2	Data do conhecimento	dd/mm/aaaa
3	Horário do conhecimento	hh:mm:ss
4	Forma de conhecimento	Texto
5	Data do restabelecimento do serviço	dd/mm/aaaa
6	Horário do restabelecimento do serviço	hh:mm:ss
7	Descrição da ocorrência	Texto
8	Código do Conjunto	Numérico

Observações:

a. Deve ser encaminhado um arquivo para cada ano;
b. O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato:
SIGLAEMPRESA_ocorrencias_AAAA.txt;
c. A ordem das colunas não deve ser alterada;
d. O número de ordem da ocorrência refere-se à identificação do registro sequencial da ocorrência emergencial;

e. A forma de conhecimento poderá ser: por meio de registro automático do sistema de supervisão da distribuidora ou por meio de informação ou reclamação do consumidor ou de terceiros;

f. A descrição da ocorrência deve abranger o fato gerador e a localização;
g. Fato Gerador deve necessariamente se enquadrar nos fatos listados no Anexo II da Seção 2.1 do Módulo 8 do PRODIST;
h. O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
i. O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente na data da interrupção;
j. Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas.

5. Relação da quantidade de ocorrências emergenciais por dia, por conjunto no período de 01 de janeiro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, em formato texto, com os campos separados por ponto-e-vírgula (;), contendo os dados relacionados no quadro explicativo abaixo:

Quadro 5

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código do Conjunto	Numérico
2	Data	dd/mm/aaaa
3	Número de ocorrências emergenciais	Numérico

Observações:
(a) O nome do arquivo gerado deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA*_numero_ocorrencias.txt**;
(b) Deverão ser informados inclusive os dias que não foram observadas ocorrências no conjunto, indicando na coluna 3 - Número de ocorrências emergenciais o valor 0 (zero);
(c) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
(d) O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente do ano fiscalizado;
(e) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas.

6. Valores correspondentes à média acrescida de três desvios padrões dos valores diários, relativos aos 24 (vinte e quatro) meses anteriores ao ano de 2017, utilizados para efeito de caracterização de dia crítico, de todos os conjuntos dessa Distribuidora;

Quadro 6

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código Conjunto	Numérico
2	Média	Numérico
3	Desvio Padrão	Numérico
4	Valor limite diário	Numérico

Observações:

(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_limites_dia_critico.txt***;

(b) O valor limite diário refere-se ao número de ocorrências emergenciais a partir do qual o dia pode ser considerado como crítico;

(c) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);

(d) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas.

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 12

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
02/08/2018
Carta Enel CE 092-RB-2018

Assunto: Fiscalização – Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço

Referência: Oficio-0053/18/CEE

PCEE|CEE|17|2018

Prezado Senhor,

Em observância a solicitação do Ofício em referência, tendo em vista o volume e a complexidade das informações, solicitamos um prazo adicional de 15 dias para envio dessas informações, ou seja, até o dia 20 de agosto de 2018.

Agradecendo a atenção dispensada, aguardamos o posicionamento dessa Agência para prosseguirmos com o envio das referidas informações.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

p/ **Alexis Torres**
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
02108118

EXICEE|0065|2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 13

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
20/08/2018
Carta Enel CE 103-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço. Processo: PCEE/CEE/0017/2018

Referência: Oficio-0053/18/CEE e Carta Enel CE 92-RB-2018

Prezado Senhor,

Em resposta ao Ofício em referência estamos enviando por meio de mídia eletrônica (DVD) as informações solicitadas.

Cabe registrar que não foi possível efetuar a verificação dos arquivos tendo em vista que o validador Aneel não é compatível com o formato dos arquivos solicitados no ofício em questão.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

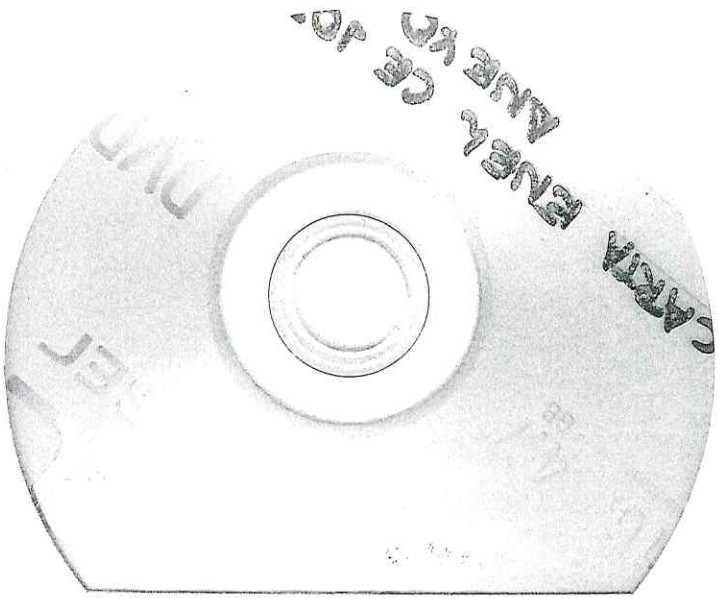
Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

EXICEE10068/2018

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

20/08/18

ARCE
FL44



ARCE FL. 15

Ofício OF/CEE/0090/2018

Fortaleza, 24 de setembro de 2018.

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Adequação de arquivos de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço.**

Processo PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Diretor Presidente,

1. Ao realizarmos uma verificação dos dados dos arquivos enviados por meio da Carta Enel CE 092-RB-2018 (Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço) em resposta ao Ofício OF/CEE/0053/2018, encontramos as seguintes inadequações:

- Os arquivos referentes ao Item 1 foram nomeados em desconformidade com a instrução, devendo ser observado o seguinte: ***SIGLAEMPRESA*_MM_AAAA.txt (o mês não pode ser precedido de zero);**
- Os dados dos arquivos COELCE_DICFIC_201701.txt, COELCE_DICFIC_201702.txt, COELCE_DICFIC_201703.txt, COELCE_DICFIC_201704.txt, COELCE_DICFIC_201705.txt, COELCE_DICFIC_201706.txt, COELCE_DICFIC_201707.txt, COELCE_DICFIC_201708.txt, COELCE_DICFIC_201709.txt, COELCE_DICFIC_201710.txt, COELCE_DICFIC_201711.txt e COELCE_DICFIC_201712.txt , sendo que **o correto é uma linha para cada sequência de 11 dados de coluna**, conforme observação contida no Ofício OF/CEE/0053/2018.

2. Tendo em vista a necessidade de cumprimento dos prazos da agenda de trabalho dessa Coordenadoria de Energia, solicitamos, com a maior brevidade possível, o reenvio dos arquivos em meio eletrônico (CD), com as devidas correções.

Atenciosamente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceara
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
25-09-2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
Fl. 16

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
25/09/2018
Carta Enel CE 119-RB-2018

Assunto: Adequação de arquivos de dados para fiscalização da apuração dos indicadores de qualidade do serviço

Referência: Oficio-0090/18/CEE e Ofício-0053/18/CEE

Prezado Senhor,

Em resposta aos ofícios em referência, segue em CD anexo, os arquivos referentes ao item 1 solicitados no OF/CEE/0053/18.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

EXICEEI 0080/2018

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
25/09/18

ARCE
FL. 17



ARCE
FL. 19
PB

ARCE
FL. 18
PB



ARCE
FL. 20

ARCE
FL. 21

Ex1PRT/0157/2018



Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
28/09/2018

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM VALOR ARCE FL. 21

ARCE FL. 20

Ofício n° **OF/CEE/0099/2018**

Fortaleza, 5 de outubro de 2018.

A Sua Senhoria, o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados adicionais para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço (Processo PCEE/CEE/0017/2018)**

Senhor Diretor Presidente,

1. Solicitamos que nos sejam encaminhados, no prazo de **dez dias**, os dados e informações relacionadas no anexo que devem ser encaminhados em mídia digital (CD ou DVD).

2. Ressaltamos a importância de ler atentamente as observações descritas para cada quadro, essas orientações são fundamentais para o correto encaminhamento das informações solicitadas.

3. Por fim, em caso de necessidade de maiores esclarecimentos, informamos os contatos dos analistas de regulação Márcio Rodrigues Melo (085) 3194 5659 – marcio.melo@arce.ce.gov.br e Hugo Manoel Oliveira da Silva (085) 3194 5651 hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br.

Atenciosamente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. da Presidência
05-10-2018

SEM TEXTO ARCE FL. 22 PG

ARCE FL. 21 PG

1. Relação dos protocolos de reclamações de urgência e emergência (Código 200, conforme Anexo I da Resolução nº 414/2010) realizadas pelas unidades consumidoras da **Relação 1** e atendidas pela concessionária por meio Central de Teleatendimento para o ano 2017, conforme Quadro 1. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 1

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Unidade Consumidora	Texto
2	Código do Conjunto	Numérico
3	Número de ordem da interrupção	Texto
4	Protocolo da reclamação	Geral
5	Data de início da reclamação	dd/mm/aaaa
6	Horário de início da reclamação	hh:mm:ss
7	Data de encerramento da reclamação	dd/mm/aaaa
8	Horário de encerramento da reclamação	hh:mm:ss

Observações:

(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_reclamacoes.txt***;
(b) A ordem das colunas não deve ser alterada;
(c) Não incluir cabeçalho nas colunas;
(d) As reclamações deverão estar relacionadas a cada uma das unidades consumidoras constantes da Relação 1;
(e) O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente na data da interrupção;
(f) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL); e
(g) O número de ordem da interrupção deve ser o mesmo indicado no Quadro 1.

2. Registros de alarmes de interrupção gerados pelos sistemas supervisores da Empresa, para o ano 2017, contendo, no mínimo, as informações do Quadro 2. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 2

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Código do Conjunto	Numérico
2	Número de ordem da interrupção	Texto
3	Equipamento afetado (chave operada)	Geral
4	Tipo de manobra (Abertura/Fechamento)	Geral
5	Data da Manobra	Data
6	Horário da Manobra	Hh:mm:ss

Observações:

a. O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_alarmes.txt***;
b. Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas;
c. O Número de ordem da interrupção deve ser o mesmo indicado no Quadro 1;
d. O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL); e
e. O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente na data da interrupção.

SEM ARCE FL. 23 PB TO
ARCE FL. 22 PB

3. Relação de todas as interrupções programadas e não programadas do ano de 2017 que afetaram as unidades consumidoras da **Relação 1**, conforme modelo constante do Quadro 3. Devem constar inclusive as interrupções expurgadas. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 3

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Unidade Consumidora	Texto
2	Código do Conjunto	Numérico
3	Alimentador	Texto
4	Subestação	Texto
5	Número de ordem da interrupção	Texto
6	Tipo de interrupção	Texto
7	Código do Motivo do Expurgo	Numérico
8	Data de início	dd/mm/aaaa
9	Horário de início	hh:mm:ss
10	Data do restabelecimento	dd/mm/aaaa
11	Horário do restabelecimento	hh:mm:ss
12	Fato gerador	Texto
13	Nível de Tensão onde o fato gerador foi verificado	Numérico
14	DIC da interrupção	Numérico
15	FIC da interrupção	Numérico

Observações:

(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_interrupcoes_amostra_AAAA.txt***;
(b) A ordem das colunas não deve ser alterada;
(c) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas;
(d) As interrupções deverão estar relacionadas a cada uma das unidades consumidoras constantes da Relação 1;
(e) No caso em que várias unidades consumidoras da Relação 1 tenham sido afetadas pela mesma interrupção, deverão ser repetidas as linhas;
(f) O conjunto, subestação e alimentador informados devem ser referentes à configuração vigente na data da interrupção;
(g) Os valores de DIC e FIC da interrupção devem conter duas casas decimais;
(h) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
(i) Deverão ser incluídas as ocorrências com duração inferior a 3 minutos;
(j) Tipo da interrupção: Não Programada - Interrupção do fornecimento de energia elétrica aos consumidores motivada por desligamentos não programados de componentes do sistema elétrico; e Programada - Interrupção antecedida de aviso prévio, por tempo preestabelecido, para fins de intervenção no sistema elétrico da distribuidora ou transmissora;;
(k) O motivo do expurgo deverá ser designado obedecendo a seguinte numeração:

SEM TEXTO ARCE FL. 24 FB

ARCE FL. 23 FB

Código	Motivo do Expurgo
1	Falha nas instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros.
2	Interrupção decorrente de obras de interesse exclusivo do consumidor e que afete somente a unidade consumidora do mesmo.
3	Interrupção em situação de emergência.
4	Suspensão por inadimplemento do consumidor ou por deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros, previstas em regulamentação.
5	Vinculadas a programas de racionamento instituídos pela União.
6	Ocorridas em dia crítico.
7	Oriundas de atuação de esquemas de alívio de carga solicitado pelo ONS.
8	Interrupção proveniente da transmissora como caso fortuito ou de força maior.

4. Relatório indicando todas as alterações dos dados de fechamento das interrupções registradas pela concessionária para o ano 2017, conforme Quadro 4. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 4

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Número de ordem da interrupção	Texto
2	Matrícula do usuário	Geral
3	Nome do usuário	Texto
4	Descrição da alteração realizada	Texto
5	Dados originais contidos na ordem de serviço	Texto

Observações:

(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA_alteracoes.txt***;

(b) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas.

5. Relação de todas as interrupções oriundas de desligamentos programados que afetaram as unidades consumidoras da **Relação 1**, para o ano 2017, conforme modelo constante do quadro abaixo. Os registros deverão ser enviados em arquivo formato texto (.txt), com os campos separados por ponto-e-vírgula (;);

Quadro 5

Ordem das Colunas	Descrição das Colunas	Tipos dos Dados
1	Unidade Consumidora	Texto
2	Código do Conjunto	Numérico
3	Número de ordem da interrupção	Texto
4	Data de inicial programada	dd/mm/aaaa
5	Horário inicial programada	hh:mm:ss
6	Data de encerramento programada	dd/mm/aaaa
7	Horário de encerramento programada	hh:mm:ss
8	Data de inicial executada	dd/mm/aaaa
9	Horário inicial executada	hh:mm:ss
10	Data de encerramento executada	dd/mm/aaaa
11	Horário de encerramento executada	hh:mm:ss
12	Considerado no DMIC	Texto

SEM EFEITO ARCE FL. 25 RB

ARCE FL. 24 RB

Observações:
(a) O nome do arquivo gerado (documento) deve obedecer ao seguinte formato: ***SIGLAEMPRESA*_programada.txt**;
(b) A ordem das colunas não deve ser alterada;
(c) O conjunto informado deve ser referente à configuração vigente na data da interrupção;
(d) O campo Código de Conjunto deve necessariamente se enquadrar nas opções existentes; (ver Manual de instruções para uso do sistema INDQUAL na página da ANEEL);
(e) Não deverá ser incluído cabeçalho nas colunas; e
(f) A coluna "Considerado no DMIC" deve ser preenchida com (S/N).

6. Curvas de carga ou de corrente dos alimentadores que atendem às unidades consumidoras da **Relação 1** para todos os dias em que houve interrupção no ano 2017. Os dados de carga ou corrente deverão ter resolução mínima de um minuto e máxima de cinco minutos e devem ser disponibilizados em planilha eletrônica. Os arquivos deverão ser identificados com o nome do alimentador e a data da interrupção: ***ALIMENTADOR_DDMMAAAA.xlsx***.

7. Memória de massa dos medidores das unidades consumidoras da **Relação 1** que pertencem ao Grupo A para todos os meses do ano 2017. Os dados do medidor devem ser disponibilizados em planilha eletrônica. Os arquivos deverão ser identificados com o código da unidade consumidora e o mês da medição: ***UCXXXXXXXXX_MMAAAA.xlsx***.

8. Comprovação documental do aviso aos consumidores para os desligamentos programados que afetaram as unidades consumidoras da **Relação 1** no ano 2017. Os arquivos dos documentos deverão ser identificados com o código da unidade consumidora e o número da interrupção: ***UCXXXXXXXXX_INTERRUPÇAO.pdf***.

9. Arquivos eletrônicos das normas e/ou instruções adotadas pela concessionária descrevendo os procedimentos de coleta de dados e de apuração dos indicadores de continuidade individuais e coletivos estabelecidos nos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), e a comprovação da certificação de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (*International Organization for Standardization*) ISO 9000;

SEM TEXTO ARCE FL. 26
ARCE FL. 25

RELAÇÃO 1

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
214372 / 1	326858 / 2	44767 / 3	57291 / 4	307553 / 5	124432 / 6
416776 / 1	356329 / 2	156433 / 3	370242 / 4	474146 / 5	309431 / 6
526768 / 1	388460 / 2	280004 / 3	374770 / 4	728086 / 5	604853 / 6
582892 / 1	468210 / 2	574497 / 3	637871 / 4	847172 / 5	1178163 / 6
604346 / 1	527499 / 2	773714 / 3	944148 / 4	945696 / 5	2153764 / 6
1168684 / 1	630582 / 2	939562 / 3	991943 / 4	1034335 / 5	2406052 / 6
1291927 / 1	875213 / 2	1356635 / 3	1388121 / 4	1583884 / 5	3069841 / 6
1355151 / 1	934416 / 2	1463520 / 3	1447695 / 4	2143475 / 5	3090559 / 6
1650625 / 1	1188138 / 2	1617282 / 3	1452295 / 4	2652274 / 5	3168003 / 6
1686951 / 1	1255327 / 2	2360354 / 3	1540201 / 4	3207640 / 5	3308666 / 6
2219955 / 1	1317593 / 2	2720509 / 3	2210683 / 4	3276347 / 5	3759260 / 6
2549268 / 1	2056695 / 2	2924894 / 3	2394299 / 4	3514862 / 5	4536683 / 6
3002703 / 1	2437020 / 2	3006671 / 3	2486258 / 4	4038033 / 5	4887308 / 6
3266774 / 1	2782149 / 2	3243797 / 3	2793147 / 4	4547804 / 5	4907976 / 6
3813773 / 1	2796138 / 2	3485832 / 3	3265920 / 4	4586135 / 5	4917114 / 6
3842667 / 1	3498916 / 2	3489005 / 3	3457021 / 4	4664827 / 5	5488294 / 6
4541642 / 1	3564298 / 2	3878654 / 3	3551005 / 4	5267054 / 5	5638222 / 6
4616827 / 1	3650960 / 2	4012118 / 3	3834405 / 4	5431965 / 5	5883637 / 6
4919306 / 1	3674529 / 2	4475562 / 3	3870032 / 4	5718063 / 5	6351358 / 6
5428502 / 1	3911085 / 2	5654077 / 3	4044440 / 4	5776285 / 5	6504429 / 6
5947170 / 1	5073931 / 2	5732547 / 3	4449931 / 4	6591088 / 5	6762706 / 6
6349407 / 1	5542024 / 2	5881350 / 3	4645771 / 4	6908242 / 5	6841751 / 6
6544506 / 1	5699514 / 2	6590351 / 3	6026321 / 4	7258698 / 5	7003271 / 6
6776314 / 1	6123597 / 2	6787261 / 3	6223781 / 4	7365903 / 5	7065868 / 6
7405782 / 1	6360514 / 2	7571732 / 3	7068601 / 4	7475855 / 5	7091382 / 6
7575860 / 1	6856808 / 2	7895051 / 3	7308278 / 4	7694373 / 5	7155602 / 6
7621636 / 1	6978167 / 2	7911961 / 3	7555507 / 4	7834804 / 5	7216300 / 6
7802686 / 1	7159328 / 2	7963397 / 3	7686967 / 4	7893058 / 5	7676458 / 6
7845284 / 1	7320048 / 2	8004579 / 3	7856169 / 4	8038745 / 5	7715055 / 6
7865818 / 1	7588065 / 2	8056965 / 3	7953127 / 4	8084731 / 5	8254705 / 6
7890461 / 1	7707667 / 2	8095748 / 3	8198205 / 4	8308056 / 5	8325193 / 6
-	7883675 / 2	8097717 / 3	8239008 / 4	9002275 / 5	8360384 / 6

SEM ESCRITO ARCE FL. 27

ARCE FL. 26

RELAÇÃO 1 (continuação)

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
368842 / 7	118299 / 8	115207 / 9	47057 / 10	118930 / 11	163392 / 12
410125 / 7	145404 / 8	673774 / 9	88806 / 10	629561 / 11	380850 / 12
684411 / 7	233187 / 8	959883 / 9	283671 / 10	734813 / 11	774444 / 12
696144 / 7	715898 / 8	1193124 / 9	412166 / 10	961594 / 11	1641225 / 12
1165596 / 7	751206 / 8	1316568 / 9	533781 / 10	1156209 / 11	1643532 / 12
1275725 / 7	821988 / 8	1433606 / 9	872486 / 10	1161799 / 11	1663415 / 12
1322868 / 7	955405 / 8	1853857 / 9	1148682 / 10	3246831 / 11	2140243 / 12
1514283 / 7	1265061 / 8	2039798 / 9	1210985 / 10	4104768 / 11	2865199 / 12
1540138 / 7	1482478 / 8	2055074 / 9	1422689 / 10	4237810 / 11	3428899 / 12
2211675 / 7	2818912 / 8	2197378 / 9	1508500 / 10	4609413 / 11	4284880 / 12
2272458 / 7	2978045 / 8	2214955 / 9	1538503 / 10	5288186 / 11	4522280 / 12
3174936 / 7	4183717 / 8	2397705 / 9	2146035 / 10	5324591 / 11	5005815 / 12
3319146 / 7	4819958 / 8	3456027 / 9	2273556 / 10	5678329 / 11	5262566 / 12
3449417 / 7	4895627 / 8	3458136 / 9	2320419 / 10	6134882 / 11	5715168 / 12
3846251 / 7	5025813 / 8	3459210 / 9	2831335 / 10	6251874 / 11	6115406 / 12
3914638 / 7	5576288 / 8	3476579 / 9	3225478 / 10	6488927 / 11	6301716 / 12
4285369 / 7	5702356 / 8	3533835 / 9	3328390 / 10	6705094 / 11	6779775 / 12
4683806 / 7	5731876 / 8	3558228 / 9	3554816 / 10	7106928 / 11	7182759 / 12
5411215 / 7	6117135 / 8	3695135 / 9	3701879 / 10	7144031 / 11	7328700 / 12
5936132 / 7	6120115 / 8	4336327 / 9	4370460 / 10	7152454 / 11	7425967 / 12
6334058 / 7	6760088 / 8	4715012 / 9	4436180 / 10	7388593 / 11	7502023 / 12
6729632 / 7	7011941 / 8	5363477 / 9	4829385 / 10	7406277 / 11	7703376 / 12
7060919 / 7	7252484 / 8	5963019 / 9	4904844 / 10	7431513 / 11	7711780 / 12
7315680 / 7	7375614 / 8	6210555 / 9	5296113 / 10	7837114 / 11	7873918 / 12
7324779 / 7	7672250 / 8	6335608 / 9	6210073 / 10	7938629 / 11	7876871 / 12
7511677 / 7	7815638 / 8	7263300 / 9	7025345 / 10	7954393 / 11	7981575 / 12
7530531 / 7	7966092 / 8	7883137 / 9	7416942 / 10	7979516 / 11	8118159 / 12
7717065 / 7	7998195 / 8	7974367 / 9	7952475 / 10	8028264 / 11	8324729 / 12
7740312 / 7	8339317 / 8	8042738 / 9	8022025 / 10	8386927 / 11	8641561 / 12
7946427 / 7	8379106 / 8	8296235 / 9	8199856 / 10	8405861 / 11	8716925 / 12
8205564 / 7	8465223 / 8	8367097 / 9	8332306 / 10	8412423 / 11	8721966 / 12
8276928 / 7	8487026 / 8	8424168 / 9	8500995 / 10	8457939 / 11	8777269 / 12

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 28 SEM EFEITO

ARCE FL. 27

Ofício n° **OF/CEE/0100/2018**

Fortaleza, 5 de outubro de 2018.

A Sua Senhoria, o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço (Processo PCEE/CEE/0017/2018)**

Senhor Diretor Presidente,

Solicitamos que nos sejam encaminhados, no prazo de **cinco dias**, os documentos e informações a seguir:

a) Cópias dos originais das faturas das unidades consumidoras relacionadas no ANEXO I que correspondam às compensações dos créditos devidos por violação dos indicadores de continuidade DIC, FIC, DMIC (mensais, trimestrais e anual), conforme indicado no referido ANEXO.
b) Cópias dos originais das faturas das unidades consumidoras relacionadas no ANEXO II que correspondam às compensações dos créditos devidos por violação do indicador de continuidade DICRI para os meses indicados no referido ANEXO

Observação: Cada documento deverá ser identificado conforme o número de ORDEM indicado nos referidos ANEXOS e entregue na ordem crescente.

Atenciosamente,

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
05-10-2018

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM EFEITO
ARCE FL. 29 Fo
ARCE FL. 23 Fo

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 1 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
1	1114646	DIC	ANUAL	2017
2	1258501	DIC	ANUAL	2017
3	1503505	DIC	ANUAL	2017
4	1801404	DIC	ANUAL	2017
5	2020454	DIC	ANUAL	2017
6	204763	DIC	ANUAL	2017
7	2340560	DIC	ANUAL	2017
8	2458782	DIC	ANUAL	2017
9	253158	DIC	ANUAL	2017
10	2579248	DIC	ANUAL	2017
11	2768828	DIC	ANUAL	2017
12	2988492	DIC	ANUAL	2017
13	3125694	DIC	ANUAL	2017
14	3340889	DIC	ANUAL	2017
15	411435	DIC	ANUAL	2017
16	4199679	DIC	ANUAL	2017
17	5275218	DIC	ANUAL	2017
18	5813362	DIC	ANUAL	2017
19	6010086	DIC	ANUAL	2017
20	6032930	DIC	ANUAL	2017
21	6036789	DIC	ANUAL	2017
22	6082609	DIC	ANUAL	2017
23	6678458	DIC	ANUAL	2017
24	6702312	DIC	ANUAL	2017
25	7384748	DIC	ANUAL	2017
26	7514692	DIC	ANUAL	2017
27	8017414	DIC	ANUAL	2017
28	944834	DIC	ANUAL	2017
29	1471705	FIC	ANUAL	2017
30	6479926	FIC	ANUAL	2017
31	7253870	FIC	ANUAL	2017
32	7347322	FIC	ANUAL	2017
33	7789006	FIC	ANUAL	2017
34	1130452	DIC	MENSAL	4
35	1171836	DIC	MENSAL	1
36	1173539	DIC	MENSAL	11
37	1246424	DIC	MENSAL	10
38	1327424	DIC	MENSAL	5
39	1522535	DIC	MENSAL	3
40	1527582	DIC	MENSAL	7

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM LEITO

ARCE FL. 30

ARCE FL. 29

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 2 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
41	1580298	DIC	MENSAL	3
42	1588086	DIC	MENSAL	2
43	1641690	DIC	MENSAL	12
44	1773360	DIC	MENSAL	10
45	1775120	DIC	MENSAL	2
46	2047791	DIC	MENSAL	4
47	2325431	DIC	MENSAL	1
48	2418179	DIC	MENSAL	9
49	2486949	DIC	MENSAL	1
50	2618673	DIC	MENSAL	3
51	2755434	DIC	MENSAL	3
52	2918953	DIC	MENSAL	3
53	3242819	DIC	MENSAL	2
54	325924	DIC	MENSAL	12
55	331480	DIC	MENSAL	2
56	3351143	DIC	MENSAL	1
57	3640928	DIC	MENSAL	3
58	3834995	DIC	MENSAL	7
59	40177	DIC	MENSAL	2
60	4018658	DIC	MENSAL	3
61	4082736	DIC	MENSAL	6
62	4114714	DIC	MENSAL	9
63	4752008	DIC	MENSAL	4
64	4776211	DIC	MENSAL	3
65	479596	DIC	MENSAL	5
66	4803794	DIC	MENSAL	10
67	5063295	DIC	MENSAL	7
68	5127222	DIC	MENSAL	12
69	5256512	DIC	MENSAL	10
70	5468630	DIC	MENSAL	11
71	5816633	DIC	MENSAL	10
72	586956	DIC	MENSAL	10
73	5872066	DIC	MENSAL	4
74	5945127	DIC	MENSAL	9
75	5957887	DIC	MENSAL	11
76	5966707	DIC	MENSAL	5
77	6020838	DIC	MENSAL	1
78	6167732	DIC	MENSAL	1
79	6223332	DIC	MENSAL	12
80	6301633	DIC	MENSAL	9

SEM EFEITO ARCE FL. 30 RB

ARCE FL. 30 RB

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 3 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
81	6753119	DIC	MENSAL	6
82	6756245	DIC	MENSAL	4
83	6876402	DIC	MENSAL	5
84	6929803	DIC	MENSAL	3
85	7482053	DIC	MENSAL	6
86	7518638	DIC	MENSAL	10
87	7594837	DIC	MENSAL	3
88	771041	DIC	MENSAL	2
89	7752508	DIC	MENSAL	3
90	7902707	DIC	MENSAL	8
91	8000863	DIC	MENSAL	3
92	8058798	DIC	MENSAL	9
93	8568474	DIC	MENSAL	11
94	1030410	DMI	MENSAL	4
95	1032415	DMI	MENSAL	3
96	1090021	DMI	MENSAL	12
97	1093192	DMI	MENSAL	3
98	1173320	DMI	MENSAL	8
99	119587	DMI	MENSAL	4
100	1209815	DMI	MENSAL	7
101	1290095	DMI	MENSAL	1
102	1320163	DMI	MENSAL	5
103	1328897	DMI	MENSAL	2
104	1333316	DMI	MENSAL	7
105	1388329	DMI	MENSAL	4
106	1402933	DMI	MENSAL	12
107	1448951	DMI	MENSAL	7
108	1502033	DMI	MENSAL	6
109	1503756	DMI	MENSAL	2
110	150518	DMI	MENSAL	2
111	1510989	DMI	MENSAL	2
112	1521937	DMI	MENSAL	5
113	1531991	DMI	MENSAL	11
114	1552527	DMI	MENSAL	1
115	1568140	DMI	MENSAL	7
116	1578678	DMI	MENSAL	3
117	1596612	DMI	MENSAL	7
118	1624745	DMI	MENSAL	5
119	1660084	DMI	MENSAL	10
120	1682274	DMI	MENSAL	4

SEM LAUDO
ARCE FL. 32
ARCE FL. 31

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 4 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
121	1700727	DMI	MENSAL	3
122	1704240	DMI	MENSAL	10
123	1706243	DMI	MENSAL	6
124	1707982	DMI	MENSAL	11
125	1737731	DMI	MENSAL	7
126	1748349	DMI	MENSAL	12
127	175398	DMI	MENSAL	6
128	1759200	DMI	MENSAL	2
129	1768104	DMI	MENSAL	9
130	1775743	DMI	MENSAL	3
131	179456	DMI	MENSAL	8
132	1802794	DMI	MENSAL	9
133	201851	DMI	MENSAL	1
134	2041960	DMI	MENSAL	5
135	204294	DMI	MENSAL	9
136	2061767	DMI	MENSAL	2
137	2080779	DMI	MENSAL	3
138	2127385	DMI	MENSAL	1
139	2145637	DMI	MENSAL	12
140	2161168	DMI	MENSAL	3
141	220077	DMI	MENSAL	12
142	224399	DMI	MENSAL	2
143	229977	DMI	MENSAL	9
144	2318422	DMI	MENSAL	2
145	2343085	DMI	MENSAL	4
146	2353292	DMI	MENSAL	3
147	2415613	DMI	MENSAL	3
148	2420116	DMI	MENSAL	7
149	2438616	DMI	MENSAL	5
150	2445144	DMI	MENSAL	2
151	2488864	DMI	MENSAL	3
152	2500970	DMI	MENSAL	12
153	2551558	DMI	MENSAL	9
154	2582885	DMI	MENSAL	5
155	2610919	DMI	MENSAL	12
156	2631642	DMI	MENSAL	10
157	266102	DMI	MENSAL	2
158	2667723	DMI	MENSAL	3
159	2676707	DMI	MENSAL	2
160	2686728	DMI	MENSAL	3

SEM EFEITO ARCE FL. 33 PB

ARCE FL. 32 PB

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 5 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
161	2746752	DMI	MENSAL	2
162	2752028	DMI	MENSAL	1
163	279057	DMI	MENSAL	8
164	2866149	DMI	MENSAL	2
165	2874965	DMI	MENSAL	5
166	2878245	DMI	MENSAL	1
167	2902376	DMI	MENSAL	1
168	291401	DMI	MENSAL	1
169	295795	DMI	MENSAL	11
170	2963890	DMI	MENSAL	6
171	2981353	DMI	MENSAL	11
172	3001672	DMI	MENSAL	7
173	3078215	DMI	MENSAL	8
174	3112368	DMI	MENSAL	3
175	3169999	DMI	MENSAL	3
176	3174139	DMI	MENSAL	7
177	3196173	DMI	MENSAL	10
178	3248155	DMI	MENSAL	10
179	3253667	DMI	MENSAL	9
180	3260125	DMI	MENSAL	5
181	3349169	DMI	MENSAL	7
182	3370567	DMI	MENSAL	12
183	343187	DMI	MENSAL	3
184	3434812	DMI	MENSAL	5
185	3464348	DMI	MENSAL	11
186	347550	DMI	MENSAL	9
187	3644254	DMI	MENSAL	2
188	3645244	DMI	MENSAL	3
189	3649363	DMI	MENSAL	4
190	3706995	DMI	MENSAL	7
191	3722936	DMI	MENSAL	2
192	3732060	DMI	MENSAL	2
193	3744366	DMI	MENSAL	4
194	3810055	DMI	MENSAL	6
195	38820	DMI	MENSAL	12
196	3954	DMI	MENSAL	4
197	4010702	DMI	MENSAL	6
198	4032004	DMI	MENSAL	5
199	4041540	DMI	MENSAL	3
200	4088064	DMI	MENSAL	10

SEM EFEITO ARCE FL. 32

ARCE FL. 33

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 6 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
201	4128506	DMI	MENSAL	3
202	4199889	DMI	MENSAL	2
203	4213008	DMI	MENSAL	9
204	4218790	DMI	MENSAL	3
205	4248674	DMI	MENSAL	7
206	4253219	DMI	MENSAL	2
207	4360566	DMI	MENSAL	1
208	4360973	DMI	MENSAL	7
209	4376652	DMI	MENSAL	11
210	4411025	DMI	MENSAL	5
211	4438748	DMI	MENSAL	10
212	4494437	DMI	MENSAL	4
213	4512547	DMI	MENSAL	11
214	4554203	DMI	MENSAL	5
215	4584429	DMI	MENSAL	3
216	4643914	DMI	MENSAL	11
217	4653443	DMI	MENSAL	9
218	470311	DMI	MENSAL	10
219	4722723	DMI	MENSAL	7
220	4758175	DMI	MENSAL	2
221	476722	DMI	MENSAL	3
222	4887951	DMI	MENSAL	6
223	5083398	DMI	MENSAL	5
224	5088249	DMI	MENSAL	9
225	5119496	DMI	MENSAL	5
226	5266703	DMI	MENSAL	1
227	5394235	DMI	MENSAL	9
228	5396597	DMI	MENSAL	3
229	5400929	DMI	MENSAL	10
230	5405275	DMI	MENSAL	12
231	5521156	DMI	MENSAL	9
232	5541926	DMI	MENSAL	1
233	5588608	DMI	MENSAL	7
234	559594	DMI	MENSAL	5
235	5613319	DMI	MENSAL	11
236	5637987	DMI	MENSAL	6
237	5665468	DMI	MENSAL	12
238	5687559	DMI	MENSAL	2
239	5784506	DMI	MENSAL	1
240	5840050	DMI	MENSAL	5

SEM E... ARCE FL. 35

ARCE FL. 34

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 7 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
241	5846261	DMI	MENSAL	12
242	5858158	DMI	MENSAL	5
243	5866101	DMI	MENSAL	6
244	5874534	DMI	MENSAL	2
245	5891992	DMI	MENSAL	11
246	5950433	DMI	MENSAL	2
247	5954584	DMI	MENSAL	3
248	5990903	DMI	MENSAL	2
249	5991431	DMI	MENSAL	6
250	6155943	DMI	MENSAL	11
251	615713	DMI	MENSAL	9
252	6197151	DMI	MENSAL	2
253	6253196	DMI	MENSAL	1
254	6286054	DMI	MENSAL	5
255	6291774	DMI	MENSAL	5
256	6324473	DMI	MENSAL	8
257	6466684	DMI	MENSAL	10
258	6500166	DMI	MENSAL	3
259	6577154	DMI	MENSAL	10
260	6713605	DMI	MENSAL	1
261	6763161	DMI	MENSAL	2
262	6793184	DMI	MENSAL	2
263	6849926	DMI	MENSAL	12
264	6896504	DMI	MENSAL	7
265	6938228	DMI	MENSAL	6
266	6944035	DMI	MENSAL	2
267	6954342	DMI	MENSAL	6
268	7035029	DMI	MENSAL	2
269	7053877	DMI	MENSAL	2
270	7130870	DMI	MENSAL	3
271	7178523	DMI	MENSAL	5
272	7211140	DMI	MENSAL	6
273	7241946	DMI	MENSAL	12
274	7324752	DMI	MENSAL	3
275	7326080	DMI	MENSAL	7
276	7353060	DMI	MENSAL	3
277	7364234	DMI	MENSAL	1
278	7372299	DMI	MENSAL	10
279	7418092	DMI	MENSAL	10
280	7435758	DMI	MENSAL	6

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM ARCE FL. 36 PB

ARCE FL. 35 PB

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 8 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
281	7547141	DMI	MENSAL	1
282	7554239	DMI	MENSAL	6
283	7574866	DMI	MENSAL	6
284	7638028	DMI	MENSAL	6
285	7652093	DMI	MENSAL	7
286	7673736	DMI	MENSAL	6
287	7706857	DMI	MENSAL	6
288	7716118	DMI	MENSAL	1
289	7770231	DMI	MENSAL	7
290	7779253	DMI	MENSAL	1
291	7788022	DMI	MENSAL	10
292	7817709	DMI	MENSAL	10
293	7848359	DMI	MENSAL	4
294	7866409	DMI	MENSAL	3
295	7881796	DMI	MENSAL	10
296	789793	DMI	MENSAL	7
297	7900223	DMI	MENSAL	7
298	7914502	DMI	MENSAL	3
299	792963	DMI	MENSAL	4
300	7937144	DMI	MENSAL	2
301	7951533	DMI	MENSAL	4
302	7968319	DMI	MENSAL	1
303	8007476	DMI	MENSAL	4
304	8016937	DMI	MENSAL	11
305	8022630	DMI	MENSAL	8
306	8070968	DMI	MENSAL	8
307	8099032	DMI	MENSAL	10
308	8115001	DMI	MENSAL	8
309	8132906	DMI	MENSAL	4
310	815377	DMI	MENSAL	2
311	8233470	DMI	MENSAL	10
312	8294237	DMI	MENSAL	6
313	8301835	DMI	MENSAL	8
314	8303951	DMI	MENSAL	12
315	8430619	DMI	MENSAL	12
316	95401	DMI	MENSAL	9
317	977680	DMI	MENSAL	6
318	982740	DMI	MENSAL	9
319	1313608	FIC	MENSAL	3
320	1354264	FIC	MENSAL	10

SEM VISTO ARCE FL. 37 PB
ARCE FL. 36 PB

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 9 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
321	294200	FIC	MENSAL	2
322	3302098	FIC	MENSAL	5
323	5525049	FIC	MENSAL	3
324	630057	FIC	MENSAL	3
325	6343017	FIC	MENSAL	11
326	6483906	FIC	MENSAL	12
327	7137441	FIC	MENSAL	11
328	7512292	FIC	MENSAL	2
329	7997479	FIC	MENSAL	1
330	804881	FIC	MENSAL	8
331	952725	FIC	MENSAL	10
332	1041093	DIC	TRIMESTRAL	1
333	1418660	DIC	TRIMESTRAL	4
334	143700	DIC	TRIMESTRAL	1
335	146304	DIC	TRIMESTRAL	3
336	1803563	DIC	TRIMESTRAL	1
337	2174052	DIC	TRIMESTRAL	3
338	2227056	DIC	TRIMESTRAL	4
339	2361599	DIC	TRIMESTRAL	4
340	2434310	DIC	TRIMESTRAL	1
341	2563352	DIC	TRIMESTRAL	2
342	2605364	DIC	TRIMESTRAL	1
343	2669677	DIC	TRIMESTRAL	1
344	2753580	DIC	TRIMESTRAL	2
345	2866623	DIC	TRIMESTRAL	2
346	3030367	DIC	TRIMESTRAL	2
347	3158182	DIC	TRIMESTRAL	3
348	3270964	DIC	TRIMESTRAL	2
349	3296964	DIC	TRIMESTRAL	2
350	336305	DIC	TRIMESTRAL	1
351	3379211	DIC	TRIMESTRAL	2
352	39937	DIC	TRIMESTRAL	3
353	4128136	DIC	TRIMESTRAL	1
354	418802	DIC	TRIMESTRAL	2
355	4307893	DIC	TRIMESTRAL	1
356	4598120	DIC	TRIMESTRAL	2
357	4697484	DIC	TRIMESTRAL	1
358	4898432	DIC	TRIMESTRAL	4
359	4912804	DIC	TRIMESTRAL	3
360	5121930	DIC	TRIMESTRAL	1

SEM TO ARCE FL. 38 PD

ARCE FL. 37 PD

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 10 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
361	5141863	DIC	TRIMESTRAL	1
362	517369	DIC	TRIMESTRAL	4
363	538169	DIC	TRIMESTRAL	1
364	633556	DIC	TRIMESTRAL	3
365	6409688	DIC	TRIMESTRAL	3
366	6612833	DIC	TRIMESTRAL	3
367	6716835	DIC	TRIMESTRAL	2
368	6879391	DIC	TRIMESTRAL	1
369	713802	DIC	TRIMESTRAL	3
370	7341116	DIC	TRIMESTRAL	1
371	7729952	DIC	TRIMESTRAL	1
372	7981695	DIC	TRIMESTRAL	2
373	8028656	DIC	TRIMESTRAL	4
374	8068607	DIC	TRIMESTRAL	2
375	8072612	DIC	TRIMESTRAL	4
376	8151573	DIC	TRIMESTRAL	4
377	851395	DIC	TRIMESTRAL	1
378	984811	DIC	TRIMESTRAL	2
379	1806716	FIC	TRIMESTRAL	3
380	2269281	FIC	TRIMESTRAL	1
381	3020952	FIC	TRIMESTRAL	4
382	4142672	FIC	TRIMESTRAL	1
383	4842084	FIC	TRIMESTRAL	4

SEM FOLHETO
ARCE FL. 39
ARCE FL. 38

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 1 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
1	6046004	1
2	6399661	1
3	7304223	1
4	7932292	1
5	7016740	1
6	6327368	1
7	4336893	1
8	5377961	1
9	3638777	1
10	1578340	1
11	2038734	1
12	7833608	1
13	3009177	1
14	1051457	1
15	3337941	1
16	3933138	1
17	6200951	1
18	7376643	1
19	2769771	1
20	3714323	1
21	2218356	1
22	3182336	1
23	2170650	1
24	1112048	1
25	2886951	1
26	5638276	1
27	3346509	1
28	3836804	1
29	3153150	1
30	2044476	1
31	911413	1
32	2806503	1
33	1803062	1
34	7466559	1
35	3534375	1
36	1586136	1
37	2787437	1
38	1610917	1
39	6448007	1
40	1307368	1

SEM EFEITO
ARCE FL. 40 PB
ARCE FL. 39 PB

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 2 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
41	5693810	1
42	6545081	1
43	875786	1
44	3017432	1
45	4154879	1
46	7262917	1
47	571324	1
48	1323900	1
49	3221826	1
50	1542804	1
51	3606215	1
52	3171318	1
53	7148028	1
54	6390676	1
55	2641436	1
56	125548	1
57	2854850	1
58	1861592	1
59	4520000	1
60	6040193	1
61	6294071	1
62	3332788	1
63	2783785	1
64	4750941	1
65	7585152	1
66	3771998	1
67	3612121	1
68	3862275	1
69	6702503	1
70	4160003	1
71	7448521	1
72	1535332	1
73	7208962	1
74	7932049	2
75	982025	2
76	7616650	2
77	3155407	2
78	1683944	2
79	6306464	2
80	7129686	2

SEM DIREITO ARCE FL. 41

ARCE FL. 40

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 3 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
81	5879981	2
82	2714376	2
83	4120117	2
84	7128787	2
85	4334905	2
86	4166104	2
87	4624703	2
88	8091451	2
89	1688620	2
90	6077257	2
91	6938976	2
92	7114694	2
93	2241130	2
94	3728354	2
95	3728419	2
96	1719730	2
97	2928915	2
98	4083152	2
99	6194020	2
100	722597	2
101	7234523	2
102	1486146	2
103	3030093	2
104	5774931	2
105	1086771	2
106	2549478	2
107	4106747	2
108	7255271	2
109	1853318	2
110	2492570	2
111	7288361	2
112	891020	2
113	5582270	2
114	6692844	2
115	3794432	2
116	6667495	2
117	7278325	3
118	1031578	3
119	3183675	3
120	6192943	3

SEM LACRE ARCE FL. 42

ARCE FL. 41

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 4 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
121	1038508	3
122	2768234	3
123	3110716	3
124	7348791	3
125	1723519	3
126	3725720	3
127	7566847	3
128	6512749	3
129	2573186	3
130	1845424	3
131	3312629	3
132	293945	3
133	6831211	3
134	2283891	3
135	8074390	3
136	7571845	3
137	6814812	3
138	8027736	3
139	2010678	3
140	4391691	3
141	2593301	3
142	2579867	3
143	4460214	3
144	466357	3
145	4358753	3
146	5503533	3
147	3345467	3
148	8105387	3
149	7697073	3
150	5110140	3
151	2515730	3
152	7021441	3
153	2422636	3
154	2774376	3
155	3814555	3
156	7801471	3
157	5407288	3
158	1537354	3
159	2573190	3
160	2429694	3

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM EFEITO

ARCE FL. 43

ARCE FL. 42

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 5 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
161	3079548	3
162	4677693	3
163	4776819	3
164	4154763	3
165	2631340	3
166	6559660	3
167	830458	3
168	2305213	3
169	7780843	3
170	785712	3
171	4118424	3
172	2193412	3
173	1152811	3
174	7154093	3
175	1559080	3
176	1845414	3
177	7098251	3
178	2539055	3
179	4276068	3
180	1579259	3
181	7738224	3
182	3588162	3
183	4482620	3
184	5223921	3
185	7806689	3
186	3427447	3
187	4804330	3
188	1026746	3
189	7642781	3
190	1097302	3
191	1351425	3
192	2922776	3
193	1852716	3
194	2923889	3
195	4592321	3
196	4745977	3
197	3042284	3
198	5654893	3
199	5119872	3
200	3173286	3

SEM TEXTO
ARCE FL. 46
ARCE FL. 43

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 6 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
201	7152572	3
202	2165739	3
203	727362	3
204	5582291	3
205	4080019	3
206	7874060	3
207	5224789	3
208	5767407	3
209	7705580	3
210	554253	3
211	2305111	3
212	3348896	3
213	4825989	3
214	2819861	3
215	2924881	3
216	5362648	3
217	7776387	3
218	7624867	3
219	2288120	4
220	3705769	4
221	3770652	4
222	5546858	4
223	4757904	4
224	4504866	4
225	7677116	4
226	3375758	4
227	1113740	4
228	2206892	4
229	4605289	4
230	7057104	4
231	533692	4
232	682298	4
233	130868	4
234	2422004	4
235	1146471	4
236	6178614	4
237	3509100	4
238	7799251	4
239	5207000	4
240	1318750	4

SEM EFEITO
ARCE FL. 45
ARCE FL. 44

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 7 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
241	6895722	4
242	935180	4
243	5891365	4
244	471903	4
245	471995	4
246	6339333	4
247	4499293	4
248	2359935	4
249	6827244	4
250	1200644	4
251	2321920	5
252	5326908	5
253	3042645	5
254	854977	5
255	6368482	5
256	9010961	5
257	2556694	5
258	1336288	5
259	2033419	5
260	8140509	5
261	8048990	5
262	2687529	5
263	3426245	5
264	6390248	6
265	4135783	6
266	832693	6
267	7126189	6
268	2591603	6
269	2641934	6
270	1416017	6
271	8180904	6
272	5874292	6
273	8297352	6
274	1352464	6
275	6778173	6
276	2379525	7
277	7657733	7
278	470661	7
279	7318980	7
280	2116730	7

SEM EFEITO
ARCE FL. 46
ARCE FL. 45

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 8 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
281	4634824	7
282	7297823	7
283	3418748	7
284	2547252	7
285	2806146	7
286	7275439	7
287	6351338	7
288	3818607	7
289	8197876	7
290	8415675	7
291	6169620	7
292	7569013	7
293	4080162	7
294	1531552	7
295	1766506	7
296	4435049	7
297	4893301	7
298	8183473	7
299	2774275	7
300	263951	7
301	5109306	8
302	8097685	9
303	7529234	9
304	8418291	9
305	5870400	9
306	8016541	9
307	2297971	9
308	278862	9
309	3762949	9
310	5770219	9
311	7080071	9
312	2120622	9
313	2121091	9
314	2967240	9
315	6618382	9
316	7343722	9
317	2340712	10
318	3440619	10
319	6110033	10
320	6491092	10

SEM EFEITO
ARCE FL. 47
ARCE FL. 46

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 9 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
321	1345147	10
322	5252396	10
323	7180832	10
324	5625512	10
325	3358943	10
326	1202444	10
327	9007900	10
328	3854560	10
329	1106923	10
330	5185117	10
331	7739137	11
332	1250319	11
333	4865724	11
334	8297446	11
335	7755913	11
336	5300508	11
337	1186431	11
338	4778224	11
339	5173049	11
340	4910334	11
341	5141821	11
342	7740323	11
343	5089061	11
344	3929599	11
345	8638467	11
346	319211	11
347	3293456	11
348	4734691	11
349	7130539	11
350	8535892	11
351	8627010	12
352	2483627	12
353	2233341	12
354	4031499	12
355	8295491	12
356	5880400	12
357	77526	12
358	463477	12
359	9003615	12
360	1551906	12

SEM EFEITO
ARCE FL. 48 PB
ARCE FL. 47 PB

ANEXO II do Ofício n° **OF/CEE/0100/2018** - Folha 10 de 10

ORDEM	UC	MÊS DA VIOLAÇÃO
361	7903010	12
362	7753766	12
363	13499	12
364	4355750	12
365	5388712	12
366	6445349	12
367	8604371	12
368	801611	12
369	1350135	12
370	5826132	12
371	8202821	12
372	2408514	12
373	7192553	12
374	3649284	12
375	4735594	12
376	1190626	12
377	3036063	12
378	7617650	12
379	5332516	12
380	1584959	12
381	3741065	12
382	2193493	12
383	3709344	12

10-10-2018
Enel Distribuição Ceará
Ana Lúcia Mendes
Sec. da Presidência

Ofício OF/CEE/0104/2018

Fortaleza, 9 de outubro de 2018.

ARCE FL. 49
ENEL
ARCE FL. 48

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço.
Processo PCEE/CEE/0017/2018.

Prezado Senhor:

Informamos que no período de 24 a 31 de outubro de 2018 a equipe de fiscalização da ARCE estará na sede dessa Distribuidora para dar continuidade aos trabalhos da fiscalização em referência.

Os trabalhos de fiscalização serão realizados pelos Analistas de Regulação Hugo Manoel Oliveira da Silva (CPF: 414.603.322-53), Márcio Rodrigues Melo (CPF: 484.138.283-68), José Dickson Araújo de Oliveira (CPF: 580.610.453-20) e Deleon Ponte Parente (CPF: 837.604.073-15) sob a coordenação do primeiro.

Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes dessa Distribuidora, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com essa ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Solicitamos também informar os nomes dos representantes dessa Distribuidora para os contatos e apoios requeridos, bem como o local para a reunião de abertura dos trabalhos a ser realizada no dia 24 de outubro de 2018 às 09:30 horas.

Pedimos a colaboração de V. Sa., no sentido de que sejam disponibilizados aos técnicos desta Agência, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- Sala privativa dotada de telefone para ligações internas e externas, 4 (quatro) computadores dotados de monitores de 19 polegadas, com o mínimo 4GB de memória *RAM* e *drive* de CD/DVD, bem como de *software* de planilhas eletrônicas, edição e leitura de texto e, com acesso à *internet*, bem como aos sistemas técnicos (SDA e SDA-Intranet) e comercial dos Grupos A e B, além de 1 (uma) impressora.

SEM ... TO

ARCE FL. 50

ARCE FL. 49

Folha 2 de 2 do Ofício OF/CEE/0104/2018

- Livre acesso às dependências dessa Distribuidora, inclusive com reserva de duas vagas para carros no estacionamento privativo, além de liberdade para contato com as pessoas representantes das áreas a serem fiscalizadas; e
- Fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos técnicos durante a ação fiscalizadora, de acordo com o prescrito no artigo 31, inciso V, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

Os computadores devem estar habilitados para permitir o acesso da equipe de fiscalização aos sistemas informatizados da Concessionária para consultas às informações comerciais (Grupos A e B) e técnicas relativas à apuração dos indicadores de continuidade, incluindo-se os registros sobre ocorrências/incidências, expurgos, etapas de ingresso/composição/validação etc.

Outrossim, informamos que o período de fiscalização poderá ser alterado a critério da equipe de fiscalização.

Eugênio Brauna Bittencourt

Eugênio Brauna Bittencourt

Coordenador de Energia da ARCE

ARCE FL. 50

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
17/10/2018
Carta Enel CE 135-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Qualidade do Serviço

Referência: Oficio-0099/18/CEE

Prezado Senhor,

Conforme solicitado no ofício em referência, segue anexo dados e documento solicitados nos itens 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 e 9. Com relação ao item 6, solicitamos dilação de prazo para entrega até o dia 19/10/2018.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Luiz Alberto de Oliveira
Atendente Técnico
17/10
17/10/18

P/ fabiana Bezerra
Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Administrativo II
18/10/18 às 10:25

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
18/10/18

ARCE
FL 51
99

ARCE
FL. 52
PG

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
17/10/2018
Carta Enel CE 134-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Qualidade do Serviço

Referência: Oficio-0100/18/CEE

Prezado Senhor,

Segue as cópias das faturas originais de unidades consumidoras, contidas nos anexos I e II, solicitados respectivamente nos itens a) e b) no ofício em referência.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

p/ **Alexis Torres**
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Luiz Alberto de Oliveira
Atendente Técnico
17H00
17/10/18

p/ fabiana Gontijo
Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
18/10/18 às 10:28

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
18/10/18

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 53 P3

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
19/10/2018
Carta Enel CE 136-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Qualidade do Serviço

Referência: Oficio-0099/18/CEE e Carta Enel CE 135-RB-2018

Prezado Senhor,

Conforme solicitação de dilação de prazo contida na carta Enel em referência, segue anexo item 6 atinente ao ofício ARCE também em referência.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicaoce.com.br

Wagner Siridó
Ouvidoria ARCE
19/10/18

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
19/10/18 às 10:29.

ARCE
FL. 54
PB



20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 55 P3

Ofício n° **OF/CEE/0107/2018**

Fortaleza, 19 de outubro de 2018.

A Sua Senhoria, o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço - Processo PCEE/CEE/0017/2018**
Carta Enel CE 135-RB-2018

Senhor Diretor Presidente,

Reportamo-nos à Carta Enel CE 135-RB-2018 para informar-lhe que concedemos a prorrogação de prazo solicitada.

Adicionalmente, solicitamos, no prazo de 5 (cinco) dias, as cópias dos originais das faturas das unidades consumidoras relacionadas no ANEXO I, que correspondam às compensações dos créditos devidos por violação do indicador de continuidade DICRI para os referidos meses do ano de 2017 indicados.

Observação: Cada documento deverá ser identificado conforme o número de ORDEM indicado no referido ANEXO I e entregue na ordem crescente da numeração.

Atenciosamente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. da Presidência
19-10-18

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE FL. 56

ANEXO I do Ofício n° **OF/CEE/0107/2018** - Folha 1 de 3

ORDEM	UC	MÊS DE VIOLAÇÃO
1	3550550	1
2	2562787	1
3	3672042	1
4	4977369	1
5	4067629	1
6	3281387	1
7	5514837	1
8	3615632	1
9	3682214	1
10	2538252	1
11	1197672	1
12	3403338	2
13	3056234	2
14	3223444	2
15	1476176	2
16	3094651	2
17	3836904	2
18	2624602	2
19	2289051	2
20	3439598	2
21	7385162	2
22	1533495	3
23	2535776	3
24	3841074	3
25	7375341	3
26	7258604	3
27	5562917	3
28	5708747	3
29	3667405	3
30	1836772	3
31	6292856	3
32	3546811	3
33	3229124	3

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 58

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
22/10/2018
Carta Enel CE 137-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Qualidade do Serviço

Referência: OF/CEE/0107/2018

Prezado Senhor,

Conforme solicitação, segue cópias originais das faturas das unidades consumidoras relacionadas no ANEXO I do ofício em referência.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

p/ **Alexis Torres**
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

EX/CEE/0087/2018

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II

Recebido 24/10/18 às 15:47

1

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 60

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. de Presidência
24-10-2018

Ofício n° **OF/CEE/0109/2018**

Fortaleza, 22 de outubro de 2018.

A Sua Senhoria, o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores da Qualidade do Serviço - Processo PCEE/CEE/0017/2018**

Senhor Diretor Presidente,

Dando continuidade aos trabalhos de fiscalização da apuração dos indicadores da qualidade do serviço, solicitamos, no prazo de 5 (cinco) dias, as cópias dos originais das faturas das unidades consumidoras relacionadas a seguir que correspondam às compensações dos créditos devidos por violação dos indicadores de continuidade DIC, FIC, DMIC (mensais, trimestrais e anual) do ano de 2017, visto que as mesmas não foram localizadas nos documentos apresentados em resposta ao Ofício OF/CEE/0100/2018.

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
27	8017414	DIC	ANUAL	2017
31	7253870	FIC	ANUAL	2017
82	6756245	DIC	MENSAL	4
85	7482053	DIC	MENSAL	6
88	771041	DIC	MENSAL	2
175	3169999	DMI	MENSAL	3
280	7435758	DMI	MENSAL	6
284	7638028	DMI	MENSAL	6
294	7866409	DMI	MENSAL	3
373	8028656	DIC	TRIMESTRAL	4

ARCE FL. 62

Adicionalmente, solicitamos, no mesmo prazo de 5 (cinco) dias, que sejam apresentadas as justificativas pela não comprovação dos créditos devidos por violação dos indicadores de continuidade para as unidades consumidoras relacionadas a seguir, visto que nas faturas apresentadas em resposta ao Ofício OF/CEE/0100/2018 não há discriminação dos valores.

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
30	6479926	FIC	ANUAL	2017
101	1290095	DMI	MENSAL	1
117	1596612	DMI	MENSAL	7
126	1748349	DMI	MENSAL	12
161	2746752	DMI	MENSAL	2
216	4643914	DMI	MENSAL	11
299	792963	DMI	MENSAL	4
336	1803563	DIC	TRIMESTRAL	1

Atenciosamente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

PCEE/CEE/00171/2018

ARCE FL. 52

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
30/10/2018
Carta Enel CE 140-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração dos Indicadores de Qualidade do Serviço

Referência: OF/CEE/0109/2018

Prezado Senhor,

Conforme solicitação, segue abaixo informações e comprovações requeridas no ofício em referência.

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)	Informação Enel Ceará
27	8017414	DIC	ANUAL	2017	A UC só foi faturada até o mês 09/2017 (Imagem 1).
31	7253870	FIC	ANUAL	2017	A UC só foi faturada até o mês 11/2017 (Imagem 2).
82	6756245	DIC	MENSAL	4	A UC sofreu troca de titularidade e, então, não teve faturamento (Imagem 3).
85	7482053	DIC	MENSAL	6	A UC sofreu troca de titularidade e, então, não teve faturamento (Imagem 4).
88	771041	DIC	MENSAL	2	A UC sofreu troca de titularidade e, então, não teve faturamento (Imagem 5).
175	3169999	DMI	MENSAL	3	A UC sofreu troca de titularidade e, então, não teve faturamento (Imagem 6).
280	7435758	DMI	MENSAL	6	A UC sofreu troca de titularidade e, então, não teve faturamento (Imagem 7).
294	7866409	DMI	MENSAL	3	A UC só teve faturamento até 04/2017. (Imagem 8)
373	8028656	DIC	TRIMESTRAL	4	A UC sofreu transgressão por DIC Tri 04 e foi ressarcida no mês 02/2018, fatura em anexo.

1

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro I
31/10/18

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
30/10/18

IMAGEM 1 – UNIDADE CONSUMIDORA 8017414

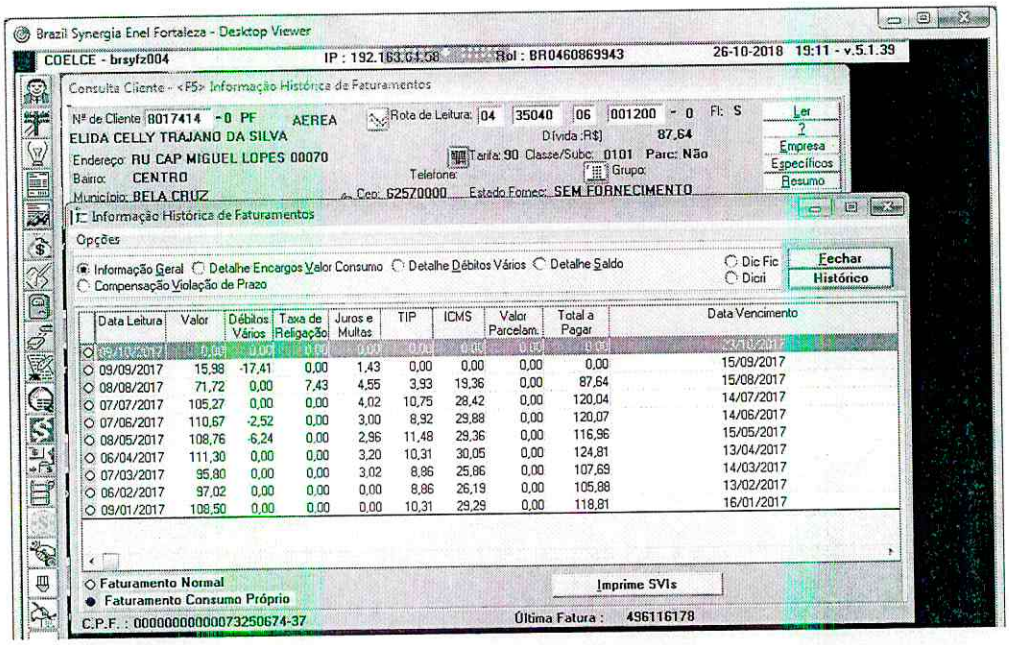
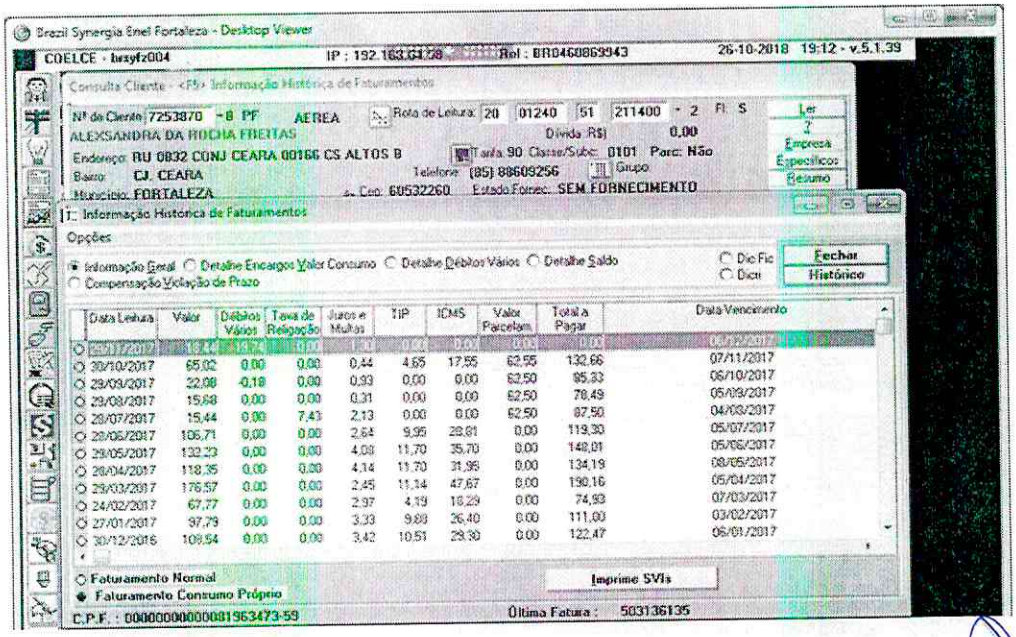


IMAGEM 2 – UNIDADE CONSUMIDORA 7253870



ARCE
FL. 64

IMAGEM 3 – UNIDADE CONSUMIDORA 6756245

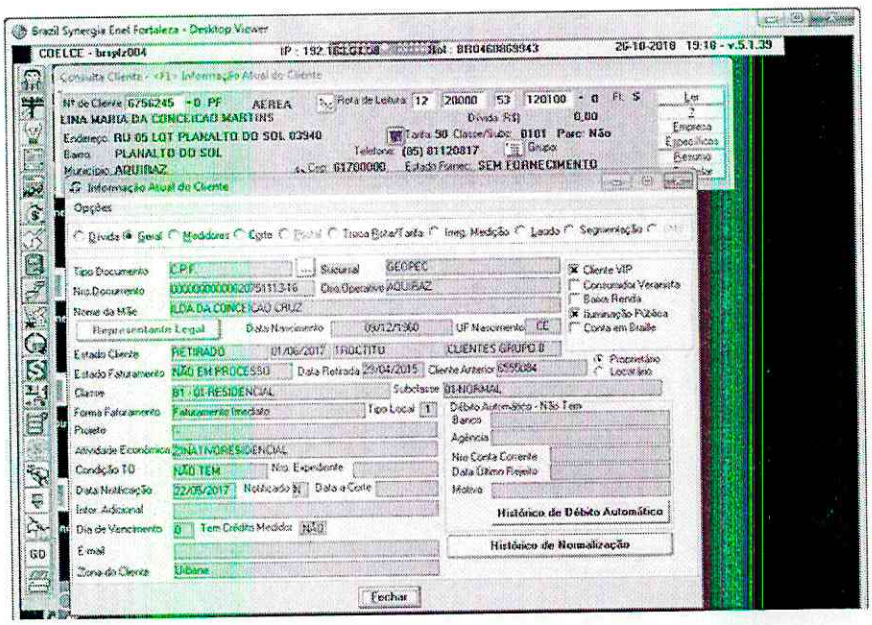


IMAGEM 4 – UNIDADE CONSUMIDORA 7482053

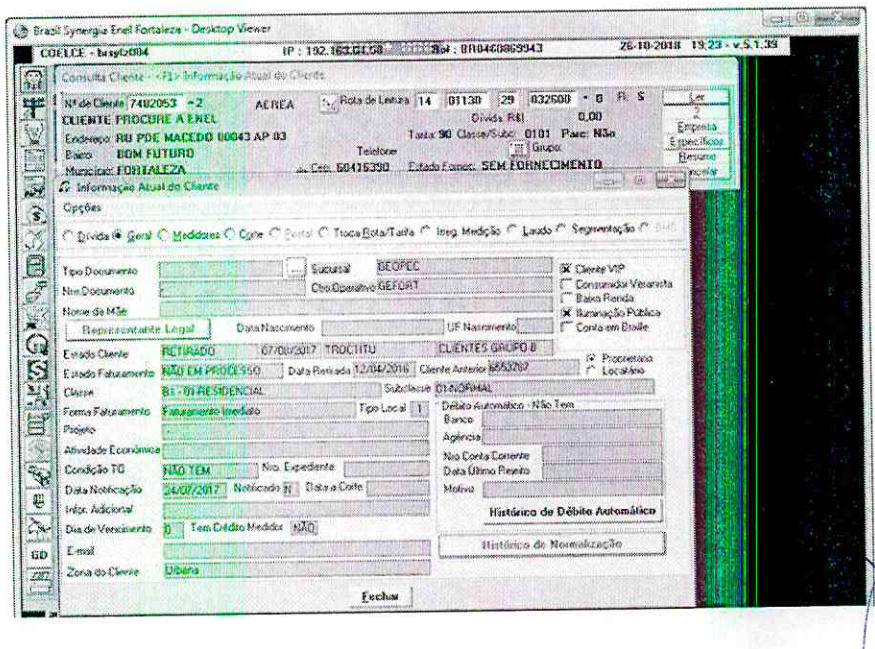


IMAGEM 5 – UNIDADE CONSUMIDORA 771041

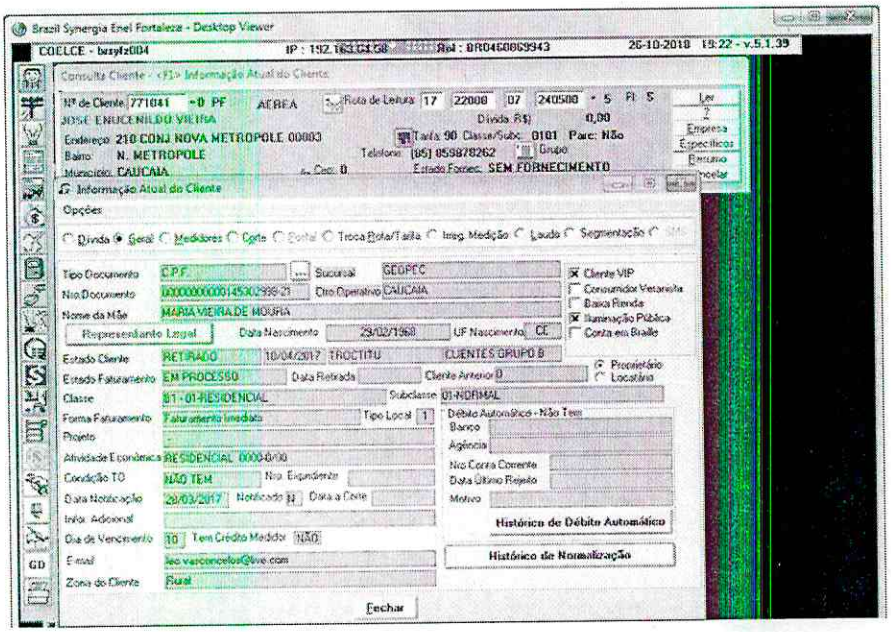


IMAGEM 6 – UNIDADE CONSUMIDORA 3169999

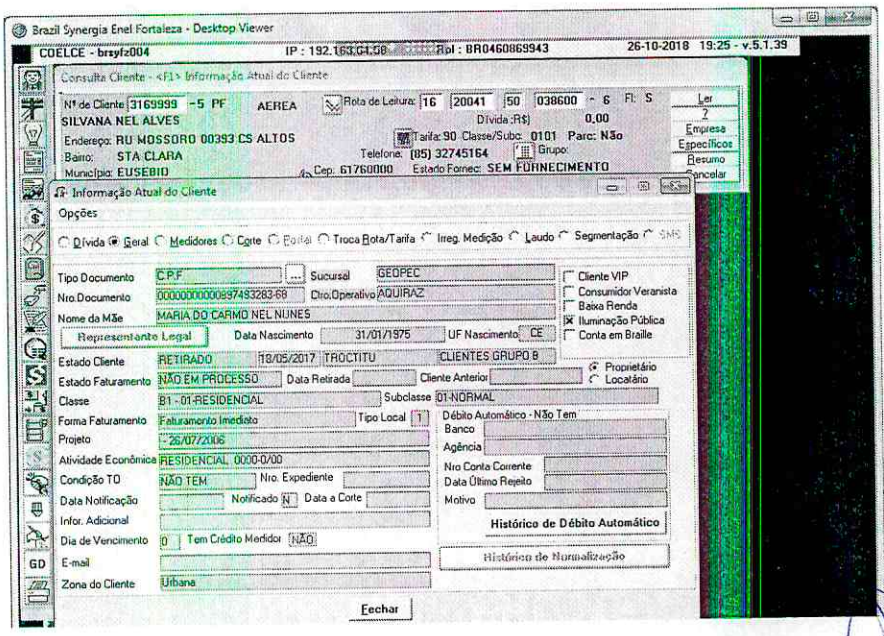


IMAGEM 7 – UNIDADE CONSUMIDORA 7435758

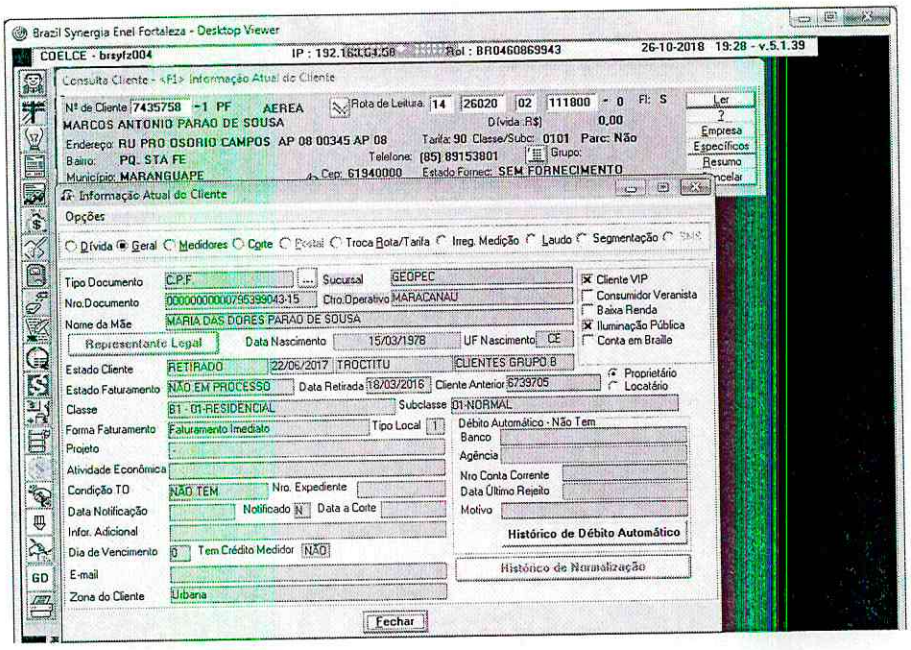
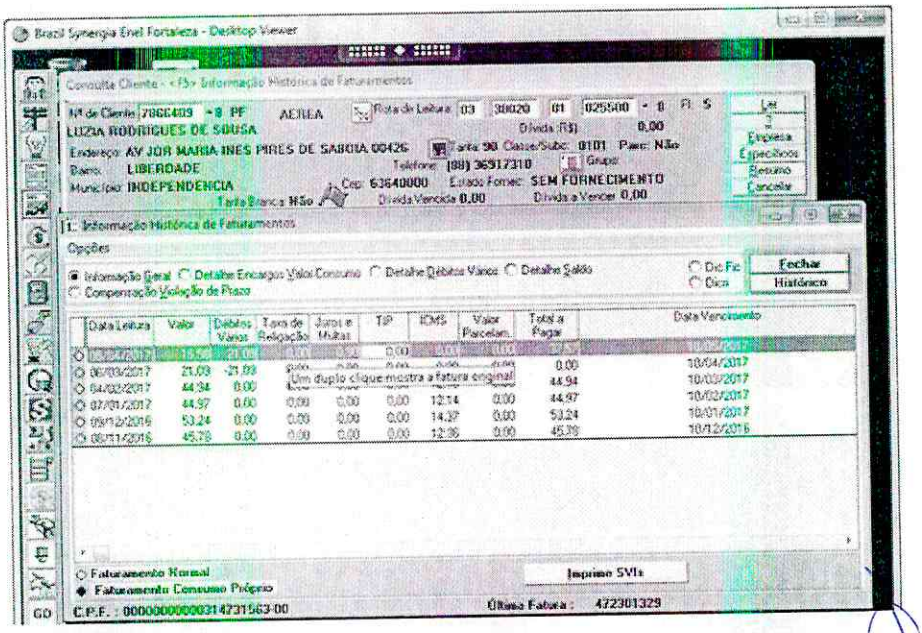


IMAGEM 8 – UNIDADE CONSUMIDORA 7866409



Com relação às ordens abaixo relacionadas, estamos prestando as seguintes informações:

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)	Informação Enel Ceará
30	6479926	FIC	ANUAL	2017	A UC sofreu transgressão por FIC Anual 2017 e foi ressarcida no mês 07/2018 (mês em que a UC voltou a ter faturamento, fatura anexa),
101	1290095	DMI	MENSAL	1	A UC não sofreu transgressão de DMIC Mensal para essa referência de apuração, Imagem 9.
117	1596612	DMI	MENSAL	7	A UC sofreu transgressão por DMIC Mensal e foi ressarcida no mês 10/2017, Imagem 10 (mês em que a UC voltou a ter faturamento, fatura anexa).
126	1748349	DMI	MENSAL	12	A UC só teve faturamento até 12/2017, Imagem 11.
161	2746752	DMI	MENSAL	2	A UC só foi faturada até o mês 02/2017, Imagem 12.
216	4643914	DMI	MENSAL	11	A UC só foi faturada até o mês 12/2017, Imagem 13.
299	792963	DMI	MENSAL	4	A UC sofreu transgressão por DMIC Mensal e foi ressarcida no mês 06/2017, fatura anexa e Imagem 14.
336	1803563	DIC	TRIMESTRAL	1	A UC sofreu transgressão por DIC Trimestre 01 e foi ressarcida no mês 07/2017 (mês em que a UC voltou a ter faturamento, fatura anexa e Imagem 15).

ARCE
FL. 63

IMAGEM 9 – UNIDADE CONSUMIDORA 1290095



IMAGEM 10 – UNIDADE CONSUMIDORA 1596612

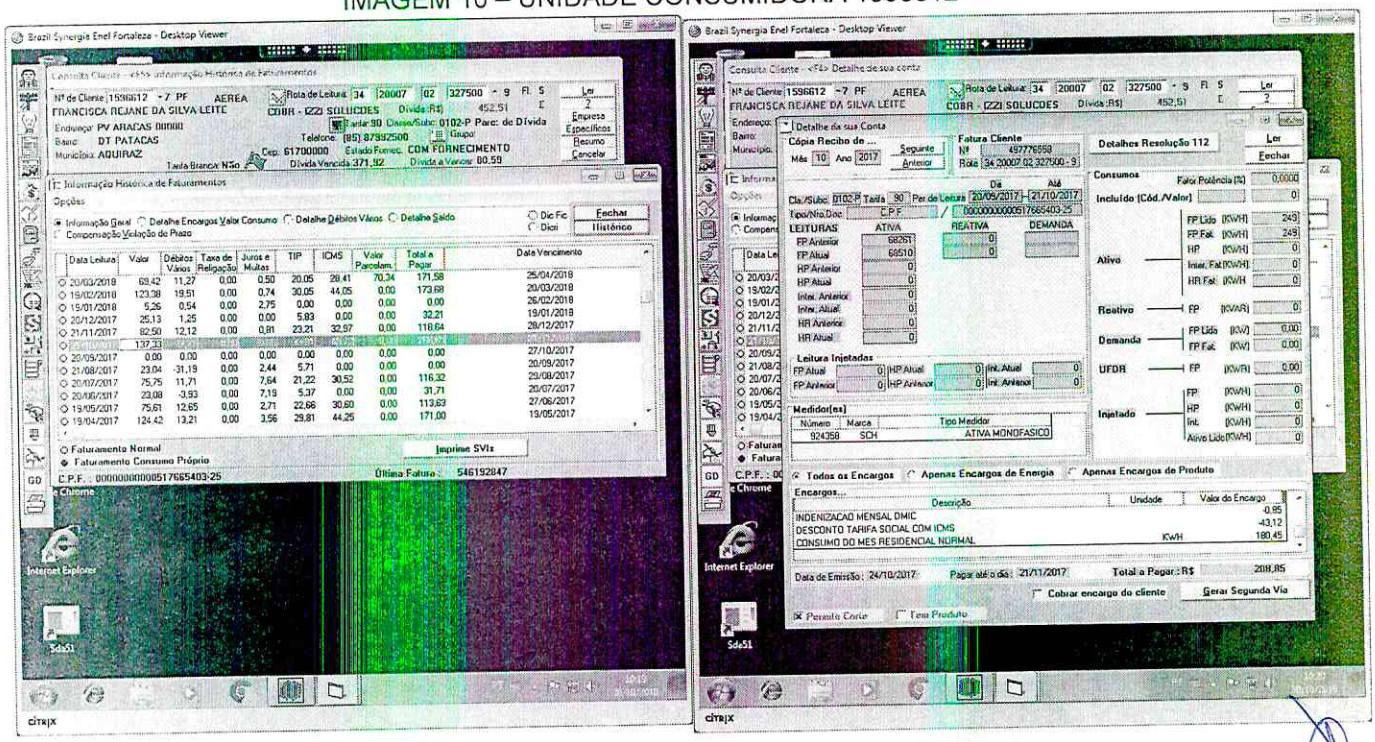


IMAGEM 11 – UNIDADE CONSUMIDORA 1748349

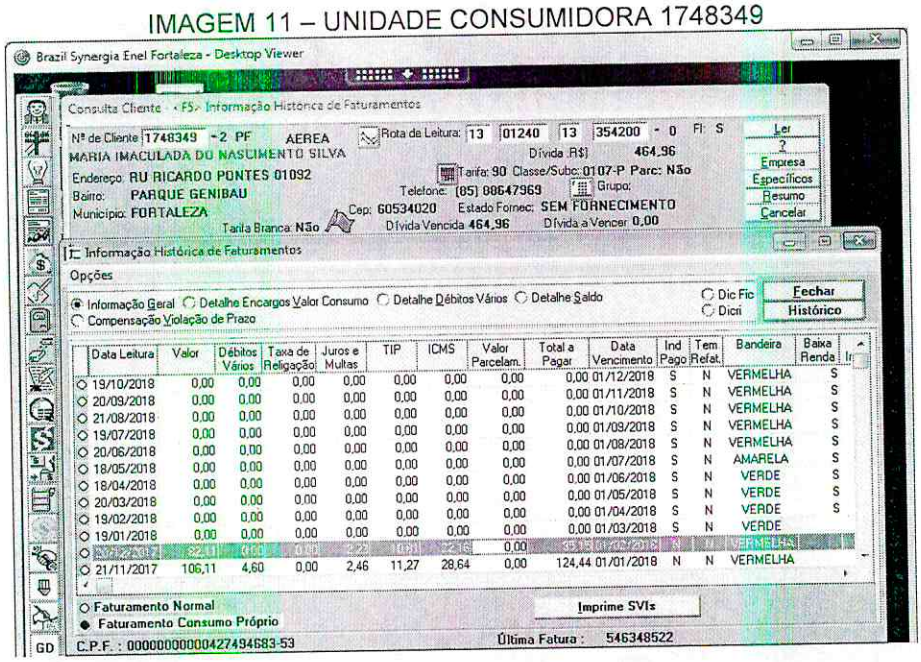


IMAGEM 12 – UNIDADE CONSUMIDORA 2746752

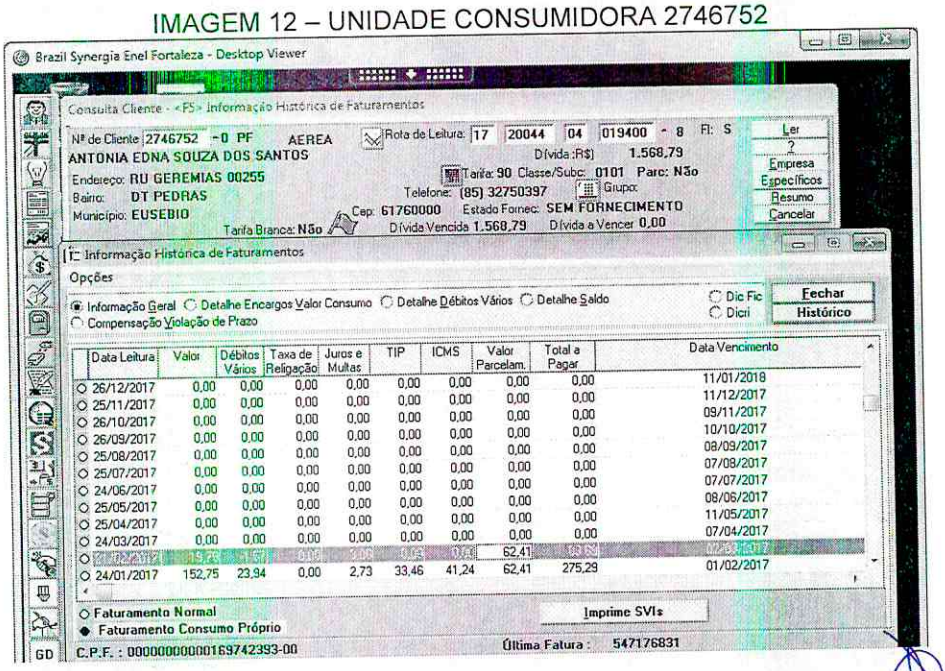


IMAGEM 13 – UNIDADE CONSUMIDORA 4643914

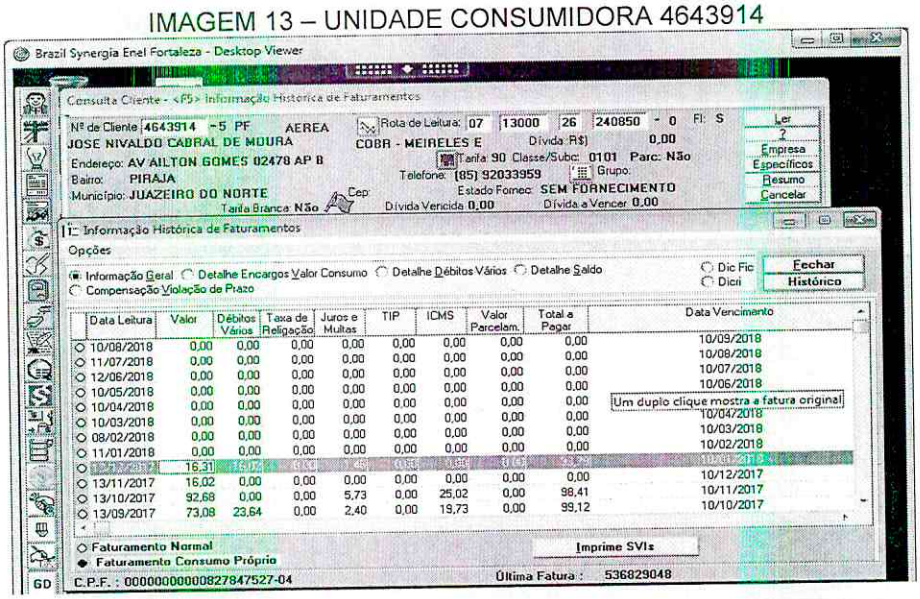


IMAGEM 14 – UNIDADE CONSUMIDORA 792963

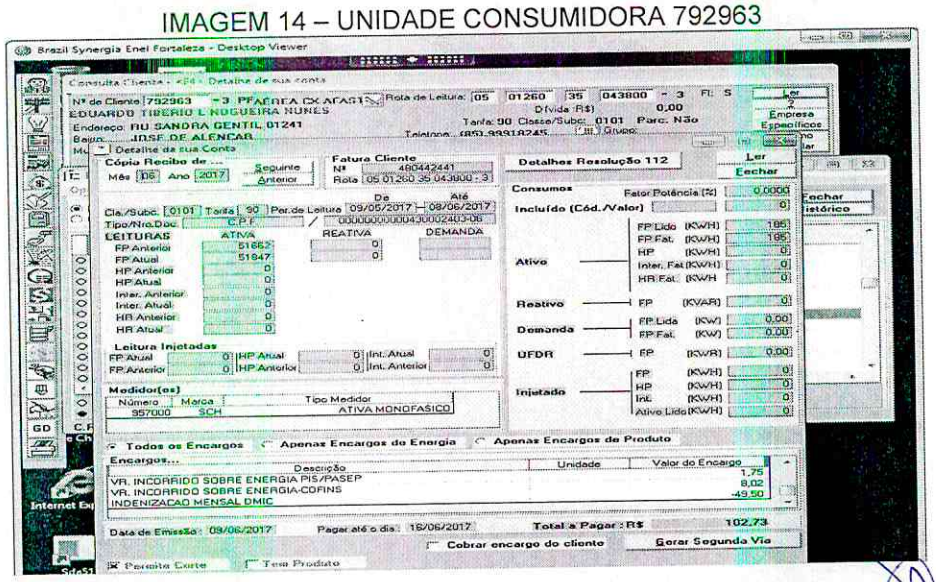
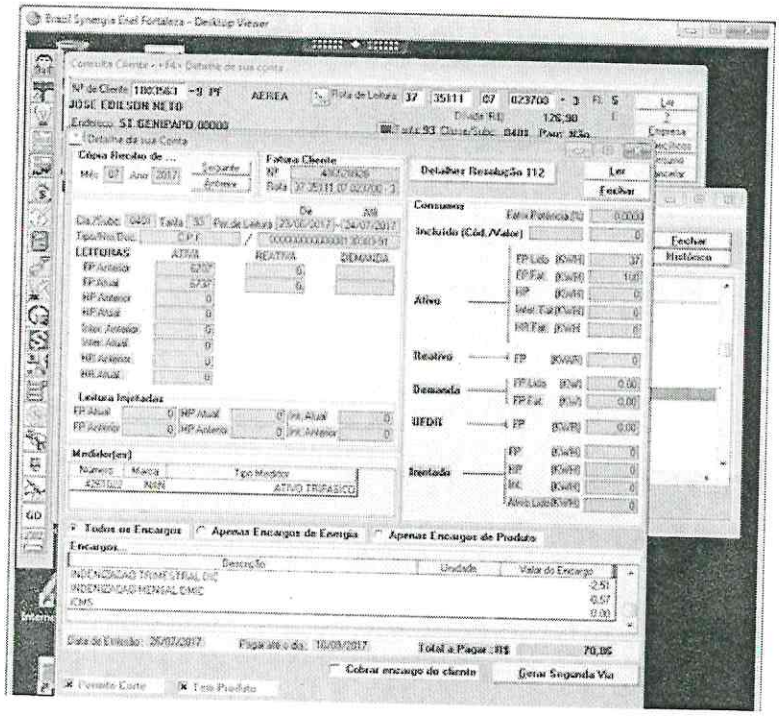


IMAGEM 15 – UNIDADE CONSUMIDORA 1803563



Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

104

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série B-4 | Nº **514515251**

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 | CEP 60135 040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei Nº 10.438 de 26 de abril de 2002

1
1
C

DADOS DO CLIENTE

Rota 16 01150 34 199800 - 2 Medidor 0 Poste0000 C21L

Nome NILMA MARIA DE AMORIM TEIXEIRA

Endereço Postal RU SEN ALVARO ADOLFO 01159 CS C - PADRE ANDRADE - FORTALEZA CEP 60356-362

End. da Unidade Consumidora RU SEN ALVARO ADOLFO 01159 CS C -

RG / CPF / CNPJ 113913753-00 CGF

Classe RESIDENCIAL MONOFASICO Fator de Potência 0,00

ARCE FL. 12

FEV/2018

Utilize o Nº abaixo sempre que entrar em contato conosco

Nº DO CLIENTE **8028656-9** DV

VENCIMENTO **25/03/2018**

TOTAL A PAGAR (R$) **72,56**

INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DO CONSUMO

Leitura Atual	Leitura Anterior	Constante	Consumo (kWh)	Consumo Incl.	Consumo Faturado
9616	9518	1	98	0	98
22/02/18	24/01/18	29	DIAS		

DESCRIÇÃO DA CONTA	Quantidade	Tarifa	Valor (R$)
VALOR CONSUMO DO MES	98	0,68469	67,10
MULTA MORATORIA REF 11/2017			1,60
JUROS			0,28
ILUMINACAO PUBLICA MUNICIPAL			4,13
INDENIZACAO TRIMESTRAL DIC			-0,36
INDENIZACAO ANUAL DIC			-0,19

DATAS DE LEITURA

Data de Emissão/ Apresentação	Prev. Próxima Leitura
23/02/2018	24/03/2018

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

51E0.3DF1.F4D5.9F28.99C6.D55E.E753.A88C

ICMS

Base de Cálculo (R$)	Alíquota	Valor do Imposto
67,10	27,00%	18,11

COMPOSIÇÃO DO VALOR DE CONSUMO

Energia	25,38
Transmissao	2,71
Distribuicao	14,47
Encargos Setoriais	3,88
Tributos [ICMS PIS/COFINS]	20,66
Total	67,10

INDIC. DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

Veja a legenda no verso desta conta.

Conjunto PICI
Mês DEZ/2017 - EUSD 22,96
DICRI = 12,22 P - 12,22 A

	Padrão Individual			Apuração Individual		
	Mensal	Trim.	Anual	Mensal	Trim.	Anual
DIC (h)	4,95	9,91	19,82	1,17	22,58	23,76
FIC (uh)	3,11	6,22	12,45	1,00	4,00	7,00
DMIC (h)	2,77			0,15		

CONSUMO CONSCIENTE - EMISSÕES CO_2 (kg/kWh)

Compense suas emissões pelo consumo de energia elétrica.

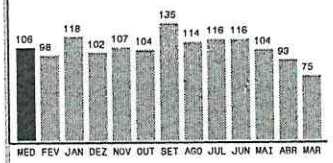
Emitido kg (CO_2)	Compensado kg (CO_2)	Consciência Ecológica (%CO_2)
0	0	0 100

INFORMACOES IMPORTANTES E AVISOS DE VENCIMENTO

PARA CADASTRAR SUA CONTA EM DEBITO AUTOMATICO UTILIZE SEU NUMERO DO CLIENTE SEM O DIGITO VERIFICADOR.
Chame os vizinhos e amigos e entre no combate ao mosquito transmissor

Consta desta fatura R$ 2,55 referente a PIS e COFINS. [Art. 9 Res. 100/2005 - ANEEL e leis n. 10.637/02 e 10.833/03]

HISTÓRICO DE CONSUMO (últimos 12 meses)



Consumo médio dos 12 últimos meses
Consumo mensal

autenticação mecânica cliente

Nº do Cliente: 8028656-9 Nº da Nota Fiscal: 514515251 Total a Pagar (R$): 72,56
Data de Emissão: 23/02/2018 Referência: FEV/2018 Nº de Controle: 0008028656 00015 40222 31

83660000000-1 72560031000-9 00080286560-0 00154022231-0

000001-4-031066-05

nor99-000000-732001_201802.xml.PS - FOL = 1

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série B-4 | Nº **533233362** 1

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 | CEP 60135 040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei Nº 10.438 de 26 de abril de 2002 1

JUL/2018

Utilize o Nº abaixo sempre que entrar em contato conosco

Nº DO CLIENTE 6479926-3 DV

VENCIMENTO 01/08/2018

TOTAL A PAGAR (R$) 79,44

DADOS DO CLIENTE

Rota 09 34070 05 056100 - 8 Medidor 0 Poste0000

Nome PATRICIA ELAINY ACACIO ARRUDA

Endereço Postal AV FRANCISCO FERREIRA DA CUNHA 00000 - CENTRO - S.LUIS DO CURU CEP 62665-000

End. da Unidade Consumidora AV FRANCISCO FERREIRA DA CUNHA 00000 -

RG / CPF / CNPJ 999577013-04 CGF

Classe RESIDENCIAL MONOFASICO Fator de Potência 0,00

ARCE FL 13

INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DO CONSUMO

Leitura Atual	Leitura Anterior	Constante	Consumo (kWh)	Consumo Incl.	Consumo Faturado
15591	15590	1	30	0	30
13/07/18	14/06/18	29	DIAS		

DESCRIÇÃO DA CONTA	Quantidade	Tarifa	Valor (R$)
LOR CONSUMO DO MES	30	0,57567	17,27
JUROS			29,00
COB. SALDO FATURA ANTERIOR			30,13
TAXA DE RELIGACAO			7,63
INDENIZACAO ANUAL FIC			-4,59
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA MES [R$ 1,59]			

DATAS DE LEITURA

Data de Emissão/ Apresentação	Prev. Próxima Leitura
16/07/2018	16/08/2018

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

5D28.5455.F8AE.BC72.E16F.B641.9A46.2CA3

ICMS

Base de Cálculo (R$)	Alíquota	Valor do Imposto
ISENTO		

COMPOSIÇÃO DO VALOR DE CONSUMO

Energia	8,90
Transmissao	0,55
Distribuicao	5,07
Encargos Setoriais	1,36
Tributos [ICMS PIS/COFINS]	0,99
Total	17,27

INDIC. DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

Veja a legenda no verso desta conta.

Conjunto

Mês DICRI = P

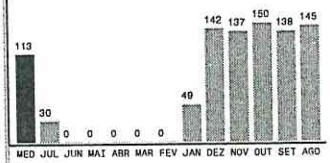
	Padrão Individual			Apuração Individual		
	Mensal	Trim.	Anual	Mensal	Trim.	Anual
DIC (h)						
FIC (uh)						
DMIC (h)						

CONSUMO CONSCIENTE - EMISSÕES CO_2 (kg/kWh)

Compense suas emissões pelo consumo de energia elétrica.

Emitido kg (CO_2)	Compensado kg (CO_2)	Consciência Ecológica (%CO_2)
0	0	0% 100

HISTÓRICO DE CONSUMO (últimos 12 meses)



Consumo médio dos 12 últimos meses
Consumo mensal

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E AVISOS DE VENCIMENTO

PARA CADASTRAR SUA CONTA EM DEBITO AUTOMATICO UTILIZE SEU NUMERO DO CLIENTE SEM O DIGITO VERIFICADOR.
Chame os vizinhos e amigos e entre no combate ao mosquito transmissor

Consta desta fatura R$ 0,99 referente a PIS e COFINS. [Art. 9 Res. 100/2005 - ANEEL e leis n. 10.637/02 e 10.833/03]

autenticação mecânica cliente

Nº do Cliente: 6479926-3 Nº da Nota Fiscal: 533233362 Total a Pagar (R$): 79,44
Data de Emissão: 16/07/2018 Referência: JUL/2018 Nº de Controle: 0006479926 00044 40492 34

83670000000-0 79440031000-7 00064799260-1 00444049234-8

000001-4-031066-06

nor99-000000-732001_201807.xml.PS - FOL = 1

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série B-4 | Nº **497776558**

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 | CEP 60135 040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei Nº 10.438 de 26 de abril de 2002

1
1

DADOS DO CLIENTE

Rota 34 20007 02 327500 - 9 Medidor 0 Poste 0000 B22N

Nome FRANCISCA REJANE DA SILVA LEITE

Endereço Postal PV ARACAS 00000 - DT PATACAS - AQUIRAZ CEP 61700-000

End. da Unidade Consumidora PV ARACAS 00000 -

RG / CPF / CNPJ 517665403-25 CGF

Classe RESIDENCIAL MONOFASICO Fator de Potência 0,00

ARCE FL. 74

OUT/2017

Utilize o Nº abaixo sempre que entrar em contato conosco

Nº DO CLIENTE	DV
1596612-7	

VENCIMENTO
21/11/2017

TOTAL A PAGAR (R$)
208,85

INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DO CONSUMO

Leitura Atual	Leitura Anterior	Constante	Consumo (kWh)	Consumo Incl.	Consumo Faturado
68510	68261	1	249	0	249
21/10/17	20/09/17	31 DIAS			

DESCRIÇÃO DA CONTA

	Quantidade	Tarifa	Valor (R$)
CONSUMO DO MES RESIDENCIAL NORMAL	249	0,55153	180,45
ICMS COMPLEMENTAR BAIXA RENDA-CONV CONFAZ 079			11,65
DESCONTO TARIFA SOCIAL BAIXA RENDA			-43,12
VALOR CONSUMO DO MES			137,33
ILUMINACAO PUBLICA MUNICIPAL			33,81
PIS-COFINS COMPLEMENTAR-TARIFA BAIXA RENDA			2,15
COB. SALDO FATURA ANTERIOR			24,76
INDENIZACAO MENSAL DMIC			-0,85
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA MES [R$ 8,41]			

DATAS DE LEITURA

Data de Emissão/ Apresentação	Prev. Próxima Leitura
24/10/2017	23/11/2017

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

E8C0.8E50.74CA.59D9.20F0.3C3D.DFBD.0C23

ICMS

Base de Cálculo (R$)	Alíquota	Valor do Imposto
29,32	27,00%	48,72

COMPOSIÇÃO DO VALOR DE CONSUMO

Energia	126,14
Transmissao	13,45
Distribuicao	71,87
Encargos Setoriais	19,27
Tributos [ICMS PIS/COFINS]	57,73
Total	288,46

CONSUMO CONSCIENTE - EMISSÕES CO_2 (kg/kWh)

Compense suas emissões pelo consumo de energia elétrica.

Emitido kg (CO_2)	Compensado kg (CO_2)	Consciência Ecológica (%CO_2)
0	0	0% 100

INDIC. DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

Veja a legenda no verso desta conta.

Conjunto AQUIRAZ
Mês AGO/2017 - EUSD 13,03
DIGRI = 12,22 P - 12,22 A

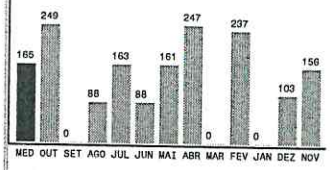
	Padrão Individual			Apuração Individual		
	Mensal	Trim.	Anual	Mensal	Trim.	Anual
DIC (h)	5,19	10,38	20,77	0,00	0,00	0,00
FIC (uh)	3,30	6,60	13,20	0,00	0,00	0,00
DMIC (h)	2,94			0,00		

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E AVISOS DE VENCIMENTO

PARA CADASTRAR SUA CONTA EM DEBITO AUTOMATICO UTILIZE SEU NUMERO DO CLIENTE SEM O DIGITO VERIFICADOR.
Chame os vizinhos e amigos e entre no combate ao mosquito transmissor

Consta desta fatura R$ 9,01 referente a PIS e COFINS. [Art. 9 Res. 100/2005 - ANEEL e leis n. 10.637/02 e 10.833/03]

HISTÓRICO DE CONSUMO (últimos 12 meses)



Consumo médio dos 12 últimos meses
Consumo mensal

autenticação mecânica cliente

Nº do Cliente: 1596612-7 Nº da Nota Fiscal: 497776558 Total a Pagar (R$): 208,85
Data de Emissão: 24/10/2017 Referência: OUT/2017 Nº de Controle: 0001596612 00519 40712 52

83650000002-8 08850031000-3 00015966120-6 05194071252-7

000001-4-031066-04

nor99-000000-732001_201710.xml.PS - FOL = 1

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série B-4 | Nº **480442441**

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 | CEP 60135 040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei Nº 10.438 de 26 de abril de 2002

1 1 A

DADOS DO CLIENTE

Rota 05 01260 35 043800 - 3 Medidor 0 Poste 0000 P56E
Nome EDUARDO TIBERIO L NOGUEIRA NUNES
Endereço Postal RU SANDRA GENTIL 01241 - JOSE DE ALENCAR - FORTALEZA CEP 60830-076
End. da Unidade Consumidora RU SANDRA GENTIL 01241 -
RG / CPF / CNPJ 430002403-06 CGF
Classe RESIDENCIAL MONOFASICO Fator de Potência 0,00

JUN/2017
Utilize o Nº abaixo sempre que entrar em contato conosco

Nº DO CLIENTE **792963-3** Dv

VENCIMENTO **16/06/2017**

TOTAL A PAGAR (R$) **102,73**

INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DO CONSUMO

Leitura Atual	Leitura Anterior	Constante	Consumo (kWh)	Consumo Incl.	Consumo Faturado
51847	51662	1	185	0	185

08/06/17 | 09/05/17 | 30 DIAS

DESCRIÇÃO DA CONTA

	Quantidade	Tarifa	Valor (R$)
VALOR CONSUMO DO MES	185	0,75135	139,00
MULTA MORATORIA REF 05/2017			2,61
JUROS			0,04
ILUMINACAO PUBLICA MUNICIPAL			10,58
INDENIZACAO MENSAL DMIC			-49,50

DATAS DE LEITURA

Data de Emissão/ Apresentação	Prev. Próxima Leitura
09/06/2017	11/07/2017

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

394D.7A10.3E8D.5694.00BF.EA03.6A5A.2A70

ICMS

Base de Cálculo (R$)	Alíquota	Valor do Imposto
139,00	27,00%	37,53

COMPOSIÇÃO DO VALOR DE CONSUMO

Energia	50,13
Transmissao	5,35
Distribuicao	28,56
Encargos Setoriais	7,66
Tributos [ICMS PIS/COFINS]	47,30
Total	139,00

INDIC. DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

Veja a legenda no verso desta conta.

Conjunto AGUA FRIA
Mês ABR/2017 - EUSD 41,71
DICRI = 12,22 P - 12,22 A

	Padrão Individual			Apuração Individual		
	Mensal	Trim.	Anual	Mensal	Trim.	Anual
DIC (h)	5,07	10,15	20,30	60,62	0,00	0,00
FIC (uh)	3,17	6,35	12,70	1,00	0,00	0,00
DMIC (h)	2,86			60,62		

CONSUMO CONSCIENTE - EMISSÕES CO_2 (kg/kWh)

Compense suas emissões pelo consumo de energia elétrica.

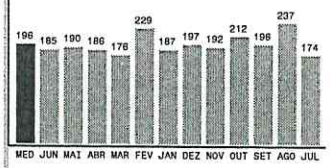
Emitido kg (CO_2)	Compensado kg (CO_2)	Consciência Ecológica (%CO_2)
0	0	0% 100

A COELCE AGRADECE E PARABENIZA PELA PONTUALIDADE NOS SEUS PAGAMENTOS.

"PARA CADASTRAR SUA CONTA EM DEBITO AUTOMATICO UTILIZE SEU NUMERO DO CLIENTE SEM O DIGITO VERIFICADOR."
Chame os vizinhos e amigos e entre no combate ao mosquito transmissor

Consta desta fatura R$ 9,77 referente a PIS e COFINS. [Art. 9 Res. 100/2005 - ANEEL e leis n. 10.637/02 e 10.833/03]

HISTÓRICO DE CONSUMO (últimos 12 meses)



Consumo médio dos 12 últimos meses
Consumo mensal

autenticação mecânica cliente

Nº do Cliente: 792963-3 | Nº da Nota Fiscal: 480442441 | Total a Pagar (R$): 102,73
Data de Emissão: 09/06/2017 | Referência: JUN/2017 | Nº de Controle: 0000792963 00514 40712 98

83650000001-0 02730031000-3 00007929630-7 05144071298-5

C000001-4-031066-02

nor99-000000-732001_201706.xml.PS - FOL = 1

ARCE FL. 15

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série B-4 | Nº **486528928** 1

Companhia Energética do Ceará 1
Rua Padre Valdevino, 150 | CEP 60135 040 | Fortaleza CE
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei Nº 10.438 de 26 de abril de 2002

JUL/2017

Utilize o Nº abaixo sempre que entrar em contato conosco

Nº DO CLIENTE 1803563-9 DV

VENCIMENTO 10/09/2017

TOTAL A PAGAR (R$) 70,86

DADOS DO CLIENTE

Rota 37 35111 07 023700 - 3 Medidor 0 Poste 0000

Nome JOSE EDILSON NETO

Endereço Postal ST GENIPAPO 00000 - SACO VERDE - TURURU CEP 62655-000

End. da Unidade Consumidora ST GENIPAPO 00000 -

RG / CPF / CNPJ 808130383-91 CGF

Classe RURAL TRIFASICO Fator de Potência 0,00

ARCE FL. 76

INFORMAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO DO CONSUMO

Leitura Atual	Leitura Anterior	Constante	Consumo (kWh)	Consumo Incl.	Consumo Faturado
6737	6707	1	100	0	100

24/07/17 | 23/06/17 | 31 DIAS

DESCRIÇÃO DA CONTA

	Quantidade	Tarifa	Valor (R$)
VALOR CONSUMO DO MES	100	0,36290	36,29
MULTA MORATORIA REF 04/2017			0,70
JUROS			3,70
DEV. IMPORTE FAT. A MAIOR S/ICMS			-0,46
TAXA DE RELIGACAO			30,72
INDENIZACAO MENSAL DMIC			-0,57
TIT CAPITAL BOA ACAO BOA SORTE-0800 600			2,99
INDENIZACAO TRIMESTRAL DIC			-2,51
ADICIONAL BANDEIRA AMARELA MES [R$ 1,61]			

DATAS DE LEITURA

Data de Emissão/ Apresentação	Prev. Próxima Leitura
26/07/2017	26/08/2017

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

C155.2FB9.1883.28F3.7E00.789F.FB2C.E3A3

ICMS

Base de Cálculo (R$)	Alíquota	Valor do Imposto
ISENTO		

COMPOSIÇÃO DO VALOR DE CONSUMO

Energia	18,97
Transmissao	2,02
Distribuicao	10,81
Encargos Setoriais	2,90
Tributos [ICMS PIS/COFINS]	1,59
Total	36,29

INDIC. DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

Veja a legenda no verso desta conta.

Conjunto

Mês

DICRI = P

	Padrão Individual Mensal	Padrão Individual Trim.	Padrão Individual Anual	Apuração Individual Mensal	Apuração Individual Trim.	Apuração Individual Anual
DIC (h)						
FIC (uh)						
DMIC (h)						

CONSUMO CONSCIENTE - EMISSÕES CO_2 (kg/kWh)

Compense suas emissões pelo consumo de energia elétrica.

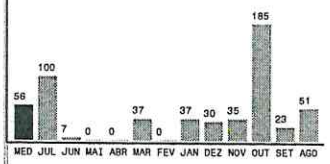
Emitido kg (CO_2)	Compensado kg (CO_2)	Consciência Ecológica (%CO_2)
0	0	0% 100

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E AVISOS DE VENCIMENTO

PARA CADASTRAR SUA CONTA EM DEBITO AUTOMATICO UTILIZE SEU NUMERO DO CLIENTE SEM O DIGITO VERIFICADOR.
ATENCAO! Novo endereco para o atendimento presencial em Tururu

Consta desta fatura R$ 1,59 referente a PIS e COFINS. [Art. 9 Res. 100/2005 - ANEEL e leis n. 10.637/02 e 10.833/03]

HISTÓRICO DE CONSUMO (últimos 12 meses)



Consumo médio dos 12 últimos meses
Consumo_mensal

autenticação mecânica cliente

Nº do Cliente: 1803563-9 Nº da Nota Fiscal: 486528928 Total a Pagar (R$): 70,86

Data de Emissão: 26/07/2017 Referência: JUL/2017 Nº de Controle: 0001803563 00516 40592 80

83630000000-4 70860031000-5 00018035630-5 05164059280-7

000001-4-031066-03

nor99-000000-732001_201707.xml.PS - FOL = 1

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 77

Ofício OF/CEE/0113/2018

Fortaleza, 31 de outubro de 2018

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Relatório de Fiscalização 1001/2018-ARCE-SFE
Fiscalização da apuração dos indicadores de continuidade - Enel Ceará
Processo PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Superintendente,

Encaminhamos o Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE CONTINUIDADE previsto para outubro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE.

Cordialmente,

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

Zimbra **hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br**

ARCE FL. 78

Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

De : protocologeral@aneel.gov.br Qua, 31 de out de 2018 18:35

Assunto : Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

Para : hugomanoel silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>

Prezado (a) HUGO OLIVEIRA SILVA

Seu documento foi encaminhado com sucesso ao Protocolo-Digital da Aneel, conforme dados abaixo:

Data de envio: 31/10/2018 **Hora de envio:** 18:35:14

NUP: 485130367102018

CNPJ: 06.928.790/0001-56

EMPRESA: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Cerá - ARCE

E-mail institucional: arce20anos@arce.ce.gov.br

Partes interessadas:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Descrição do assunto: Encaminhamento do Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE CONTINUIDADE previsto para outubro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE

Data do documento: 31/10/2018

Documento principal:OFICIO_OF-CEE-0113-2018.pdf.p7s

Anexos:
RF.pdf

A equipe do Protocolo irá verificar se o arquivo é compatível com nosso sistema de gerenciamento de documentos. Se não houver nenhum problema, iremos encaminhá-lo à área técnica responsável.

Atenciosamente

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 80

Ofício OF/CEE/0115/2018

Fortaleza, 1º de novembro de 2018.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE-SFE
Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Presidente:

Em cumprimento ao que determina o artigo 18 da Resolução Normativa da ANEEL Nº 063, de 12 de maio de 2004, encaminhamos a V. Sa. o Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE-SFE e o correspondente Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE, anexos ao presente expediente, para que essa Concessionária se manifeste no prazo regulamentar estabelecido pelo artigo 19 do instrumento legal citado.

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Mendes
Sec. da Presidência
02-11-2018

ARCE FL. 31

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN
ARTIGO 18 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

TN nº: 1001/2018-ARCE-SFE

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	(85) 31945600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energetica do Ceara - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Roberto Zanchi
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza, Joaquim Távora, CE, 60135040

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em fiscalização realizada no período de 24/10/2018 a 30/10/2018, foram constatados procedimentos dessa Concessionária que não estão em conformidade com a legislação do Setor Elétrico.
Os fatos apurados pela Equipe de Fiscalização da ANEEL estão detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

Processo Nº:	PCEE/CEE/0017/18

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Notificação para conhecimento da empresa sobre o conteúdo do Relatório de Fiscalização. A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado da data do recebimento do TN, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.

. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Hugo Manoel Oliveira da Silva		
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Regulação	**MATRÍCULA:**	23-1-7
Fortaleza - CE, 01/11/2018		ASSINATURA:	

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE
Matrícula 37-1-9

ARCE FL. 82

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

APURAÇÃO DOS INDICADORES DE CONTINUIDADE INDIVIDUAIS

EXERCÍCIO 2017

EMPRESA: **ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ**

PROCESSO: PCEE/CEE/0017/1018

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE

Outubro/2018

ARCE FL. 83

Conteúdo:

I – OBJETIVO 3
II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA 3
III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO 4
IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE 4
V – CONSTATAÇÕES 4
Constatação (CT.1) – Envio de Dados 4
Constatação (CT.2) – Cálculo dos Indicadores de Continuidade Coletivos e Globais 5
Constatação (CT.3) - Coleta, Registro e Armazenamento da Interrupção 6
Constatação (CT.4) – Expurgos de Interrupções 7
Constatação (CT.5) – Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites 9
Não Conformidade (NC.1) - Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites 10
Constatação (CT.6) – Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites 12
Não Conformidade (NC.2) - Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites 12
Constatação (CT.7) – Curva de Carga dos Alimentadores 14
Não Conformidade (NC.3) – Fornecimento de informações inadequadas 14
Constatação (CT.8) – Certificados ISO 9000 14
VI – CONCLUSÃO 15
VII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO 15
ANEXO I 16
ANEXO II 19

ARCE FL. 84

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 1001/2018-ARCE-SFE

PROCESSO ADMINISTRATIVO PCEE/CEE/0017/2018

I – OBJETIVO

Fiscalização realizada na ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, com o objetivo de verificar o cumprimento dos procedimentos de coleta, apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como, averiguar a correção do cálculo dos valores correspondentes às compensações por violação dos limites de continuidade individual, com base no que dispõem os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, relativos ao ano de 2017.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A ação fiscalizadora realizada na ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ abrangeu toda a área de concessão. Foram solicitadas informações necessárias por meio dos Ofícios: OF/CEE/0053/2018, de 18 de julho de 2018; OF/CEE/0099/2018, de 5 de outubro de 2018; OF/CEE/0100/2018, de 5 de outubro de 2018; OF/CEE/0104/2018, de 9 de outubro de 2018; OF/CEE/0107/2018, de 19 de outubro de 2018; e OF/CEE/0109/2018, de 22 de outubro de 2018.

Os trabalhos da fiscalização constituíram-se na análise dos procedimentos adotados pela Distribuidora para os seguintes tópicos:

- Reprodução dos indicadores de continuidade coletivos mensais para o ano de 2017 e identificação dos conjuntos que apresentaram diferenças superiores a 5% (cinco por cento) em relação aos indicadores informados à ANEEL;
- Verificação da consistência da apuração dos indicadores individuais por meio da comparação dos indicadores globais apurados e dos indicadores globais calculados a partir da duração e frequência de interrupção individual por unidade consumidora (DIC e FIC);
- Investigação da adequação do cadastro das unidades consumidoras da amostra no sistema de gestão da distribuição;
- Verificação do correto registro de todas as interrupções de longa duração que afetaram aos consumidores da amostra e a apuração dos indicadores individuais delas decorrentes;
- Análise das reclamações de interrupção de energia associadas às unidades consumidoras da amostra, comparando com as ocorrências registradas na apuração dos indicadores de continuidade;
- Exame dos alarmes gerados pelos sistemas de supervisão e verificação da abrangência e duração das interrupções registradas para a apuração dos indicadores de continuidade individuais da amostra;
- Avaliação das modificações pós-operação relacionadas com as interrupções registradas das unidades consumidoras da amostra;
- Avaliação dos procedimentos de coleta e armazenamento das interrupções;
- Avaliação da aplicação dos critérios para expurgos das interrupções que afetaram a amostra de unidades consumidoras, de acordo com as condições estabelecidas no Módulo 8 do Prodist;
- Verificação da duração dos desligamentos programados em relação aos períodos previstos e realizados, com avaliação da inclusão das interrupções na composição do indicador de

ARCE FL. 35

duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora (DMIC) para os consumidores da amostra;

- Verificação do envio de aviso aos consumidores da amostra para realização dos desligamentos programados;
- Análise da metodologia utilizada na apuração e cálculo dos indicadores de continuidade globais e individuais;
- Verificação dos valores das compensações financeiras devidas aos consumidores que tiveram os limites dos indicadores individuais transgredidos no ano de 2017 com base no item 5.11 da seção 8.2 do PRODIST, aprovada pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016.

III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A ação fiscalizadora foi realizada pela seguinte equipe técnica, durante o período de 24 a 30 de outubro de 2018:

- Hugo Manoel Oliveira da Silva - ARCE - Coordenador
- José Dickson Araújo de Oliveira - ARCE
- Marcio Rodrigues Melo – ARCE
- Deleon Ponte Parente - ARCE

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora – Fortaleza - CE, CEP: 60.135-04

Telefone: (85) 3453-4830

V – CONSTATAÇÕES

Constatação (CT.1) – Envio de Dados

Esta Coordenadoria de Energia solicitou por meio do Ofício OF/CEE/0053/2018, de 18 de julho de 2018, dados relativos aos indicadores de continuidade individuais do serviço de distribuição de energia elétrica da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ com o intuito de subsidiar a ação fiscalizadora.

Em 20 de agosto de 2018, por meio da Carta Enel CE 103-RB-18, a Distribuidora apresentou os dados solicitados, todavia esta Coordenadoria de Energia observou que alguns dados apresentavam problemas na formatação, sendo a Distribuidora oficiada por meio do Ofício OF/CEE/0090/2018, de 24 de setembro de 2018, para a correção dos mesmos.

Em 25 de setembro de 2018, por meio da Carta Enel CE 119-RB-2018, a Distribuidora apresentou os dados corrigidos.

Para a avaliação da apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade individuais, foi extraída, da relação completa de todas as unidades consumidoras enviadas pela empresa, uma amostra aleatória de 383 unidades consumidoras (Anexo I) com erro estatístico inferior a 5% para um intervalo de confiança de 95%.

Assim, foram solicitados dados e informações adicionais para as unidades consumidoras da amostra, por meio do Ofício OF/CEE/0099/2016, de 5 de outubro de 2018, as quais foram enviadas pela Distribuidora, por meio das Cartas Enel 135-RB-2018 e 136-RB-2018, de 17 e 19 de outubro de 2018, respectivamente.

ARCE FL. 86

Constatação (CT.2) – Cálculo dos Indicadores de Continuidade Coletivos e Globais

Os valores dos indicadores globais anuais da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ calculados a partir das informações dos indicadores de continuidade individuais (arquivos mensais de DIC e FIC), informados para a Fiscalização, não apresentaram diferenças para os indicadores globais constantes na base do Sistema de Indicadores de Qualidade do Serviço (IndQual), conforme pode ser observado na **Tabela 1.**

Tabela 1 – Diferença entre o DEC e FEC Calculado e o Informado no IndQual.

Indicador	Global IndQual	Global Calculado com base nos Indicadores Individuais	Diferença entre IndQual e Calculado
DEC	8,78	8,78	0,00%
FEC	5,37	5,37	0,00%

A **Tabela 2** apresenta a diferença entre a quantidade média de consumidores da base do IndQual e aquela resultante dos dados apresentados pela Distribuidora para a Fiscalização:

Tabela 2 – Diferença da quantidade de consumidores

Quantidade de consumidores do IndQual	Quantidade média do ano calculada	Diferença entre IndQual e Calculado
3.426.939,81	3.425.188,67	0,05%

O **Gráfico 1** apresenta a evolução do DEC, FEC e a quantidade de consumidores no ano de 2017, com base nos dados do IndQual:

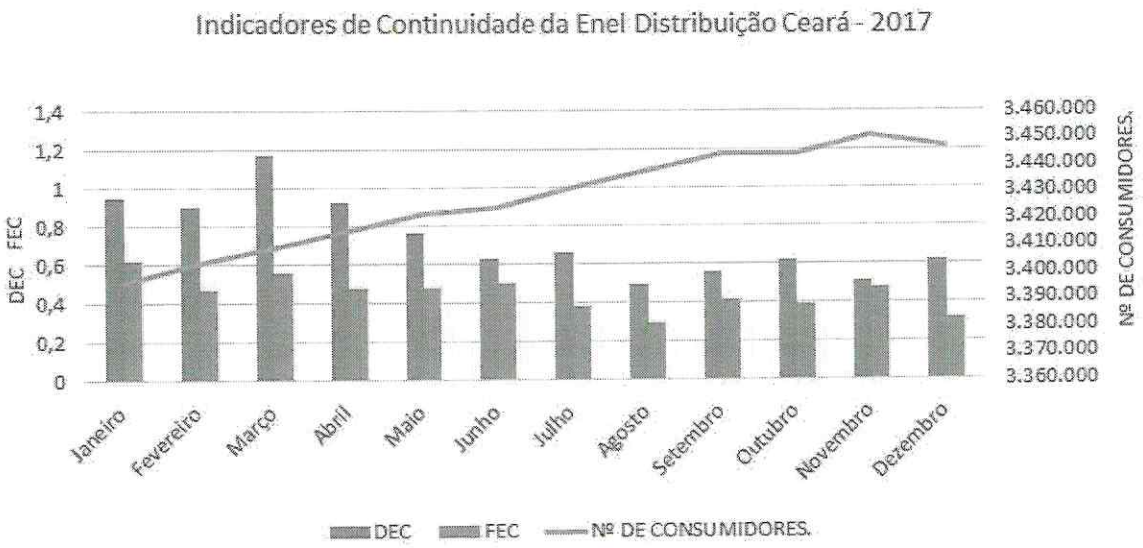


Gráfico 1 – Evolução do DEC, FEC e Quantidade de Consumidores

Observa-se que nos meses de janeiro a maio de 2017 foram apurados os maiores valores de DEC (0,96; 0,90; 1,17; 0,92 e 0,76 horas) e FEC (0,62; 0,47; 0,56; 0,48 e 0,48). De acordo com a Distribuidora, esse período coincide com a quadra chuvosa no Estado, quando, historicamente, os indicadores de continuidade sofrem uma sensível elevação em relação aos outros períodos do ano.

Por fim, também foi comparada a soma dos indicadores estratificados informados pela Distribuidora em relação aos indicadores globais de 2017, conforme consta na **Tabela 3**.

ARCE FL. 37

Tabela 3 – Indicadores Estratificados

Estratificação dos Indicadores de Continuidade	DEC	FEC
Indicador de interrupção de origem externa ao sistema de distribuição e programada – DECxp/FECxp	0	0
Indicador de interrupção de origem externa ao sistema de distribuição e não programada – DECxn/FECxn	0,15	0,42
Indicador de interrupção de origem interna ao sistema de distribuição e programada – DECip/FECip	1,05	0,34
Indicador de interrupção de origem interna não programada e não expurgável – DECind/FECind	7,58	4,61
Soma dos Estratificados	8,78	5,37
Apurados Globais	8,78	5,37
Diferenças	0,00%	0,00%

De acordo com a **Tabela 3**, não foram encontradas diferenças entre os indicadores de continuidade globais apurados e a soma dos indicadores segregados.

Constatação (CT.3) - Coleta, Registro e Armazenamento da Interrupção

Para a avaliação da apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade individuais, foi extraída, da relação completa de todas as unidades consumidoras enviadas pela Distribuidora em resposta ao primeiro ofício de solicitação de dados, uma amostra aleatória de 383 unidades consumidoras com erro estatístico inferior a 5% para um intervalo de confiança de 95% (**Anexo I**).

As unidades consumidoras foram amostradas a partir da base de dados do ano fiscalizado, independentemente se os indicadores individuais são diferentes de zero ou não.

1) Coleta de dados sobre os eventos

Para verificar a coleta de dados das ocorrências no sistema da Distribuidora foram analisadas as reclamações dos consumidores e o sistema supervisor automatizado.

a. Reclamações de interrupções de energia

Visando avaliar a coleta dos dados dos eventos que originam as interrupções, foi solicitada a relação dos protocolos de reclamações de urgência e emergência realizadas em 2017 pelas unidades consumidoras da amostra e atendidas pela Distribuidora por meio da Central de Teleatendimento.

Para uma dada interrupção foram analisadas todas as reclamações associadas e destacada a primeira e a última reclamação realizadas.

A primeira reclamação foi comparada com as informações de início da interrupção associada. O período da interrupção foi considerado irregular quando a data e hora do primeiro protocolo de reclamação forem anteriores a data e hora do início da interrupção.

Analogamente, o último protocolo de reclamação foi comparado com as informações de fechamento da interrupção associada. O período da interrupção foi considerado divergente quando a data e hora do último protocolo de reclamação forem posteriores a data e hora de encerramento da interrupção.

Foram analisados os registros das reclamações originarias de 181 interrupções que afetaram 129 das 383 unidades consumidoras da amostra e que constavam na relação de interrupções apresentada pela Distribuidora. Não foram encontradas inconsistências entre os horários de início e fim das reclamações e os horários registrados das interrupções.

ARCE FL. 88

b. Alarmes gerados pelos sistemas de supervisão

Objetivando verificar a coleta dos dados dos eventos que originam as interrupções, foram solicitados os registros de alarmes de interrupção gerados pelos sistemas supervisores da Empresa, para o ano 2017, associados com o número de ordem das interrupções.

Para uma dada interrupção foram analisados todos os alarmes gerados e destacados o primeiro e o último chaveamento com interrupção de carga.

Semelhante à análise das reclamações dos consumidores, foram observadas as manobras de interrupção de fornecimento anteriores ao horário de início ou posteriores ao horário de término do registro da interrupção.

Foram analisados 126 registros de atuações de equipamentos e não foram encontradas divergências nos horários das interrupções.

2) Apuração dos indicadores DIC, FIC e DMIC

Com a finalidade de avaliar a apuração dos indicadores de continuidade individuais (DIC, FIC e DMIC), foram solicitadas todas as interrupções programadas e não programadas do ano de 2017 que afetaram as unidades consumidoras da amostra.

Por meio da reprodução dos indicadores de continuidade individuais da amostra a partir das interrupções fornecidas pela Distribuidora, foi averiguado se todas as interrupções de longa duração tinham sido consideradas na apuração dos indicadores individuais. Nessa avaliação, foram excluídas do cálculo as interrupções consideradas como expurgos pela Distribuidora, sem nenhuma crítica por parte da Fiscalização.

Foram analisados 181 registros de interrupções de que afetaram 129 das 383 unidades consumidoras da amostra (**Anexo I**).

Constatou-se que os indicadores de continuidade DIC, FIC e DMIC das 383 unidades consumidoras da amostra estavam regularmente registrados no sistema informatizado da Distribuidora.

3) Apuração do indicador DICRI

Com a finalidade de avaliar a apuração do indicador DICRI foram analisados 262 registros de interrupção em dias críticos relacionados a 383 unidades consumidoras da amostra extraída pela fiscalização para verificar a apuração desse indicador (**Anexo II**).

Constatou-se que os indicadores DICRI das 383 unidades consumidoras da amostra estavam regularmente registrados no sistema automatizado da Distribuidora.

Constatação (CT.4) – Expurgos de Interrupções

1) Adequação dos expurgos realizados

Em 2017 a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ expurgou, para efeito de cálculo dos indicadores de continuidade, interrupções ocorridas por (i) falha nas instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros e (ii) ocorridas em dia crítico.

a. Expurgo por Dia Crítico

Considerando a quantidade de ocorrências emergenciais informadas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, foi realizado o cálculo do valor de corte para efeito de dia crítico e, foram comparados com os valores informados pela Distribuidora para todos os conjuntos de unidades consumidoras.

ARCE FL. 89

Não foram encontradas diferenças entre o número de ocorrências que caracterizam o dia crítico utilizado pela Distribuidora e o número calculado pela Fiscalização com base no arquivo de interrupções encaminhado.

Após a obtenção dos valores de corte, para os conjuntos das unidades consumidoras da amostra, foi verificado se os dias críticos foram expurgados corretamente.

A fiscalização verificou que das 383 unidades consumidoras da amostra, apenas 7 tiveram registros de interrupções expurgados por dia crítico.

Não foram encontradas inconsistências no expurgo por dia crítico.

b. Expurgo por falha nas instalações da unidade consumidora

Da análise das interrupções de uma amostra de 383 unidades consumidoras, observa-se que foi expurgada apenas 1 interrupção que afetou a unidade consumidora 7216300, com o motivo de expurgo "falha nas instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros".

A Fiscalização observou que a ocorrência teve a seguinte descrição: "...localizado condutor de MT partido, fase A, lado carga ao solo, devido a poste de iluminação interna de condomínio com base oxidada que tombou sobre a rede de MT...". Diante desse registro a Fiscalização considerou correto o referido expurgo por falha nas instalações da unidade consumidora.

c. Aviso ao consumidor para os desligamentos programados e o cumprimento dos horários para início e término da programação

Para a análise da apuração do indicador DMIC, foi verificada a existência de aviso ao consumidor para os desligamentos programados e o cumprimento dos horários para início e termino da programação.

Por meio do Ofício OF/CEE/0099/2018, de 5 de outubro de 2018, foram solicitados das Distribuidora todos as comprovações do envio do aviso de desligamento programado aos consumidores da amostra.

Da análise dos registros de interrupções oriundos de desligamentos programados verificou-se que somente 10 das 383 unidades consumidoras da amostra sofreram afetação por desligamentos programados no ano de 2017.

A Fiscalização verificou que das 10 unidades consumidoras da amostra que sofreram interrupção por desligamentos programados, para apenas uma (UC 8198205 – Município: Farias Brito – Ordem de Interrupção: 19638887) não foi comprovado o aviso, todavia a interrupção não foi expurgada no cálculo do indicador DMIC, haja vista que não foi cumprido o horário programado para o desligamento.

A **Tabela 4** apresenta a relação das 10 unidades consumidoras da amostra que sofreram interrupção no fornecimento por desligamento programado.

Tabela 4 – Unidades Consumidoras e Ordens de Interrupções associadas sem comprovação de aviso de desligamento

UC	Ordem de Interrupção	Data e Hora Início Programação	Data e Hora Final Programação	Data e Hora Início Execução	Data e Hora Início Execução
7895051	19292565	28/03/2017 - 15:30	28/03/2017 – 18:00	28/03/2017 - 15:30	28/03/2017 – 16:40
5963019	20164751	25/09/2017 – 14:00	25/09/2017 – 17:00	25/09/2017 – 14:30	25/09/2017 – 17:00
214372	18909301	24/01/2017 – 08:00	**24/01/2017 – 13:00**	24/01/2017 – 08:18	**24/01/2017 – 14:10**

ARCE FL. 90

UC	Ordem de Interrupção	Data e Hora Início Programação	Data e Hora Final Programação	Data e Hora Início Execução	Data e Hora Início Execução
7895051	18593875	15/03/2017 – 13:00	15/03/2017 – 17:00	15/03/2017 – 13:11	15/03/2017 – 16:53
8198205	19465499	26/04/2017 – 13:30	**26/04/2017 – 17:30**	26/04/2017 – 13:36	**26/04/2017 – 17:35**
4547804	19638887	25/05/2017 – 08:00	**25/05/2017 – 13:00**	25/05/2017 – 09:16	**25/05/2017 – 14:42**
1482478	19995515	18/08/2017 – 14:00	18/08/2017 – 17:00	18/08/2017 – 14:23	18/08/2017 – 16:20
7375614	20040059	28/08/2017 – 09:00	28/08/2017 – 14:00	28/08/2017 – 09:00	28/08/2017 – 12:20
6705094	20435495	15/11/2017 – 08:00	**15/11/2017 – 12:00**	15/11/2017 – 09:16	**15/11/2017 – 17:30**
2865199	20254521	12/12/2017 – 09:00	12/12/2017 – 14:00	12/12/2017 – 09:07	12/12/2017 – 14:00

Observa-se que somente para as unidades consumidoras **214372**, **8198205**, **4547804** e **6705094** não foram cumpridos os horários programados para os desligamentos, sendo verificado pela fiscalização que as respectivas interrupções foram consideradas no cálculo do indicador DMIC.

Constatação (CT.5) – Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites

Foi extraída uma amostra aleatória do universo de unidades consumidoras que tiveram transgressão em algum de seus indicadores de continuidade individuais em 2017 e, consequentemente, direito do consumidor de receber compensação.

O modelo para extração das amostras foi baseado na alocação ótima de Neyman. O modelo aloca a quantidade de unidades consumidoras de cada extrato (compensações relativas ao período de apuração mensal, trimestral e anual) que representa o universo estatisticamente.

O tamanho da amostra adotado para as unidades consumidoras com direito a receber compensações relativas ao período de apuração mensal, trimestral ou anual foi de 383 unidades consumidoras num universo de 1.925.384, correspondendo a erro inferior a 10% do universo de registros.

Seguindo a alocação ótima de Neyman a amostra a composição da amostra se deu conforme apresentado na **Tabela 5**.

Tabela 5 – Composição da Amostra de Compensação por Transgressão do DIC, FIC e DMIC

Tipo de transgressão	Quantidade Total	Tamanho Amostra
DIC ANUAL	140.598	28
DIC MENSAL	303.616	60
DIC TRIMESTRAL	326.132	47
DMIC MENSAL	1.129.783	225
FIC ANUAL	23.033	5
FIC MENSAL	66.483	13
FIC TRIMESTRAL	25.739	5

ARCE FL. 91

Foi analisado o cumprimento dos critérios para o cálculo e pagamento do valor de compensação devida, conforme estabelecido na Seção 8.2 Módulo 8 do Prodist, revisão 8, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016.

Constatou-se apenas uma divergência entre os valores de compensação calculados pela Fiscalização e a importância creditada pela Distribuidora na fatura da unidade consumidora, conforme apontado na **Tabela 6**.

Tabela 6 – Unidade Consumidora com valor da compensação divergentes

Unidade Consumidora	Período	Indicador	Compensação (R$)	
			Calculado da Fiscalização	Apurado e creditado pela Distribuidora
7789006	Abril	DIC - Mensal	1,06	1,00

Não Conformidade (NC.1) - Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites

Por não ter calculado e creditado corretamente o valor da compensação pela transgressão do limite do indicador de continuidade individual **DIC** para a unidade consumidora 7789006 apontada na **Tabela 7**, a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ não cumpriu o disposto no subitem 5.11.5 do item 5.11, seção 8.2 do Módulo 8 do Prodist, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016, que determina à distribuidora:

Seção 8.2 do Módulo 8 - Prodist – Rev. 8 (REN. n° 728/2016)

[...]

5.11 Compensações.

*5.11.1 No caso de violação do limite de continuidade individual dos indicadores **DIC, FIC e DMIC** em relação ao período de apuração (mensal, trimestral ou anual), a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o período de apuração.*

5.11.2 No caso de violação do limite de continuidade individual do indicador DICRI, a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o mês de ocorrência da interrupção.

5.11.2.1 A distribuidora deverá efetuar uma compensação ao consumidor para cada interrupção ocorrida em dia crítico que superar o limite do indicador DICRI.

[...]

5.11.5 No cálculo do valor da compensação serão utilizadas as seguintes fórmulas:

*a) Para o **DIC**:*

$$Valor = \left(\frac{DICv}{DICp} - 1 \right) DICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

*b) Para o **DMIC**:*

$$Valor = \left(\frac{DMICv}{DMICp} - 1 \right) DMICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

ARCE FL. 92

c) Para o FIC:

$$Valor = \left(\frac{FICv}{FICp} - 1 \right) DICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

d) Para o DICRI:

$$Valor = \left(\frac{DICRIv}{DICRIp} - 1 \right) DICRIp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

onde:

DICv = duração de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em horas e centésimos de hora;

DICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de duração de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

DMICv = duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em horas e centésimos de hora;

DMICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

FICv = frequência de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em número de interrupções;

FICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de frequência de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em número de interrupções e centésimo do número de interrupções;

DICRIv = duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;

DICRIp = limite de continuidade estabelecido para o indicador de duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

EUSDmédio = média aritmética dos encargos de uso do sistema de distribuição correspondentes aos meses do período de apuração do indicador;

730 = número médio de horas no mês;

kei = coeficiente de majoração cujo valor deve ser fixado em:

i. 15 (quinze), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Baixa Tensão;

ii. 20 (vinte), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Média Tensão;

iii. 27 (vinte e sete), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Alta Tensão.

Prazo para regularização: 15 dias

ARCE FL. 93

Constatação (CT.6) – Pagamento das Compensações pela Transgressão dos Limites

Com relação ao indicador DICRI, foi retirada uma amostra específica de 96 unidades consumidoras para verificação do pagamento das respectivas compensações, correspondendo a erro inferior a 10% do universo de registros.

Da amostra de 96 Unidades Consumidoras foi analisado o cumprimento dos critérios para o cálculo do valor de compensação do DICRI, conforme estabelecido na Seção 8.2 Módulo 8 do Prodist, revisão 8, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016.

Foram constatadas divergências entre os valores de compensação calculados pela Fiscalização e aqueles apurados e creditados pela ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ em 2 casos, conforme apresentado na **Tabela 7**.

Tabela 7 – Unidades Consumidoras sem compensação por violação do indicador DICRI.

Ordem	Unidade Consumidora	Período	Indicador	Compensação (R$)	
				Calculado pela Fiscalização	Apurado e creditado pela Distribuidora
1	2538252	Janeiro	DICRI	2,83	0,00
2	2211038	Janeiro	DICRI	7,71	0,00

Não Conformidade (NC.2) - Cálculo das Compensações pela Transgressão dos Limites - DICRI

Por não ter calculado e creditado corretamente os valores de compensações aos consumidores pela transgressão dos limites do indicador de continuidade individual **DICRI** para as unidades consumidoras relacionadas na **Tabela 8**, a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ não cumpriu o disposto no subitem 5.11.5 do item 5.11, seção 8.2 do Módulo 8 do Prodist, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016, que determina à distribuidora:

Seção 8.2 do Módulo 8 - Prodist – Rev. 8 (REN. n° 728/2016)

[...]

5.11 Compensações.

[...]

*5.11.2 No caso de violação do limite de continuidade individual do indicador **DICRI**, a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o mês de ocorrência da interrupção.*

5.11.2.1 A distribuidora deverá efetuar uma compensação ao consumidor para cada interrupção ocorrida em dia crítico que superar o limite do indicador DICRI.

[...]

5.11.5 No cálculo do valor da compensação serão utilizadas as seguintes fórmulas:

a) Para o DIC:

$$Valor = \left(\frac{DICv}{DICp} - 1 \right) DICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

b) Para o DMIC:

ARCE FL. 94

$$Valor = \left(\frac{DMICv}{DMICp} - 1\right) DMICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

c) Para o FIC:

$$Valor = \left(\frac{FICv}{FICp} - 1\right) DICp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

*d) Para o **DICRI**:*

$$Valor = \left(\frac{DICRIv}{DICRIp} - 1\right) DICRIp \times \frac{EUSDmédio}{730} \times kei$$

onde:

DICv = duração de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em horas e centésimos de hora;

DICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de duração de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

DMICv = duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em horas e centésimos de hora;

DMICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

FICv = frequência de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, conforme cada caso, verificada no período considerado, expressa em número de interrupções;

FICp = limite de continuidade estabelecido no período considerado para o indicador de frequência de interrupção por unidade consumidora ou por ponto de conexão, expresso em número de interrupções e centésimo do número de interrupções;

DICRIv = duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expressa em horas e centésimos de hora;

DICRIp = limite de continuidade estabelecido para o indicador de duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão, expresso em horas e centésimos de hora;

EUSDmédio = média aritmética dos encargos de uso do sistema de distribuição correspondentes aos meses do período de apuração do indicador;

730 = número médio de horas no mês;

kei = coeficiente de majoração cujo valor deve ser fixado em:

i. 15 (quinze), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Baixa Tensão;

ii. 20 (vinte), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Média Tensão;

iii. 27 (vinte e sete), para unidade consumidora ou ponto de conexão atendidos em Alta Tensão.

Prazo para regularização: 15 dias

ARCE FL. 95

Constatação (CT.7) – Curva de Corrente nos Alimentadores

Por meio do Ofício OF/CEE/0099/2018, de 5 de outubro de 2018, foi solicitado da Distribuidora as curvas de carga ou de corrente dos alimentadores que atendem às 383 unidades consumidoras da amostra fiscalizada, para todos os dias em que houve interrupção. Foi estabelecido no referido Ofício que os dados de carga ou de corrente deveriam ter resolução mínima de um minuto e máxima de cinco minutos, disponibilizados em planilha eletrônica.

Em 19 de outubro de 2018, por meio da Carta Enel CE 136-RB-2018 a Distribuidora apresentou os dados de corrente dos alimentadores, porém com resolução de 1 (uma) hora.

Tendo em vista que os dados de corrente dos alimentadores foram apresentados pela Distribuidora com resolução bem superior àquela solicitada pela fiscalização, a análise das interrupções a partir das curvas de corrente ficou prejudicada.

Não Conformidade (NC.3) – Curva de Corrente nos Alimentadores

Por não disponibilizar todas as curvas de corrente de alimentadores na resolução requerida pela Fiscalização, a Concessionária descumpriu o disposto no artigo 4º, inciso IV, do capítulo III da Lei 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que estabelece:

> CAPÍTULO III
> DOS DEVERES DO ADMINISTRADO
>
> *Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:*
>
> *I – expor os fatos conforme a verdade*
>
> *II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé*
>
> *III – não agir de modo temerário;*
>
> *IV – prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos. (grifos nossos)*

Prazo para regularização: 15 dias

Constatação (CT.8) – Certificados ISO 9000

A ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ apresentou arquivos eletrônicos das normas e instruções adotadas pela Concessionária descrevendo os procedimentos de coleta e validação de dados e de apuração e divulgação dos indicadores de continuidade individuais e coletivos estabelecidos nos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), bem como cópias da certificação de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (*International Organization for Standartization*) ISO 9000, emitida por **BUREAU VERITAS,** aprovada em 25 de novembro de 2011 e válida até 23 de novembro de 2017, além da recertificação com validade até 22 de novembro de 2020.

As Normas e Instruções Técnicas apresentadas pela Distribuidora foram as seguintes:

- Manual de Uso nº 100, versão nº 01, de16/02/2018 – Assunto: Coleta de Dados para Apuração dos Indicadores de Continuidade do Serviço de Distribuição de Energia Elétrica ;
- Instrução de Trabalho nº 95, versão nº 01, de: 16/02/2018 – Assunto: Crítica de Incidências;
- Instrução de Trabalho nº 96, versão nº 02, de16/04/2018 - Assuntos: Apuração e Divulgação dos Indicadores de Continuidade Coletivos (DEC e FEC) e individuais (DIC, FIC, DMIC e DICRI);

ARCE FL. 96

– Instrução de Trabalho nº 97, versão nº 01, de 02/03/2018 - Assunto: Validação dos Dados para o Cálculo dos Indicadores de Continuidade Coletivos (DEC e FEC) e individuais (DIC, FIC, DMIC e DICRI);
– Instrução de Trabalho nº 99, versão nº 01, de 02/03/2018 - Assunto: Feedback da Validação dos Dados de Incidências do Sistema Elétrico;
– Instrução de Trabalho nº 102, versão nº 01, de 02/03/2018 - Assunto: Coleta, validação dos dados e divulgação de Indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica – coletivos e individuais e de atendimento emergencial.

VI – CONCLUSÃO

Conclui a Fiscalização que, no tocante ao pagamento das compensações aos consumidores por violação dos indicadores de continuidade, a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ apresentou para alguns casos específicos o descumprimento das disposições regulamentares do Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST), o que requer uma atenção especial da Distribuidora com vistas atender integralmente o regulamento.

VII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Hugo Manoel Oliveira da Silva – ARCE
Coordenador

José Dickson Araújo de Oliveira

ARCE FL. 97

ANEXO I

Unidades Consumidoras da amostra para apuração dos inidicadores DIC, FIC e DMIC

ARCE FL. 98

ANEXO I – Unidades Consumidoras da amostra para apuração de DIC, FIC e DMIC (1 de 2)

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
214372 / 1	326858 / 2	44767 / 3	57291 / 4	307553 / 5	124432 / 6
416776 / 1	356329 / 2	156433 / 3	370242 / 4	474146 / 5	309431 / 6
526768 / 1	388460 / 2	280004 / 3	374770 / 4	728086 / 5	604853 / 6
582892 / 1	468210 / 2	574497 / 3	637871 / 4	847172 / 5	1178163 / 6
604346 / 1	527499 / 2	773714 / 3	944148 / 4	945696 / 5	2153764 / 6
1168684 / 1	630582 / 2	939562 / 3	991943 / 4	1034335 / 5	2406052 / 6
1291927 / 1	875213 / 2	1356635 / 3	1388121 / 4	1583884 / 5	3069841 / 6
1355151 / 1	934416 / 2	1463520 / 3	1447695 / 4	2143475 / 5	3090559 / 6
1650625 / 1	1188138 / 2	1617282 / 3	1452295 / 4	2652274 / 5	3168003 / 6
1686951 / 1	1255327 / 2	2360354 / 3	1540201 / 4	3207640 / 5	3308666 / 6
2219955 / 1	1317593 / 2	2720509 / 3	2210683 / 4	3276347 / 5	3759260 / 6
2549268 / 1	2056695 / 2	2924894 / 3	2394299 / 4	3514862 / 5	4536683 / 6
3002703 / 1	2437020 / 2	3006671 / 3	2486258 / 4	4038033 / 5	4887308 / 6
3266774 / 1	2782149 / 2	3243797 / 3	2793147 / 4	4547804 / 5	4907976 / 6
3813773 / 1	2796138 / 2	3485832 / 3	3265920 / 4	4586135 / 5	4917114 / 6
3842667 / 1	3498916 / 2	3489005 / 3	3457021 / 4	4664827 / 5	5488294 / 6
4541642 / 1	3564298 / 2	3878654 / 3	3551005 / 4	5267054 / 5	5638222 / 6
4616827 / 1	3650960 / 2	4012118 / 3	3834405 / 4	5431965 / 5	5883637 / 6
4919306 / 1	3674529 / 2	4475562 / 3	3870032 / 4	5718063 / 5	6351358 / 6
5428502 / 1	3911085 / 2	5654077 / 3	4044440 / 4	5776285 / 5	6504429 / 6
5947170 / 1	5073931 / 2	5732547 / 3	4449931 / 4	6591088 / 5	6762706 / 6
6349407 / 1	5542024 / 2	5881350 / 3	4645771 / 4	6908242 / 5	6841751 / 6
6544506 / 1	5699514 / 2	6590351 / 3	6026321 / 4	7258698 / 5	7003271 / 6
6776314 / 1	6123597 / 2	6787261 / 3	6223781 / 4	7365903 / 5	7065868 / 6
7405782 / 1	6360514 / 2	7571732 / 3	7068601 / 4	7475855 / 5	7091382 / 6
7575860 / 1	6856808 / 2	7895051 / 3	7308278 / 4	7694373 / 5	7155602 / 6
7621636 / 1	6978167 / 2	7911961 / 3	7555507 / 4	7834804 / 5	7216300 / 6
7802686 / 1	7159328 / 2	7963397 / 3	7686967 / 4	7893058 / 5	7676458 / 6
7845284 / 1	7320048 / 2	8004579 / 3	7856169 / 4	8038745 / 5	7715055 / 6
7865818 / 1	7588065 / 2	8056965 / 3	7953127 / 4	8084731 / 5	8254705 / 6
7890461 / 1	7707667 / 2	8095748 / 3	8198205 / 4	8308056 / 5	8325193 / 6
-	7883675 / 2	8097717 / 3	8239008 / 4	9002275 / 5	8360384 / 6

ARCE FL 99

ANEXO I – Unidades Consumidoras da amostra para apuração de DIC, FIC e DMIC (2 de 2)

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
368842 / 7	118299 / 8	115207 / 9	47057 / 10	118930 / 11	163392 / 12
410125 / 7	145404 / 8	673774 / 9	88806 / 10	629561 / 11	380850 / 12
684411 / 7	233187 / 8	959883 / 9	283671 / 10	734813 / 11	774444 / 12
696144 / 7	715898 / 8	1193124 / 9	412166 / 10	961594 / 11	1641225 / 12
1165596 / 7	751206 / 8	1316568 / 9	533781 / 10	1156209 / 11	1643532 / 12
1275725 / 7	821988 / 8	1433606 / 9	872486 / 10	1161799 / 11	1663415 / 12
1322868 / 7	955405 / 8	1853857 / 9	1148682 / 10	3246831 / 11	2140243 / 12
1514283 / 7	1265061 / 8	2039798 / 9	1210985 / 10	4104768 / 11	2865199 / 12
1540138 / 7	1482478 / 8	2055074 / 9	1422689 / 10	4237810 / 11	3428899 / 12
2211675 / 7	2818912 / 8	2197378 / 9	1508500 / 10	4609413 / 11	4284880 / 12
2272458 / 7	2978045 / 8	2214955 / 9	1538503 / 10	5288186 / 11	4522280 / 12
3174936 / 7	4183717 / 8	2397705 / 9	2146035 / 10	5324591 / 11	5005815 / 12
3319146 / 7	4819958 / 8	3456027 / 9	2273556 / 10	5678329 / 11	5262566 / 12
3449417 / 7	4895627 / 8	3458136 / 9	2320419 / 10	6134882 / 11	5715168 / 12
3846251 / 7	5025813 / 8	3459210 / 9	2831335 / 10	6251874 / 11	6115406 / 12
3914638 / 7	5576288 / 8	3476579 / 9	3225478 / 10	6488927 / 11	6301716 / 12
4285369 / 7	5702356 / 8	3533835 / 9	3328390 / 10	6705094 / 11	6779775 / 12
4683806 / 7	5731876 / 8	3558228 / 9	3554816 / 10	7106928 / 11	7182759 / 12
5411215 / 7	6117135 / 8	3695135 / 9	3701879 / 10	7144031 / 11	7328700 / 12
5936132 / 7	6120115 / 8	4336327 / 9	4370460 / 10	7152454 / 11	7425967 / 12
6334058 / 7	6760088 / 8	4715012 / 9	4436180 / 10	7388593 / 11	7502023 / 12
6729632 / 7	7011941 / 8	5363477 / 9	4829385 / 10	7406277 / 11	7703376 / 12
7060919 / 7	7252484 / 8	5963019 / 9	4904844 / 10	7431513 / 11	7711780 / 12
7315680 / 7	7375614 / 8	6210555 / 9	5296113 / 10	7837114 / 11	7873918 / 12
7324779 / 7	7672250 / 8	6335608 / 9	6210073 / 10	7938629 / 11	7876871 / 12
7511677 / 7	7815638 / 8	7263300 / 9	7025345 / 10	7954393 / 11	7981575 / 12
7530531 / 7	7966092 / 8	7883137 / 9	7416942 / 10	7979516 / 11	8118159 / 12
7717065 / 7	7998195 / 8	7974367 / 9	7952475 / 10	8028264 / 11	8324729 / 12
7740312 / 7	8339317 / 8	8042738 / 9	8022025 / 10	8386927 / 11	8641561 / 12
7946427 / 7	8379106 / 8	8296235 / 9	8199856 / 10	8405861 / 11	8716925 / 12
8205564 / 7	8465223 / 8	8367097 / 9	8332306 / 10	8412423 / 11	8721966 / 12
8276928 / 7	8487026 / 8	8424168 / 9	8500995 / 10	8457939 / 11	8777269 / 12

ARCE FL. 100

ANEXO II

Unidades Consumidoras da amostra para apuração do indicador DICRI

ARCE FL. 109

ANEXO II – Unidades Consumidoras da amostra para apuração de DICRI (1 de 2)

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
6046004 / 1	6046004 / 1 /	4750941 / 1	1719730 / 2	6512749 / 3	2429694 / 3
6399661 / 1	6399661 / 1 /	7585152 / 1	2928915 / 2	2573186 / 3	3079548 / 3
7304223 / 1	7304223 / 1 /	3771998 / 1	4083152 / 2	1845424 / 3	4677693 / 3
7932292 / 1	7932292 / 1 /	3612121 / 1	6194020 / 2	3312629 / 3	4776819 / 3
7016740 / 1	7016740 / 1 /	3862275 / 1	722597 / 2	293945 / 3	4154763 / 3
6327368 / 1	6327368 / 1 /	6702503 / 1	7234523 / 2	6831211 / 3	2631340 / 3
4336893 / 1	4336893 / 1 /	4160003 / 1	1486146 / 2	2283891 / 3	6559660 / 3
5377961 / 1	5377961 / 1 /	7448521 / 1	3030093 / 2	8074390 / 3	830458 / 3
3638777 / 1	3638777 / 1 /	1535332 / 1	5774931 / 2	7571845 / 3	2305213 / 3
1578340 / 1	1578340 / 1 /	7208962 / 1	1086771 / 2	6814812 / 3	7780843 / 3
2038734 / 1	2038734 / 1 /	7932049 / 2	2549478 / 2	8027736 / 3	785712 / 3
7833608 / 1	7833608 / 1 /	982025 / 2	4106747 / 2	2010678 / 3	4118424 / 3
3009177 / 1	3009177 / 1 /	7616650 / 2	7255271 / 2	4391691 / 3	2193412 / 3
1051457 / 1	1051457 / 1 /	3155407 / 2	1853318 / 2	2593301 / 3	1152811 / 3
3337941 / 1	3337941 / 1 /	1683944 / 2	2492570 / 2	2579867 / 3	7154093 / 3
3933138 / 1	3933138 / 1 /	6306464 / 2	7288361 / 2	4460214 / 3	1559080 / 3
6200951 / 1	6200951 / 1 /	7129686 / 2	891020 / 2	466357 / 3	1845414 / 3
7376643 / 1	7376643 / 1 /	5879981 / 2	5582270 / 2	4358753 / 3	7098251 / 3
2769771 / 1	2769771 / 1 /	2714376 / 2	6692844 / 2	5503533 / 3	2539055 / 3
3714323 / 1	3714323 / 1 /	4120117 / 2	3794432 / 2	3345467 / 3	4276068 / 3
2218356 / 1	2218356 / 1 /	7128787 / 2	6667495 / 2	8105387 / 3	1579259 / 3
3182336 / 1	3182336 / 1 /	4334905 / 2	7278325 / 3	7697073 / 3	7738224 / 3
2170650 / 1	2170650 / 1 /	4166104 / 2	1031578 / 3	5110140 / 3	3588162 / 3
1112048 / 1	1112048 / 1 /	4624703 / 2	3183675 / 3	2515730 / 3	4482620 / 3
2886951 / 1	2886951 / 1 /	8091451 / 2	6192943 / 3	7021441 / 3	5223921 / 3
5638276 / 1	5638276 / 1 /	1688620 / 2	1038508 / 3	2422636 / 3	7806689 / 3
3346509 / 1	3346509 / 1 /	6077257 / 2	2768234 / 3	2774376 / 3	3427447 / 3
3836804 / 1	3836804 / 1 /	6938976 / 2	3110716 / 3	3814555 / 3	4804330 / 3
3153150 / 1	3153150 / 1 /	7114694 / 2	7348791 / 3	7801471 / 3	1026746 / 3
2044476 / 1	2044476 / 1 /	2241130 / 2	1723519 / 3	5407288 / 3	7642781 / 3
911413 / 1	911413 / 1 /	3728354 / 2	3725720 / 3	1537354 / 3	1097302 / 3
-	2806503 / 1 /	3728419 / 2	7566847 / 3	2573190 / 3	1351425 / 3

ARCE FL 102

ANEXO II – Unidades Consumidoras da amostra para apuração de DICRI (2 de 2)

UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS	UC / MÊS
2922776 / 3	4504866 / 4	9010961 / 5	3818607 / 7	6491092 / 10	2483627 / 12
1852716 / 3	7677116 / 4	2556694 / 5	8197876 / 7	1345147 / 10	2233341 / 12
2923889 / 3	3375758 / 4	1336288 / 5	8415675 / 7	5252396 / 10	4031499 / 12
4592321 / 3	1113740 / 4	2033419 / 5	6169620 / 7	7180832 / 10	8295491 / 12
4745977 / 3	2206892 / 4	8140509 / 5	7569013 / 7	5625512 / 10	5880400 / 12
3042284 / 3	4605289 / 4	8048990 / 5	4080162 / 7	3358943 / 10	77526 / 12
5654893 / 3	7057104 / 4	2687529 / 5	1531552 / 7	1202444 / 10	463477 / 12
5119872 / 3	533692 / 4	3426245 / 5	1766506 / 7	9007900 / 10	9003615 / 12
3173286 / 3	682298 / 4	6390248 / 6	4435049 / 7	3854560 / 10	1551906 / 12
7152572 / 3	130868 / 4	4135783 / 6	4893301 / 7	1106923 / 10	7903010 / 12
2165739 / 3	2422004 / 4	832693 / 6	8183473 / 7	5185117 / 10	7753766 / 12
727362 / 3	1146471 / 4	7126189 / 6	2774275 / 7	7739137 / 11	13499 / 12
5582291 / 3	6178614 / 4	2591603 / 6	263951 / 7	1250319 / 11	4355750 / 12
4080019 / 3	3509100 / 4	2641934 / 6	5109306 / 8	4865724 / 11	5388712 / 12
7874060 / 3	7799251 / 4	1416017 / 6	8097685 / 9	8297446 / 11	6445349 / 12
5224789 / 3	5207000 / 4	8180904 / 6	7529234 / 9	7755913 / 11	8604371 / 12
5767407 / 3	1318750 / 4	5874292 / 6	8418291 / 9	5300508 / 11	801611 / 12
7705580 / 3	6895722 / 4	8297352 / 6	5870400 / 9	1186431 / 11	1350135 / 12
554253 / 3	935180 / 4	1352464 / 6	8016541 / 9	4778224 / 11	5826132 / 12
2305111 / 3	5891365 / 4	6778173 / 6	2297971 / 9	5173049 / 11	8202821 / 12
3348896 / 3	471903 / 4	2379525 / 7	278862 / 9	4910334 / 11	2408514 / 12
4825989 / 3	471995 / 4	7657733 / 7	3762949 / 9	5141821 / 11	7192553 / 12
2819861 / 3	6339333 / 4	470661 / 7	5770219 / 9	7740323 / 11	3649284 / 12
2924881 / 3	4499293 / 4	7318980 / 7	7080071 / 9	5089061 / 11	4735594 / 12
5362648 / 3	2359935 / 4	2116730 / 7	2120622 / 9	3929599 / 11	1190626 / 12
7776387 / 3	6827244 / 4	4634824 / 7	2121091 / 9	8638467 / 11	3036063 / 12
7624867 / 3	1200644 / 4	7297823 / 7	2967240 / 9	319211 / 11	7617650 / 12
2288120 / 4	2321920 / 5	3418748 / 7	6618382 / 9	3293456 / 11	5332516 / 12
3705769 / 4	5326908 / 5	2547252 / 7	7343722 / 9	4734691 / 11	1584959 / 12
3770652 / 4	3042645 / 5	2806146 / 7	2340712 / 10	7130539 / 11	3741065 / 12
5546858 / 4	854977 / 5	7275439 / 7	3440619 / 10	8535892 / 11	2193493 / 12
4757904 / 4	6368482 / 5	6351338 / 7	6110033 / 10	8627010 / 12	3709344 / 12

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 103

Ofício OF/CEE/0114/2018

Fortaleza, 1º de novembro de 2018

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Relatório de Fiscalização 1001/2018-ARCE-SFE
Fiscalização da apuração dos indicadores de continuidade - Enel Ceará
Processo PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Superintendente,

Tendo em vista a identificação da necessidade de correções pontuais no texto do Relatório de Fiscalização nº 1001/2018-ARCE-SFE (Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE CONTINUIDADE previsto para outubro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE), enviando anteriormente por meio do Ofício OF/CEE/0113/2018, de 31/10/2018, solicitamos a substituição do referido documento pelo ora encaminhado

Cordialmente,

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

EX/PRT/3421/2018

ARCE FL. 1a

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
14/11/2018
Carta Enel Ceará 146-RB-18

Referência: Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE- SFE

Assunto: Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0017/2018

Senhor Coordenador,

1 - Dos fatos

Após fiscalização realizada no período de 24 a 31 de outubro de 2018, que teve como objetivo verificar o cumprimento dos procedimentos de coleta, apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como, averiguar a correção do cálculo dos valores correspondentes às compensações por violação dos limites de continuidade individual, com base no que dispõem os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, relativos ao ano de 2017, foi gerado o Relatório de Fiscalização RF 1001-ARCE-SFE. No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 03 (três) Não Conformidades (NC.1 a NC.3).

A esse respeito, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

2 - Manifestação da Enel Ceará

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

A Não Conformidade NC.1 cita que:

> Por não ter calculado e creditado corretamente o valor da compensação pela transgressão do limite do indicador de continuidade individual DIC para a unidade consumidora 7789006 apontada na Tabela 7, a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ não

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
20/11/2018 às 10h50

Morgana Lima
Ouvidoria - ARCE
19/11/2018

cumpriu o disposto no subitem 5.11.5 do item 5.11, seção 8.2 do Módulo 8 do Prodist, aprovado pela Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016, de 21 de junho de 2016, que determina à distribuidora:

Seção 8.2 do Módulo 8 - Prodist – Rev. 8 (REN. n° 728/2016)

[...]

5.11 Compensações.

*5.11.1 No caso de violação do limite de continuidade individual dos indicadores **DIC, FIC e DMIC** em relação ao período de apuração (mensal, trimestral ou anual), a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o período de apuração.*

5.11.2 No caso de violação do limite de continuidade individual do indicador DICRI, a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o mês de ocorrência da interrupção.

5.11.2.1 A distribuidora deverá efetuar uma compensação ao consumidor para cada interrupção ocorrida em dia crítico que superar o limite do indicador DICRI.

[...]

5.11.5 No cálculo do valor da compensação serão utilizadas as seguintes fórmulas:

(...)

Manifestação à Não conformidade (NC.1)

Em relação à Não Conformidade NC.1, observa-se que a unidade consumidora listada na Tabela 6 do Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE-SFE, não teve transgressão no mês de apuração de abril de 2017, conforme pode ser observado nas imagens da Figura A, portanto solicitamos que a Não Conformidade NC.1 seja desconsiderada.

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

ARCE
FL. 106

Figura A – Registros dos indicadores Apurados 2017 - 7789006



Mes/Ano	PCR	Conjunto	Departamento	Alimentador	CD	DIC	FIC
01/2017	7789006	PECÉM	DEMEM	PCM01M5		0	0
02/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		4.69	2
03/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0	0
04/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0.8	2
05/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		4.51	2
06/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0.62	1
07/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		1.79	3
08/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0	0
09/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0	0
10/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		3.94	2
11/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		0.17	1
12/2017	7789006	CAUCAIA	DEMEM	CCA01C2		2.58	2

A título meramente argumentativo, com relação à unidade consumidora (UC **7789006)** listada no ANEXO I, ordem 33, Folha 1 de 10 do Ofício n° OF/CEE/0100/2018, observa-se que o ressarcimento relacionado ao FIC ANUAL 2017 foi corretamente calculado e compensado, onde o referido valor foi obtido multiplicando-se o resultado da fórmula de cálculo da compensação(a) pelo quociente entre a soma dos valores apurados dos indicadores mensais que não foram violados(b) e o valor apurado do indicador trimestral ou anual(c), ou seja, a*b/c, conforme pode ser observado nas imagens da Figura B. Portanto, o valor de ressarcimento da UC está correto, tendo a distribuidora cumprido o que estabelece os item 5.11.5.c) e 5.11.6.2.a), da seção 8.2 do módulo 8 do PRODIST.

ANEXO I do Ofício n° OF/CEE/0100/2018 - Folha 1 de 10

ORDEM	UC	INDICE	TIPO	REFERÊNCIA (ano, trimestre ou mês)
33	7789006	FIC	ANUAL	2017

ARCE FL. 107

Figura B – Cálculo e comrpovante de Ressarcimento por FIC ANUAL 2017 – UC 7789006

UC 7789006

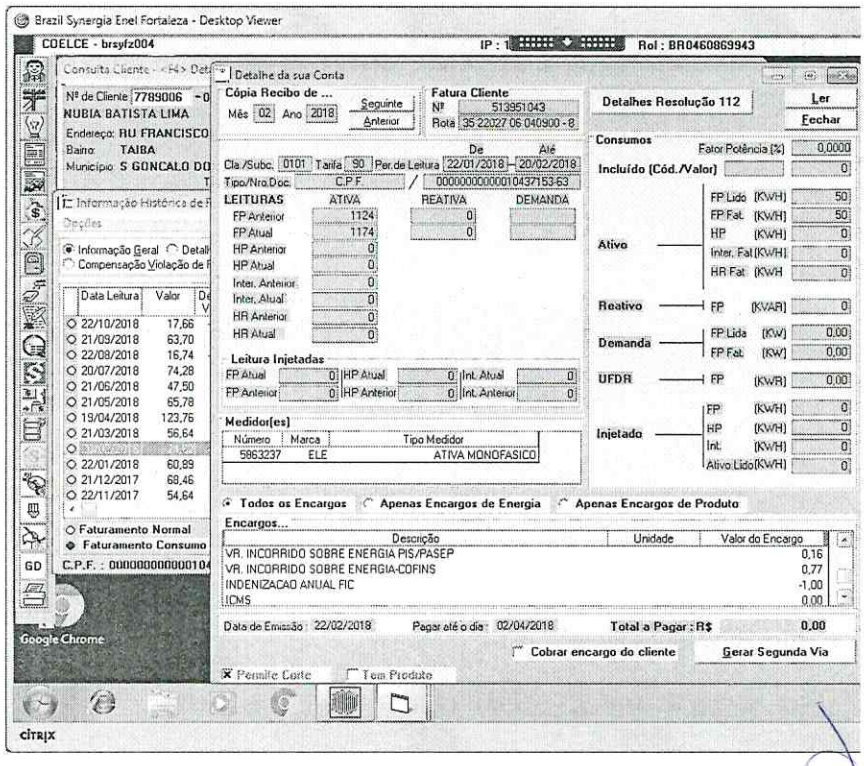
Período 2017	FIC Real	FIC Meta	Ressarc FIC (R$)
Mês apur 01	0	6,85	R$ -
Mês apur 02	2	6,72	R$ -
Mês apur 03	0	6,72	R$ -
Mês apur 04	2	6,72	R$ -
Mês apur 05	2	6,72	R$ -
Mês apur 06	1	6,72	R$ -
Mês apur 07	3	6,72	R$ -
Mês apur 08	0	6,72	R$ -
Mês apur 09	0	6,72	R$ -
Mês apur 10	2	6,72	R$ -
Mês apur 11	1	6,72	R$ -
Mês apur 12	2	6,72	R$ -

Período	FIC Tri Real	FIC Tri Meta	Ress. FIC Tri (R$)	Somatório Calculado Trim FIC	Valores mensais não violados FIC	EUSD Médio Trim
Trim 01	2	6,85	R$ (2,764)	(2,76)	2	17,12
Trim 02	5	6,72	R$ (1,099)	(1,10)	5	19,25
Trim 03	3	6,72	R$ (2,372)	(2,37)	3	19,20
Trim 04	5	6,72	R$ (1,281)	(1,28)	5	22,43

Período	FIC Ano Real (c)	FIC Ano Meta	Ress. FIC Ano (R$)	Somatório Calculado Ano FIC (a)	DIC Tri Meta	Valores mensais não violados FIC (b)	EUSD Médio Ano
Ano	15	13,45	R$ 1,00	1,00	21,73	15,00	19,50

Resultado da fórmula de cálculo da compensação	Somatório Calculado Ano FIC (a)	((15/13,45)-1)*21,73*19,499/730*15	=	1,00
Soma dos valores apurados dos indicadores mensais que não foram violados	Valores mensais não violados FIC (b)	2+2+2+1+3+2+1+2	=	15
Valor apurado do indicador anual	FIC Ano Real (c)	15	=	15

Valor Ressarcimento FIC Ano	a*b/c	1,00*15/15	-	R$	1,00



Diante do exposto, requeremos que a Não Conformidade NC.1 seja desconsiderada.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

> Por não ter calculado e creditado corretamente os valores de compensações aos consumidores pela transgressão dos limites do indicador de continuidade individual **DICRI** para as unidades consumidoras relacionadas na **Tabela 8**, a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ não cumpriu o disposto no subitem 5.11.5 do item 5.11, seção 8.2 do Módulo 8 do Prodist, aprovado pela **Resolução Normativa ANEEL nº 728/2016**, de 21 de junho de 2016, que determina à distribuidora:
>
> **Seção 8.2 do Módulo 8 - Prodist – Rev. 8 (REN. n° 728/2016)**
>
> [...]
>
> *5.11 Compensações.*
>
> *[...]*
>
> *5.11.2 No caso de violação do limite de continuidade individual do indicador **DICRI**, a distribuidora deverá calcular a compensação ao consumidor acessante do sistema de distribuição, inclusive àqueles conectados em DIT, e efetuar o crédito na fatura, apresentada em até dois meses após o mês de ocorrência da interrupção.*
>
> *5.11.2.1 A distribuidora deverá efetuar uma compensação ao consumidor para cada interrupção ocorrida em dia crítico que superar o limite do indicador DICRI.*
>
> *[...]*
>
> *5.11.5 No cálculo do valor da compensação serão utilizadas as seguintes fórmulas:*
>
> *a) Para o DIC:*
>
> (...)

Manifestação à Não conformidade (NC.2)

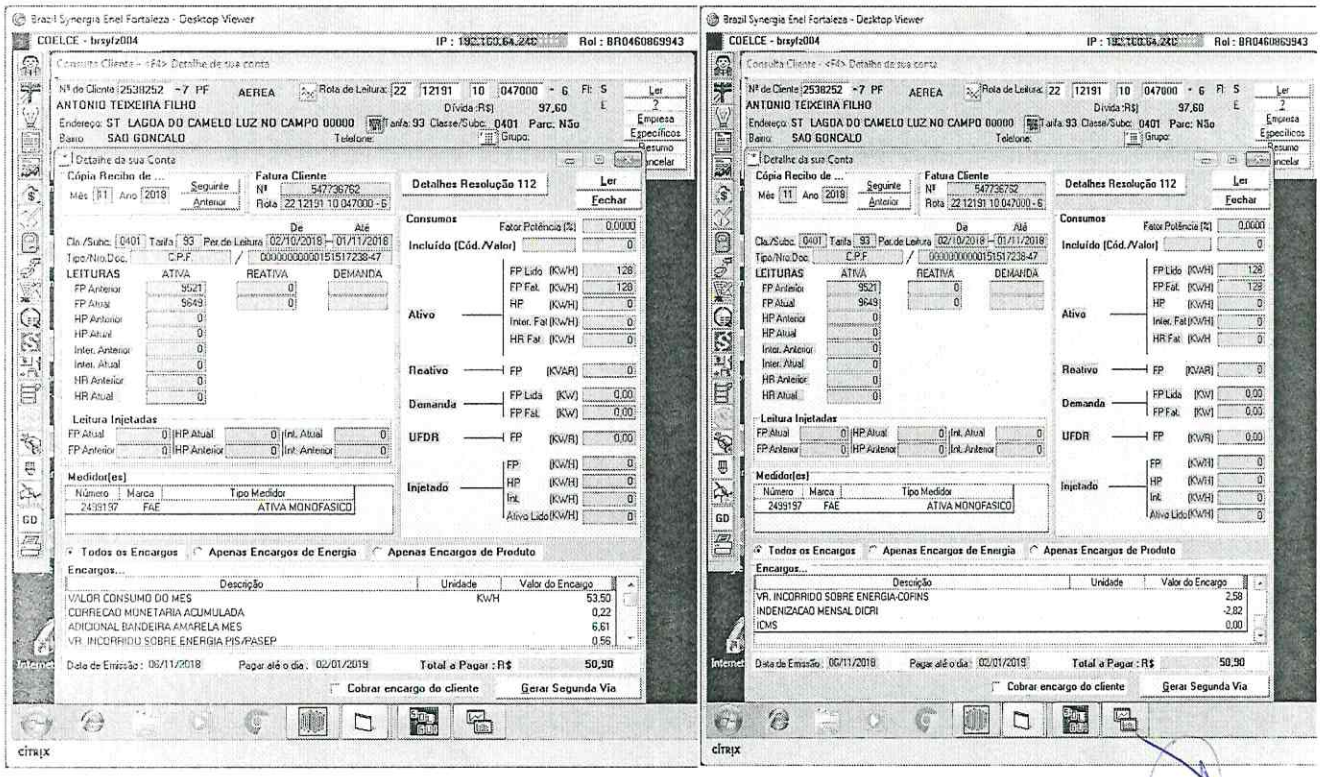
Em relação à Não Conformidade NC.2, observa-se que a unidade consumidora 2538252 listada na Figura 7, ordem 1, do Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE-SFE, teve o DICRI apurado para a referência janeiro de 2017, conforme pode ser observado na imagem da Figura C. Quanto ao ressarcimento referente à essa

transgressão, em novembro de 2018, o valor foi creditado na fatura da referida unidade consumidora, acrescido da devida correção monetária, conforme pode ser verificado nas imagens da Figura D.

Figura C – Apuração do Indicador de Qualidade DICRI JANEIRO 2017 - UC 2538252



Figura D – Crédito do Valor do Ressarcimento por DICRI JANEIRO 2017 – UC 2538252

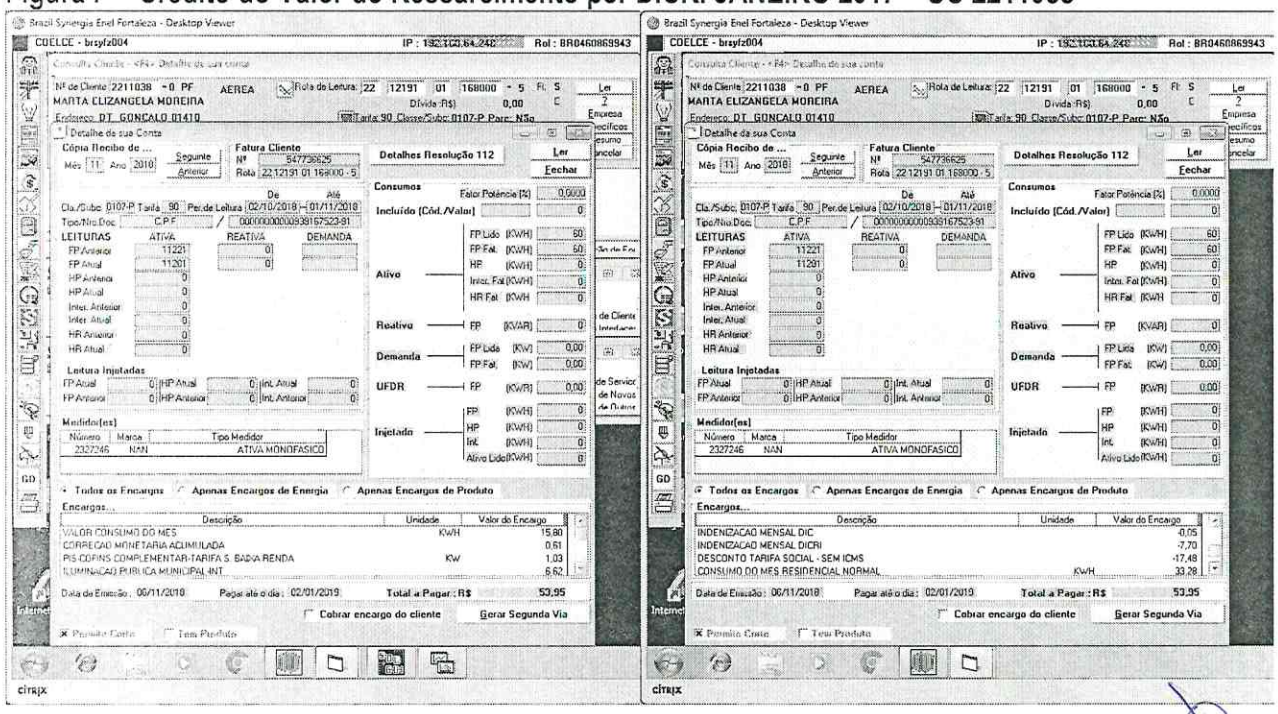


Quanto à unidade consumidora 2211038 listada na Tabela 7, ordem 2, do Termo de Notificação nº 1001/2018-ARCE-SFE, teve o DICRI apurado para a referência janeiro de 2017, conforme pode ser observado na imagem da Figura E. Quanto ao ressarcimento referente à essa transgressão, em novembro de 2018, o valor foi creditado na fatura da referida unidade consumidora, acrescido da devida correção monetária, conforme pode ser verificado nas imagens da Figura F.

Figura E – Apuração do Indicador de Qualidade DICRI JANEIRO 2017 - UC 2211038



Figura F – Crédito do Valor do Ressarcimento por DICRI JANEIRO 2017 – UC 2211038



TNN-1003/2018-ARCE-SFE
RFN-1003/2018-ARCE-SF

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0036/2018

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

FISCALIZAÇÃO DE APURAÇÃO DO TELEATENDIMENTO - ENEL CEARÁ

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
ENERGIA	11/09/18		

TEXFORM (82) 3322 2222

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 02

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0036/2018

Procedo à abertura de processo administrativo referente à Fiscalização da Apuração do Teleatendimento da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÀ relativo ao exercício de 2017, que se inicia com a expedição do Ofício OF/CEE/0086/2018.

Fortaleza, 11 de setembro de 2018.

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

ARCE FL. 03 PB

Ofício OF/CEE/0086/2018

Fortaleza, 11 de setembro de 2018.

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração do Teleatendimento**

Processo PCEE/CEE/0036/2018

Senhor Presidente,

1. Em conformidade ao disposto no inciso I, do artigo 29, da Lei nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e dos incisos XIV e XVI, do artigo 4º, do Anexo I, do Decreto nº. 2.335, de 06 de outubro de 1997, informamos que realizaremos fiscalização nessa concessionária, especificamente em sua Central de Teleatendimento, ainda durante o corrente ano.

2. Solicitamos, portanto, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir da data de recebimento do presente documento, o encaminhamento, em mídia eletrônica (CD ou DVD), dos relatórios originais dos equipamentos da CTA e das operadoras telefônicas que deram origem aos dados mensais informados para a ANEEL no relatório do Anexo II – Relatório da Qualidade do Atendimento Telefônico para o ano de 2017, observando o seguinte:

Enel Distribuição Ceará
Ana Lúcia Mendes
Sec. da Presidência
11-09-2018

a) O relatório da CTA contendo todas as chamadas recebidas no ano de 2017 devem ser enviados em arquivo formato texto, com os campos separados por ponto-e-vírgula (;), contendo os dados relacionados no quadro explicativo a seguir:

Ordem da Coluna	Descrição	Tipo do dado
1	Número do telefone do usuário com DDD	Numérico
2	Data do início da ligação	dd/mm/aaaa
3	Hora do início da ligação	hh:mm:ss
4	Data do início da ligação para entrada em espera (Entrada na Fila)	dd/mm/aaaa
5	Hora do início da ligação para entrada em espera (Entrada na Fila)	hh:mm:ss
6	Data do início do atendimento humano (Saída da Fila)	dd/mm/aaaa
7	Hora do início do atendimento humano (Saída da Fila)	hh:mm:ss
8	Data do fim do atendimento humano	dd/mm/aaaa
9	Hora do fim do atendimento humano	hh:mm:ss
10	Data de abandono da ligação	dd/mm/aaaa
11	Hora de abandono da ligação	hh:mm:ss
12	Classificação de cada ligação	Relacionado
13	Número de atendentes	Numérico
14	Protocolo do atendimento	Numérico

Observações, para geração dos arquivos pela Distribuidora:

a) O nome do arquivo gerado deve obedecer ao seguinte formato:

– sigla da concessionária_teleatendimento_mm_aaaa.txt

mm = 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 e 12;

b) A ordem das colunas deve ser de acordo com a relação acima.

c) Não deve ser incluído cabeçalho no arquivo texto;

d) Os dados da Coluna 12 "Classificação de cada ligação" são:

– Atendida

– Abandonada; e

– Finalizada na URA.

b) O relatório da operadora deve conter no mínimo o total de chamadas (TCH), as chamadas que não respondem (NR), as chamadas ocupadas (CO) e as com linhas ocupadas (LO) e as respectivas definições utilizadas pela operadora para cada sigla mencionada.

ARCE FL. 04 FB

3. Deverá ainda, a Distribuidora encaminhar cópia do contrato firmado com a operadora e declaração da operadora informando mês a mês as quantidades de ligações que não puderam ser transferidas à CTA por falta de capacidade da CTA (número de feixes insuficientes).

4. Por fim, em caso de necessidade de maiores esclarecimentos, informamos o contato do Analista de Regulação Hugo Manoel Oliveira da Silva (85) 3194.5651 hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br

Atenciosamente,

Eugênio Brauna Bittencourt

Coordenador de Energia

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 05

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
25/09/2018
Carta Enel CE 120-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração do tele atendimento

Referência: Ofício nº OF/CEE/0086/CEE

Prezado Senhor,

Em observância a solicitação do Ofício em referência, tendo em vista o volume e a complexidade das informações, solicitamos um prazo adicional de 15 dias para envio dessas informações, ou seja, até o dia 12 de outubro de 2018.

Agradecendo a atenção dispensada, aguardamos o posicionamento dessa Agência para prosseguirmos com o envio das referidas informações.

Atenciosamente,

José Alves de Mello Franco
Diretor de Regulação Brasil

EX/CEE/0081/2018

Ana Jessica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
25/09/18

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º Andar - CEP: 60.150-160 - Fortaleza - CE - Fones: (85) 3101.1027 / 0800.275.3838 - Fax: (85) 3101.1000 - arce@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 06

Ofício OF/CEE/0094/2018

Fortaleza, 26 de setembro de 2018.

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: **Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração do Teleatendimento**

Processo PCEE/CEE/0036/2018

Carta Enel CE 120-RB-2018

Senhor Presidente,

Reportamo-nos à Carta Enel CE 120-RB-2018 para informar que concedemos o prazo adicional solicitado. Desde já ressaltamos que esse prazo não poderá ser prorrogado novamente, tendo em vista a necessidade de cumprimento da agenda de trabalho desta Coordenadoria de Energia e da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL.

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. de Presidência
26-09-2018

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 07
PB

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
15/10/2018
Carta Enel CE 132-RB-2018

Assunto: Solicitação de dados para Fiscalização da Apuração do Telendimento

Referência: Oficio-0086/18/CEE

Prezado Senhor,

Segue conforme a seguir descrito, os dados solicitados no ofício em referência.

Com relação ao item 2.a, a Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA. Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (Call Management System) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (External Call History) e também pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.

Cabe destacar, que uma das informações solicitadas na fiscalização foi o protocolo relacionado a cada chamada (coluna 14), e conforme já informado na reunião realizada na Sede da ARCE, em 10/10/2018, a informação da citada coluna não está sendo enviada pelos motivos a seguir descritos:

- Conforme requisito regulatório, o protocolo de cada chamada é informado aos clientes no ato do atendimento, sendo o número de protocolo gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia) e tais sistemas não possuem uma vinculação à base de dados do ECH;
- A rastreabilidade das chamadas é mantida, uma vez que a busca pelo protocolo pode ser feita manualmente (como é o caso dos clientes que solicitam a gravação dos atendimentos), com uma busca inicial no sistema de atendimento pelo protocolo, depois a verificação da hora aproximada do atendimento e da atendente que realizou tal atendimento. Com as informações é realizada uma busca no sistema de gravação e uma escuta da gravação para comprovar que se trata do mesmo protocolo, uma vez que tal vinculação não está prevista na regulamentação e não foi incorporada aos sistemas da empresa;

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
15/10/18

p/ Fabriana Costa
Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
16/10/18 às 9:50

ARCE
FL. 08

- A quantidade de registros requerida na fiscalização inviabiliza, em função do tempo exíguo, executar este procedimento manual para um volume tão grande de informações.

Dessa forma, estão sendo enviadas as 13 primeiras colunas solicitadas e conforme informado na referida reunião, a partir da amostra a ser fiscalizada, serão realizados os esforços necessários e enviadas as informações referentes a coluna 14.

Além disso, gostaríamos de esclarecer que a base de dados do ECH teve uma perda de dados específica em alguns dias (para esses dias, temos os registros de entrada das chamadas, mas não temos as informações completas requeridas na fiscalização). Tal perda não prejudica a mensuração dos indicadores regulados informados à Aneel, uma vez que, conforme já informado acima, os indicadores regulados são mensurados por um sistema distinto (CMS Supervisor), sistema tal que não teve problemas durante o período. Ocorre que a base entregue nesta fiscalização estará sem as informações dos dias listados abaixo.

- Março: dias 11,26 e 27;
- Abril: dias 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28; (29 e 30 ??
- Maio: dia 04;
- Setembro: dia 12;
- Novembro: dia 12.

Fizemos todo o esforço de tentar recompor tal base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados.

Com relação ao item 3 da fiscalização, cabe esclarecer que durante o ano de 2017 a Enel CE utilizou duas operadoras de telefonia distintas: a Oi teve o contrato vigente em 2017 de 01 de Janeiro a 05 de Dezembro e a Vivo iniciou a vigência do serviço em 06 de Dezembro até o final do mês (a Vivo é a operadora atual do 0800 da Enel CE). Dessa forma, serão enviados dois contratos distintos (um para cada operadora).

Informamos ainda que tendo em vista o término do contrato com a operadora Oi encontramos dificuldades em receber a declaração referida no item 3 em tempo hábil e tão logo recebamos encaminharemos a esta Agência Reguladora. Ressaltamos que os dados contidos nos relatórios em anexo são os dados obtidos através da plataforma oficial da Operadora.

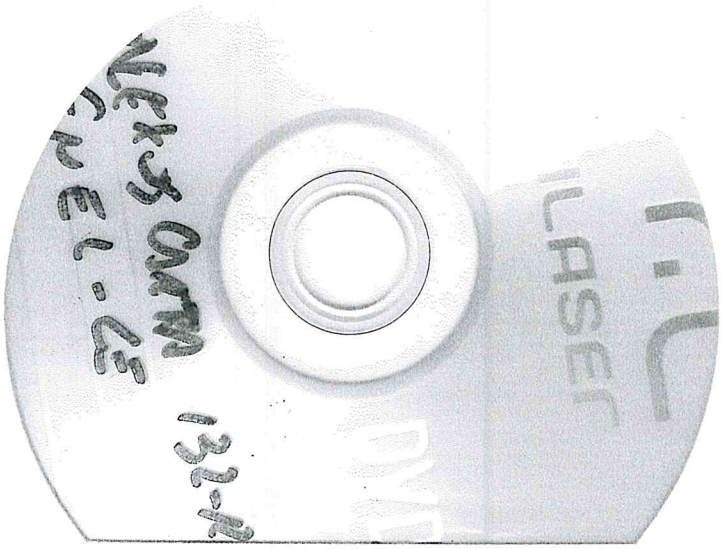
Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

ARCE
FL. 89

86



20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 10

Ofício OF/CEE/0111/2018

Fortaleza, 25 de outubro de 2018

Sua Senhoria o Senhor

Roberto Zanchi

Direitor-Presidente da Enel Distribuição Ceará

Nesta

Ref.: Fiscalização da Apuração do Teleatendimento

Processo PCEE/CEE/0036/2018

Prezado Senhor

Informamos que no período de 5 a 9 de novembro de 2018 a equipe de fiscalização composta por técnicos da ARCE e da ANEEL estará na sede dessa Distribuidora para dar continuidade aos trabalhos da fiscalização em referência.

Os trabalhos de fiscalização serão realizados pelos Analistas de Regulação da ARCE, Hugo Manoel Oliveira da Silva e José Dickson Araújo de Oliveira, e pelos Especialistas da ANEEL, Carolina Ferreira Soares e Wilson Kiyokasu Ozawa, sob a coordenação do primeiro.

Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes dessa Distribuidora,, prinicipalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com essa ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Solicitamos também informar os nomes dos representantes dessa Distribuidora para os contatos e apoios requeridos, bem como o local para a reunião de abertura dos trabalhos a ser realizada no dia 5 de novembro de 2018 às 15:00 horas.

Pedimos a colaboração de V. Sa. no sentido de que sejam disponibilizados aos técnicos desta Agência, quando do início da fiscalização, sala privativa dotada de telefone para ligações internas e externas, 4 (quatro) computadores com acesso à internet e ao sistema comercial, bem como a reserva de 3 (três) vagas para carros no estacionamento privativo.

Cordialmente,

Eugênio Braúna Bittencourt

Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lu Andrades
Sec. da Presidência
25-10-2018

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 11

Ofício OF/CEE/0112/2018

Fortaleza, 30 de outubro de 2018

Sua Senhoria o Senhor

Roberto Zanchi

Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará

Nesta

Ref.: Fiscalização da Apuração do Teleatendimento

Processo PCEE/CEE/0036/2018

Prezado Senhor:

Dando continuidade aos trabalhos da ação fiscalizadora de apuração do Teleatendimento, temos a informar que fizemos uma verificação dos dados apresentados por essa Distribuidora por meio da Carta Enel 123-RB-2018 e constatamos que, além dos dias informados no referido documento, foi verificado ainda que o mês de abril de 2017 não possui informações nos dias 29 e 30. Outrossim, constatamos uma grande quantidade de dias com períodos incompletos, conforme relacionado no **anexo** do presente Ofício.

Ocorre que o procedimento da fiscalização prevê a necessidade dos dados conforme solicitado no Ofício OF/CEE/0086/2018, e dessa forma, solicitamos que sejam entregues até a reunião de abertura no dia 5 de novembro próximo, os dados completos, que incluem os dados dos dias 29 e 30 de abril, além dos dados dos dias com períodos incompletos mencionados no **anexo**.

Cordialmente,

Eugênio Brauna Bittencourt

Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceara
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
30-10-2018

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE
FL. 13

Anexo do Ofício OF/CEE/0112/2018

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados
Janeiro	5	41
	17	44
	27	29
Fevereiro	22	47
	16	47
	3	47
Março	2	36
	3	25
	6	30
	18	47
	21	47
Abril	-	-
Maio	7	47
	12	47
	14	47
	19	26
	24	24
Junho	25	47
Julho	11	47
	12	47
	13	47
	14	47
	16	44
	17	47
	28	47
Agosto	3	47
	4	47
	5	47
	10	47
	13	46
	20	47
	21	46
Setembro	2	47
	14	47
	29	47

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados
Outubro	1	32
	2	39
	3	44
	4	42
	5	18
	6	39
	7	39
	8	28
	9	32
	10	38
	11	37
	12	39
	13	38
	14	40
	15	40
	16	27
	17	40
	18	38
	19	43
	20	38
	21	45
	22	34
	23	40
	24	14
	25	36
	26	40
	27	33
	28	37
	29	18
	30	38
	31	27
Novembro	10	47
Dezembro	10	47

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 13

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
01/11/2018
Carta Enel CE 143-RB-2018

Assunto: Esclarecimentos sobre solicitação de dados para Fiscalização da Apuração do Telendimento

Referência: Oficio-0112/18/CEE

Prezado Senhor,

Em resposta ao ofício supracitado, esclarecemos que, conforme já informado na CARTA Enel 123-RB-2018, o sistema ECH (External Call History - sistema através do qual se obtiveram os dados no detalhe solicitado nesta fiscalização) teve perda de dados durante o ano de 2017, perda essa que afetou por completo alguns dias (já informados na carta Enel 123-RB-2018), mas que também afetou alguns períodos (30 minutos) em dias distintos durante o ano. Estamos encaminhando relatório da Empresa Atento Brasil S.A. "Bilhetes ECH Enel".

Além das datas citadas na carta da Enel CE e conforme cita a ARCE no Ofício 0112/18/CEE, também ocorreu perda de dados nos dias 29 e 30 de abril de 2017 e em alguns dias ocorreu perda parcial, cabendo registrar que em alguns casos os períodos não possuem chamadas (conforme tabela em anexa). Registre-se que na avaliação feita pela ARCE existem 67 dias com períodos incompletos, todavia na reavaliação realizada pela Enel CE, conforme tabela anexa, constam apenas 24 dias, sendo que em 10 períodos não ocorreram chamadas.

Reafirmamos que o nível de detalhe ora requerido não é um requisito regulatório, mas que a contabilização dos indicadores regulatórios foi mantida com todos os intervalos (sem perdas de dados), uma vez que na Enel CE é utilizado outro sistema, o CMS Supervisor - Call Management System Supervisor.

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II

EXICEE100911/2018
05/11/18

ARCE
FL. 14

Destacamos, por oportuno que mesmo não havendo regulamentação específica que suporte esse tipo de requisição de dados, a Enel Ce iniciou ações necessárias, com previsão para o 2º semestre de 2019, visando a obtenção e guarda das informações da forma solicitada.

Permanecemos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Alexis Torres
Gerente de Regulação do Serviço Brasil

ARCE
fl. 15

20 ANOS ARCE | AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
LANÇAMENTO DO PRÊMIO ARCE 2018

Fortaleza, 05 de novembro de 2018

Local: Sala de Reunião da Diretoria de Mercado

Tema: Reunião de abertura da fiscalização de apuração dos indicadores de teleatendimento da Enel CE

Nº	Nome	Orgão	Telefone	E-mail	Assinatura
1	HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA	ARCE	85-3194-5651	hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br	
2	CAROLINA FERREIRA SOARES	ANEEL	61-98464-6162	CAROLINA.SOARES@ANEEL.GOV.BR	
3	Daniella Coutto	Enel	85.34534522	daniella.coutto@enel.com	
4	Ranier de Souza Lima	Enel	85.3453.4813	ranier.lima@enel.com	
5	MARCIA VIEIRA	ENEL	85.99559416	marcia.roque@enel.com	
6	LEONARDO FRAZÃO GARCIA	Enel	21 2716-1687	leonardo.frazao@enel.com	
7	GUSTAVO GRACIA RIBEIRO	ENEL	85 99741.1771	gustavo.gracia@enel.com	
8	JAIDERSON SOUZA LEITE	ENEL	85 996028722	JAIDERSON.LEITE@ENEL.COM	
9	RAIMUNDO TARCISO D.C. SOUSA	ENEL	85 99555 8896	tarcisio.costa@enel.com	
10	MARCELO VIEIRA BARBOSA	ENEL	85 99955 8961	marcelo.barbosa@enel.com	
11	Wilson Kiyoharu Ozawa	ANEEL	61-2192-8259	wilsonozawa@aneel.gov.br	
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

ARCE FL. 16

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
LANÇAMENTO DO PRÊMIO ARCE 2018

Fortaleza, 06 de Novembro de 2018

Local: Sala de Reunião Fiscalização

Tema: Apresentação da Enel CE dos sistemas ECH e CMS

Nº	Nome	Orgão	Telefone	E-mail	Assinatura
1	JADERSON SOUZA LEITO	ENEL	85 996028722	JADERSON.LEITO@ENEL.com	[illegible]
2	RAIMUNDO TARUSO D. C. JUNO	ENEL	85 999558896	Tarusio.corte@enel.com	[illegible]
3	MARCELO VIEIRA BARBOSA	ENEL	85 999558961	marcelo.barbosa@enel.com	[illegible]
4	Gilzemar Camilo Bezerra	Atento	11 98624-0255	gilzemar.bezerra@atento.com.br	Gilzemar
5	RODRIGO BOTELHO	ATENTO	21 995590651	RODRIGO.BOTELHO@ATENTO.COM.BR	[illegible]
6	LEONARDO FRAZÃO GARCIA	Enel	21 2716-1687	leonardo.frazao@enel.com	[illegible]
7	CAROLINA FERREIRA SOARES	ANEEL	(61) 2192-8659	CAROLINASOARES@ANEEL.GOV.BR	[illegible]
8	Victor Morelli Acquafreda	AVAYA	(11) 992550553	VCACQUAFREDA@AVAYA.COM	[illegible]
9	Wilson Kiyokasu Ozawa	ANEEL	(61) 2192-8259	wilsonozawa@aneel.gov.br	[illegible]
10	HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA	ARCE	(85) 3194-5651	hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br	[illegible]
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

ARCE FL. 17

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 18

REQUISIÇÃO DE DOCUMENTO – RD/CEE/0001/2018

DE: Equipe de Fiscalização da ARCE/ANEEL

PARA: Diretoria de Regulação da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

ASSUNTO: Fiscalização da apuração dos indicadores de teleatendimento da ENEL CE.

Solicitamos, no prazo de 24 horas, as seguintes informações e documentos:

1) Relatório da CTA, conforme solicitado no item a do Ofício OF/CEE/0086/2018, com os devidos ajustes dos horários em virtude das diferenças ocasionadas pelo "horário de verão", bem como os quantitativos de atendentes disponíveis por período de apuração.
2) Indicação de tipicidade para cada período de apuração dos dias 1º a 07/11/2018.
3) Cópia da apresentação da AVAYA realizada no dia 06/11/2018.
4) As quantidades médias de atendentes por período de apuração dos dias 1º a 07/11/2018.

Fortaleza, 8 de novembro de 2018.

Hugo Manoel Oliveira da Silva

Coordenador da Fiscalização

Recebido pela ENEL CE em: 08 / 11 / 18 às 10 : 05

Por: _____

Recebido pela Equipe de Fiscalização: 09 / 11 / 18 às 10 : 00

Por: _____

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

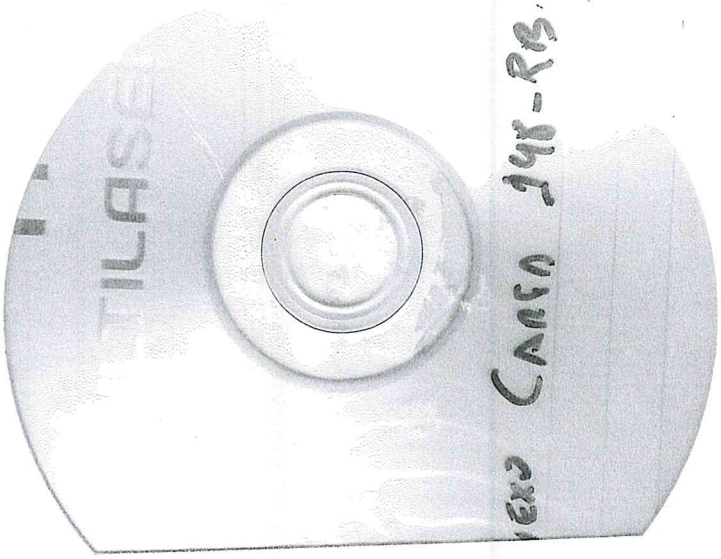
NOTA: TEXTO SOBRE O ITEM "1" ESCLARECENDO SOBRE OS QUANTITATIVOS DE ATENDENTES.

ARCE
AGÊNCIA
REGULADORA
DO ESTADO
DO CEARÁ

ARCE
FL. 19

RESPOSTA DA ENEL CE

RD/CEE/0001/2018



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 20

REQUISIÇÃO DE DOCUMENTO – RD/CEE/0002/2018

DE: Equipe de Fiscalização da ARCE/ANEEL

PARA: Diretoria de Regulação da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

ASSUNTO: Fiscalização da apuração dos indicadores de teleatendimento da ENEL CE.

Solicitamos, até o dia 12/11/2018, as seguintes informações e documentos:

1) Comprovante de certificação do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico de acordo com as nos da Organização Internacional para Normalização IS0 9000.
2) Indicação de tipicidade para cada período de apuração do dia 08/11/2018.
3) As quantidades médias de atendentes por período de apuração do dia 08/11/2018.

Fortaleza, 9 de novembro de 2018.

Hugo Manoel Oliveira da Silva

Coordenador da Fiscalização

Recebido pela ENEL CE em: 09 / 11 / 18 às 09 : 30

Por: _____

Recebido pela Equipe de Fiscalização: 12 / 11 / 18 às 09 : 30

Por: _____

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 21

RESPOSTA DA ENEL CE

RD/CEE/0002/2018

RD/CEE/0002/2018



20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
LANÇAMENTO DO PRÊMIO ARCE 2018

Fortaleza, 09 de Novembro de 2018

Local: Sala de Reunião Fiscalização

Tema: Reunião de Encerramento da Fiscalização
Teleatendimento

Nº	Nome	Orgão	Telefone	E-mail	Assinatura
1	HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA	ARCE	(85)3194-5651	hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br	
2	EUGÊNIO BRAÚNA BITTENCOURT	ARCE	(85)981333358	eugenio.bittencourt@arce.ce.gov.br	
3	Wilson Kiyokasu Ozawa	ANEEL	(61)2192-2589	WilsonOzawa@aneel.gov.br	
4	CAROLINA FERREIRA SOARES	ANEEL	(61)2192-8659	CAROLINASOARES@ANEEL.GOV.BR	
5	JADERSON SOUZA COITO	ENEL	(85) 996028722	JADERSON.COITO@ENEL.COM	
6	MARCELO VIEIRA BARBOSA	ENEL	(85) 999558961	marcelo.barbosa@enel.com	
7	LEONARDO FRAZÃO GARCIA	Enel	21 2716-1687	leonardo.frazao@enel.com	
8	RAIMUNDO TARCISO D.C. JUNIOR	ENEL	85 34534877	tarcisio.costa@enel.com	
9	MARCIA VIEIRA	ENEL	85. 999559416	marcia.roque@enel.com	
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

ARCE FL. 22

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 23

Ofício OF/CEE/0126/2018

Fortaleza, 12 de dezembro de 2018

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Relatório de Fiscalização 1003/2018-ARCE-SFE
Fiscalização da apuração dos indicadores de teleatendimento
Processo PCEE/CEE/0036/2018

Senhor Superintendente,

Encaminhamos o Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE TELEATENDIMENTO previsto para dezembro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE.

Cordialmente,

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

De : protocologeral@aneel.gov.br Qua, 12 de dez de 2018 18:35

Assunto : Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

Para : hugomanoel silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>

Prezado (a) HUGO OLIVEIRA SILVA

Seu documento foi encaminhado com sucesso ao Protocolo-Digital da Aneel, conforme dados abaixo:

Data de envio: 12/12/2018 **Hora de envio:** 18:35:47

NUP: 485130402802018

CNPJ: 02.486.321/0001-73

EMPRESA: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

E-mail institucional: arce20anos@arce.ce.gov.br

Partes interessadas:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Descrição do assunto: Encaminhamento do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE referente ao Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE TELEATENDIMENTO previsto para dezembro de 2018 no TRD 2018 ARCE-SFE.

Data do documento: 12/12/2018

Documento principal:OFICIO_OF-CEE-0126-2018_ENVIO_RF_TELEATENDIMENTO.PDF.p7s

Anexos:
RF-1003-2018-ARCE-SFE.pdf

A equipe do Protocolo irá verificar se o arquivo é compatível com nosso sistema de gerenciamento de documentos. Se não houver nenhum problema, iremos encaminhá-lo à área técnica responsável.

Atenciosamente

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 25

Ofício OF/CEE/0131/2018

Fortaleza, 21 de dezembro de 2018

Sua Senhoria o Senhor
Giácomo Francisco Bassi Almeida
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
Agência Nacional de Energia Elétrica
SGAN 603, Módulo J
70.830-110 Brasília – DF

Ref.: Relatório de Fiscalização 1003/2018-ARCE-SFE
Fiscalização da apuração dos indicadores de teleatendimento - Enel Ceará
Processo PCEE/CEE/0036/2018

Senhor Superintendente,

Após a revisão do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE (Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE TELEATENDIMENTO) pela equipe da SFE/ANEEL que integrou a referida fiscalização, **estamos encaminhando a versão final do mencionado relatório**, cuja primeira versão foi encaminhada no dia 12 de dezembro do corrente ano via Protocolo Digital (NUP 48513040280 2018) por meio do Ofício OF/CEE/0126/2018.

Dessa forma solicitamos a substituição do referido documento pelo ora encaminhado.

Cordialmente,

Eugênio Braúna Bittencourt
Coordenador de Energia

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Analista de Regulação
Matrícula 29-1-7

ARCE 26

Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

Sex, 21 de dez de 2018 13:57

De : protocologeral@aneel.gov.br
Assunto : Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado
Para : hugomanoel silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>

Prezado (a) HUGO OLIVEIRA SILVA

Seu documento foi encaminhado com sucesso ao Protocolo-Digital da Aneel, conforme dados abaixo:

Data de envio: 21/12/2018 **Hora de envio:** 13:57:36
NUP: 485130408142018
CNPJ: 02.486.321/0001-73
EMPRESA: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará
E-mail institucional: arce20anos@arce.ce.gov.br
Partes interessadas:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL
Descrição do assunto: Encaminhamento da versão final do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE (Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE TELEATENDIMENTO) após revisão pela equipe da SFE/ANEEL que integrou a referida fiscalização. A primeira versão foi encaminhada no dia 12 de dezembro do corrente ano via Protocolo Digital (NUP 485130402802018), por meio do Ofício OF/CEE/0126/2018. OBS: O presente relatório substitui o anteriormente enviado via Protocolo Digital (NUP 485130402802018) no dia 12 de dezembro do corrente ano.
Data do documento: 21/12/2018
Documento principal:OFICIO-OF-CEE-0131-2018.PDF.p7s
Anexos:
RF-1003-2018-ARCE-SFE.pdf

A equipe do Protocolo irá verificar se o arquivo é compatível com nosso sistema de gerenciamento de documentos. Se não houver nenhum problema, iremos encaminhá-lo à área técnica responsável.
Atenciosamente

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

ARCE FL. 17 8

Fwd: Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

De : Hugo Manoel Oliveira da <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br> Sex, 21 de dez de 2018 14:06
Assunto : Fwd: Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado 2 anexos
Para : carolinasoares <carolinasoares@aneel.gov.br>
Cc : eugenio bittencourt <eugenio.bittencourt@arce.ce.gov.br>

Prezada Carol,

Encaminhei neste dia 21/12/2018, via protocolo digital NUP 485130408142018 (ver email a baixo) a versão final do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE referente ao produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE - APURAÇÃO - INDICADORES DE TELEATENDIMENTO, após a sua revisão com o Wilson.

Dessa forma o presente relatório substitui o anteriormente enviado no dia 12 de dezembro via protocolo digital (NUP 485130402802018).

Cordialmente,

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

De: protocologeral@aneel.gov.br
Para: "Hugo Manoel Oliveira da Silva" <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Sexta-feira, 21 de dezembro de 2018 13:57:37
Assunto: Protocolo Digital da ANEEL - Envio de documento assinado

Prezado (a) HUGO OLIVEIRA SILVA

Seu documento foi encaminhado com sucesso ao Protocolo-Digital da Aneel, conforme dados abaixo:

Data de envio: 21/12/2018 **Hora de envio:** 13:57:36
NUP: 485130408142018
CNPJ: 02.486.321/0001-73
EMPRESA: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará
E-mail institucional: arce20anos@arce.ce.gov.br
Partes interessadas:
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL
Descrição do assunto: Encaminhamento da versão final do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE (Produto FISCALIZAÇÃO NA SEDE – APURAÇÃO – INDICADORES DE TELEATENDIMENTO) após revisão pela equipe da SFE/ANEEL que integrou a referida fiscalização. A primeira versão foi encaminhada no dia 12 de dezembro do corrente ano via Protocolo Digital (NUP 485130402802018), por meio do Ofício OF/CEE/0126/2018. OBS: O presente relatório substitui o anteriormente enviado via Protocolo Digital (NUP 485130402802018) no dia 12 de dezembro do corrente ano.
Data do documento: 21/12/2018
Documento principal:OFICIO-OF-CEE-0131-2018.PDF.p7s
Anexos:
RF-1003-2018-ARCE-SFE.pdf

A equipe do Protocolo irá verificar se o arquivo é compatível com nosso sistema de gerenciamento de documentos. Se não houver nenhum problema, iremos encaminhá-lo à área técnica responsável.

Atenciosamente

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel

--
Cordialmente,

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

RF-1003-2018-ARCE-SFE.pdf
544 KB

OFICIO-OF-CEE-0131-2018.PDF
38 KB

---

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 28

ARCE FL.

Ofício OF/CEE/0132/2018

Fortaleza, 21 de dezembro de 2018.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE
Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0036/2018

Senhor Presidente:

Em cumprimento ao que determina o artigo 18 da Resolução Normativa da ANEEL Nº 063, de 12 de maio de 2004, encaminhamos a V. Sa. o Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE e o correspondente Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE, anexos ao presente expediente, para que essa Concessionária se manifeste no prazo regulamentar estabelecido pelo artigo 19 do instrumento legal citado.

Eugênio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
21/12 13:56

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN
ARTIGO 18 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

ARCE FL 29

TN nº: 1003/2018-ARCE-SFE TNICEE/1003/2018

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Fortaleza, Cambeba, CE, 60822325		
TELEFONE:	(85) 31945600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energetica do Ceara - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Roberto Zanchi
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza, Joaquim Távora, CE, 60135040

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em fiscalização realizada no período de 05/11/2018 a 08/11/2018, foram constatados procedimentos dessa Concessionária que não estão em conformidade com a legislação do Setor Elétrico.
Os fatos apurados pela Equipe de Fiscalização da ANEEL estão detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

Processo Nº:	PCEE/CEE/0036/18

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Notificação para conhecimento da empresa sobre o conteúdo do Relatório de Fiscalização. A notificada terá o prazo de 15(quinze) dias, contado da data do recebimento do TN, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Hugo Manoel Oliveira da Silva		
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Regulação	**MATRÍCULA:**	29-1-7
Fortaleza - CE, 21/12/2018		ASSINATURA:	

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Eugênio Brasiliano Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE
Matrícula 37-1-9

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

EMPRESA: Enel Distribuição Ceará

Processo PCEE/CEE/0036/2018

Coordenadoria de Energia - CEE

RF-1003/2018-ARCE-SFE

RFICEEI 12/2018

Dezembro/2018

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF-1003/2018-ARCE-SFE

I - OBJETIVOS

Este relatório apresenta o resultado da Fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará, a qual avaliou a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – IAb e do Índice de Chamadas Ocupadas – ICO, ano base de 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, e suas atualizações.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A ação fiscalizadora empreendida na Enel Distribuição Ceará abrangeu, em específico, a Central de Teleatendimento que atende a sua área de concessão. Foram solicitadas informações por meio dos Ofícios OF/CEE/0086/2018, de 11 de setembro de 2018, e OF/CEE/0112/2018, de 30 de outubro de 2018.

Durante a Fiscalização na sede da Distribuidora foram solicitadas informações adicionais por meio das Requisições de Documentos RD/CEE/0001/2018 e RD/CEE/0002/2018, as quais foram atendidas nos dias 9 e 12 de novembro de 2018, respectivamente.

RD/CEE/0001/2018	1) Relatório da CTA, conforme solicitado no item "a" do Ofício OF/CEE/0086/2018, com os devidos ajustes dos "horários de verão", bem como os quantitativos de atendentes disponíveis por período de apuração. 2) Indicação de tipicidade para cada período de apuração dos dias 1º a 07/11/2018. 3) Cópia da apresentação da empresa AVAYA realizada no dia 06/11/2018. 4) As quantidades médias de atendentes por período de apuração dos dias 1º a 07/11/2018.
RD/CEE/0002/2018	1) Comprovante de certificação do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização ISO 9000. 2) Indicação de tipicidade para cada período de apuração do dia 08/11/2018. 3) As quantidades médias de atendentes por período de apuração do dia 08/11/2018.

A estrutura da CTA foi avaliada de acordo com as características exigidas pelos artigos 183 a 186 da REN nº 414/2010.

Na avaliação da qualidade da informação e do tempo de espera em fila foi aplicada a metodologia por amostragem aleatória simples, considerando as chamadas recebidas, no período de 1/1/2017 a 31/12/2017, encaminhadas à ANEEL. Nosso intervalo de confiança foi de 95% e erro amostral inferior a 5%.

A amostragem aleatória simples é um tipo de amostragem probabilística comumente utilizada por esta SFE, e dá exatidão e eficácia ao processo de Fiscalização. Nesse método, todos os elementos da população têm a mesma probabilidade de pertencerem à amostra.

Tamanho da Amostra

Para determinar o tamanho da amostra foi utilizada a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL.

$$n = \left[\frac{\left(z_{\alpha/2}\right)^2 . \hat{p}\hat{q}.N}{\hat{p}\hat{q}\left[z_{\alpha/2}\right]^2 + (N-1)E^2} \right]$$

Onde:

n – tamanho da amostra a ser analisada;

$Z_{\alpha/2}$ – valor crítico da distribuição normal padrão = 1,96 - intervalo de confiança de 95%;

$\hat{p}$ – proporção de itens defeituosos, adotado como = 0,5;

$\hat{q}$ – proporção de itens não defeituosos, adotado como = 0,5;

N – tamanho do universo ou população a ser avaliada; e

E – erro padrão da estimativa máximo de 5%.

Inferência sobre o Desempenho do Universo

A partir do resultado da análise das unidades amostrais pela fiscalização, os limites do intervalo de confiança referente à quantidade de defeitos do universo são definidos pelas seguintes equações:

ARCE FL. 33

$$LIC = \left(\frac{x}{n} - \left(z_{\alpha/2}\left(\frac{x.(n-x)}{n^3}\right)^{0,5}\left(\frac{N-n}{N-1}\right)^{0,5}\right)\right)N$$

$$LSC = \left(\frac{x}{n} + \left(z_{\alpha/2}\left(\frac{x.(n-x)}{n^3}\right)^{0,5}\left(\frac{N-n}{N-1}\right)^{0,5}\right)\right)N$$

Sendo:

LIC - limite inferior do intervalo de confiança;

LSC - limite superior do intervalo de confiança; e

X - número de amostras analisadas com defeito.

III - PERÍODO DA FISCALIZAÇÃO E EQUIPE TÉCNICA

A Fiscalização foi realizada no período de 5/11/2018 a 9/11/2018 pela seguinte Equipe Técnica:

Hugo Manoel Oliveira da Silva – ARCE/CEE - Coordenador

Wilson Kiyokasu Ozawa – ANEEL/SFE

Carolina Ferreira Soares – ANEEL/SFE

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: Enel Distribuição Ceará.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Centro

CEP: 60.135-040 – Fortaleza/CE

V - CONSTATAÇÕES

Primeira Parte: Envio de Dados e Estrutura da Central de Teleatendimento.

Constatação C.1 – Envio de dados

Em 11 de setembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, foi solicitada à Enel Distribuição Ceará a relação de todas as chamadas recebidas em 2017, contendo os dados relacionados no "quadro explicativo" deste Ofício.

Em 25 de setembro de 2018, por meio da Carta Enel CE 120-RB-2018, a Distribuidora solicitou dilação de prazo para o atendimento ao ofício supracitado. A CEE/ARCE manifestou concordância em relação ao pedido da Distribuidora.

ARCE Fl. 34

Em 15 de outubro de 2018, por meio da Carta Enel CE 132-RB-2018, a Distribuidora informou que não foi possível enviar os protocolos relacionados a cada chamada, ante a inexistência de chave primária entre os arquivos gerados a partir do sistema que gera os indicadores regulados (*CMS – Call Managment System*) e aqueles pelo sistema de bilhetagem das chamadas (ECH – External Call History), apesar de serem do mesmo fabricante, *AVAYA*. Além disso, a Distribuidora esclareceu que a base de dados do *ECH* teve uma perda de dados específica em alguns dias e dessa forma os dados solicitados pela fiscalização foram entregues sem as informações dos dias listados a seguir:

- Março: dias 11, 26 e 27;
- Abril: dias 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 27 e 28;
- Maio: dia 4;
- Setembro: dia 12;
- Novembro: dia: 12

Em 30 de outubro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0112/2018, a CEE/ARCE informou à Distribuidora que a equipe de fiscalização realizou uma verificação dos dados apresentados por meio da Carta Enel 132-RB-2018 observando que, além dos dias informados no referido documento, foi verificado ainda que o mês de abril de 2017 não possuía informações nos dias 29 e 30, e que foi constatado uma grande quantidade de dias com períodos incompletos. Ao final, foi solicitado a entrega dos dados completos até o dia 5 de novembro, por ocasião da reunião de abertura da fiscalização na sede da Distribuidora.

Por ocasião da reunião de abertura da fiscalização no dia 5 de novembro de 2018, a Distribuidora apresentou a Carta Enel CE 143-RB-2018 afirmando que, de fato, ocorreram perdas de dados de bilhetagem das chamadas no ano de 2017 pelo sistema (*ECH – External Call History*). Outrossim, a Distribuidora argumentou que o nível dos dados solicitados pela fiscalização não é um requisito regulatório, todavia a contabilização dos indicadores regulatórios foi mantida com todos os intervalos, sem perda de dados.

Desse modo, ao não encaminhar todas informações solicitadas no Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará está em não conformidade com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL e na Lei nº 9784 de 29 de janeiro de 1999.

Não Conformidade NC.1 – Envio de dados

Por não encaminhar as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto no inciso IV do artigo 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a terceira subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL.

CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO N. º 01/98 – ANEEL:

CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

[...]

ARCE FL. 35

Terceira Subcláusula *- Os prepostos do órgão fiscalizador, especialmente designados, terão livre acesso a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis,* ***podendo requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato****, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional.*
(Grifou-se)

Lei nº 9784, de 29 de janeiro de 1999*:*

Art 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:
I - expor os fatos conforme a verdade;
II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
III - não agir de modo temerário;
IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos; *(Grifou-se)*

Constatação C.2 – Atendimento Telefônico - Central de Atendimento (CTA)

a) Da central de teleatendimento

A Enel Distribuição Ceará opera com duas Centrais de Teleatendimento (CTAs), sendo a principal localizada na própria sede da Distribuidora em Fortaleza/CE, e outra no município de Niterói, estado do Rio de Janeiro, que realiza os atendimentos por transbordo. Ambas as centrais são operadas pela empresa ATENTO, que tem sede na cidade de São Paulo/SP.

A fiscalização realizou inspeção apenas na CTA localizada na sede de Fortaleza, englobando a estrutura das áreas de relacionamento com consumidores para solicitações, informações, emergências e reclamações, Ouvidoria e relacionamento com consumidores para segunda instância do atendimento, atendimento *online* de consumidores via *website*, aplicativo e redes sociais.

Nos dias 6, 7 e 8 de novembro de 2018 a equipe de Fiscalização realizou visitas à CTA da sede da Enel Distribuição Ceará. No local foram feitas entrevistas com a equipe representante da Distribuidora e da ATENTO.

Conforme observado anteriormente, os atendimentos telefônicos aos consumidores da Enel Distribuição Ceará é realizado pela CTA situada em Fortaleza e também pela CTA da Enel Distribuição Rio, situada na cidade de Niterói/RJ. Nesse sentido, todos os atendentes da CTA de Fortaleza e parte dos atendentes da CTA de Niterói/RJ são habilitados para atender as ligações dos consumidores da Enel Distribuição Ceará.

No local da CTA de Fortaleza estão a serviço da Enel Distribuição Ceará 120 posições de atendimento (PAs) para atendimento ao consumidor (SAC), com funcionamento das 6 às 21:30 horas, 7 dias por semana. Ressalta-se que o atendimento das 21:30 horas de um dia às 6 horas da manhã do dia seguinte é feito por atendentes da CTA da Enel Distribuição Rio, na cidade de Niterói/RJ.

ARCE FL. 36



Figura 1 – Estrutura física dos 120 Postos de Atendimento da CTA da Enel Distribuição Ceará

O **Gráfico 1** mostra a variação da quantidade média de atendentes (CTA de Fortaleza/CE + CTA de Niterói/RJ), por intervalo de apuração de 30 minutos, habilitados para atendimentos telefônicos dos consumidores da Enel Distribuição Ceará.

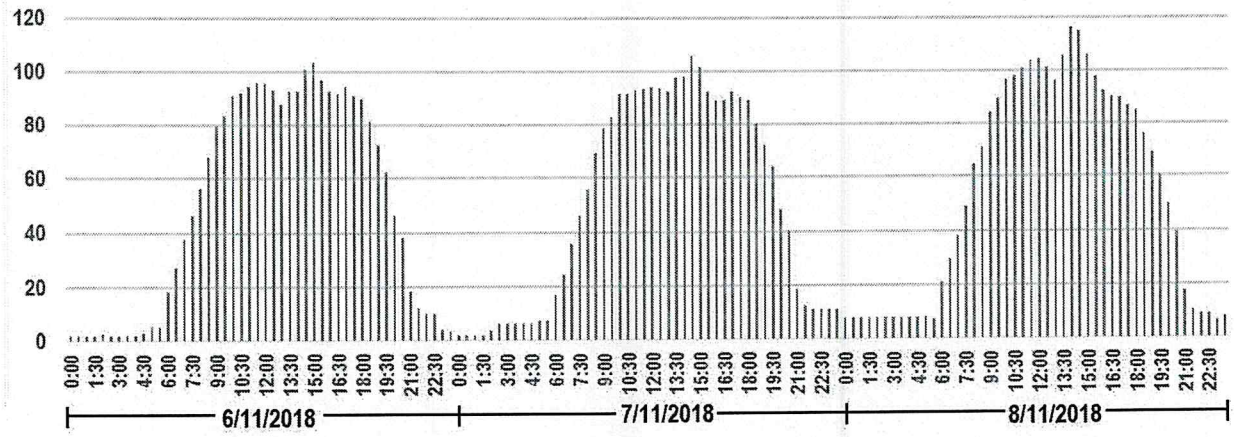


Gráfico 1 – Variação da quantidade média de atendentes (CTA de Fortaleza/CE + CTA de Niterói/RJ)

Verifica-se que nos dias 6, 7 e 8 de novembro de 2018 a média atendentes por período de apuração de 30 minutos foi de 53, com quantidades máximas diárias de 103, 106 e 116, respectivamente. Observa-se ainda que a maior quantidade de atendentes está disponível no período das 6 às 21:30 horas.

A Fiscalização verificou no sistema de acompanhamento da CTA de Fortaleza a quantidade de atendentes habilitados nas CTAs de Fortaleza/CE e de Niterói/RJ para atendimentos aos consumidores da Enel Distribuição Ceará em horários distintos nos dias 6 e 7 de novembro de 2018. Os quantitativos de atendentes são mostrados no **Quadro 1**.

Quadro 1 – Quantidade de atendentes habilitados para atendimentos aos consumidores do Ceará

Dia - Horário	CTA de Fortaleza	CTA de Niterói/RJ	Total
6/11/2018 – 16:40	53	36	89
7/11/2018 – 10:00	68	7	75
7/11/2018 – 10:30	73	7	80
7/11/2018 – 11:00	81	8	89
7/11/2018 – 11:30	81	8	89

No local a equipe de Fiscalização observou a existência de painéis para monitoramento em tempo real das ligações que são recebidas e a equipe representante da Enel Distribuição Ceará esclareceu sobre as funcionalidades e informações que são registradas nesses painéis.

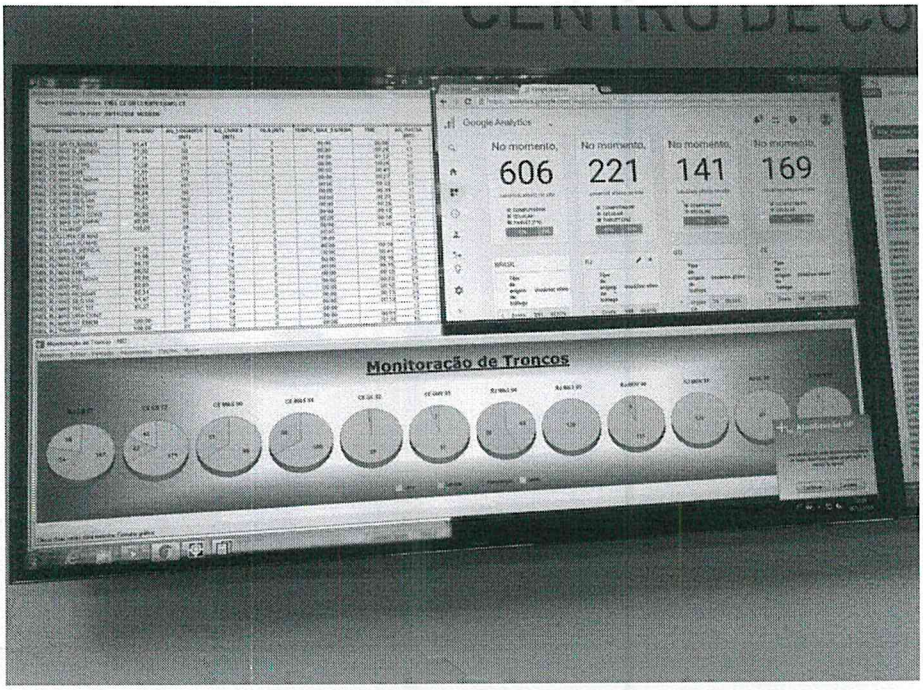


Figura 2 - Painéis de Monitoramento CTA da Enel Distribuição Ceará



Figura 3 - Painéis de Monitoramento CTA da Enel Distribuição Ceará

Durante a visita foram observados no Painel de Monitoramento da CTA, Figuras de 2 e 3, as seguintes informações:

- TMA – Tempo Médio de Atendimento: 4min e 35seg;
- TME – Tempo Médio de Espera: 13min e 52seg;

b) Da gratuidade

A Enel Distribuição Ceará disponibiliza aos consumidores de sua área de concessão o número 08002850196, com atendimento gratuito, independentemente do tipo de ligação telefônica, de rede móvel ou fixa.

Assim, verifica-se que a Distribuidora, nos casos sob análise, está em conformidade com o art. 183, I da REN nº 414/2010.

c) Do acesso em toda área de concessão

A Fiscalização verificou que para todos os municípios da área de concessão da Enel Distribuição Ceará existe a possibilidade de realização de chamadas diretamente para a CTA, sem restrição no atendimento e tampouco dos tipos de serviços ofertados pela Empresa.

Assim, observamos que a Enel Distribuição Ceará, no caso sob análise, está em conformidade com o art. 183, III da REN nº 414/2010.

d) Da disponibilidade 24 horas por dia

A Fiscalização verificou, por meio de documentação, escala de trabalho dos atendentes e os registros de ligações à CTA da Enel Distribuição Ceará que o atendimento está disponível 24 horas por dia, 7 dias da semana.

Assim, observamos que a Enel Distribuição Ceará, no caso sob análise, está em conformidade com o art. 183, IV da REN nº 414/2010.

e) Da classificação dos atendimentos

A Fiscalização possui procedimento específico para verificar a classificação dos atendimentos, o qual é abordado na fiscalização do tratamento das reclamações. Portanto esse item não foi objeto de análise nessa ação fiscalizadora.

f) Do menu principal (URA)

A Fiscalização constatou nas simulações realizadas que o "Menu Principal" da URA apresenta a opção de atendimento humano, disponibilizado durante o atendimento telefônico pela discagem do dígito "0" (zero).

Assim, observamos que a Enel Distribuição Ceará, no caso sob análise, está em conformidade com o art. 185, II da REN nº 414/2010.

g) Do atendimento até o segundo toque

Nos dias 7 e 8 de novembro de 2018 a Fiscalização realizou 16 chamadas para o telefone 08002850196 da CTA da Enel Distribuição Ceará para verificar o cumprimento do inciso I do art. 185 da REN 414/2010 (atendimento até o segundo toque da chamada), bem como do § 1º do art. 186 (opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada), do inciso III do art. 185 (tempo de até 45 segundos entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano) e do inciso IV do mesmo art. 185 (tempo de até 60 segundos para o contato direto com o atendente)

Cada uma das 16 chamadas foram gravadas integralmente e os arquivos encontram-se em mídia eletrônica (DVD) no **ANEXO I** do presente relatório, conforme sequência listada no **Quadro 2**.

Quadro 2 – Relação das chamadas realizadas pela equipe de Fiscalização

#	Data	Horário
Chamada 01	07/11/2018	10:09
Chamada 02	07/11/2018	10:17
Chamada 03	07/11/2018	10:31
Chamada 04	07/11/2018	10:39
Chamada 05	07/11/2018	14:25
Chamada 06	07/11/2018	14:35
Chamada 07	07/11/2018	14:45
Chamada 08	07/11/2018	14:55

#	Data	Horário
Chamada 09	08/11/2018	10:34
Chamada 10	08/11/2018	10:40
Chamada 11	08/11/2018	11:13
Chamada 12	08/11/2018	11:21
Chamada 13	08/11/2018	15:09
Chamada 14	08/11/2018	15:22
Chamada 15	08/11/2018	15:30
Chamada 16	08/11/2018	15:40

ARCE FL. 40

Observou-se que para todas as 16 chamadas o atendimento se deu até o segundo toque. Assim, verifica-se que a Enel Distribuição Ceará, nos casos sob análise, está em conformidade com o art. 185, I da REN nº 414/2010.

h) Da opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada (URA)

O § 1º do art. 186 da REN 414/2010, estabelece que em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

A Fiscalização verificou que das 16 (dezesseis) chamadas realizadas em apenas 4 (quatro) foi observado esse requisito regulamentar. Observou-se que para 4 (quatro) chamadas o atendimento foi iniciado com a mensagem de "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados..." e paras as 8 (oito) restantes com a mensagem "aproveite o feirão de negociação da ENEL...", tudo conforme **Quadro 3**.

Quadro 3 – Avaliação das 16 chamadas para § 1º do art. 186 da REN 414/2010

#	Opção de urgência/emergência em até 10 segundos	Observação
Chamada 01	Conforme	-
Chamada 02	Conforme	-
Chamada 03	Conforme	-
Chamada 04	Conforme	-
Chamada 05	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 06	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 07	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 08	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 09	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 10	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 11	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 12	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 13	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 14	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 15	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 16	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".

ARCE FL. 91

i) Do atendimento humano (URA)

O parágrafo único do artigo 185 da REN 414/2010, estabelece o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

A Fiscalização verificou que das 16 (dezesseis) chamadas realizadas em apenas 4 (quatro) foi observado esse requisito regulamentar, tudo conforme **Quadro 4**.

Quadro 4 – Avaliação das 16 chamadas para o parágrafo único do art. 186 da REN 414/2010

#	Tempo máximo de 45 segundos para a opção de atendimento humano	Observação
Chamada 01	Conforme	-
Chamada 02	Conforme	-
Chamada 03	Conforme	-
Chamada 04	Conforme	-
Chamada 05	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 06	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 07	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 08	Não Conforme	Mensagem inicial: "no momento todos os nossos atendentes estão ocupados...".
Chamada 09	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 10	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 11	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 12	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 13	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 14	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 15	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".
Chamada 16	Não Conforme	Mensagem inicial: "aproveite o feirão de negociação ENEL...".

j) Do tempo de espera em fila

O inciso IV do artigo 185 da REN 414/2010 estabelece o tempo máximo de 60 segundos para o contato direto com o atendimento humano, quando for selecionada no menu da URA a opção para falar com o atendente, ou seja, o tempo máximo de espera em fila de uma chamada não deve superar 60 segundos.

Para verificar o cumprimento do referido tempo, foram analisadas as 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à Fiscalização e foi observado o total de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos, todas em período típico.

O **Quadro 5** mostra que a quantidade de chamadas que superam o tempo máximo de 60 segundos corresponde a um percentual de 7,29 de violação.

Quadro 5 – Chamadas que superaram o tempo máximo de 60s:

Variável de Interesse	População	Acima 60s	Percentual Violação
Chamadas recebidas em período típico	2.474.771	180.361	7,29%

No **ANEXO II** apresenta-se o relatório consolidado com as chamadas e seus respectivos tempos e tipicidade com a avaliação das chamadas que superaram o tempo de espera em fila de 60 segundos.

k) Do acesso diferenciado

O artigo 186 da REN 414/2010, estabelece que a distribuidora deve disponibilizar ao solicitante acesso diferenciado entre o atendimento comercial e de urgência/emergência, podendo ser no mesmo número ou números de telefones diferentes. No caso de ser o mesmo número, esse deve priorizar os atendimentos de urgência/emergência.

Foi constatado que a CTA da Enel Distribuição Ceará possui apenas o número 08002850196 para os atendimentos comerciais ou de urgência/emergência, sendo esta última a primeira opção do menu da URA, cujo atendimento é priorizado.

Assim, observamos que a Enel Distribuição Ceará, no caso sob análise, está em conformidade com o inciso II do art. 186 da REN nº 414/2010.

Não Conformidade NC.2– Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

> ***Art. 185.*** *Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*
>
> *Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:*
>
> *[...]*
>
> ***IV** - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.*

Não Conformidade NC.3 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do art. 185 da REN nº 414/2010.

ARCE FL. 43

***Art. 185**. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:

[...]

***III** - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos;.*

Não Conformidade NC.4 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de urgência/emergência

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2010.

***Art. 186**. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:*

[...]

§ 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

Segunda Parte: Qualidade das informações.

Constatação C.3 – Atendimento Telefônico – Envio de relatórios

A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações:

I – Indicador de Nível de Serviço – INS:

$$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

II – Indicador de Abandono – IAb:

$$IAb = \frac{\sum CAb > 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

ARCE FL. 44

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO:

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum COf} \times 100$$

Onde:

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;
CAb ≤ 30s =chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;
CAb >30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos;
CO = chamada ocupada;
COf = chamada oferecida; e
CR = chamada recebida.

O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise, enquanto que o indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise.

Caracteriza-se como período típico o intervalo de 30 (trinta) minutos que apresentar volume de chamadas recebidas inferior aos limites estabelecidos para os períodos de cada dia da semana, utilizando-se os dados dos períodos e dias da semana correspondentes do ano anterior e calculados de acordo com a seguinte equação:

$$Limite = Q3 + 1{,}5 \times (Q3 - Q1)$$

onde:

Limite = valor limite de chamadas recebidas no período para fins de sua classificação como típico.

Q1 = Primeiro Quartil (Percentil 25).

Q3 = Terceiro Quartil (Percentil 75).

Assim, a distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II da REN nº 414/2010, as quais serão a base para que à ANEEL realize os cálculos para os indicadores INS, IAb e ICO e avalie a qualidade do atendimento telefônico.

Foi constatado que no ano de 2017 a Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório mensal do mês de fevereiro. O Prazo limite era 31/03/2017 e o envio do arquivo APLQLA0039_QUALIDADEATENDIMENTO_022017_S01.XML foi feito em 10/04/2017.

Assim, observamos que dos 12 dos relatórios do Anexo II da REN nº 414/2010, apenas 1 (um) foi entregue fora do prazo regulamentar a que se refere art. 191 da citada resolução.

Não Conformidade NC.5 – Atendimento Telefônico – Prazo de Envio do Relatório do Anexo II

A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2010.

> ***Art. 191.*** *A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução.*
>
> *[...]*

Constatação C.4 – Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório do CTA

Os 12 relatórios encaminhados pela Enel Distribuição Ceará no ano de 2017 totalizam 70.080 períodos de chamadas, distribuídos da seguinte forma:

Quadro 6 – Períodos de chamadas

Tipo	CA ≤ 30s	CA > 30s	CAb ≤30s	CAb >30s	Total
Períodos	17.520	17.520	17.520	17.520	70.080
Chamadas	2.456.353	578.512	81.902	315.288	3.432.055

A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante para a distribuidora que implantar a CTA é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, e foi calculada pela ANEEL considerando as quantidades informadas pela distribuidora.

Dessa forma, com o objetivo de verificar a qualidade das informações que são prestadas à ANEEL para o cálculo dos indicadores INS e IAb, foi realizada uma amostragem considerando os dados informados mensalmente pela Enel Distribuição Ceará e comparados com os registros da CTA.

O tamanho da amostra foi dimensionado considerando erro de 5% e intervalo de confiança de 95%.

Quadro 7 – tamanho da amostra de períodos

Variável de Interesse	População	Z	Erro Padrão	Amostra
Quantidade de períodos	70.080	1,96	< 5%	400

Os quantitativos amostrados, baseados nas informações dos 12 relatórios mensais encaminhados pela Enel Distribuição Ceará, do ano de 2017, são apresentados a seguir e que foram extraídos de forma aleatória, conforme **Quadro 8**.

Quadro 8 – Resumo das quantidades de períodos amostrados

Tipo	CA ≤ 30s	CA > 30s	CAb ≤30s	CAb >30s	Total
Períodos	100	100	100	100	400
Chamadas	15.979	1.864	312	1.266	19.421

A relação completa de períodos amostrados para o ano de 2017, baseada nos 12 relatórios mensais encaminhados pela Distribuidora encontra-se no **ANEXO III**.

A partir dos atendimentos registrados na CTA da Enel Distribuição Ceará disponibilizados durante o período da Fiscalização foi reproduzido o relatório consolidado para os períodos considerados para amostragem.

Foi verificado a falta de dados para as ligações referentes aos períodos dos dias da amostra, conforme apresentado no **Quadro 9**:

Quadro 9 – Períodos sem registros de ligações

ANO	Data	Período Inicial	Período Final	Tipicidade
2017	27/03/2017	03:30:00	04:00:00	Típico
2017	22/04/2017	07:30:00	08:00:00	Típico
2017	27/04/2017	08:30:00	09:00:00	Típico
2017	30/04/2017	04:00:00	04:30:00	Típico
2017	05/10/2017	17:30:00	18:00:00	Típico
2017	12/11/2017	05:00:00	05:30:00	Típico

Em função da falta de dados de ligação justificadas pela Enel Distribuição Ceará, conforme resposta ao ofício OF/CEE/0112/2018 foram encontradas os quantitativos apresentadas no **Quadro 10**:

Quadro 10 – Resumo das quantidades de períodos amostrados baseados nos registros do CTA

Tipo	CA ≤ 30s	CA > 30s	CAb ≤30s	CAb >30s	Total
Períodos	100	100	100	100	400
Chamadas	15.500	2.003	235	847	17.503

A relação completa de períodos amostrados para o ano de 2017, baseada nos registros da CTA encontra-se no **ANEXO IV**.

A Fiscalização identificou 129 casos de divergências entre os valores informados previamente à ANEEL para o cálculo dos indicadores e os extraídos da CTA da Enel Distribuição Ceará e disponibilizados à Fiscalização para apuração.

No **Quadro 11** abaixo apresentamos as quantidades de erros constatados por cada tipo de período:

Quadro 11 – Quantidades de erros constatados

Tipo	CA ≤ 30s	CA > 30s	CAb ≤ 30s	CAb > 30s	Total
Quantidades de erros	67	31	17	14	129

Logo, com essa amostra de **400** períodos de atendimentos, e as **129** divergências encontradas, correspondendo a **32,25%** da amostra, conforme detalhado no **ANEXO V**, podemos inferir que para a população de 70.080 períodos, existem 22.601 períodos divergentes, fora da margem de erro estabelecida de 5%, cujo valor esperado seriam 3.504 períodos.

Dessa forma, as informações encaminhadas à ANEEL foram verificadas e testadas quanto a coerência e consistência, quando comparadas com as informações extraídas da CTA da Enel Distribuição Ceará, e foram encontradas pela Fiscalização divergências significativas nas informações, nos casos sob análise.

Não Conformidade NC.6 – Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório da CTA

A Enel Distribuição Ceará não está encaminhando valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e IAb, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2010.

> ***Art. 191.*** *A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução.*
>
> *[...]*

Constatação C.5 – Atendimento Telefônico – Apuração da qualidade dos relatórios da Operadora

Os 12 relatórios encaminhados pela Enel Distribuição Ceará no ano de 2017 não apontaram violações do indicador de chamadas ocupadas (ICO).

Dessa forma, com o objetivo de verificar a qualidade das informações prestadas à ANEEL para o cálculo do indicador ICO, foi solicitado encaminhamento dos relatórios originais e declaração firmada pela Operadora contratada pela Enel Distribuição Ceará.

No ano de 2017 a Enel Distribuição Ceará operou com a operadora OI, no período de 1º de janeiro a 5 de dezembro, e com a operado VIVO a partir de 6 de dezembro.

ARCE Fl. 48

Quadro 12 – Dados mensais de chamadas ocupadas

Mês	Cham	NR	LO	CO
	Total de Chamadas	Não responde	Linha ocupada	Congestionamento na entrada
1	637.734	1	15.631	342
2	612.566	0	0	5.177
3	669.663	2	3.075	8.858
4	428.906	0	2.073	801
5	388.619	0	4.679	330
6	361.189	6	12.459	406
7	414.414	7	0	1.457
8	204.110	0	0	73
9	253.828	0	9.465	58
10	511.242	1	2.881	1.305
11	468.501	0	6.556	546
12	69.439	0	78	30

Fonte: relatórios das Operadoras OI e VIVO

Não foram constatadas divergências significativas nas chamadas ocupadas (CO) quando comparadas com os valores apresentados nos relatórios da operadora e os encaminhados à ANEEL, conforme **Quadro 13**.

Quadro 13 – Indicador de Chamadas Ocupadas (ICO) - 2017

Mês	Informações encaminhadas à ANEEL (%)	Informações extraídas da CTA (%)	Limite Mensal (%)	Violação
Janeiro	0,01	0,01	2	0
Fevereiro	0,01	0,01	2	0
Março	0,02	0,02	2	0
Abril	0,03	0,03	2	0
Maio	0,02	0,02	2	0
Junho	0,11	0,11	2	0
Julho	0,15	0,14	2	0
Agosto	0,01	0,01	2	0
Setembro	0	0	2	0
Outubro	0	0	2	0
Novembro	0,01	0,01	2	0
Dezembro	0	0	2	0

Constatação C.6 – Atendimento Telefônico – Certificação ISO 9000

A equipe de Fiscalização constatou, entre os procedimentos analisados envolvendo a certificação do processo de coleta e geração dos dados para a formação dos indicadores de qualidade do teleatendimento, que a Enel Distribuição Ceará possui o processo certificado, conforme previstos no parágrafo 2º do artigo 191, da REN 414/2010, com vigência até 02/11/2020.

> *§ 2º A distribuidora de que trata o caput deve certificar o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico estabelecidos nesta Seção de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização (International Organization for Standardization) ISO 9000 até dezembro de 2015*

Assim, observamos que a Enel Distribuição Ceará, no caso sob análise, está em conformidade com a REN nº 414/2010. No entanto, recomendamos uma validação do processo de coleta e consolidação dos relatórios que são encaminhados à ANEEL, evitando os erros identificados na Constatação C.3 - Atendimento Telefônico – Apuração da qualidade dos relatórios.

ARCE Fl. 50

VI – CONCLUSÕES

Das constatações apontadas no presente relatório de fiscalização destacamos as letras "h", "i" e "j" da Constatação C.2, associadas, respectivamente, à opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada (letra "h"), ao tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano ao tempo de espera em fila (letra "i") e ao prazo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila (letra "j").

Outrossim, as Constatações C.1 e C.4 apontam para a necessidade da Enel Distribuição Ceará providenciar a imediata adequação dos seus procedimentos de apuração das informações da Central de Teleatendimento que são consolidadas em forma de relatório e encaminhadas à ANEEL. Essas informações são de suma importância e devem representar a realidade da qualidade dos atendimentos, por meio dos indicadores INS, IAb e ICO.

VII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Coordenador

WILSON KIYOKASU OZAWA
Especialista em Regulação

CAROLINA FERREIRA SOARES
Analista Administrativo

VIII – ANEXOS (em mídia eletrônica – DVD)

ANEXO I - Gravações de chamadas realizadas pela equipe de fiscalização

ANEXO II - Relatório de Avaliação do Tempo de Atendimento (Inciso IV, Art. 185, REN 414/2010).

ANEXO III - Relação completa de períodos amostrados para o ano de 2017, baseada nos 12 relatórios mensais encaminhados pela Distribuidora.

ANEXO IV - Relação completa de períodos amostrados para o ano de 2017, baseada nos registros da CTA.

ANEXO V - Relatório de Avaliação da qualidade das informações da Enel Distribuição Ceará.

EX/PRTI 014/ 2019

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

ARCE FL. 51

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
28/12/2018
Carta Enel Ceará 167-RB-18

Referência: Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE- SFE

Assunto: Relatório de Fiscalização RF 1003-ARCE-SFE

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0036/2018 – Oficio OF/CEE/0132/2018

Senhor Coordenador,

Em função da grande quantidade de informações requeridas para a manifestação ao referenciado Termo de Notificação, solicitamos prazo adicional de 15 dias para manifestação, ou seja, que o prazo seja estendido até o dia 21 de janeiro de 2019.

Permanecemos a disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

p/ **Gustavo Gracia Ribeiro**
Responsável Gestão de Ativos

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
04/01/19

P/ Mara Nobre
Ouvidoria - ARCE
03/01/19

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 52

OF/CDR/0024/2019

Fortaleza, 07 de janeiro de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor

Roberto Zanchi

Presidente da Enel Distribuidora Ceará
Nesta

Prezado Senhor,

Em atenção à solicitação da Carta Enel Ceará 167-RB-18 dessa Concessionária, sobre as providências necessárias para a manifestação ao ofício citado, informo que concedemos a prorrogação de prazo.

Atenciosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco

Presidente do Conselho Diretor da ARCE.

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
09-01-2019

Q/PRT/0058/2019

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil

T +55 85 3453 4392

ARCE
FL. 53

Ilmo. Eugenio Brauna Bittencourt
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
21/01/2019
Carta Enel CE 012-RB-2019

Processo Administrativo: PCEE/CEE/0036/2018
Referência: Termo de Notificação 1003/2018-ARCE-SFE
Assunto: Manifestação ao Termo de Notificação sobre fiscalização do teleatendimento 2017 na Enel CE

Senhor Superintendente,

Dos fatos

A fiscalização, realizada no período de 05/11 a 09/11/2018, teve como objetivo avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – IAb e do Índice de Chamadas Ocupadas – ICO, ano base de 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.

No mencionado Relatório de Fiscalização foram lavradas 6 Não Conformidades (NC.1 a NC.6).

A esse respeito, a Enel CE se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

Manifestação da Enel CE

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

Ana Jéssica de Castro Silva
Assistente Adm. Financeiro II
22/01/19

Wagner Siridó
Ouvidoria - ARCE
21/01/19

ARCE
FL. 54

NC.1. Não encaminhar as informações solicitadas pela fiscalização

A Não Conformidade NC.1 a fiscalização informa que a Enel CE não enviou de forma completa dados de bilhetagem do ano de 2017.

A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.

Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.

Uma das informações solicitadas na fiscalização foi o protocolo relacionado a cada chamada (coluna 14), e, conforme já informado na reunião realizada na Sede da ARCE, em 10/10/2018, e no ato da fiscalização, a informação da citada coluna não foi enviada pelos motivos que passamos a descrever.

Conforme requisito regulatório, o protocolo de cada chamada é informado aos clientes no ato do atendimento, sendo o número de protocolo gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia) e tais sistemas não possuem uma vinculação à base de dados do ECH.

A rastreabilidade das chamadas é mantida, uma vez que a busca pelo protocolo pode ser feita manualmente (como é o caso dos clientes que solicitam a gravação dos atendimentos), com uma busca inicial no sistema de atendimento pelo protocolo, depois a verificação da hora aproximada do atendimento e da atendente que realizou tal atendimento. Com as informações é realizada uma busca no sistema de gravação e uma escuta da gravação para comprovar que se trata do mesmo protocolo, uma vez que tal vinculação não está prevista na regulamentação e não foi incorporada aos sistemas da empresa.

A quantidade de registros requerida na fiscalização inviabiliza, em função do tempo exíguo, executar este procedimento manual para um volume tão grande de informações.

Dessa forma, foram enviadas as 13 primeiras colunas solicitadas. Além disso, quanto a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).

Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.

Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:

- Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e
- Não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.

No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de telecomunicações, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.

A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*
>
> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento Center atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as*

> *informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

Neste sentido, os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados do ANEXO II, conforme previsto no artigo 191, são as informações registradas no CMS, uma vez que este registra automaticamente, sem nenhuma interferência humana ou ação da distribuidora os registros da central telefônica.

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivessem sido solicitadas as certificações e protocolos do sistema.

Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do Call Center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS detêm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.

Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.

ARCE
FL. 57

Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.

Diante do exposto, reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da Não Conformidade.

NC.2 Tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila

Referente à Não Conformidade NC.2, a fiscalização informou que foram analisadas 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à Fiscalização e foi observado um total de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos para o contato direto com o atendente, todas em período típico.

A este respeito informamos que a regulamentação estabelece o atingimento de INS – índice de nível de serviço – de 85% de acordo com as especificações do art. 188 da REN 414/2010, indicador apurado mensalmente juntamente com ICO – índice de chamadas ocupadas – e IAB – Índice de abandono – e enviados para o órgão Regulador em relatório definido no anexo II (RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFONICO) desta mesma resolução, ao mesmo tempo que é citado no inciso IV do art. 185, da mesma resolução, a necessidade de atendimento em 60 segundos de todos os clientes que optarem pelo atendimento humano.

Dito isso, podemos observar a existência de dois indicadores com a mesma aplicação, ou seja, de verificar se o dimensionamento utilizado pela distribuidora de energia em seu *Call Center* está adequado para atender à demanda de chamadas recebidas, de modo a não submeter o cliente a uma longa fila de espera.

> *Art. 188. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações:*
>
> *I – Indicador de Nível de Serviço – INS:*
>
> $$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$
>
> *II – Indicador de Abandono – IAb:*

$$IAb = \frac{\sum CAb > 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO:

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum COf} \times 100$$

CA = chamada atendida;

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb ≤30s = chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb >30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos;

CO = chamada ocupada;

COf = chamada oferecida; e

CR = chamada recebida.

§ 1º O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise.

§ 2º O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

§ 3º O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise. [...]

Visto que o artigo acima expõe nitidamente as equações de cálculo dos indicadores que definem a qualidade do atendimento telefônico da distribuidora, e, dentre eles, não consta o indicador citado no artigo 185 da REN 414/2010. Este, apesar de acompanhado para fins de melhoramento contínuo da qualidade do atendimento e, ao contrário dos indicadores de qualidade previstos no artigo 188, não é utilizado como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.

Mantida a interpretação dada pela fiscalização, a Enel Ceará terá que modificar os termos de contrato com o fornecedor do serviço de atendimento, resultando em uma ampliação do quadro de atendimento em

aproximadamente 180%. Este aumento representa um acréscimo de custos operacionais superiores a R$ 15 milhões por ano.

Considerando tal necessidade de garantir que ***nenhuma* chamada ultrapasse 60 segundos**, este dimensionamento seria calculado considerando que a distribuidora tivesse posições de atendimento capazes de suportar em cada período de 30 minutos o volume limite da tipicidade, e ainda assim haveria risco de descumprimento, visto que é característica intrínseca do processo de dimensionamento, que utiliza o método conhecido com Erlang (prática de mercado em *contact center*), que seja considerado um percentual mínimo de falhas.

Monks, Eduardo Maroñas em sua tese de mestrado "Planejamento de Capacidade em Redes Corporativas para Implementação de Serviços VoIP", pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2006, disponível no endereço https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13660/000652277.pdf?...1 , relata alguns conceitos que podem nos ajudar a compreender este tema.

> *"Até recentemente, para se utilizar as técnicas de teletráfego era necessário ter um bom embasamento matemático ou aprender a usar livros de tabelas com valores previamente calculados. Com a disseminação dos computadores pessoais e à Internet, surgiram programas específicos para os cálculos e disponíveis para utilização, em páginas como (ERLANG.COM, 2005), (ICT, 2005) e ERLANG.CO.UK, 2005), facilitando as aplicações das fórmulas.*
>
> *Os parâmetros que serão aplicados às fórmulas definirão a eficiência do planejamento de capacidade da rede. Para poder aplicar os métodos de Erlang é necessário que alguns conceitos básicos sejam observados, tais como:*
>
> *• Erlang: é a unidade básica de intensidade de teletráfego. A intensidade de tráfego é definida como o número de recursos ocupados em um conjunto, em um dado instante. O conjunto de recursos pode ser um grupo de servidores ou troncos. Um erlang é uma unidade sem dimensão, representando o uso contínuo de um circuito (tronco). Entretanto, já que um único circuito usado continuamente transporta 60 minutos de chamadas em uma hora, um erlang é usualmente definido como sendo 60 minutos de tráfego. Por exemplo, se forem recebidas 300 ligações de 2 minutos de duração durante uma hora, foram recebidos 600 minutos, ou 10 erlangs de tráfego naquela hora. Nos EUA e Canadá a medição de tráfego é feita em CCS (Centil Call Seconds) ou 100 segundos de conversação telefônica. Para se converter os valores em CCS para erlangs basta dividir por 36.*
>
> *Tipos de tráfego:*
>
> *Tráfego Efetivamente Utilizado (Carried Traffic): corresponde ao tráfego servido aos usuários do serviço. O Tráfego Oferecido (Offered Traffic) corresponde à real demanda de tráfego do sistema. Quanto maior for a porcentagem de bloqueio (GoS), maior será a diferença entre os dois tipos de tráfego. A diferença entre os dois tipos de tráfego está demonstrada na fórmula:*

ARCE
FL. 60

Onde:

- Teu = tráfego efetivamente utilizado

- To = tráfego oferecido

- GoS = fator de bloqueio

Tráfego oferecido - em modelos teóricos, o conceito de tráfego oferecido é usado. Este é o tráfego que seria transportado se nenhuma das ligações fosse rejeitada por falta de capacidade da rede (a capacidade da rede seria infinita). O tráfego oferecido é um valor hipotético e não pode ser medido (IVERSEN et al., 2005). Ele pode ser estimado através da fórmula 4, é equivalente à intensidade de tráfego e medido em erlangs.

To = λ.s (4)

Onde:

- λ: corresponde a média do número de chamadas

- s: corresponde ao tempo médio das chamadas

Exemplo:

Se um grupo de usuários faz 30 chamadas em uma hora, e cada chamada tem o tempo de duração médio de 5 minutos, então a intensidade de tráfego é calculada da seguinte forma:

Minutos de tráfego em uma hora = número de chamadas x duração

Minutos de tráfego em uma hora = 30 x 5

Minutos de tráfego em uma hora = 150

Horas de tráfego em uma hora = 150 / 60

Horas de tráfego em uma hora = 2.5

Intensidade de tráfego = 2.5 erlangs

***A intensidade de tráfego é somente uma medida da utilização média durante um intervalo de tempo e não reflete o relacionamento entre a quantidade e a duração das chamadas**. Portanto, muitas chamadas curtas podem produzir a mesma intensidade de tráfego do que poucas chamadas longas."*

Isto significa que a métrica de cálculos para dimensionamento de *contact center* tem como base a intensidade de tráfego oferecida/teórica, que é uma relação entre o volume de chamadas e o TMA (tempo médio de atendimento), projetado de forma equivalente em cada intervalo de 30 minutos, por exemplo, se às 13h da 1º

ARCE
FL. 61

segunda feira do mês de janeiro está sendo esperado 600 ligações com TMA de 3 minutos, as formulas Erlang fazem a distribuição de 20 chamadas a cada 1 minuto, todas com o tempo de atendimento de 3 minutos, com isso é possível definir a quantidade de atendentes necessários para suportar esta demanda. Porém na realidade essa distribuição, tanto de volume de chamadas quando de tempo de atendimento, varia minuto a minuto de acordo com a necessidade dos clientes, dessa forma, mesmo que tenhamos um volume de chamadas e um tempo médio de atendimento exatamente como o planejado, está demanda não terá ocorrido de forma equivalente. Sendo assim, é improvável que mesmo realizando o dimensionamento para o atendimento de 100% das chamadas em até 60 segundos nos intervalos típicos esse resultado seja alcançado em 100% destes intervalos.

Além disso, do ponto de vista do consumidor, não houve, em 2017, situação de descontentamento relevante com relação à disponibilidade do atendimento. Em todo o ano 2017, 9 consumidores reclamaram na Enel CE de forma procedente (69% do total) sobre a disponibilidade do atendimento (incluindo agências), quantidade 70% menor que o ano anterior. Além disso, não foram recebidas reclamações na ouvidora da distribuidora a este respeito, conforme abaixo:

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Indisponibilidade de atendimento	14	-70,83%	69,23%	0	0,00%	0,00%

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Além disso, no referido relatório, questões relativas ao atendimento telefônico não constam, inclusive, entre os 15 assuntos mais reclamados pelos consumidores da Enel CE, conforme abaixo:

ARCE
FL. 62

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	929	-31,94%	100,00%
Extensão de rede	142	-40,83%	47,89%
Ressarcimento de danos elétricos	105	5,00%	16,19%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	67	-22,99%	38,81%
Cobrança por irregularidades	64	190,91%	35,94%
Variação de consumo/erro de leitura	54	-16,92%	37,04%
Ligação	47	-34,72%	38,30%
Interrupções frequentes	34	-71,43%	52,94%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	25	150,00%	28,00%
Cobrança indevida	18	20,00%	61,11%
Alteração de carga	18	-30,77%	50,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	-6,67%	50,00%
Suspensão indevida do fornecimento	10	-52,38%	70,00%
Substituição de equipamento de rede	9	-30,77%	33,33%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	80,00%	44,44%
Aferição e substituição de medidor	8	-38,46%	50,00%
Outros	88	-35,29%	38,64%
Total de reclamações	**1.641**	**-29,39%**	**73,43%**
Qtde. relativa de reclamações procedentes			**3,47**

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Por todo exposto, entendemos que a constatação não infere em prejuízo para a o consumidor, visto que não houve ao longo de 2017 descumprimento dos indicadores responsáveis pela mensuração da qualidade do atendimento telefônico, conforme descrito no art. 188 e ANEXO II da REN 414/2010, tampouco quantitativo relevante de reclamações a respeito.

Considerando o exposto, solicitamos o acolhimento desta manifestação e o consequente cancelamento da não conformidade.

ARCE
FL. 63

NC.3 Não observar o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano

Referente ao item I da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 destas atenderam ao estabelecido no inciso III do art. 185 da REN 414/2010.

Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.

Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.

Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.3 seja cancelada.

NC.4 Não observar o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência

Referente ao item H da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, assim como a NC.3, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 (quatro) destas atenderam ao estabelecido no § 1º do art. 186 da REN 414/2010.

Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.

Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.

Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.4 seja cancelada.

ARCE
FL. 64

NC.5. Não encaminhar, dentro do prazo regulamentar, o relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 referente ao mês de fevereiro de 2017

Com relação a NC.5, onde constata-se o não encaminhamento do relatório do Anexo II da REN 414/2010 dentro prazo estabelecido, ressaltamos a ocorrência desta situação em apenas 1 mês ao longo de 2017, e esta não acarretou em prejuízos ao consumidor e ao bom funcionamento da CTA.

Assim sendo solicitemos o cancelamento da mencionada Não Conformidade, ou, alternativamente que seja imposta uma advertência.

NC.6. Não encaminhar os valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e IAb

A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.

Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.

Com relação a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).

Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.

Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:

- Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar que determina o registro e armazenamento de cada ocorrência; e
- Não existe determinação de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.

No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de Telecom, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.

ARCE
FL. 65

A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*
>
> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

ARCE
FL. 66

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que, portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivesse solicitado certificações e protocolos do sistema.

Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do call center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS têm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.

Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.

Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.

Diante ao demonstrado reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da não conformidade.

ARCE
FL. 67

Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as não conformidades (N.1; N.2; N.3; N.4 e N.5) sejam reanalisadas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Gestão de Ativos

Anexos:

- Carta da Avaya

ARCE
FL. 68

AVAYA

À
ATENTO BRASIL S/A

A/C: GIL MATOS ROCHA

DECLARAÇÃO

AVAYA Brasil Ltda, inscrita no CNPJ sob nº 31.241.359/0001-84, com sede na Avenida das Nações Unidas, 14171, 9º Andar, Torre Ebony, São Paulo/SP, declara as seguintes características acerca do ECH, conforme consta do *ECH_White_PaperV33_2015* (página 6), previamente encaminhado para V.S.

O ECH e os dados históricos do CMS

É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.

Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento.

São Paulo, 07 de Novembro de 2018.

Avaya Brasil Ltda.
Marcio Rodrigues
Presidente
AVAYA BRASIL

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 69

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0036/2018

PARECER PR/CEE/0006/2019

NOTIFICADA: Enel Distribuição Ceará

REFERÊNCIA: Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE

I – Relatório

1. Trata-se de análise e parecer sobre a manifestação da Enel Distribuição Ceará ao Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE do processo em epígrafe, na qual a Distribuidora apresenta sua defesa por meio da Carta Enel Ceará 012-RB-18, datada de 21 de janeiro de 2019 (fls. 53/68).

2. A ação de fiscalização objetivou de verificar os procedimentos de apuração dos indicadores de teleatendimento da Enel Distribuição Ceará relativos ao exercício de 2017.

II – Análise das manifestações

3. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade NC.1 – Envio de dados

Por não encaminhar as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto no inciso IV do artigo 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a terceira subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL.

> ***CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO N. º 01/98 – ANEEL:***
> *CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS*
>
> *[...]*
>
> ***Terceira Subcláusula** - Os prepostos do órgão fiscalizador, especialmente designados, terão livre acesso a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis, **podendo requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato**, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional.*
> *(Grifou-se)*
> ***Lei nº 9784, de 29 de janeiro de 1999**:*
> *Art 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:*
> *I - expor os fatos conforme a verdade;*
> *II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;*
> *III - não agir de modo temerário;*
>
> ***IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;***
> *(Grifou-se)*

ARCE FL. 10

4. A Não Conformidade NC.1 se refere ao fato de a Enel Distribuição Ceará não ter encaminhado todas as informações solicitadas pela fiscalização por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018. Por meio da Carta Enel CE 132-RB-2018 a Distribuidora encaminhou os dados referentes à sua Central de Teleatendimento – CTA de todas as chamadas do ano de 2017, ressaltando que não estava enviando os respectivos números de protocolos, bem como os dados das chamadas dos seguintes dias: 11, 26 e 27 de março; 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28 de abril; 4 de maio; 12 de setembro e 12 de novembro. A análise desses dados pela fiscalização apontou a ausência total de dados também dos dias 29 e 30 de abril, mas não do dia 12 de novembro como a Distribuidora havia informado. Ademais a fiscalização constatou a falta de dados de 67 dias com períodos incompletos, conforme tabela a seguir:

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados	Quantidade de períodos sem informação
Janeiro	5	41	7
	17	44	4
	27	29	19
Fevereiro	22	47	1
	16	47	1
	3	47	1
Março	2	36	12
	3	25	23
	6	30	18
	18	47	1
	21	47	1
Maio	7	47	1
	12	47	1
	14	47	1
	19	26	22
	24	24	24
Junho	25	47	1
Julho	11	47	1
	12	47	1
	13	47	1
	14	47	1
	16	44	4
	17	47	1
	28	47	1
Agosto	3	47	1
	4	47	1
	5	47	1
	10	47	1
	13	46	2
	20	47	1
	21	46	2
Setembro	2	47	1
	14	47	1
	29	47	1
Outubro	1	32	16
	2	39	9
	3	44	4
	4	42	6
	5	18	30
	6	39	9
	7	39	9
	8	28	20
	9	32	16

ARCE FL 71

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados	Quantidade de períodos sem informação
	10	38	10
	11	37	11
	12	39	9
	13	38	10
	14	40	8
	15	40	8
	16	27	21
	17	40	8
	18	38	10
	19	43	5
	20	38	10
	21	45	3
	22	34	14
	23	40	8
	24	14	34
	25	36	12
	26	40	8
	27	33	15
	28	37	11
	29	18	30
	30	38	10
	31	27	21
Novembro	10	47	1
Dezembro	10	47	1
TOTAL		**2659**	**557**

5. A Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

Na Não Conformidade NC.1 a fiscalização informa que a Enel CE não enviou de forma completa dados de bilhetagem do ano de 2017.

A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.

Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.

Uma das informações solicitadas na fiscalização foi o protocolo relacionado a cada chamada (coluna 14), e, conforme já informado na reunião realizada na Sede da ARCE, em 10/10/2018, e no ato da fiscalização, a informação da citada coluna não foi enviada pelos motivos que passamos a descrever.

Conforme requisito regulatório, o protocolo de cada chamada é informado aos clientes no ato do atendimento, sendo o número de protocolo gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia) e tais sistemas não possuem uma vinculação à base de dados do ECH.

A rastreabilidade das chamadas é mantida, uma vez que a busca pelo protocolo pode ser feita manualmente (como é o caso dos clientes que solicitam a gravação dos atendimentos), com uma busca inicial no sistema de atendimento pelo protocolo, depois a verificação da hora aproximada do atendimento e da atendente que realizou tal atendimento. Com as informações é realizada uma busca no sistema de gravação e uma escuta da gravação para comprovar que se trata do mesmo protocolo, uma vez que tal vinculação não está prevista na regulamentação e não foi incorporada aos sistemas da empresa.

ARCE FL. 72

A quantidade de registros requerida na fiscalização inviabiliza, em função do tempo exíguo, executar este procedimento manual para um volume tão grande de informações.

Dessa forma, foram enviadas as 13 primeiras colunas solicitadas. Além disso, quanto a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).

Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.

Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:

- Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar **que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e**
- **Não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses** dados.

No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de telecomunicações, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.

A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*
>
> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento Center atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros*

> *de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

Neste sentido, os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados do ANEXO II, conforme previsto no artigo 191, são as informações registradas no CMS, uma vez que este registra automaticamente, sem nenhuma interferência humana ou ação da distribuidora os registros da central telefônica.

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivessem sido solicitadas as certificações e protocolos do sistema.

Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do Call Center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS detêm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.

Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.

Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.

Diante do exposto, reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da Não Conformidade.

6. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará discorreu sobre os seguintes pontos: (i) que o não fornecimento dos números de protocolos das chamadas se deu em virtude do processo utilizado pela Distribuidora, no qual o número de protocolo é gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia), que não possuem uma vinculação à base de dados da plataforma de bilhetagem da central telefônica, o ECH (*External Call History*); (ii) que a ausência de dados das chamadas em dias especificados se deve a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH) em alguns dias; (iii) que não há dispositivo regulamentar que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e que não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.

ARCE FL. 14

7. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à indisponibilidade dos dados na plataforma utilizada pela sua CTA, o fato é que que a não entrega dos dados de forma integral prejudicou a fiscalização, na medida em que inviabilizou o procedimento de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos estabelecidos pelo art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL. Nesse sentido cabe destacar o disposto no parágrafo primeiro do artigo 191 da citada resolução que estabelece que "os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original".

8. Portanto ficou claro que a Distribuidora não forneceu os dados das chamadas telefônicas referentes aos dias 11, 26 e 27 de março; 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30 de abril; 4 de maio e 12 de setembro, totalizando 19 dias que corresponde a 912 períodos apuração sem qualquer informação (cada dia corresponde a 48 períodos de apuração), além dos 67 dias que tiveram 557 períodos de apuração não informados. No total foram 1.469 períodos de apuração não informados (960 + 557) de um universo de 17.520 períodos de apuração correspondes aos 365 dias no ano de 2017.

9. Diante da análise discorrida, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Distribuidora, razão pela qual se decide pela **manutenção da Não Conformidade NC.1**.

Não Conformidade NC.2 – Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

> ***Art. 185****. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*
>
> *Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:*
>
> *[...]*
> ***IV** - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.*

10. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente à Não Conformidade NC.2, a fiscalização informou que foram analisadas 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à Fiscalização e foi observado um total de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos para o contato direto com o atendente, todas em período típico.
>
> A este respeito informamos que a regulamentação estabelece o atingimento de INS – índice de nível de serviço – de 85% de acordo com as especificações do art. 188 da REN 414/2010, indicador apurado mensalmente juntamente com ICO – índice de chamadas ocupadas – e IAB – Índice de abandono – e enviados para o órgão Regulador em relatório definido no anexo II (RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFONICO) desta mesma resolução, ao mesmo tempo que é citado no inciso IV do art. 185, da mesma resolução, a necessidade de atendimento em 60 segundos de todos os clientes que optarem pelo atendimento humano.
>
> Dito isso, podemos observar a existência de dois indicadores com a mesma aplicação, ou seja, de verificar se o dimensionamento utilizado pela distribuidora de energia em seu *Call Center* está adequado para atender à demanda de chamadas recebidas, de modo a não submeter o cliente a uma longa fila de espera.
>
> > *Art. 188. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações:*

I – Indicador de Nível de Serviço – INS:

$$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

II – Indicador de Abandono – IAb:

$$IAb = \frac{\sum CAb > 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO:

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum COf} \times 100$$

CA = chamada atendida;

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb ≤30s = chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb >30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos;

CO = chamada ocupada;

COf = chamada oferecida; e

CR = chamada recebida.

§ 1º O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise.

§ 2º O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

§ 3º O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise. [...]

Visto que o artigo acima expõe nitidamente as equações de cálculo dos indicadores que definem a qualidade do atendimento telefônico da distribuidora, e, dentre eles, não consta o indicador citado no artigo 185 da REN 414/2010. Este, apesar de acompanhado para fins de melhoramento contínuo da qualidade do atendimento e, ao contrário dos indicadores de qualidade previstos no artigo 188, não é utilizado como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.

Mantida a interpretação dada pela fiscalização, a Enel Ceará terá que modificar os termos de contrato com o fornecedor do serviço de atendimento, resultando em uma ampliação do quadro de atendimento em aproximadamente 180%. Este aumento representa um acréscimo de custos operacionais superiores a R$ 15 milhões por ano.

Considerando tal necessidade de garantir que ***nenhuma* chamada ultrapasse 60 segundos**, este dimensionamento seria calculado considerando que a distribuidora tivesse posições de atendimento capazes de suportar em cada período de 30 minutos o volume limite da tipicidade, e ainda assim haveria risco de descumprimento, visto que é característica intrínseca do processo de dimensionamento, que utiliza o método conhecido com Erlang (prática de mercado em *contact center*), que seja considerado um percentual mínimo de falhas.

Monks, Eduardo Maroñas em sua tese de mestrado "Planejamento de Capacidade em Redes Corporativas para Implementação de Serviços VoIP", pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2006, disponível no endereço https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13660/000652277.pdf?...1 , relata alguns conceitos que podem nos ajudar a compreender este tema.

> *"Até recentemente, para se utilizar as técnicas de teletráfego era necessário ter um bom*

ARCE FL. 16

embasamento matemático ou aprender a usar livros de tabelas com valores previamente calculados. Com a disseminação dos computadores pessoais e à Internet, surgiram programas específicos para os cálculos e disponíveis para utilização, em páginas como (ERLANG.COM, 2005), (ICT, 2005) e ERLANG.CO.UK, 2005), facilitando as aplicações das fórmulas.

Os parâmetros que serão aplicados às fórmulas definirão a eficiência do planejamento de capacidade da rede. Para poder aplicar os métodos de Erlang é necessário que alguns conceitos básicos sejam observados, tais como:

• Erlang: é a unidade básica de intensidade de teletráfego. A intensidade de tráfego é definida como o número de recursos ocupados em um conjunto, em um dado instante. O conjunto de recursos pode ser um grupo de servidores ou troncos. Um erlang é uma unidade sem dimensão, representando o uso contínuo de um circuito (tronco). Entretanto, já que um único circuito usado continuamente transporta 60 minutos de chamadas em uma hora, um erlang é usualmente definido como sendo 60 minutos de tráfego. Por exemplo, se forem recebidas 300 ligações de 2 minutos de duração durante uma hora, foram recebidos 600 minutos, ou 10 erlangs de tráfego naquela hora. Nos EUA e Canadá a medição de tráfego é feita em CCS (Centil Call Seconds) ou 100 segundos de conversação telefônica. Para se converter os valores em CCS para erlangs basta dividir por 36.

Tipos de tráfego:

Tráfego Efetivamente Utilizado (Carried Traffic): corresponde ao tráfego servido aos usuários do serviço. O Tráfego Oferecido (Offered Traffic) corresponde à real demanda de tráfego do sistema. Quanto maior for a porcentagem de bloqueio (GoS), maior será a diferença entre os dois tipos de tráfego. A diferença entre os dois tipos de tráfego está demonstrada na fórmula:

Onde:

- Teu = tráfego efetivamente utilizado

- To = tráfego oferecido

- GoS = fator de bloqueio

Tráfego oferecido - em modelos teóricos, o conceito de tráfego oferecido é usado. Este é o tráfego que seria transportado se nenhuma das ligações fosse rejeitada por falta de capacidade da rede (a capacidade da rede seria infinita). O tráfego oferecido é um valor hipotético e não pode ser medido (IVERSEN et al., 2005). Ele pode ser estimado através da fórmula 4, é equivalente à intensidade de tráfego e medido em erlangs.

$To = \lambda.s$ (4)

Onde:

- λ: corresponde a média do número de chamadas

- s: corresponde ao tempo médio das chamadas

Exemplo:

Se um grupo de usuários faz 30 chamadas em uma hora, e cada chamada tem o tempo de duração médio de 5 minutos, então a intensidade de tráfego é calculada da seguinte forma:

Minutos de tráfego em uma hora = número de chamadas x duração

Minutos de tráfego em uma hora = 30 x 5

Minutos de tráfego em uma hora = 150

Horas de tráfego em uma hora = 150 / 60

Horas de tráfego em uma hora = 2.5

Intensidade de tráfego = 2.5 erlangs

***A intensidade de tráfego é somente uma medida da utilização média durante um intervalo de tempo e não reflete o relacionamento entre a quantidade e a duração das chamadas**. Portanto, muitas chamadas curtas podem produzir a mesma intensidade de*

> *tráfego do que poucas chamadas longas."*

Isto significa que a métrica de cálculos para dimensionamento de *contact center* tem como base a intensidade de tráfego oferecida/teórica, que é uma relação entre o volume de chamadas e o TMA (tempo médio de atendimento), projetado de forma equivalente em cada intervalo de 30 minutos, por exemplo, se às 13h da 1º segunda feira do mês de janeiro está sendo esperado 600 ligações com TMA de 3 minutos, as formulas Erlang fazem a distribuição de 20 chamadas a cada 1 minuto, todas com o tempo de atendimento de 3 minutos, com isso é possível definir a quantidade de atendentes necessários para suportar esta demanda. Porém na realidade essa distribuição, tanto de volume de chamadas quando de tempo de atendimento, varia minuto a minuto de acordo com a necessidade dos clientes, dessa forma, mesmo que tenhamos um volume de chamadas e um tempo médio de atendimento exatamente como o planejado, está demanda não terá ocorrido de forma equivalente. Sendo assim, é improvável que mesmo realizando o dimensionamento para o atendimento de 100% das chamadas em até 60 segundos nos intervalos típicos esse resultado seja alcançado em 100% destes intervalos.

Além disso, do ponto de vista do consumidor, não houve, em 2017, situação de descontentamento relevante com relação à disponibilidade do atendimento. Em todo o ano 2017, 9 consumidores reclamaram na Enel CE de forma procedente (69% do total) sobre a disponibilidade do atendimento (incluindo agências), quantidade 70% menor que o ano anterior. Além disso, não foram recebidas reclamações na ouvidora da distribuidora a este respeito, conforme abaixo:

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Indisponibilidade de atendimento	14	-70,83%	69,23%	0	0,00%	0,00%

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Além disso, no referido relatório, questões relativas ao atendimento telefônico não constam, inclusive, entre os 15 assuntos mais reclamados pelos consumidores da Enel CE, conforme abaixo:

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	929	-31,94%	100,00%
Extensão de rede	142	-40,83%	47,89%
Ressarcimento de danos elétricos	105	5,00%	16,19%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	67	-22,99%	38,81%
Cobrança por irregularidades	64	190,91%	35,94%
Variação de consumo/erro de leitura	54	-16,92%	37,04%
Ligação	47	-34,72%	38,30%
Interrupções frequentes	34	-71,43%	52,94%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	25	150,00%	28,00%
Cobrança indevida	18	20,00%	61,11%
Alteração de carga	18	-30,77%	50,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	-6,67%	50,00%
Suspensão indevida do fornecimento	10	-52,38%	70,00%
Substituição de equipamento de rede	9	-30,77%	33,33%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	80,00%	44,44%
Aferição e substituição de medidor	8	-38,46%	50,00%
Outros	88	-35,29%	38,64%
Total de reclamações	**1.641**	**-29,39%**	**73,43%**
Qtde. relativa de reclamações procedentes			**3,47**

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Por todo exposto, entendemos que a constatação não infere em prejuízo para a o consumidor, visto que não houve ao longo de 2017 descumprimento dos indicadores responsáveis pela mensuração da qualidade do atendimento telefônico, conforme descrito no art. 188 e ANEXO II da REN 414/2010, tampouco quantitativo relevante de reclamações a respeito.

ARCE FL. 78

Considerando o exposto, solicitamos o acolhimento desta manifestação e o consequente cancelamento da não conformidade.

11. A Não Conformidade NC.2 refere-se ao fato de a Enel Distribuição Ceará não estar observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme relatório consolidado do ANEXO II do Relatório de Fiscalização que apontou uma quantidade de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos de uma população de 2.474.771 chamadas, correspondendo a um percentual de 7,9%.

12. Em sua manifestação a Distribuidora alega, em síntese, que a qualidade do atendimento telefônico é medida pelos indicadores estabelecidos no art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL, com destaque para o INS (Índice de Nível de Serviço), cujo limite mínimo a ser observado é de 85%, conforme inciso I do artigo 190 da mesma resolução. Alega ainda que a regra do inciso IV do artigo 185 (tempo máximo de 60 segundos) não é utilizada como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.

13. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à sua interpretação de que o indicador que mede a qualidade do tempo de atendimento é o INS (Índice de Nível de Serviço), não se deve afastar a norma contida no inciso IV do artigo 185 que exige que o tempo máximo para o contado direito com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, seja de até 60 (sessenta) segundos.

14. Com efeito, o quantitativo de 180.361 chamadas com violação do disposto no inciso IV do art. 185 da população de 2.474.77 (7,29% de chamadas com violação), configura um claro descumprimento da norma regulamentar do serviço.

15. Diante da análise discorrida, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Distribuidora, razão pela qual se decide pela **manutenção da Não Conformidade NC.2**.

Não Conformidade NC.3 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

> ***Art. 185****. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*
>
> *Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:*
>
> *[...]*
> ***III** - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos.*

16. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente ao item I da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 destas atenderam ao estabelecido no inciso III do art. 185 da REN 414/2010.
>
> Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com

ARCE FL. 19

> um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.
>
> Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.
>
> Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.3 seja cancelada.

17. A Não Conformidade NC.3 refere-se ao fato de que em uma amostragem de 16 chamadas realizadas pelas equipes da ARCE e da ANEEL nos dias 7 e 8 de novembro de 2018, por ocasião da fiscalização na seda Distribuidora, foi constatado que para 12 chamadas não foi cumprido o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

18. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará alega, em síntese, que a amostra de chamadas realizada pela equipe de fiscalização não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE" e, portanto, não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora.

19. Esta Coordenadoria de Energia entende que os argumentos apresentados pela Distribuidora não prosperam, haja vista que a fórmula constante do citado Manual de Fiscalização não é a única forma de avaliação da qualidade do serviço. Com efeito, as constatações feitas pela equipe de fiscalização em 12 das 16 chamadas revelam que a Distribuidora incorre em uma irregularidade sistêmica que se dá quando se introduz uma mensagem de voz no início do atendimento telefônico.

20. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.3** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano de uma amostra de 16.

Não Conformidade NC.4 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000.

> ***Art. 186****. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções*
>
> *[...]*
>
> ***§ 1º*** *Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção de chamada..*

21. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente ao item H da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, assim como a NC.3, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 (quatro) destas atenderam ao estabelecido no § 1º do art. 186 da REN 414/2010.
>
> Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma

qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.

Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.

Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.4 seja cancelada.

22. A Não Conformidade NC.4 refere-se ao fato de que em uma amostragem de 16 chamadas realizadas pelas equipes da ARCE e da ANEEL nos dias 7 e 8 de novembro de 2018, por ocasião da fiscalização na seda Distribuidora, foi constatado que para 12 chamadas não foi cumprido o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.

23. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará alega, em síntese, que a amostra de chamadas realizada pela equipe de fiscalização não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE" e, portanto, não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora.

24. Esta Coordenadoria de Energia entende que os argumentos apresentados pela Distribuidora não prosperam, haja vista que a fórmula constante do citado Manual de Fiscalização não é a única forma de avaliação da qualidade do serviço. Com efeito, as constatações feitas pela equipe de fiscalização em 12 das 16 chamadas revelam que a Distribuidora incorre em uma irregularidade sistêmica que ocorre quando se introduz uma mensagem de voz no início do atendimento telefônico.

25. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.4** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.

Não Conformidade NC.5 – Atendimento Telefônico – Prazo de Envio do Relatório do Anexo II

A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.

> ***Art. 191****. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*
>
> *[...]*

26. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Com relação a NC.5, onde constata-se o não encaminhamento do relatório do Anexo II da REN 414/2010 dentro prazo estabelecido, ressaltamos a ocorrência desta situação em apenas 1 mês ao longo de 2017, e esta não acarretou em prejuízos ao consumidor e ao bom funcionamento da CTA.

ARCE FL. 81

Assim sendo solicitemos o cancelamento da mencionada Não Conformidade, ou, alternativamente que seja imposta uma advertência.

27. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará confirma a ocorrência dessa situação em apenas 1 mês ao longo do ano de 2017 e que isto não acarretou prejuízos ao consumidor.

28. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.5** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de apenas 1 relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar, dos 12 do ano de 2017.

Não Conformidade NC.6 – Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório da CTA

A Enel Distribuição Ceará não está encaminhando valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e IAb, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.

> ***Art. 191****. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*
>
> *[...]*

29. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.
>
> Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.
>
> Com relação a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).
>
> Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.
>
> Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:
>
> - Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar que determina o registro e armazenamento de cada ocorrência; e
> - Não existe determinação de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.
>
> No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de Telecom, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.
>
> A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

ARCE FL. 82

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*
>
> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que, portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivesse solicitado certificações e protocolos do sistema.

Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do call center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS têm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.

Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.

Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.

Diante ao demonstrado reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da não conformidade.

30. A Não Conformidade NC.6 refere-se ao fato de que na amostra fiscalizada de 400 períodos de atendimentos foram identificados 129 casos de divergência entre os valores informados previamente à ANEEL para o cálculo dos indicadores e os extraídos da CTA da Enel Distribuição Ceará.

31. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará, em síntese, reafirma os argumentos postos inicialmente para a Não Conformidade NC.1, acrescentando que a ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Ademais afirma que os dados de bilhetagem das chamadas (sistema ECH) não são utilizados na geração do relatório dos indicadores de teleatendimento, não sendo referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Finalmente argumenta que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

32. Esta Coordenadoria de Energia entende que as divergências encontradas pela fiscalização apontam para um baixo nível de confiabilidade dos dados apresentados pela Distribuidora em resposta a Ofício OF/CEE/0086/2018, sendo assim uma consequência da irregularidade verificada na Não Conformidade NC.1.

33. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.6** considerando as 129 divergências encontradas, que correspondem a 32,25% da mostra de 400 períodos de apuração.

III – CONCLUSÃO

34. Da análise procedida por esta Coordenadoria sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE/SFE e Relatório de Fiscalização nº 1002/2018-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6.

35. Dessa forma, somos de parecer pela instauração processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2018

Hugo Manoel Oliveira da Silva
Coordenador da Fiscalização

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 84

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0036/2018

TERMO DE NOTIFICAÇÃO: 1003/2018-ARCE-SFE

PARECER: PR/CEE/0006/2019

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0006/2019, e considerando o que dispõe o § 3º do art. 30 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no inciso I do § 2º do art. 20 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, de 12 de maio de 2004, **DECIDO** pela instauração de Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 8 de abril de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia

ARCE
FL. 85

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE APENSAMENTO

Ao 12º dia do mês de abril de 2019, por solicitação do Coordenador de Energia da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade, realizei o apensamento do processo administrativo PCEE/CEE/0036/2018 (fls. 01 a 85 – vol. I) ao processo punitivo PCEE/CEE/0001/2019 (fls. 01 a 30 vol. I).

Ana Jéssica de Castro Silva
Assitente Administrativo Financeiro II

PCEE/CEE/0036/2018
AI N° 0002/2019-ARCE-SFE

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0002/2019

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

FISCALIZAÇÃO DE APURAÇÃO DO TELEATENDIMENTO - ENEL CEARÁ

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE	09 | 04 | 19		
ASC	09 | 07 | 2019	CDR	Alinu
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		
	| |		

TEXFORM (82) 3322 2222

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 02

TERMO DE ABERTURA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

PCEE/CEE/0002/2019

COORDENADORIA DE ENERGIA
AUTO DE INFRAÇÃO nº 0002/2019-ARCE-SFE (PROCESSO PCEE/CEE/0002/2019)
TERMO DE NOTIFICAÇÃO nº 1003/2018-ARCE-SFE (PROCESSO PCEE/CEE/0036/2018)

A Coordenadoria de Energia, nos termos do art. 22 da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, procede a abertura do presente Processo Administrativo Punitivo, que se inicia com o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos, o Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE, o Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE e o Parecer PR/CEE/0006/2019, os quais passam a fazer parte integrante do processo que ora se instaura.

Fortaleza, 9 de abril de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 03

Ofício OF/CEE/0030/2019

Fortaleza, 9 de abril de 2019

Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0002/2019
Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Senhor Presidente,

Em consonância com o Art. 22 da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL e com a Resolução ARCE nº 107/2009, encaminhamos a V. Sa. o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos, o Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE e o Parecer PR/CEE/0006/2019, constantes dos autos do Processo Administrativo PCEE/CEE/0036/2018, os quais passam a fazer parte integrante do Processo Punitivo que ora se instaura.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
09-04-201

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

AUTO DE INFRAÇÃO - AI
ARTIGO 22 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

ARCE FL. 04

AI/CEE/0005/2019

AI nº: 0002/2019-ARCE-SFE	**Número Sic do AI:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE AUTUADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza, CE, 60135-040

3. PROCESSO PUNITIVO

AI/CEE/CEE/0002/19

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DAS INFRAÇÕES

Os atos e fatos constitutivos das infrações estão descritos de forma detalhada na Exposição de Motivos anexa que passa a ser parte integrante do presente Auto de Infração.

5. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E ENQUADRAMENTO

Conforme extrato de penalidades anexo.

6. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA

Recolhimento por meio de boleto bancário disponível no endereço eletrônico www2.aneel.gov.br/boleto ou www2.aneel.gov.br/concessionarios. Dúvidas e esclarecimentos quanto ao pagamento e/ou parcelamento da multa podem ser solicitadas através do telefone (61) 2192 8675.

8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Cássio Tersandro de Castro Andrade		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	46-1-8
Fortaleza - CE, 08/04/2019		ASSINATURA:	

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia
Matr. 046-1-8

ARCE FL. 05

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica

TN 1003/2018-ARCE-SFE - NC1 - Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.
Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.
Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:
[...]
IV - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.

- Multa **Percentual: 0,0225%** **Valor: R$ 1.064.849,52**

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 1003/2018-ARCE-SFE - NC1 - Atendimento Telefônico - Urgência/Emergência

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2010.
Art. 186. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:
[...]
§ 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada.

- Multa **Percentual: 0,0187%** **Valor: R$ 887.043,31**

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 1003/2018-ARCE-SFE - NC1 - Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório da CTA

EM/CEE/0003/2019

ARCE FL. 06

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS DO AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0002/2019-ARCE-SFE

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE)

Termo de Notificação Nº: 1003/2018-ARCE-SFE.

Processo Administrativo Punitivo Nº: PCEE/CEE/0002/2019.

II - DOS FATOS

1. Em 11 de setembro de 2018 a Coordenadoria de Energia da ARCE procedeu a abertura do Processo Administrativo PCEE/CEE/0036/2018 referente a ação fiscalizadora na Enel Distribuição Ceará que objetivou avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos seus consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – Iab e do Índice de Chamadas Ocupadas, ano base 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2019, e suas atualizações.

2. Em 21 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0132/2018, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE, no qual foram registradas 6 (seis) Constatações e 6 (seis) Não-conformidades.

3. Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 167-RB-18, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até o dia 21 de janeiro de 2019

4. Em 7 de janeiro de 2019, por meio do Ofício OF/CDR/0024/2019, a Presidência do Conselho Diretor da ARCE informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

5. Em 21 de janeiro de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 012-RB-2019 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

6. Em 25 de fevereiro de 2019, por meio do Parecer PR/CEE/0006/2019, esta Coordenadoria de Energia analisou as manifestações da Distribuidora, concluindo-se pela confirmação da Não-conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6.

7. Em 25 de fevereiro de 2019 a Coordenadoria de Energia decidiu pela abertura de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, com base no Parecer PR/CEE/0006/2019.

III - DA MOTIVAÇÃO

8. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

9. A Não Conformidade NC.1 se refere ao fato de a Enel Distribuição Ceará não ter encaminhado todas as informações solicitadas pela fiscalização por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018. Por meio da Carta Enel CE 132-RB-2018 a Distribuidora encaminhou os dados referentes à sua Central de Teleatendimento – CTA de todas as chamadas do ano de 2017, ressaltando que não estava enviando os respectivos números de protocolos, bem como os dados das chamadas dos seguintes dias: 11, 26 e 27 de março; 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 e 28 de abril; 4 de maio; 12 de setembro e 12 de novembro. A análise desses dados pela fiscalização apontou a ausência total de dados também dos dias 29 e 30 de abril, mas não do dia 12 de novembro como a Distribuidora havia informado. Ademais a fiscalização constatou a falta de dados de 67 dias com períodos incompletos, conforme tabela a seguir.

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados	Quantidade de períodos sem informação
Janeiro	5	41	7
	17	44	4
	27	29	19
Fevereiro	22	47	1
	16	47	1
	3	47	1
Março	2	36	12
	3	25	23
	6	30	18
	18	47	1
	21	47	1
Maio	7	47	1
	12	47	1
	14	47	1
	19	26	22
	24	24	24
Junho	25	47	1
Julho	11	47	1
	12	47	1
	13	47	1
	14	47	1
	16	44	4
	17	47	1
	28	47	1
Agosto	3	47	1
	4	47	1
	5	47	1
	10	47	1
	13	46	2
	20	47	1
	21	46	2

ARCE FL. 08

Mês	Dia	Quantidade de períodos apresentados	Quantidade de períodos sem informação
Setembro	2	47	1
	14	47	1
	29	47	1
Outubro	1	32	16
	2	39	9
	3	44	4
	4	42	6
	5	18	30
	6	39	9
	7	39	9
	8	28	20
	9	32	16
	10	38	10
	11	37	11
	12	39	9
	13	38	10
	14	40	8
	15	40	8
	16	27	21
	17	40	8
	18	38	10
	19	43	5
	20	38	10
	21	45	3
	22	34	14
	23	40	8
	24	14	34
	25	36	12
	26	40	8
	27	33	15
	28	37	11
	29	18	30
	30	38	10
	31	27	21
Novembro	10	47	1
Dezembro	10	47	1
TOTAL		**2659**	**557**

10. A Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> Na Não Conformidade NC.1 a fiscalização informa que a Enel CE não enviou de forma completa dados de bilhetagem do ano de 2017.
>
> A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.
>
> Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.

ARCE FL. 09

Uma das informações solicitadas na fiscalização foi o protocolo relacionado a cada chamada (coluna 14), e, conforme já informado na reunião realizada na Sede da ARCE, em 10/10/2018, e no ato da fiscalização, a informação da citada coluna não foi enviada pelos motivos que passamos a descrever.

Conforme requisito regulatório, o protocolo de cada chamada é informado aos clientes no ato do atendimento, sendo o número de protocolo gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia) e tais sistemas não possuem uma vinculação à base de dados do ECH.

A rastreabilidade das chamadas é mantida, uma vez que a busca pelo protocolo pode ser feita manualmente (como é o caso dos clientes que solicitam a gravação dos atendimentos), com uma busca inicial no sistema de atendimento pelo protocolo, depois a verificação da hora aproximada do atendimento e da atendente que realizou tal atendimento. Com as informações é realizada uma busca no sistema de gravação e uma escuta da gravação para comprovar que se trata do mesmo protocolo, uma vez que tal vinculação não está prevista na regulamentação e não foi incorporada aos sistemas da empresa.

A quantidade de registros requerida na fiscalização inviabiliza, em função do tempo exíguo, executar este procedimento manual para um volume tão grande de informações.

Dessa forma, foram enviadas as 13 primeiras colunas solicitadas. Além disso, quanto a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).

Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.

Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:

- Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar **que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e**

- **Não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses** dados.

No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de telecomunicações, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.

A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*

ARCE FL. 10

> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento Center atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

Neste sentido, os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados do ANEXO II, conforme previsto no artigo 191, são as informações registradas no CMS, uma vez que este registra automaticamente, sem nenhuma interferência humana ou ação da distribuidora os registros da central telefônica.

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivessem sido solicitadas as certificações e protocolos do sistema.

ARCE Fl. 11

> Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do Call Center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS detêm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.
>
> Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.
>
> Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.
>
> A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.
>
> Diante do exposto, reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da Não Conformidade.

11. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará discorreu sobre os seguintes pontos: (i) que o não fornecimento dos números de protocolos das chamadas se deu em virtude do processo utilizado pela Distribuidora, no qual o número de protocolo é gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia), que não possuem uma vinculação à base de dados da plataforma de bilhetagem da central telefônica, o ECH (*External Call History*); (ii) que a ausência de dados das chamadas em dias especificados se deve a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH) em alguns dias; (iii) que não há dispositivo regulamentar que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e que não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.

12. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à indisponibilidade dos dados na plataforma utilizada pela sua CTA, o fato é que a não entrega dos dados de forma integral prejudicou a fiscalização, na medida em que inviabilizou o procedimento de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos estabelecidos pelo art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL. Nesse sentido cabe destacar o disposto no parágrafo primeiro do artigo 191 da citada resolução que estabelece que "os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original".

13. Portanto ficou claro que a Distribuidora não forneceu os dados das chamadas telefônicas referentes aos dias 11, 26 e 27 de março; 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30 de abril; 4 de maio e 12 de setembro, totalizando 19 dias que corresponde a 912 períodos apuração sem qualquer informação (cada dia corresponde a 48 períodos de apuração), além dos 67 dias que tiveram 557 períodos de apuração não informados. No total foram 1.469 períodos de apuração não informados (912 + 557) de um universo de 17.520 períodos de apuração correspondes aos 365 dias no ano de 2017.

ARCE FL. 12

14. Diante da análise discorrida, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Distribuidora, razão pela qual se decide pela **manutenção da Não Conformidade NC.1**.

Não Conformidade NC.2 – Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

> ***Art. 185****. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*
>
> *Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:*
>
> *[...]*
> ***IV** - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.*

15. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente à Não Conformidade NC.2, a fiscalização informou que foram analisadas 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à Fiscalização e foi observado um total de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos para o contato direto com o atendente, todas em período típico.
>
> A este respeito informamos que a regulamentação estabelece o atingimento de INS – índice de nível de serviço – de 85% de acordo com as especificações do art. 188 da REN 414/2010, indicador apurado mensalmente juntamente com ICO – índice de chamadas ocupadas – e IAB – Índice de abandono – e enviados para o órgão Regulador em relatório definido no anexo II (RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFONICO) desta mesma resolução, ao mesmo tempo que é citado no inciso IV do art. 185, da mesma resolução, a necessidade de atendimento em 60 segundos de todos os clientes que optarem pelo atendimento humano.
>
> Dito isso, podemos observar a existência de dois indicadores com a mesma aplicação, ou seja, de verificar se o dimensionamento utilizado pela distribuidora de energia em seu *Call Center* está adequado para atender à demanda de chamadas recebidas, de modo a não submeter o cliente a uma longa fila de espera.
>
> > *Art. 188. A qualidade do atendimento telefônico ao solicitante, para a distribuidora que implantar a CTA, é mensurada por indicadores diários, mensais e anuais, calculados de acordo com as seguintes equações:*
> >
> > *I – Indicador de Nível de Serviço – INS:*
>
> $$INS = \frac{\sum CA \leq 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$
>
> *II – Indicador de Abandono – IAb:*
>
> $$IAb = \frac{\sum CAb > 30s}{\sum CR - \sum CAb \leq 30s} \times 100$$

III – Indicador de Chamadas Ocupadas – ICO:

$$ICO = \frac{\sum CO}{\sum COf} \times 100$$

CA = chamada atendida;

CA ≤ 30s = chamada atendida em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb ≤30s = chamada abandonada em tempo menor ou igual a 30 (trinta) segundos;

CAb >30s = chamada abandonada em tempo maior que 30 (trinta) segundos;

CO = chamada ocupada;

COf = chamada oferecida; e

CR = chamada recebida.

§ 1º O indicador diário é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos entre 00h e 23h 59min 59s do dia em análise.

§ 2º O indicador mensal é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do mês em análise.

§ 3º O indicador anual é determinado pela utilização dos registros observados em todos os períodos típicos do ano em análise. [...]

Visto que o artigo acima expõe nitidamente as equações de cálculo dos indicadores que definem a qualidade do atendimento telefônico da distribuidora, e, dentre eles, não consta o indicador citado no artigo 185 da REN 414/2010. Este, apesar de acompanhado para fins de melhoramento contínuo da qualidade do atendimento e, ao contrário dos indicadores de qualidade previstos no artigo 188, não é utilizado como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.

Mantida a interpretação dada pela fiscalização, a Enel Ceará terá que modificar os termos de contrato com o fornecedor do serviço de atendimento, resultando em uma ampliação do quadro de atendimento em aproximadamente 180%. Este aumento representa um acréscimo de custos operacionais superiores a R$ 15 milhões por ano.

Considerando tal necessidade de garantir que ***nenhuma* chamada ultrapasse 60 segundos**, este dimensionamento seria calculado considerando que a distribuidora tivesse posições de atendimento capazes de suportar em cada período de 30 minutos o volume limite da tipicidade, e ainda assim haveria risco de descumprimento, visto que é característica intrínseca do processo de dimensionamento, que utiliza o método conhecido com Erlang (prática de mercado em *contact center*), que seja considerado um percentual mínimo de falhas.

Monks, Eduardo Maroñas em sua tese de mestrado "Planejamento de Capacidade em Redes Corporativas para Implementação de Serviços VoIP", pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2006, disponível no endereço https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/13660/000652277.pdf?...1 , relata alguns conceitos que podem nos ajudar a compreender este tema.

"Até recentemente, para se utilizar as técnicas de teletráfego era necessário ter um bom embasamento matemático ou aprender a usar livros de tabelas com valores previamente calculados. Com a disseminação dos computadores pessoais e à Internet, surgiram programas específicos para os cálculos e disponíveis para utilização, em páginas como (ERLANG.COM, 2005), (ICT, 2005) e ERLANG.CO.UK, 2005), facilitando as aplicações das fórmulas.

Os parâmetros que serão aplicados às fórmulas definirão a eficiência do planejamento de capacidade da rede. Para poder aplicar os métodos de Erlang é necessário que alguns conceitos básicos sejam observados, tais como:

ARCE FL. 14

• Erlang: é a unidade básica de intensidade de teletráfego. A intensidade de tráfego é definida como o número de recursos ocupados em um conjunto, em um dado instante. O conjunto de recursos pode ser um grupo de servidores ou troncos. Um erlang é uma unidade sem dimensão, representando o uso contínuo de um circuito (tronco). Entretanto, já que um único circuito usado continuamente transporta 60 minutos de chamadas em uma hora, um erlang é usualmente definido como sendo 60 minutos de tráfego. Por exemplo, se forem recebidas 300 ligações de 2 minutos de duração durante uma hora, foram recebidos 600 minutos, ou 10 erlangs de tráfego naquela hora. Nos EUA e Canadá a medição de tráfego é feita em CCS (Centil Call Seconds) ou 100 segundos de conversação telefônica. Para se converter os valores em CCS para erlangs basta dividir por 36.

Tipos de tráfego:

Tráfego Efetivamente Utilizado (Carried Traffic): corresponde ao tráfego servido aos usuários do serviço. O Tráfego Oferecido (Offered Traffic) corresponde à real demanda de tráfego do sistema. Quanto maior for a porcentagem de bloqueio (GoS), maior será a diferença entre os dois tipos de tráfego. A diferença entre os dois tipos de tráfego está demonstrada na fórmula:

Onde:

- Teu = tráfego efetivamente utilizado
- To = tráfego oferecido
- GoS = fator de bloqueio

Tráfego oferecido - em modelos teóricos, o conceito de tráfego oferecido é usado. Este é o tráfego que seria transportado se nenhuma das ligações fosse rejeitada por falta de capacidade da rede (a capacidade da rede seria infinita). O tráfego oferecido é um valor hipotético e não pode ser medido (IVERSEN et al., 2005). Ele pode ser estimado através da fórmula 4, é equivalente à intensidade de tráfego e medido em erlangs.

To = λ.s (4)

Onde:

- λ: corresponde a média do número de chamadas
- s: corresponde ao tempo médio das chamadas

Exemplo:

Se um grupo de usuários faz 30 chamadas em uma hora, e cada chamada tem o tempo de duração médio de 5 minutos, então a intensidade de tráfego é calculada da seguinte forma:

Minutos de tráfego em uma hora = número de chamadas x duração
Minutos de tráfego em uma hora = 30 x 5
Minutos de tráfego em uma hora = 150
Horas de tráfego em uma hora = 150 / 60
Horas de tráfego em uma hora = 2.5
Intensidade de tráfego = 2.5 erlangs

***A intensidade de tráfego é somente uma medida da utilização média durante um intervalo de tempo e não reflete o relacionamento entre a quantidade e a duração das chamadas**. Portanto, muitas chamadas curtas podem produzir a mesma intensidade de tráfego do que poucas chamadas longas."*

Isto significa que a métrica de cálculos para dimensionamento de *contact center* tem como base a intensidade de tráfego oferecida/teórica, que é uma relação entre o volume de chamadas e o TMA (tempo médio de atendimento), projetado de forma equivalente em cada intervalo de 30 minutos, por exemplo, se às 13h da 1º segunda feira do mês de janeiro está sendo esperado 600 ligações com TMA de 3 minutos, as formulas Erlang fazem a distribuição de 20 chamadas a cada 1 minuto, todas com o tempo de atendimento de 3 minutos, com isso é possível definir a quantidade de atendentes necessários para suportar esta demanda. Porém na realidade essa distribuição, tanto de volume de chamadas quando de tempo de atendimento, varia minuto a

minuto de acordo com a necessidade dos clientes, dessa forma, mesmo que tenhamos um volume de chamadas e um tempo médio de atendimento exatamente como o planejado, está demanda não terá ocorrido de forma equivalente. Sendo assim, é improvável que mesmo realizando o dimensionamento para o atendimento de 100% das chamadas em até 60 segundos nos intervalos típicos esse resultado seja alcançado em 100% destes intervalos.

Além disso, do ponto de vista do consumidor, não houve, em 2017, situação de descontentamento relevante com relação à disponibilidade do atendimento. Em todo o ano 2017, 9 consumidores reclamaram na Enel CE de forma procedente (69% do total) sobre a disponibilidade do atendimento (incluindo agências), quantidade 70% menor que o ano anterior. Além disso, não foram recebidas reclamações na ouvidora da distribuidora a este respeito, conforme abaixo:

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Indisponibilidade de atendimento	14	-70,83%	69,23%	0	0,00%	0,00%

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Além disso, no referido relatório, questões relativas ao atendimento telefônico não constam, inclusive, entre os 15 assuntos mais reclamados pelos consumidores da Enel CE, conforme abaixo:

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	929	-31,94%	100,00%
Extensão de rede	142	-40,83%	47,89%
Ressarcimento de danos elétricos	105	5,00%	16,19%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	67	-22,99%	38,81%
Cobrança por irregularidades	64	190,91%	35,94%
Variação de consumo/erro de leitura	54	-16,92%	37,04%
Ligação	47	-34,72%	38,30%
Interrupções frequentes	34	-71,43%	52,94%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	25	150,00%	28,00%
Cobrança indevida	18	20,00%	61,11%
Alteração de carga	18	-30,77%	50,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	-6,67%	50,00%
Suspensão indevida do fornecimento	10	-52,38%	70,00%
Substituição de equipamento de rede	9	-30,77%	33,33%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	80,00%	44,44%
Aferição e substituição de medidor	8	-38,46%	50,00%
Outros	88	-35,29%	38,64%
Total de reclamações	**1.641**	**-29,39%**	**73,43%**
Qtde. relativa de reclamações procedentes			**3,47**

Fonte: ANEEL - Ouvidoria setorial em números 2018.

Por todo exposto, entendemos que a constatação não infere em prejuízo para a o consumidor, visto que não houve ao longo de 2017 descumprimento dos indicadores responsáveis pela mensuração da qualidade do atendimento telefônico, conforme descrito no art. 188 e ANEXO II da REN 414/2010, tampouco quantitativo relevante de reclamações a respeito.

Considerando o exposto, solicitamos o acolhimento desta manifestação e o consequente cancelamento da não conformidade.

16. A Não Conformidade NC.2 refere-se ao fato de a Enel Distribuição Ceará não estar observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme relatório consolidado do ANEXO II do Relatório de Fiscalização que apontou

uma quantidade de 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos de uma população de 2.474.771 chamadas, correspondendo a um percentual de 7,9%.

17. Em sua manifestação a Distribuidora alega, em síntese, que a qualidade do atendimento telefônico é medida pelos indicadores estabelecidos no art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL, com destaque para o INS (Índice de Nível de Serviço), cujo limite mínimo a ser observado é de 85%, conforme inciso I do artigo 190 da mesma resolução. Alega ainda que a regra do inciso IV do artigo 185 (tempo máximo de 60 segundos) não é utilizada como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.

18. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à sua interpretação de que o indicador que mede a qualidade do tempo de atendimento é o INS (Índice de Nível de Serviço), não se deve afastar a norma contida no inciso IV do artigo 185 que exige que o tempo máximo para o contado direito com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, seja de até 60 (sessenta) segundos.

19. Com efeito, o quantitativo de 180.361 chamadas com violação do disposto no inciso IV do art. 185 da população de 2.474.77 (7,29% de chamadas com violação), configura um claro descumprimento da norma regulamentar do serviço.

20. Diante da análise discorrida, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Distribuidora, razão pela qual se decide pela **manutenção da Não Conformidade NC.2**.

Não Conformidade NC.3 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

> ***Art. 185****. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.*
>
> *Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:*
>
> *[...]*
> ***III** - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos.*

21. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente ao item I da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 destas atenderam ao estabelecido no inciso III do art. 185 da REN 414/2010.
>
> Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.

> Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.
>
> Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.3 seja cancelada.

22. A Não Conformidade NC.3 refere-se ao fato de que em uma amostragem de 16 chamadas realizadas pelas equipes da ARCE e da ANEEL nos dias 7 e 8 de novembro de 2018, por ocasião da fiscalização na seda Distribuidora, foi constatado que para 12 chamadas não foi cumprido o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

23. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará alega, em síntese, que a amostra de chamadas realizada pela equipe de fiscalização não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE" e, portanto, não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora.

24. Esta Coordenadoria de Energia entende que os argumentos apresentados pela Distribuidora não prosperam, haja vista que a fórmula constante do citado Manual de Fiscalização não é a única forma de avaliação da qualidade do serviço. Com efeito, as constatações feitas pela equipe de fiscalização em 12 das 16 chamadas revelam que a Distribuidora incorre em uma irregularidade sistêmica que se dá quando se introduz uma mensagem de voz no início do atendimento telefônico.

25. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.3** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano de uma amostra de 16.

Não Conformidade NC.4 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000.

> ***Art. 186.*** *A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções*
>
> *[...]*
>
> ***§ 1º*** *Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção de chamada..*

26. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Referente ao item H da constatação C.2 do relatório de notificação RF-1003/2018-ARCE-SFE, assim como a NC.3, este foi evidenciado através da realização de 16 (dezesseis) ligações no período de 5/11/2018 a 9/11/2018, onde 4 (quatro) destas atenderam ao estabelecido no § 1º do art. 186 da REN 414/2010.

> Ressaltamos que a amostra de chamadas realizadas não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE", disponibilizado no sítio da ANEEL. Neste sentido a amostra realizada pela fiscalização permite avaliar o atendimento de forma qualitativa, ou seja, para verificação de aspectos como: cordialidade, conhecimento técnico etc. Para que se possa avaliar de forma numérica e quantitativa a abrangência, são aplicados métodos estatísticos que permitam a definição de amostras que representem com um intervalo de confiança satisfatório todo o universo, considerando, inclusive a distribuição volumétrica das chamadas recebidas ao longo do ano.
>
> Portanto, sem prejuízo do constato pela fiscalização, verifica-se que o procedimento amostral adotado pela fiscalização não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora seja referente ao mês e ano da realização das chamadas, ou mesmo a todo o ano de 2017.
>
> Diante do exposto solicitamos que a Não Conformidade NC.4 seja cancelada.

27. A Não Conformidade NC.4 refere-se ao fato de que em uma amostragem de 16 chamadas realizadas pelas equipes da ARCE e da ANEEL nos dias 7 e 8 de novembro de 2018, por ocasião da fiscalização na seda Distribuidora, foi constatado que para 12 chamadas não foi cumprido o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.

28. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará alega, em síntese, que a amostra de chamadas realizada pela equipe de fiscalização não segue a fórmula constante no Anexo IV do "Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE" e, portanto, não permite determinar a abrangência da situação encontrada, não sendo possível a realização de inferência sobre os processos de atendimento da Distribuidora.

29. Esta Coordenadoria de Energia entende que os argumentos apresentados pela Distribuidora não prosperam, haja vista que a fórmula constante do citado Manual de Fiscalização não é a única forma de avaliação da qualidade do serviço. Com efeito, as constatações feitas pela equipe de fiscalização em 12 das 16 chamadas revelam que a Distribuidora incorre em uma irregularidade sistêmica que ocorre quando se introduz uma mensagem de voz no início do atendimento telefônico.

30. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.4** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.

Não Conformidade NC.5 – Atendimento Telefônico – Prazo de Envio do Relatório do Anexo II

A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.

> ***Art. 191****. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*
>
> *[...]*

31. A respeito da Não Conformidade NC.5 a Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> Com relação a NC.5, onde constata-se o não encaminhamento do relatório do Anexo II da REN 414/2010 dentro prazo estabelecido, ressaltamos a ocorrência desta situação em apenas 1 mês ao longo de 2017, e esta não acarretou em prejuízos ao consumidor e ao bom funcionamento da CTA.
>
> Assim sendo solicitemos o cancelamento da mencionada Não Conformidade, ou, alternativamente que seja imposta uma advertência.

32. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará confirma a ocorrência dessa situação em apenas 1 mês ao longo do ano de 2017 e que isto não acarretou prejuízos ao consumidor.

33. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.5** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de apenas 1 relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar, dos 12 do ano de 2017.

Não Conformidade NC.6 – Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório da CTA

A Enel Distribuição Ceará não está encaminhando valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e IAb, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.

> ***Art. 191****. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*
>
> *[...]*

34. A Distribuidora manifestou-se nos seguintes termos:

> A Enel CE realizou todo o processo de elaboração do relatório solicitado através do Ofício OF/CEE/0086/2018 utilizando os sistemas de bilhetagem e de URA, utilizados na CTA.
>
> Cabe esclarecer que os indicadores regulados são contabilizados e informados a partir de um sistema de mercado da fabricante Avaya, chamado CMS (*Call Management System*) Supervisor, mas o nível de abertura de dados solicitados na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH (*External Call History*) e pertence à mesma fabricante só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização.
>
> Com relação a perda de dados dos dias citados na constatação 1, destacamos o esforço que fizemos ao tentar recompor a base junto ao fabricante (Avaya), mas mesmo com todo o processo de recuperação do backup, não conseguimos recuperar as informações dos dias mencionados, havendo ainda possibilidade de perda de dados apenas em alguns intervalos de dias (dias não completos).
>
> Destacamos acima os motivos da não entrega plena das informações solicitadas, e nossa dedicação na busca das informações, porém ocorre que a fiscalização adotou o entendimento que a **apuração dos indicadores de qualidade técnica**, ou seja, o relatório do ANEXO II da REN 414/2010, é construído a partir dos registros individuais dos atendimentos de bilhetagem.
>
> Porém, a apuração dos indicadores de teleatendimento ocorre de forma bem diferente porque:

- Diferentemente do que ocorre no PRODIST com os indicadores técnicos, não há dispositivo regulamentar **que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e**

- **Não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses** dados.

No caso dos indicadores do teleatendimento, a prática de mercado (não só das distribuidoras), consiste em, a partir da própria infraestrutura de Telecom, por meio do sistema CMS da Avaya, realizar a consolidação automática dos dados conforme relatório do ANEXO II.

A ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Segue trecho da Portaria em questão:

> *"Portaria 80, de 28 de janeiro de 2015. Aprova o Procedimento de Fiscalização para verificação do cumprimento dos compromissos e metas de qualidade previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC).*
>
> *3. DEFINIÇÕES*
>
> *3.1. Para fins deste Procedimento de Fiscalização são adotadas as definições constantes dos documentos referenciados no item anterior e as seguintes: (...)*
>
> *e) DADOS BRUTOS: são os dados nativos das plataformas (sem nenhum tipo de tratamento), colhidos diretamente nos sistemas (elementos de rede, sistemas de cadastro de reclamações. DAC. etc.) que os originam. (...)"*
>
> *"5.12.3. Metodologia e Procedimentos de Preparação*
>
> *5.12.3.1. O Agente de Fiscalização deve obter da prestadora as seguintes informações: (...)*
>
> *f) Relatórios de volumetria que detalham o nível de serviço de cada grupo de atendimento (skill), com o mínimo intervalo possível (tipicamente 15 minutos ou 30 minutos), referente ao período fiscalizado. O Nível de Serviço refere-se ao tempo em que as chamadas são atendidas. É mais comumente medido pela percentagem de contatos de entrada respondidas em uma quantidade de tempo especificado. Por exemplo, se o Centro de Atendimento atende 80 por cento de todas as chamadas dentro de 20 segundos, o nível de serviço atingido é 80/20;*
>
> *g) Os relatórios citados nesse item podem ser:*
>
> *i. Os próprios relatórios gerenciais utilizados pelos responsáveis da prestadora pelo atendimento do centro de atendimento por telefone;*
>
> *ii. Informações brutas extraídas dos DAC, tipicamente presentes em tabelas (ex.: tabela HSPLIT da plataforma Avaya), as quais podem ser utilizadas para aferir as informações dos relatórios gerenciais;*
>
> *iii. Bilhetes das chamadas extraídas dos sistemas de bilhetagem interna dos centros de atendimento (ex.: sistema ECH da plataforma Avaya);*
>
> *iv. Na impossibilidade de obtenção dos dados acima relacionados, caberá ao Agente de Fiscalização buscar meios alternativos para verificar o cumprimento das obrigações citadas."*

A respeito do uso dos dados do ECH para fiscalização do nível de serviço, destacamos aqui trecho de documento anexo a esta carta emitido pelo fornecedor:

ARCE Fl. 21

> *"É possível sumarizar os registros do ECH a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS. No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem.*
>
> *Por fim, ressaltamos que as informações acima descritas são características do ECH e que, portanto, não se trata de erro ou falha da solução e recomendamos que a análise seja feita diretamente com dados consolidados do CMS, uma vez que este já é utilizado por vários órgãos para monitoração de atendimento."*

O sistema que apura o ANEXO II, ao contrário do que afirma a fiscalização, é passível de ser auditado. Basta que sejam verificados o procedimento ISO de apuração de indicadores, ou validados os algoritmos da Avaya para consolidação dos dados no CMS (ANEXO II), ou que tivesse solicitado certificações e protocolos do sistema.

Os dados de bilhetagem (registro de cada interação do call center), por não serem utilizados na apuração de indicadores, não possuem validações e garantias que os dados do CMS têm. Dessa forma, os dados de bilhetagem não constituem referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Por exemplo, caso seja detectada divergência entre os 2 sistemas (bilhetagem e CMS), analisam-se os dados de bilhetagem, sendo os dados consolidados do CMS (para o ANEXO II), por sua confiabilidade, a referência neste caso.

Caso a fiscalização decida por manter não conformidade pelo envio incompleto de dados não previstos em regulamento, ela estaria desempenhando de forma desigual (só se aplicaria às distribuidoras fiscalizadas) o papel de regulação, determinando o registro e armazenamento de dados não definidos pela regulamentação vigente.

Entendemos que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

A ausência do registro de algum dado de bilhetagem de chamadas (não usados na apuração de indicadores), não implicariam no descumprimento de dispositivo regulamentar pela distribuidora.

Diante ao demonstrado reiteramos que não houve falta de entrega de dados obrigatórios previstos em regulamento e solicitamos o acolhimento desta manifestação com o consequente cancelamento da não conformidade.

35. A Não Conformidade NC.6 refere-se ao fato de que na amostra fiscalizada de 400 períodos de atendimentos foram identificados 129 casos de divergência entre os valores informados previamente à ANEEL para o cálculo dos indicadores e os extraídos da CTA da Enel Distribuição Ceará.

36. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará, em síntese, reafirma os argumentos postos inicialmente para a Não Conformidade NC.1, acrescentando que a ANATEL, a Agência com especialidade mais próxima do tema fiscalizado, prevê uma gama bem maior de possibilidades e relatórios para realizar o mesmo tipo de fiscalização, permitindo, inclusive, em último caso, ao fiscal buscar outras formas de fiscalização. Ademais afirma que os dados de bilhetagem das chamadas (sistema ECH) não são utilizados na geração do relatório dos indicadores de teleatendimento, não sendo referência fidedigna para uso em auditorias ou fiscalizações. Finalmente argumenta que, caso a ANEEL considere que as distribuidoras devam aplicar recursos e investir no registro e armazenamento de dados de bilhetagem, tal obrigação deve ser discutida por meio de audiência pública conduzida pela SRD e, futuramente, ser publicada em regulamento de forma expressa.

37. Esta Coordenadoria de Energia entende que as divergências encontradas pela fiscalização apontam para um baixo nível de confiabilidade dos dados apresentados pela Distribuidora em resposta a Ofício OF/CEE/0086/2018, sendo assim uma consequência da irregularidade verificada na Não Conformidade NC.1.

38. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.6** considerando as 129 divergências encontradas, que correspondem a 32,25% da mostra de 400 períodos de apuração.

IV - DA DECISÃO

39. Consoante as razões acima expostas e o Parecer PR/CEE/0006/2019, fls 67/81 do Processo Administrativo PCEE/CEE/0036/2018, este Coordenador decide pela instauração do Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, em consonância com disposto no inciso I do § 2º, do Art. 20, da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, haja vista que restaram confirmadas as Não-conformidade NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6 do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE, parte integrante do Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE.

IV.1 - DAS INFRAÇÕES E RESPECTIVOS ENQUADRAMENTOS

40. De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6, tipificadas na Resolução nº 63, de 12 de maio de 2014, conforme a seguir:

a) Infração decorrente da Não Conformidade NC.1

Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
X - criar dificuldades à fiscalização para o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

b) Infração decorrente das Não Conformidade NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6:

Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3°, 4º, 5º e 7º.

IV.2 - DA DOSIMETRIA

41. O art. 2º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, prescreveu os princípios a serem obedecidos pela Administração Pública e os critérios a serem observados nos processos administrativos, o que foi rigorosamente atendido por esta Gerência para a instauração do presente Processo Administrativo Punitivo e nas decisões nele expressadas.

42. O artigo 14 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, estabelece:

Art. 14. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, nos casos de concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, ou sobre o valor estimado da energia produzida, nos casos de autoprodução e produção

ARCE FL 23

independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, dos seguintes percentuais:

Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);

Grupo II: até 0,1% (um décimo por cento);

Grupo III: até 1% (um por cento);

Grupo IV: até 2% (dois por cento).

43. Por sua vez, o artigo 15 da citada Resolução definiu os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:

Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.

44. Destaca-se ainda o artigo 16 da mencionada Resolução que dispõe sobre o instituto da reincidência:

Art. 16. Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:

I - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente puníveis com advertência;

II - aplicar acréscimo de cinqüenta por cento sobre o valor da multa, limitado o montante ao percentual de dois por cento, de que trata o art. 14 desta Resolução.

§ 1º Entende-se por reincidência, para os fins de agravamento de penalidade de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.

§ 2º No que se refere especificamente a indicadores de qualidade do serviço, configura falta de igual natureza a ocorrência de violação a padrões de qualidade dentro de um mesmo conjunto de unidades consumidoras.

45. Em relação à reincidência, observa-se que a Enel Distribuição Ceará não repetiu de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.

46. No que concerne à condicionante relativa à existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da distribuidora nos últimos quatro anos, as dosimetrias dispostas no presente documento consideraram os processos dispostos no **Quadro 1**, percentualmente relativizados conforme **Quadro 2**.

Quadro 1

#	Número do Processo	Número do Auto de Infração	Despacho
1	PCEE/CEE/0014/2010	AI/CEE/0003/2012	Despacho Diretoria nº 1072 - 27/4/2015
2	PCEE/CEE/0008/2013	1002/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1180 - 5/5/2015
3	PCEE/CEE/0009/2012	AI/CEE/0011/2012	Despacho Diretoria nº 1565 - 26/5/2015
4	PCEE/CEE/0027/2008	AI/CEE/0024/2011	Despacho Diretoria nº 1709 - 2/6/2015
5	PCEE/CEE/0038/2011	AI/CEE/0030/2013	Despacho Diretoria nº 1778 - 12/6/2015
6	PCEE/CEE/0029/2013	1004/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1958 - 26/6/2015
7	PCEE/CEE/0040/2011	AI/CEE/0029/2013	Despacho Diretoria nº 2292 - 17/7/2015
8	PCEE/CEE/0070/2014	0001/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 18/8/2015

ARCE FL. 24

#	Número do Processo	Número do Auto de Infração	Despacho
9	PCEE/CEE/0051/2013	0001/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2725 - 24/8/2015
10	PCEE/CEE/0018/2012	AI/CEE/0004/2012	Despacho Diretoria nº 2722 - 24/8/2015
11	PCEE/CEE/0043/2011	AI/CEE/0032/2013	Despacho Diretoria nº 2801 - 31/8/2015
12	PCEE/CEE/0007/2015	0004/2015-ARCE-SFE	22/9/2015
13	PCEE/CEE/0076/2011	AI/CEE/0002/2014	Despacho Diretoria nº 3289 - 28/9/2015
14	PCEE/CEE/0042/2011	AI/CEE/0033/2013	Despacho Diretoria nº 3579 - 29/10/2015
15	PCEE/CEE/0044/2011	AI/CEE/0025/2013	Despacho Diretoria nº 3732 - 20/11/2015
16	PCEE/CEE/0028/2010	AI/CEE/0023/2013	Despacho Diretoria nº 3821 - 2/12/2015
17	PCEE/CEE/0043/2012	AI/CEE/0012/2013	Despacho Diretoria nº 121 - 27/1/2016
18	PCEE/CEE/0018/2010	AI/CEE/0014/2013	Despacho Diretoria nº 223 - 1/2/2016
19	PCEE/CEE/0077/2011	AI/CEE/0036/2013	Despacho Diretoria nº 120 - 4/2/2016
20	PCEE/CEE/0009/2015	0005/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 15/2/2016
21	PCEE/CEE/0041/2011	AI/CEE/0034/2013	Despacho Diretoria nº 438 - 1/3/2016
22	PCEE/CEE/0067/2011	AI/CEE/0037/2013	Despacho Diretoria nº 435 - 1/3/2016
23	PCEE/CEE/0001/2012	AI/CEE/0007/2012	Despacho Diretoria nº 467 - 2/3/2016
24	PCEE/CEE/0012/2011	AI/CEE/0001/2014	Despacho Diretoria nº 524 - 9/3/2016
25	PCEE/CEE/0013/2010	AI/CEE/0021/2013	Despacho Diretoria nº 576 - 14/3/2016
26	PCEE/CEE/0024/2010	AI/CEE/0022/2013	Despacho Diretoria nº 577 - 17/3/2016
27	PCEE/CEE/0021/2008	AI/CEE/0012/2012	Despacho Diretoria nº 695 - 28/3/2016
28	PCEE/CEE/0058/2011	AI/CEE/0003/2014	Despacho Diretoria nº 1426 - 7/6/2016
29	PCEE/CEE/0004/2016	0002/2016-ARCE-SFE	15/6/2016
30	48500.006700/2010-83	097/2012-SFF	Despacho Diretoria nº 2584 - 3/10/2016
31	PCEE/CEE/0005/2010	AI/CEE/0020/2013	Despacho Diretoria nº 451 - 17/2/2017
32	PCEE/CEE/0020/2014	0004/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1677 - 16/6/2017
33	PCEE/CEE/0024/2016	0001/2017-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 11/8/2017
34	PCEE/CEE/0013/2015	0001/2016-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2214 - 22/8/2017
35	PCEE/CEE/0017/18	1001/2018-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 15/2/2019

**** Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual. Considerou-se, portanto, como data da sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.***

Quadro 2

Quantidade de sanções:	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
Percentual [%]:	10	20	40	60	80	100

47. Os percentuais finais das dosimetrias aqui apresentados foram assim alcançados:

(1) Somatória dos resultados das avaliações dos condicionantes (gravidade da infração, danos resultantes ao serviço e/ou aos usuários, vantagem auferida pela Concessionária, existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da Concessionária durante os últimos quatro anos) considerando seus respectivos pesos;

ARCE FL 25

(2) O resultado da somatória explanada no item anterior multiplicado pela abrangência considerada para a infração; e

(3) O resultado do produto explanado no item anterior multiplicado (i) pelo valor máximo da penalidade de multa definido para o respectivo grupo, e (ii) pelo fator de reincidência, ambos estabelecidos pela Resolução Normativa nº 63/2004.

48. Fundamental destacar que os pesos adotados para cada condicionante encontram guarida no poder discricionário da Administração Pública em fixar as penalidades a serem aplicadas em desfavor dos agentes do setor elétrico, estas limitadas pelos percentuais máximos estabelecidos no inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como na Resolução Normativa nº 63/2004.

49. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.1, no que se refere ao fato de que a Enel Distribuição Ceará não ter encaminhado todas as informações solicitados pela fiscalização por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,030135%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (50%). Média, haja vista que está vinculada ao fato de a Distribuidora ter inviabilizou a aferição dos indicadores de desempenho do atendimento telefônico ao não encaminhar todos os dados solicitados;

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (8,38%). Proporcional à quantidade de dados não encaminhados em relação ao total solicitado pela fiscalização, ou seja, a razão de 1.469 períodos de apuração não informados de um universo de 17.520 períodos de apuração correspondes aos 365 dias no ano de 2017.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	25,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			35,00%
6 - Abrangência:			8,38%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,02933%**

50. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.2, pela violação do disposto no inciso IV do art. 185 da REN nº 414/2010 para 180.361 chamadas do universo de 2.474.77 do ano de 2017, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,016403%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto no inciso IV do art. 185 da REN nº 414/2010, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico na opção humana, podendo levar o consumidor a desistir do atendimento.

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%).** Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (7,29%). Correspondente ao percentual de chamadas com violação do disposto no IV do art. 185 da REN nº 414/2010 no ano de 2017.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.2			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			7,29%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,016403%**

51. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.3, pelo fato da Enel Distribuição Ceará não observar o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme inciso III do art. 185 da REN nº 414/2010, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,0225%, conforme demonstrado a seguir:

a) **Gravidade** (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto no inciso III do art. 185 da REN nº 414/2010, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico na opção humana, podendo levar o consumidor a desistir do atendimento.

b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%).** Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

e) **Abrangência** (10%). Por se tratar de procedimento da Distribuidora, em tese, a abrangência infracional poderia ser fixada no patamar de 100% (cem por cento). Entretanto, considerando as demais opções oferecidas pela unidade de resposta audível – URA da Central de Teleatendimento, decide-se, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pela definição do percentual infracional de abrangência ao patamar de apenas 10% (dez por cento), viabilizando-se a consecução dos efeitos de reprovação e prevenção da conduta.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.3			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			10%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,0225%**

52. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.4, pelo fato da Enel Distribuição Ceará não observar não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,0225%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico à opção de urgência/emergência.

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (10%). Por se tratar de procedimento da Distribuidora, em tese, a abrangência infracional poderia ser fixada no patamar de 100% (cem por cento). Entretanto, considerando as demais opções oferecidas pela unidade de resposta audível – URA da Central de Teleatendimento, decide-se, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pela definição do percentual infracional de abrangência ao patamar de apenas 10% (dez por cento), viabilizando-se a consecução dos efeitos de reprovação e prevenção da conduta.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.4			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			10%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,0225%**

53. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.5, pelo fato da Enel Distribuição Ceará não ter encaminhado dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,018743%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico à opção de urgência/emergência.

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (8,33%). Correspondente à razão de 1 para 12, que corresponde a um relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar do total de 12 do ano de 2017.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.5			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			8,33%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,018743%**

54. No que diz respeito à penalidade resultante da Não Conformidade NC.6, esta Coordenadoria de Energia considera que a infração que dela decorre é uma consequência daquela aponta na Não Conformidade NC.1, haja vista que a Distribuidora não apresentou integralmente os dados solicitados pela fiscalização. Nesse caso é imperiosa a aplicação o princípio da consunção ou absorção, aplicável nos casos em que há uma sucessão de condutas com existência de um nexo de dependência, a fim de afastar uma dupla penalização ('bis in idem').

55. Dessa forma, a infração decorrente da Não Conformidade NC.6 fica abrangida pela infração referente à Não Conformidade NC.1.

IV.3 - DAS PENALIDADES

56. O **Quadro 3** a seguir apresenta um resumo das infrações expostas nesta Exposição de Motivos, dispondo seus respectivos enquadramentos na Resolução Normativa nº 63/2004, as penalidades decorrentes, os valores finais das dosimetrias alcançadas, e – para as penalidades de multa – os valores pecuniários relativos ao faturamento percebido pela distribuidora nos últimos doze meses:

ARCE FL. 19

Quadro 3

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	X	Multa do Grupo III	**0,029330%**	**1.388.090,51**
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,016403%**	**776.298,96**
NC.3	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,022500%**	**1.064.849,52**
NC.4	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,022500%**	**1.064.849,52**
NC.5	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,018743%**	**887.043,31**
TOTAL				**0,109476%**	**5.181.131,82**

57. Assim, de acordo com as dosimetrias definidas neste documento, e observando o que estabelecem os artigos 6º, 14 e 15 da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, esta Coordenadoria decide pela aplicação de penalidade de multa no valor de R$ 5.181.131,82 (cinco milhões, cento e oitenta e um mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos), correspondentes a 0,109476% do montante de R$ 4.732.664.529,78 (quatro bilhões, setecentos e trinta e dois milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil, quinhentos e vinte e nove reais e setenta e oito centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de janeiro a dezembro de 2018.

Fortaleza, 9 de abril de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

ARCE FL. 30

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE APENSAMENTO

Ao 12º dia do mês de abril de 2019, por solicitação do Coordenador de Energia da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade, realizei o apensamento do processo administrativo PCEE/CEE/0036/2018 (fls. 01 a 85 – vol. I) ao processo punitivo PCEE/CEE/0001/2019 (fls. 01 a 30 vol. I).

Ana Jéssica de Castro Silva
Assitente Administrativo Financeiro II

ARCE
FL. 31

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Cássio Tersando de Castro Andrade
Coordenador de Energia da ARCE

Fortaleza
19/04/2019
Carta Enel Ceará 046-RB-19

Referência: OF/CEE/0030/2019

Assunto: Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0002/2019

Senhor Coordenador,

A Enel Distribuição Ceará ("Enel CE"), vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., apresentar ECURSO em face do Auto de Infração n° 0002/2019-ARCE-SFE, lavrado em 09/04/2019("AI"), pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 38 c/c artigo 34 da REN nº 63/2004, este Recurso é dirigido à a ARCE-SFE, autoridade que lavrou o AI ora recorrido para, querendo, exercer juízo de reconsideração.

1 CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

Nos termos do art. 45 da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, de 10/07/07, contra decisões de Superintendentes com delegação de poder decisório no âmbito ANEEL caberá recurso.

O artigo 33 da REN nº 63/2004, por sua vez, estabelece que "[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI".

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) o Auto de Infração nº nº 0002/2019-ARCE-SFE, o qual aplica a penalidade à Enel CE,

ARCE
RECEBIDO POR:
EM: 25/04/19

Wagner Siridó
Ouvidor ARCE
22/04/19

ARCE
FL. 32

foi recebido pela recorrente em 09/04/2019, então, o presente Recurso é tempestivo. CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

2 Dos fatos

A fiscalização, realizada no período de 05/11 a 09/11/2018, teve como objetivo avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – IAb e do Índice de Chamadas Ocupadas – ICO, ano base de 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.

Em 21 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0132/2018, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE, no qual foram registradas 6 (seis) Constatações e 6 (seis) Não-conformidades.

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 167-RB-18, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até o dia 21 de janeiro de 2019

Em 7 de janeiro de 2019, por meio do Ofício OF/CDR/0024/2019, a Presidência do Conselho Diretor da ARCE informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

Em 21 de janeiro de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 012-RB-2019 a Enel CE apresentou sua manifestação.

Em 21 de janeiro de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 012-RB-19 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

Em 09/04/2019 a Enel CE recebeu o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, visto que após a análise da manifestação da Enel CE, a ARCE manteve as Não-conformidades NC.1, NC.2, NC3, NC.4, NC.5 e NC.6 com penalidade no valor de R$ 5.181.131,82. No citado Auto de Infração consta que a Não Conformidade NC.6 é uma consequência da Não Conformidade NC.1, portanto a ARCE considerou que deveria afastar a dupla penalização ("bis in ídem").

Acerca do mencionado Auto de Infração, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

ARCE
FL. 33

3 Recurso da Enel Ceará

Em manifestação ao Termo de Notificação, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

A Não Conformidade NC.1 cita que:

> Por não encaminhar as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto no inciso IV do artigo 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a terceira subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL.
>
> ***CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO N. º 01/98 – ANEEL:***
>
> *CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS*
>
> *[...]*
>
> ***Terceira Subcláusula** - Os prepostos do órgão fiscalizador, especialmente designados, terão livre acesso a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis, **podendo requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato**, bem como os dados considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional.(Grifou-se)*
>
> ***Lei nº 9784, de 29 de janeiro de 1999**:*
>
> *Art 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:*
>
> *I - expor os fatos conforme a verdade;*
>
> *II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;*
>
> *III - não agir de modo temerário;*
>
> ***IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;** (Grifou-se)*

ARCE
FL. 34

Manifestação à Não conformidade (NC.1)

Na exposição de motivos referente ao Auto de Infração em referência, a ARCE cita o que segue:

> 11. Em sua manifestação a Enel Distribuição Ceará discorreu sobre os seguintes pontos: (i) que o não fornecimento dos números de protocolos das chamadas se deu em virtude do processo utilizado pela Distribuidora, no qual o número de protocolo é gerado pelos sistemas de atendimento (Sistema Synergia – atendimentos comerciais e Sistema Salesforce – atendimentos de falta de energia), que não possuem uma vinculação à base de dados da plataforma de bilhetagem da central telefônica, o ECH (External Call History); (ii) que a ausência de dados das chamadas em dias especificados se deve a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH) em alguns dias; (iii) que não há dispositivo regulamentar que determine o registro e armazenamento de cada ocorrência; e que não existe determinação regulamentar de que os indicadores do teleatendimento sejam apurados a partir da consolidação desses dados.

Conforme relatado acima pela ARCE, a Enel CE buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização, mesmo entendendo que algumas dessas informações não fazem parte do escopo do processo de apuração dos indicadores regulados, contido nos artigos 188 e 191 da Resolução Normativa ANEEL nº 414, da Central de Teleatendimento – CTA e que a não entrega, no formato que a equipe de fiscalização solicitou, não implica necessariamente no descumprimento dos requisitos regulatórios de apuração dos citados indicadores.

Importante registrar que a Enel CE buscou, durante toda a fiscalização, entregar o que foi demandado pela ARCE, todavia a ARCE não solicitou evidências sobre o sistema que é utilizado na apuração dos indicadores da CTA e sim do sistema de bilhetagem (ECH - *External Call History*), o qual não faz parte do escopo da apuração dos indicadores da CTA. Destacamos que o ECH não passa pelos processos de validação e controle que os arquivos utilizados para a apuração dos indicadores da CTA (arquivos consolidados do CMS - *Call Management System*), conforme processo auditado pela ISO 9001, cujo certificado foi apresentado durante a fiscalização.

Na fiscalização em comento foi apresentado o certificado da ISO 9001, o qual foi obtido validando/verificando os procedimentos descritos na ISC nº 78 (Instrução de Serviço Comercial), ora anexada. No mencionada Instrução de Serviço Comercial está claro que o sistema que é utilizado para a apuração dos indicadores da CTA é o CMS, conforme texto abaixo retirado do próprio documento.

> RELATÓRIO PERFORMANCE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL – ENEL BRASIL
>
> ISC Nº 78
> REVISÃO 01
> (...)
>
> 1. OBJETIVO

ARCE
FL. 35

Estabelecer processo de composição do relatório de Performance ENEL, o qual tem como finalidade o controle, análise e tomada de decisão visando a alta performance operacional.

Mensurar o volume consolidado/intra-hora de ligações recebidas, atendidas, abandonadas, ocupadas, tempo médio de atendimento da Central de Atendimento ENEL (Acompanhamento de resultados), assim como informação a ANEEL, conforme previsto na Resolução Normativa nº 414/2010.

(...)

1.1. Recursos e aplicação necessários

- ✓ **CMS**
- ✓ MS Office
- ✓ Acesso internet

Ressaltamos que o CMS é o sistema utilizado para apuração de tais indicadores, assim sendo o processo de verificação, armazenamento e guarda de dados possui requisitos de segurança e backup bem distintos dos que eram utilizados para o sistema ECH. A perda de dados do ECH citada no Auto de Infração em comento se dá justamente porque tal processo de guarda e verificação, que permite uma segurança adequada dos dados, não era utilizado para os dados do ECH, uma vez que tais dados não fazem parte do escopo de apuração dos indicadores da CTA e não passavam por todo esse processo de segurança e verificação, tampouco pela Certificação ISO 9001.

Adicionalmente, a ARCE cita em seu relatório a obrigatoriedade de guarda dos arquivos originais de apuração das informações conforme texto abaixo:

> 12. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à indisponibilidade dos dados na plataforma utilizada pela sua CTA, o fato é que a não entrega dos dados de forma integral prejudicou a fiscalização, na medida em que inviabilizou o procedimento de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos estabelecidos pelo art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL. Nesse sentido cabe destacar o disposto no parágrafo primeiro do artigo 191 da citada resolução que estabelece que "os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original".

Ocorre que, mesmo com toda as informações e esclarecimentos prestados pela Enel CE durante o processo de fiscalização, em nenhum momento os fiscais solicitaram os arquivos originais do CMS (sistema utilizado por esta distribuidora para a apuração dos indicadores regulados e validado pela Anatel). A equipe fiscalizadora veio desde o início da fiscalização determinada a fazer a conferência entre um sistema de bilhetagem, que não é um requisito regulatório, e os indicadores regulados que são reportados via DUTO da ANEEL. Neste contexto, cabe destacar que em nenhum momento a Enel CE teve a oportunidade de

ARCE
FL. 36

apresentar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações oficiais prestadas por esta Distribuidora à ANEEL.

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja desconsiderada.

A Não Conformidade NC.2 cita que:

> A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.
>
> Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.
>
> Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:
>
> [...]
>
> IV - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.

Manifestação à Não conformidade (NC.2)

A ARCE cita o que segue no Auto de Infração em comento:

> 18. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à sua interpretação de que o indicador que mede a qualidade do tempo de atendimento é o INS (Índice de Nível de Serviço), não se deve afastar a norma contida no inciso IV do artigo 185 que exige que o tempo máximo para o contado direito com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, seja de até 60 (sessenta) segundos.

Reafirmamos o fato que a regulamentação exige que a distribuidora atenda, no mínimo, 85% de suas chamadas em tempo menor que 30 segundos, através do indicador INS (Índice de Nível de Serviço). Com tal definição, as empresas dimensionam seu quadro de atendentes de modo a atender, em condições típicas, o indicador do nível de serviço, não obstante ao fato que, mesmo assim, deve atentar ao cumprimento do tempo de espera em fila de 60 segundos, para os demais casos não abarcados no indicador INS.

ARCE
FL. 37

Nesse mesmo sentido, a regulamentação estabelece a possibilidade de expurgo de determinados períodos considerados como atípicos, em que houve atividade telefônica acima do considerado normal pela ANEEL, na forma da definição constante do artigo 188 da REN 414/2010.

No entanto, deve-se relevar o fato que nem sempre um "período atípico", de acordo com a definição constante da REN n.°414/2010, reflete o que, de fato, ocorre no dia-a-dia das centrais de atendimento telefônico das distribuidoras.

É usual que em um dia, com atividade telefônica perfeitamente regular, venha a ocorrer uma súbita elevação na quantidade de chamadas recebidas em função de anormalidades quaisquer tais como, entre outras, tempestades ou vendavais.

É certo que, nesses casos, nem sempre o nível de chamadas alcança valores tão elevados a ponto de enquadramento como um "período atípico", com o consequente expurgo nos indicadores de qualidade do atendimento, muito embora venha a efetivamente impactá-los, como tal, podem ocorrer chamadas pontuais cujo prazo em fila seja superior aos 60 segundos.

Diante do exposto solicitamos o cancelamento da Não conformidade NC.2. A título argumentativo, caso a NC.2 não seja desconsiderada, solicitamos que a mesma seja convertida em advertência visto que contempla os requisitos para enquadramento no artigo 8º da REN nº 63, de 2004, da mesma forma que a ANEEL o fez no processo nº 48534.004892/2018-00.

A Não Conformidade NC.3 cita que:

> A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.
>
> Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.
>
> Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:
>
> [...]
>
> III - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos.

Manifestação à Não conformidade (NC.3)

O Auto de infração em referência cita o que segue:

> 25. Fica, portanto, confirmada a Não Conformidade NC.3 haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano de uma amostra de 16.

Diante do acima exposto, temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística" utilizada para a fiscalização foi realizada em 2018. Referida amostra não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.

Assim sendo requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.3 seja desconsiderada.

A Não Conformidade NC4 cita que:

> A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2000.
>
> ***Art. 186****. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções*
>
> *[...]*
>
> ***§ 1º*** *Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção de chamada.*

Manifestação à Não conformidade (NC.4)

O Auto de infração em referência cita o que segue:

30. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.4** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.

Em função do acima transcrito, temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística" utilizada para a fiscalização foi realizada em 2018. Referida amostra não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.4 seja desconsiderada.

A Não Conformidade NC.5 cita que:

A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.

***Art. 191**. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*

[...]

Manifestação à Não conformidade (NC.5)

É citado no Auto de Infração o que segue:

33. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.5** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de apenas 1 relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar, dos 12 do ano de 2017.

Em função da Não Conformidade NC.5 ter sido confirmada pela ARCE, solicitamos que a mesma seja convertida em Advertência, nos termos do artigo 8º da REN nº 63, de 2004, uma vez que:

ARCE FL 40

(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente ao Tele atendimento;

(ii) O não envio de "*de apenas 1 relatório*" não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE, portanto foi um evento sem qualquer potencial ofensivo;

Ante o exposto, solicitamos que a penalidade de multa seja convertida em advertência.

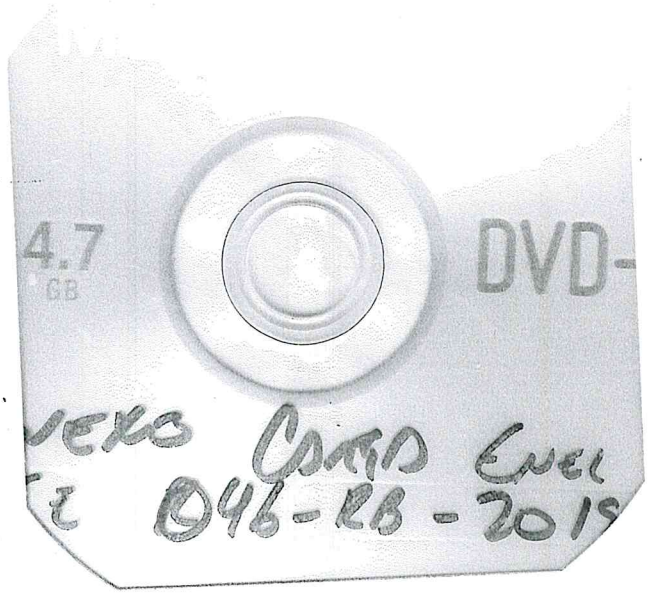
Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação, no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.1/NC.6; NC.2; NC.3; NC.4 e NC.5) sejam revistas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Ceará

ARCE
41



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 42

Coordenadoria de Energia

Parecer PR/CEE/0023/2019

ANÁLISE DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO AO AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0002/2019-ARCE-SFE

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: Enel Distribuição Ceará - ENEL CE
Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Termo de Notificação N.º:1003/2018-ARCE-SFE
Auto de Infração N.º: 0002/2019-ARCE-SFE
Processo Administrativo Punitivo N.º: PCEE/CEE/0002/2019

II - DOS FATOS

1. O presente parecer visa motivar a decisão desta Coordenadoria de Energia em relação ao Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará em face ao Auto de Infração - AI n.º 0002/2019-ARCE-SFE.

2. Esta Coordenadoria de Energia decidiu pela emissão do AI n.º 0002/2019-ARCE-SFE, instaurando o presente processo administrativo punitivo em consonância com o disposto no parágrafo 2º do art. 20 da Resolução ANEEL n.º 63, de 12 de maio de 2004, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Distribuidora em relação às Não Conformidades NC.1 , NC.2, NC.3, NC.4 e NC.5 do Relatório de Fiscalização nº 1003/2018, parte integrante do Termo de Notificação - TN n.º 1003/2018-ARCE-SFE.

3. O epigrafado AI, recebido pela Enel Distribuição Ceará em 09 de abril de 2019, aplicou em desfavor da Recorrente penalidade de multa do Grupo III correspondente a 0,109476% do montante de R$ 4.732.664.529,78 (quatro bilhões, setecentos e trinta e dois milhões, seiscentos e sessenta e quatro mil, quinhentos e vinte e nove reais e setenta e oito centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de janeiro a dezembro de 2018, resultando em um valor total de R$ 5.181.131,82 (cinco milhões, cento e oitenta e um mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos).

4. A Enel Distribuição Ceará interpôs recurso administrativo, por meio da Carta Enel Ceará 0046-RB-19, datada de 19/04/2019 e recebida pela ARCE no dia 22/04/2019.

5. Na peça recursal, a Distribuidora apresentou suas justificativas de defesa sobre as transgressões constatadas pela fiscalização que objetivou avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos seus consumidores e a qualidade das informações registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono - Iab e do Índice de Chamadas Ocupadas - ICO, ano base 2017, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010).

III - DA ANÁLISE

A – DA TEMPESTIVIDADE RECURSAL

6. Conforme apresentado, o respectivo Auto de Infração ora contestado é datado de 9 de abril de 2019 (segunda-feira), recebido pela Distribuidora neste mesmo dia, conforme atesta a contra-fé do Ofício de encaminhamento (OF/CEE/0030/2019), constante à fl. 03 dos autos do presente processo.

7. Desta feita, a autuada tinha o prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do Auto de Infração, para interposição de Recurso Administrativo, por força do artigo 33 da REN nº 63, de 2004.

8. Acusou-se o recebimento da citada peça recursal em 22 de abril de 2019 (segunda-feira), não configurando, portanto, a existência de óbices ao conhecimento do recurso e, consequente prosseguimento na análise de mérito, haja vista que o termo final do prazo recursal se deu em 19 de abril de 2019 (sexta-feira), feriado nacional de Sexta-Feira Santa. O recurso é, portanto, tempestivo.

9. Ultrapassada a preliminar, adentra-se especificamente à análise da matéria devolvida a esta Agência, ainda em sede de juízo de reconsideração.

B – DA ANÁLISE DE MÉRITO

10. Cumpre a esta Coordenadoria de Energia esclarecer que o Recurso Administrativo ao Auto de Infração encontra-se previsto nos artigos 62 a 65 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. Assim, relativamente aos processos administrativos punitivos, o artigo 65 da citada Lei estabeleceu que:

> *"Art 65. - Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos, a qualquer tempo, a pedido ou de ofício, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada." (grifos nossos)*

11. Portanto, a presente análise de recurso não tem a finalidade de servir de réplica ou tréplica de assuntos já analisados e deliberados pela autoridade que emitiu o Auto de Infração, mas se justifica, exclusivamente, enquanto oportunidade processual para correção de eventuais erros praticados, exercício de melhor juízo e para avaliar alguma circunstância ou fato novo relevante e que justifiquem a reforma da decisão proferida.

12. Passa-se ao exame pontual e individualizado dos argumentos expendidos pela recorrente para as Não Conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4 e NC.5.

B.1 – Da Não Conformidade NC.1 – Envio de dados

13. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.1 por não ter encaminhado as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, descumprindo assim o disposto no inciso IV do artigo 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a terceira subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Contrato de Concessão nº 01/98 – ANEEL.

ARCE FL. 24

14. A Não Conformidade NC.1 foi enquadrada na conduta descrita no inciso X do art. 6º da Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa do Grupo III:
> (...)
> X – Criar dificuldade à fiscalização para o acesso às informações, bem como a documentação e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização

15. A respeito da Não Conformidade NC.1 a Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> ....a Enel CE buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização, mesmo entendendo que algumas dessas informações não fazem parte do escopo do processo de apuração dos indicadores regulados, contido nos artigos 188 e 191 da Resolução Normativa ANEEL nº 414, da Central de Teleatendimento – CTA e que a não entrega, no formato que a equipe de fiscalização solicitou, não implica necessariamente no descumprimento dos requisitos regulatórios de apuração dos citados indicadores.
>
> Importante registrar que a Enel CE buscou, durante toda a fiscalização, entregar o que foi demandado pela ARCE, todavia a ARCE não solicitou evidências sobre o sistema que é utilizado na apuração dos indicadores da CTA e sim do sistema de bilhetagem (ECH - *External Call History*), o qual não faz parte do escopo da apuração dos indicadores da CTA. Destacamos que o ECH não passa pelos processos de validação e controle que os arquivos utilizados para a apuração dos indicadores da CTA (arquivos consolidados do CMS - *Call Management System*), conforme processo auditado pela ISO 9001, cujo certificado foi apresentado durante a fiscalização.
>
> Na fiscalização em comento foi apresentado o certificado da ISO 9001, o qual foi obtido validando/verificando os procedimentos descritos na ISC nº 78 (Instrução de Serviço Comercial), ora anexada. No mencionada Instrução de Serviço Comercial está claro que o sistema que é utilizado para a apuração dos indicadores da CTA é o CMS, conforme texto abaixo retirado do próprio documento.
>
> RELATÓRIO PERFORMANCE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAL – ENEL BRASIL
> ISC Nº 78
> REVISÃO 01
> (...)
>
> **1. OBJETIVO**
>
> Estabelecer processo de composição do relatório de Performance ENEL, o qual tem como finalidade o controle, análise e tomada de decisão visando a alta performance operacional.
>
> Mensurar o volume consolidado/intra-hora de ligações recebidas, atendidas, abandonadas, ocupadas, tempo médio de atendimento da Central de Atendimento ENEL (Acompanhamento de resultados), assim como informação a ANEEL, conforme previsto na Resolução Normativa nº 414/2010.

(...)

1.1. Recursos e aplicação necessários

- ✓ **CMS**
- ✓ MS Office
- ✓ Acesso internet

Ressaltamos que o CMS é o sistema utilizado para apuração de tais indicadores, assim sendo o processo de verificação, armazenamento e guarda de dados possui requisitos de segurança e backup bem distintos dos que eram utilizados para o sistema ECH. A perda de dados do ECH citada no Auto de Infração em comento se dá justamente porque tal processo de guarda e verificação, que permite uma segurança adequada dos dados, não era utilizado para os dados do ECH, uma vez que tais dados não fazem parte do escopo de apuração dos indicadores da CTA e não passavam por todo esse processo de segurança e verificação, tampouco pela Certificação ISO 9001.

Adicionalmente, a ARCE cita em seu relatório a obrigatoriedade de guarda dos arquivos originais de apuração das informações conforme texto abaixo:

> 12. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à indisponibilidade dos dados na plataforma utilizada pela sua CTA, o fato é que a não entrega dos dados de forma integral prejudicou a fiscalização, na medida em que inviabilizou o procedimento de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos estabelecidos pelo art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2000 da ANEEL. Nesse sentido cabe destacar o disposto no parágrafo primeiro do artigo 191 da citada resolução que estabelece que "os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original".

Ocorre que, mesmo com toda as informações e esclarecimentos prestados pela Enel CE durante o processo de fiscalização, em nenhum momento os fiscais solicitaram os arquivos originais do CMS (sistema utilizado por esta distribuidora para a apuração dos indicadores regulados e validado pela Anatel). A equipe fiscalizadora veio desde o início da fiscalização determinada a fazer a conferência entre um sistema de bilhetagem, que não é um requisito regulatório, e os indicadores regulados que são reportados via DUTO da ANEEL. Neste contexto, cabe destacar que em nenhum momento a Enel CE teve a oportunidade de apresentar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações oficiais prestadas por esta Distribuidora à ANEEL.

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.1 seja desconsiderada.

16. Apesar da Distribuidora argumentar que buscou fornecer todas as informações solicitadas pela fiscalização, ficou bastante evidenciado que os dados apresentados não estavam completos, fato esse que foi inclusive confirmado pela Enel Distribuição ao afirmar que "ocorreu perda de dados nos dias 29 e 30 de abril e em alguns dias ocorreu perda parcial", conforme Carta Enel CE 143-RB-2018 (fl. 13 do Processo PCEE/CEE/0036/2018).

17. Portanto, não deve prosperar o pedido da Autuada de que a penalidade imposta seja desconsiderada, ficando **mantida a dosimetria de 0,02933% para a Não Conformidade NC.1**, conforme demostrado no Quadro 1:

ARCE
FL. 46

Quadro 1 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	50%	50%	5,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			35,00%
6 - Abrangência:			8,38%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,02933%

B.2 – Da Não Conformidade NC.2 – Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila

18. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.2 por não observar o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

19. A Não Conformidade NC.2 foi enquadrada na conduta descrita no inciso XXXIII do art. 6º da Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa do Grupo III:
> (...)
> XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

20. A respeito da Não Conformidade NC.2 a Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> Reafirmamos o fato que a regulamentação exige que a distribuidora atenda, no mínimo, 85% de suas chamadas em tempo menor que 30 segundos, através do indicador INS (Índice de Nível de Serviço). Com tal definição, as empresas dimensionam seu quadro de atendentes de modo a atender, em condições típicas, o indicador do nível de serviço, não obstante ao fato que, mesmo assim, deve atentar ao cumprimento do tempo de espera em fila de 60 segundos, para os demais casos não abarcados no indicador INS.
>
> Nesse mesmo sentido, a regulamentação estabelece a possibilidade de expurgo de determinados períodos considerados como atípicos, em que houve atividade telefônica acima do considerado normal pela ANEEL, na forma da definição constante do artigo 188 da REN 414/2010.

> No entanto, deve-se relevar o fato que nem sempre um "período atípico", de acordo com a definição constante da REN n.°414/2010, reflete o que, de fato, ocorre no dia-a-dia das centrais de atendimento telefônico das distribuidoras.
>
> É usual que em um dia, com atividade telefônica perfeitamente regular, venha a ocorrer uma súbita elevação na quantidade de chamadas recebidas em função de anormalidades quaisquer tais como, entre outras, tempestades ou vendavais.
>
> É certo que, nesses casos, nem sempre o nível de chamadas alcança valores tão elevados a ponto de enquadramento como um "período atípico", com o consequente expurgo nos indicadores de qualidade do atendimento, muito embora venha a efetivamente impactá-los, como tal, podem ocorrer chamadas pontuais cujo prazo em fila seja superior aos 60 segundos.
>
> Diante do exposto solicitamos o cancelamento da Não conformidade NC.2. A título argumentativo, caso a NC.2 não seja desconsiderada, solicitamos que a mesma seja convertida em advertência visto que contempla os requisitos para enquadramento no artigo 8º da REN nº 63, de 2004, da mesma forma que a ANEEL o fez no processo nº 48534.004892/2018-00.

21. Nesse ponto cabe ressaltar que a obrigatoriedade de observância do tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila é uma norma prevista do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008, especificamente no parágrafo primeiro do artigo 10, segundo o qual a transferência da ligação para o setor competente será efetivada em até sessenta segundos. Dessa forma fica claro que a Distribuidora está submetida a normas distintas, ou seja, aquela prevista no inciso I do art. 188 da REN 414/2010, referente ao Indicador de Nível de Serviço – INS, e a constante no inciso IV do art. 185 da mesma Resolução, que é decorrente do Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008. Fica portanto mantida a Não Conformidade NC.2 e sua consequente penalidade.

22. Sobre o pedido de conversão da penalidade de multa em advertência, convém citar o dispositivo constante do artigo 8º da Resolução Normativa ANEEL nº 63, de 2004, que assim disciplina a matéria: Art. 8º. A penalidade de multa capitulada nos artigos 4º, 5º, 6º e 7º desta Resolução poderá ser convertida advertência, desde que:

I. A infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao de sua ocorrência; e.
II. As consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.

23. Depreende-se do dispositivo em epígrafe que a penalidade pecuniária pode ser convertida em advertência desde que preenchidos os 2 (dois) requisitos indispensáveis e cumulativos existentes, quais sejam: (i) inexistência de autuação por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da ocorrência da infração passível de autuação; e (ii) que as consequências da infração sejam consideradas como sendo de pequeno potencial ofensivo.

24. Exponha-se que inexiste no banco de dados desta Agência Estadual e nem da ANEEL autuação por idêntica infração, nos últimos 4 (quatro) anos anteriores à ocorrência das infrações examinadas neste Auto de Infração recorrido, isto é, a autuada preenche o requisito objetivo (art. 8º, inciso I, da Resolução Normativa nº 63, de 2004) para a conversão pretendida.

25. Entretanto, as consequências da infração descrita na Não Conformidade NC.2 não podem ser compreendidas como sendo de pequeno potencial ofensivo, o que obsta a conversão da penalidade de multa em advertência, nos termos do art. 8º, inciso II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004, uma vez que a irregularidade se refere ao fato de que a recorrente não estava realizando o atendimento humano dentro do tempo máximo de 60 segundos, o que configura uma ofensa direta a uma norma estatal, gerando prejuízos ao consumidor.

26. Portanto, não deve prosperar os pedidos da Autuada de cancelamento da Não Conformidade NC.2 e nem de sua conversão da penalidade de multa em advertência.

27. **Fica mantida a dosimetria de 0,016403% para a Não Conformidade NC.2**, conforme demostrado no Quadro 2:

Quadro 2 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.2

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			7,29%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,016403%

B.3 – Da Não Conformidade NC.3 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

28. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.3 por não observar o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

29. A Não Conformidade NC.3 foi enquadrada na conduta descrita no inciso XXXIII do art. 6º da Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa do Grupo III:
> (...)
> XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

30. A respeito da infração decorrente da Não Conformidade NC.3 a Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> ... temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística" utilizada para a fiscalização foi realizada em 2018. Referida amostra não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.
>
> Assim sendo requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.3 seja desconsiderada.

31. Observa-se aqui que foram utilizadas evidências durante o curso da fiscalização na sede da Distribuidora para atestar o descumprimento de uma norma regulamentar que diz respeito a características obrigatórias do atendimento telefônico realizado pela URA. O fato de que as evidências foram observadas em apenas 2 (dois) dias da fiscalização revela que a Distribuidora estava incorrendo em erro sistêmico, ou seja, toda vez que era anunciada qualquer mensagem no início do atendimento da chamada pela URA materializava-se o descumprindo do disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010, haja vista que quando não havia qualquer mensagem o tempo decorrido entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano era de 45 segundos.

32. Portanto, não merece prosperar o argumento da distribuidora de que a amostragem verificada pela fiscalização não cumpre os requisitos estatísticos do Manual de Fiscalização, uma vez que, neste caso, o objetivo não foi mensurar a dimensão do problema encontrado, mas sim constatar a ocorrência sistêmica deste.

33. Como se trata de um procedimento sistêmico da Distribuidora, a abrangência infracional poderia ser fixada em 100% (cem por cento). Entretanto, considerando as demais opções oferecidas peça unidade de resposta audível – URA da Central de Teleatendimento, decidiu-se, à luz da dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pela definição do percentual infracional de 10% (dez por cento), viabilizando-se a consecução dos efeitos de reprovação e prevenção da conduta.

34. Dessa forma a penalidade de multa pela Não Conformidade NC.3 resultou em uma dosimetria de 0,022500%, conforme demonstrado no Quadro 3:

Quadro 3 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.3

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			10%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,022500%

B.4 – Da Não Conformidade NC.4 – Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano

35. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.4 por não observar o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no § 1º do art. 186 da REN nº 414/2010.

36. A Não Conformidade NC.4 foi tipificada na conduta descrita no inciso XXXIII do art. 6º da Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa do Grupo III:
> (...)
> XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

37. A respeito da Não Conformidade NC.4 a Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> ...temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística" utilizada para a fiscalização foi realizada em 2018. Referida amostra não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.
>
> Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.4 seja desconsiderada.

38. Neste caso observa-se os argumentos trazidos foram os mesmos utilizados pela Distribuidora para se defender na penalidade decorrente da Não Conformidade NC.3.

39. Da mesma forma que no caso na Não Conformidade NC.3, não merece prosperar o argumento da Distribuidora de que a amostragem verificada pela fiscalização não cumpre os requisitos estatísticos do Manual de Fiscalização, uma vez que, neste caso, o objetivo não foi mensurar a dimensão do problema encontrado, mas sim constatar a ocorrência sistêmica deste.

40. Como se trata de um procedimento sistêmico da Distribuidora, a abrangência infracional poderia ser fixada em 100% (cem por cento). Entretanto, considerando as demais opções oferecidas peça unidade de resposta audível – URA da Central de Teleatendimento, decidiu-se, à luz da dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, pela definição do percentual infracional de 10% (dez por cento), viabilizando-se a consecução dos efeitos de reprovação e prevenção da conduta.

41. Dessa forma a penalidade de multa pela Não Conformidade NC.4 resultou em uma dosimetria de 0,022500%, conforme demonstrado no Quadro 4:

Quadro 4 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.4

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			10%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,022500%

B.5 – Da Não Conformidade NC.5 – Atendimento Telefônico – Prazo de Envio do Relatório do Anexo II

42. Conforme apurado pela Fiscalização, a Distribuidora incorreu na Não Conformidade NC.5 por não ter encaminhado dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 referente ao mês de fevereiro de 2017, descumprindo assim o disposto no artigo 191 da REN nº 414/2010.

43. A Não Conformidade NC.5 foi tipificada na conduta descrita no inciso XXXIII do art. 6º da Resolução nº 63, de 12 de maio de 2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição de penalidade de multa do Grupo III:
> (...)
> XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

44. A respeito da infração decorrente da Não Conformidade NC.5 a Distribuidora se manifestou nos seguintes termos:

> Em função da Não Conformidade NC.5 ter sido confirmada pela ARCE, solicitamos que a mesma seja convertida em Advertência, nos termos do artigo 8º da REN nº 63, de 2004, uma vez que:
>
> (i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente ao Tele atendimento;
>
> (ii) O não envio de "de apenas 1 relatório" não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE, portanto foi um evento sem qualquer potencial ofensivo;
>
> Ante o exposto, solicitamos que a penalidade de multa seja convertida em advertência.

45. Verifica-se que a Distribuidora não apresentou argumentos contrários à infração apontada, mas apenas requereu a conversão da penalidade de multa em advertência.

46. Sobre o pedido de conversão da penalidade de multa em advertência, convém citar o dispositivo constante do artigo 8º da Resolução Normativa ANEEL nº 63, de 2004, que assim disciplina a matéria: Art. 8º. A penalidade de multa capitulada nos artigos 4º, 5º, 6º e 7º desta Resolução poderá ser convertida advertência, desde que:

> III. A infratora não tenha sido autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos anteriores ao de sua ocorrência; e.
> IV. As consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.

47. Depreende-se do dispositivo em epígrafe que a penalidade pecuniária pode ser convertida em advertência desde que preenchidos os 2 (dois) requisitos indispensáveis e cumulativos existentes, quais sejam: (i) inexistência de autuação por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores ao da ocorrência da infração passível de autuação; e (ii) que as consequências da infração sejam consideradas como sendo de pequeno potencial ofensivo.

48. Exponha-se que inexiste no banco de dados desta Agência Estadual e nem da ANEEL autuação por idêntica infração, nos últimos 4 (quatro) anos anteriores à ocorrência das infrações examinadas neste Auto de Infração recorrido, isto é, a autuada preenche o requisito objetivo (art. 8º, inciso I, da Resolução Normativa nº 63, de 2004) para a conversão pretendida.

49. Entretanto, as consequências da Não Conformidade NC.5 não podem ser compreendidas como sendo uma infração de pequeno potencial ofensivo, o que obsta a conversão da penalidade de multa em advertência, nos termos do art. 8º, inciso II, da Resolução Normativa nº 63, de 2004, uma vez o atraso verificado foi bastante expressivo, ou seja, 10 (dias).

50. Portanto, não deve prosperar os pedidos da Autuada de cancelamento da Não Conformidade NC.5 e nem de sua conversão da penalidade de multa em advertência.

51. **Fica mantida a dosimetria de 0,018743% para a Não Conformidade NC.5**, conforme demostrado no Quadro 5:

Quadro 5 – Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.5

Considerações	Avaliação	Peso	Resultado
1 - Gravidade da infração:	25%	50%	12,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			22,50%
6 - Abrangência:			8,33 %
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			1,00%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			0,018743%

IV – DO FUNDAMENTO LEGAL

52. A presente análise encontra respaldo nos seguintes dispositivos normativos: (i) Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; (ii) Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996; (iii) Decreto nº 2.335, de 06 de outubro de 1997; (iv) Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999; e (v) Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004.

V – DA CONCLUSÃO

53. Diante do exposto, esta Coordenadoria de Energia é de parecer que deve ser **negado provimento ao recurso** interposto pela Enel Distribuição Ceará, **mantendo-se as penalidades** em virtude das Não Conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4 e NC.5, conforme Quadro 4.

Quadro 4

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	6º	X	Multa do Grupo III	**0,029330%**	**1.388.090,51**
NC.2	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,016403%**	**776.298,96**
NC.3	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,022500%**	**1.064.849,52**
NC.4	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,022500%**	**1.064.849,52**
NC.5	6º	XXIII	Multa do Grupo III	**0,018743%**	**887.043,31**
TOTAL				**0,109476%**	**5.181.131,82**

54. Ressalte-se que a presente análise é restrita aos aspectos técnicos das infrações e da consequente aplicação de penalidade, pelo que faz-se necessário o encaminhamento dos autos do processo para Procuradoria Jurídica desta Agência para apreciação dos aspectos jurídicos do recurso.

Fortaleza, 10 de junho de 2019.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador de Energia

ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 55

FD/CEE/0014/2019 Fortaleza, 10 de junho de 2019

PARA: Marcelo Capistrano – Procuradoria Jurídica

DE: Cássio Tersandro de Castro Andrade – Coordenadoria de Energia

Ref.: Processo PCEE/CEE/0002/2019/2008 – Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Senhor Procurador,

Encaminhamos os autos do Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0002/2019, que trata do Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, referente à fiscalização na Enel Distribuição Ceará para avaliação da estrutura da Central de Teleatendimento e da qualidade das informações registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade referentes ano de 2018, **para que esta Procuradoria emita parecer no tocante aos aspectos jurídicos do recurso interposto pela Autuada**.

Após a apreciação por esta Procuradoria, o processo deverá ser encaminhado para o Conselho Diretor desta Agência para o julgamento em 1ª instância do recurso.

À CEE (~~AGE~~) segue parecer.

Fort. 10/07/19

Marcelo Capistrano Cavalcante
Procurador Autárquico da ARCE
Matrícula: 142-1-4/OAB-CE 25.293

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

Ao Analista Álisson, para parecer. em 11/06/2019.

Liliane Sonsol Gondim
Procuradora Autárquica da ARCE
Matrícula 56-1-4/OAB-Ce 11.744

Devolvo os autos c/ parecer
Fort. 28/6/19

ÁLISSON JOSÉ MELO
Analista de Regulação da ARCE
Matrícula 119-1-6 / OAB-CE 19.962

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Processo PCEE/CEE/0002/2019
Parecer PR/PRJ/0357/2019
RECORRENTE: Enel
ASSUNTO: Fiscalização de Apuração do Teleatendimento

Regulatório. Energia elétrica. Processo Administrativo Punitivo. Recurso à ANEEL. Tempestividade. Conversão de multas em advertências. Consequências de pequeno potencial ofensivo. Possibilidade condicionada.

Trata-se de Processo Administrativo Punitivo oriundo de Ação de Fiscalização específica para avaliação da estrutura de teleatendimento da Enel. O processo é iniciado com o Ofício OF/CEE/0030/2019 (fl. 03), à Enel, notificando da emissão do Auto de Infração AI nº 0002/2019-ARCE-SFE (fls. 04/05), e juntando, na oportunidade, a Exposição de Motivos (fls. 06/29). Após apresentação de recurso pela concessionária (fls. 31/40) e anexo (fl. 41), a CEE emite Parecer PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54) decidindo pela manutenção da decisão. Os autos foram encaminhados a esta Procuradoria para análise e emissão de parecer. **É o relatório.**

Na competência da PRJ para assessorar juridicamente a CEE e o CDR, bem como emitir pareceres jurídicos para subsidiar suas decisões (artigo 8º, incisos I e II, do Decreto nº 25.059/98), constato a **tempestividade** do recurso apresentado, porque apresentado dentro do prazo decenal (cf. protocolos às fls. 03 e 31 c/c art. 33 da REN Aneel nº 63/04 e art. 33, § 6º, da Resolução Arce nº 107/09).

No mérito do recurso, a concessionária adentra em questões técnicas, em sua quase totalidade sem aspectos jurídicos a serem considerados. Nada obstante, chamo a atenção para a discussão relativa à conversão da multa em advertência, solicitada tanto para a NC-2 quanto para a NC-5. Entendo que a manifestação da CEE não foi satisfatória e suficiente quanto aos pedidos da recorrente. Veja-se que o art. 8º, II, da REN Aneel nº 63/04 menciona que as "**consequências** da infração sejam de pequeno potencial ofensivo" (grifo meu). Portanto, a análise do pequeno potencial ofensivo deveria ser vislumbrada sob o ponto de vista das consequências, reais ou potenciais, ocasionadas pela infração.

Fiz uma pesquisa em votos proferidos pela ANEEL e o que pude constatar foi que, embora o setor de fiscalização possua uma álea discricionária quanto ao que deva ser considerado de pequeno potencial ofensivo, deve ser levada em consideração na decisão, para efeito de avaliação de consequências, uma argumentação baseada em evidências. Com efeito, nesses votos, a ANEEL:

a) considera de pequeno potencial ofensivo a intempestividade no envio de informações à ANEEL, em descumprimento à determinação da própria agência, quando a fiscalizada teve conduta proativa, transparente e pautada na boa-fé objetiva, e que a omissão das informações não tenha atingido dados imprescindíveis para o fim almejado;
b) não considera como de pequeno potencial ofensivo quando a infração afetar o abastecimento de energia dos consumidores, ocasionar prejuízo ou risco real de prejuízos, bem como insegurança à prestação dos serviços, à população, ao meio ambiente e propriedades, ou ao planejamento estratégico nacional;

ARCE FL. 57

c) não considera como de pequeno potencial ofensivo quando se verifica onerosidade demasiada e desnecessária causada pela falta de pagamentos;
d) especificamente no caso de teleatendimento, a ANEEL considerou de pequeno potencial ofensivo quando violado o tempo máximo de 60 segundos para transferência da ligação para atendimento humano, em estado de fila.

Da análise dos autos, depreende-se que a NC-2 e a NC-5 podem razoavelmente serem consideradas infrações de consequências com pequeno potencial ofensivo. No entanto, considero que **a apreciação da gravidade das consequências possa demandar reanálise pela fiscalização**, caso o Conselheiro Relator julgue necessário.

Em arremate, considerando que as demais questões suscitadas no recurso remontam à matéria eminentemente técnica, **opino pelo conhecimento do recurso, ante sua tempestividade e, no mérito, pela possibilidade de consideração das não conformidades NC-2 e NC-5 como infrações com consequências de pequeno potencial ofensivo, passíveis de serem convertidas em advertência**.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 28 de junho de 2019.

Álisson José Maia Melo
Analista de Regulação

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 58

FD/CEE/0016/2019

Fortaleza, 09 de julho de 2019.

De: **Hugo Manoel Oliveira da Silva**

Coordenador de Energia da ARCE em exercício.

Para: **Danielle Silva Pinto**

Assessora de Gabinete da ARCE

Ref.: Processo Administrativo **PCEE/CEE/0002/2019**

Estamos enviando os autos do processo em referência a essa Assessoria de Gabinete juntamente com o Parecer PR/CEE/0023/2019 e PR/PRJ/0357/2019 para Conselho Diretor desta Agência julgar em primeira instância o recurso da ENEL CE.

Atenciosamente,

Hugo Manoel Oliveira da Silva

Coordenador de Energia da ARCE em exercício.

ARCE
FL. 59
Alinne

FD/AGC/1532/2019
Ref.: PCEE/CEE/0002/2019

Fortaleza (CE), 09 de Julho de 2019.

Ao Conselheiro Relator **Hélio Winston Leitão**,

Encaminhamos o presente processo para análise, informando que o mesmo foi distribuído para V. Sa., em 09.07.2019.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 60

DESPACHO:	FD/CDR/414/2019
PROCESSO:	PCEE/CEE/002/2019
DATA:	08/08/2019
DE:	Hélio Winston Leitão
PARA:	CEE
ASSUNTO:	Fiscalização de Apuração do Teleatendimento – ENEL CEARÁ

À CEE para manifestação quanto as observações da douta Procuradoria Jurídica expostas em seu Parecer PR/PRJ/0357/2019 (fls. 56/57), em especial, quanto a reanálise das não conformidades NC-2 e NC-5.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento que se fizer necessário.

Hélio Winston Leitão
Conselheiro Relator

ARCE FL. 61

FOLHA DE DESPACHO:	FD/CEE/0024/2019
PROCESSO:	PCEE/CEE/0002/2019
DATA:	16/09/2019
DE:	Cássio Tersandro de Castro Andadre – Coordenador de Energia
PARA:	Hélio Winston Leitão – Conselheiro da ARCE
ASSUNTO:	Fiscalização de Apuração do Teleatendimento – ENEL CEARÁ

Senhor Conselheiro,

Em atendimento ao Despacho FD/CEE/0044/2019 (fls. 62) de V. Sa., esta Coordenadoria de Energia vem se manifestar, tendo em vista as observações da Procuradoria Jurídica exposta no Parecer PR/PRJ/0357/2019 (fls. 56/57), em especial, quanto a reanálise das Não Conformidades NC-2 e NC-5.

No tocando ao pedido de reanálise solicitado, esta Coordenadoria de Energia vem expor seu parecer pela manutenção das penalidades de multa pecuniárias para as referidas Não Conformidades, pelos motivos já exarados no Parecer PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54).

Cumpre-nos apenas acrescentar que, em relação à Não Conformidade NC-5, embora a ENEL CEARÁ não tenha sido penalizada nos últimos 4 anos anteriores à ocorrência da infração (requisito do inciso I da Resolução nº 63/2008 da ANEEL) por outra idêntica, o atraso verificado (10 dias), indicado na Não Conformidade NC-5, têm grande potencial ofensivo para os trabalhos de monitoramento da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL, na medida em que os dados das Distribuidoras do Brasil são acompanhados quase que diariamente a fim de sejam disparadas ações, no menor espaço de tempo possível, para a solução dos problemas.

Sem mais, ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos, inclusive para defender as penalidades de multas por ocasião do julgamento do recurso pelo Conselho Diretor desta Agência em data a ser definida.

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Coordenador de Energia

ARCE
Fl. 62

FD/AGC/2262/2019
Ref.: PCEE/CEE/0002/2019

Fortaleza (CE), 04 de outubro de 2019

Ao Conselheiro Relator, Fernando Alfredo Rabello Franco,

Encaminhamos o presente processo para análise, informando que o mesmo foi redistribuído para Vossa Senhoria em 04.10.2019.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

ARCE FL 63

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

DESPACHO

FD/CDR/0595/2019
Para: Coordenadoria de Energia - CEE
Data: 13/12/2019
Assunto: Fiscalização de apuração do Teleatendimento – ENEL CEARÁ
Processo: PCEE/CEE/0002/2019

Trata-se os autos de Processo Administrativo Punitivo instaurado pela Coordenadoria de Energia da ARCE - CEE, em desfavor da Concessionária **Enel Distribuição Ceará**, o qual teve origem na Ação de Fiscalização para avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores da Enel e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico, relativos ao ano base de 2017.

Conforme a Exposição de Motivos Nº 0002/2019-ARCE-SFE (fls. 06/29), a fiscalização que resultou na lavratura do Auto de Infração acima epigrafado foi iniciada formalmente em 11 de setembro de 2018, por meio do Processo Administrativo PCEE/CEE/036/2018, e cuja efetivação foi comunicada à concessionária por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, às fls. 03/04 do processo acima referido.

Como consequência da suscitada fiscalização, consignada no Relatório nº 1003/2018-ARCE-SFE, foi emitido à Concessionária o Termo de Notificação nº 1003/2018/2018-ARCE-SFE, em que ficaram registradas 06 (seis) Constatações e 06 (seis) Não-Conformidades.

Face a essas infomações, e levando em consideração as Não-Conformidades, solicito desta CEE que explique qual foi o procedimento utilizado de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos, e se devido a ausência de dados das chamadas em dias específicos que se deram em decorrência a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH), foi utilizado/solicitado outro sistema?

Ainda nesse sentido, foi informado à Concessionária uma outra opção de procedimento de auditagem? E em qual fase da fiscalização houve essa informação?

ARCE FL. 64

Compulsando-se os autos, vislumbra-se que é possível sumarizar os registros do ECH (Extrernal Call History) a um nível semelhante ao que é armazenado nos dados históricos no CMS (Call Management System). No entanto, deve-se estar ciente de que os dados do ECH e os dados históricos do CMS nem sempre correspondem. Sobre esse aspecto, é cediço que cada empresa possui seu sistema de auditagem. Nesse aspecto, no que se baseou essa CEE a concluir que a Concessionária inviabilizou a auditagem e por que não se baseou nos indicadores do CMS?

Isto posto, encaminho os autos para esta Coordenadoria de Energia para proceder com as informações aqui solicitadas que servirão de ferramentas de auxílio no processo decisório deste Conselheiro Relator.

Respeitosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Relator

Ao Analista de Regulação Hugo Manoel, Coordenador da Fiscalização em análise.
Para análise e resposta ao Despacho emitido pelo Conselheiro Relator.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br
17/12/2019

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 65

FD/CEE/0040/2019

Para: Fernando Alfredo Rabello Franco – Conselheiro Relator

De: Coordenadoria de Energia

Processo: PCEE/CEE/0002/2019

Encaminhamos as respostas aos questionamentos do Conselheiro Relator acerca de aspectos técnicos que implicaram na autuação por meio do Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, resultado da fiscalização para avaliação da estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores da Enel e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico, relativos ao ano base de 2017.

Seguem os questionamentos acompanhados das devidas respostas:

1) Que seja explicado qual foi o procedimento utilizado de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos?

   Resposta: Esta CEE seguiu o procedimento elaborado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL. Em síntese, a fiscalização objetivou reconstituir as informações do teleatendimento que são enviadas mensalmente para a ANEEL a partir dos dados solicitados pela fiscalização à Distribuidora.

2) Se devido à ausência de dados das chamadas em dias específicos que se deram em decorrência a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH), foi utilizado/solicitado outro sistema?

   Resposta: Não. Para a fiscalização bastava a apresentação integral dos dados, não importando o tipo de sistema.

3) Se foi informado à Concessionária uma outra opção de procedimento de auditagem? Em qual fase da fiscalização houve essa informação?

   Resposta: Não, haja vista que todo o procedimento foi definido detalhadamente pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL.

4) No que se baseou a CEE a concluir que a Concessionária inviabilizou a auditagem e por que não se baseou nos indicadores do CMS?

   Resposta: A Concessionária inviabilizou a auditagem pelo fato de não ter apresentado integralmente os dados solicitados por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, conforme prevê o Procedimento elaborado Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL. Outrossim ficou claro para a fiscalização que os dados que compõem o CMS não são rastreáveis.

Ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Fortaleza, 18 de dezembro de 2019.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

ARCE FL. 66

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

DESPACHO

FD/CDR/0004/2020
Para: Coordenadoria de Energia - CEE
Data: 10/01/2020
Assunto: Fiscalização de apuração do teleatendimento – ENEL Ceará
Processo: PCEE/CEE/0002/2019

À CEE,

O processo acima epigrafado trata-se de ação de fiscalização de apuração do teleatendimento da ENEL ceará, que originou no Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE e no Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE.

Foi lavrado por esta Coordenadoria de Energia o parecer PR/CEE/0023/2019 a respeito do recurso administrativo interposto pela Enel Distribuidora Ceará em face do Auto de Infração supra.

Todavia, conforme teor do parecer jurídio PR/PRJ/0357/2019, às fls. 56/57, o ilustre Analista de Regulação, advertiu quanto aos aspectos da gravidade das consequências reais ou potenciais, ocasionadas pela infração. Razão pela qual solicito dessa Coordenadoria a reanálise sobre o tema, explicando as consequências/impactos.

Após, retornem os autos para este Conselheiro Relator.

Respeitosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Relator

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 67

FD/CEE/0001/2020

DE: José Dickson Araújo de Oliveira – Coordenador de Energia

PARA: Fernando Alfredo Rabelo Franco – Conselheiro Relator

Assunto: Fiscalização de apuração do teleatendimento – ENEL Ceará
FD/CDR/0004/2020

Senhor Conselheiro Relator,

Referente à solicitação de reanálise dos aspectos de gravidade das Não Conformidades NC-2 e NC-5, com base na manifestação do Analista de Regulação da Procuradoria Jurídica da Arce em seu parecer jurídico, às fls. 56/57, temos a expor o que se segue.

O pedido de conversão da penalidade de multa em advertência formulado pela recorrente em seu recurso foi analisado no Parecer PR/CEE/0023/2019, às fls. 42/54, quando esta Coordenadoria entendeu pelo não acatamento em virtude das consequências da infração não serem de pequeno potencial ofensivo. O trecho a seguir, à fl. 48, apresenta os argumentos para o indeferimento do pleito:

> *"Entretanto, as consequências da infração... não podem ser compreendidas como sendo de pequeno potencial ofensivo, ..., uma vez que a penalidade se refere ao fato de que a recorrente não estava realizando o atendimento humano dentro do tempo máximo de 60 segundos, o que configura uma ofensa direta a uma norma estatal, gerando prejuízos ao consumidor".*

No Parecer PR/PRJ/0357/2019, fls. 56/57, o Analista de Regulação da Procuradoria Jurídica da Arce citou que, embora o setor de fiscalização possua uma álea discricionária quanto ao que deva ser considerado de pequeno potencial ofensivo, havia feito uma pesquisa em votos proferidos pela ANEEL e, com base nisso, depreendeu que as não conformidades poderiam ser consideradas com pequeno potencial ofensivo. No entanto, considerou que a apreciação da gravidade poderia demandar reanálise desta coordenadoria de energia.

Por consequência, o Conselheiro Relator à época da emissão do parecer supracitado, havia solicitado manifestação da CEE por meio do Despacho FD/CDR/414/2019, em 08/08/2019, fl. 60. Na ocasião, esta CEE se manifestou por meio do Despacho FD/CEE/0024/2019, fl. 61, opinando pela manutenção das penalidades

impostas pelos motivos já exarados no Parecer PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54), acrescentando outros argumentos para a decisão.

Embora a possibilidade de conversão de multa pecuniária em advertência tenha sido analisada por duas vezes por esta CEE, reforça-se o entendimento de que as infrações cometidas não são de pequeno potencial ofensivo ao se verificar que a quantidade de reclamações nos canais de ouvidoria sobre o tema "Atendimento telefônico da Concessionária" tem sido crescente. Levantamento recente da Ouvidoria da Arce mostrou que este tema tem gerado diversas reclamações de usuários e que o mesmo impacta fortemente na qualidade percebida dos serviços prestados. Isto porque o serviço de atendimento telefônico é prestado para todos os usuários da distribuidora, e a demora média no atendimento superior a 60 segundos gera insatisfação generalizada, não devendo ser tratada como um caso pontual.

Portanto, considerando os argumentos supracitados e que o pleito de conversão das penalidades de multa em advertência já havia sido analisado em duas oportunidades (fls. 42/54 e 61), sendo que esta CEE manteve o entendimento pela aplicação de multa pecuniária em ambas, reiteramos o parecer pela manutenção das penalidades aplicadas. Ademais, deve-se destacar que, conforme o Art. 8º da Resolução ANEEL nº 63/2004, a conversão da penalidade de multa em advertência poderá, de forma discricionária, ser feita caso sejam atendidos os critérios dos incisos I e II, o que não se verifica no caso em questão.

Fortaleza, 14 de janeiro de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ANEEL-PROTOCOLO-GERAL
48513.003796/2020-00 - 2ª via
Data: 12 / 02 / 2020 16:51
Ana Luiza

ARCE FL. 69

OF/CDR/0075/2020

Ilustríssimo Senhor
André Pepitone da Nóbrega
Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

Fortaleza, 12 de fevereiro de 2020.

Assunto: Fiscalização de apuração do teleatendimento – ENEL Ceará

Senhor Diretor-Geral,

Considerando que encontra-se em trâmite o processo sob minha relatoria de número PCEE/CEE/0002/2019 (número ARCE), cujo assunto trata-se de fiscalização de apuração do teleatendimento da ENEL Ceará, referente ao Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE.

A respeito do tema, foi lavrado o Auto de Infração n.º 0002/2019-ARCE-SFE pela Coordenadoria de Energia – CEE desta Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, a fim de atender ao que dispõe o parágrafo 2º do artigo 20 da Resolução ANEEL n.º 63, de 12 de maio de 2004.

Desta feita, inconformada com os termos do AI, a Enel Distribuidora Ceará interpôs recurso administrativo, por meio da Carta Enel Ceará 0046-RB, datada em 19/04/2019 e recebida pela ARCE em 22/04/2019.

O citado recurso seguiu para análise do Conselho Diretor desta Agência Reguladora para decisão final.

Diante o exposto, venho por meio deste, solicitar informações a fim de subsidiar minha decisão final a respeito do caso em tela.

Inicialmente, cabe pontuar que analisando acuradamente os argumentos do Recurso da Concessionária, bem como os argumentos da CEE, restou-se por incongruente qual o procedimento deve ser utilizado para apuração dos indicadores na fiscalização dos serviços de teleatendimento – CTA.

ARCE FL. 70

Observa-se na presente autuação que o sistema de auditagem requerido pela CEE dessa Agência junto a Distribuidora foi o de bilhetagem (ECH – External Call History), contudo conforme consideração da Distribuidora, o sistema utilizado pela mesma para esse fim é o CMS (Call Management System), alega ainda a Distribuidora, que determinado sistema "bilhetagem ECH ", não é utilizado para fins de indicadores da CTA, face não preencher os processos de validação e controle, bem como os de segurança e verificação, tampouco passível de certificação ISO 9001.

Corroborando com as informações acima, foi anexado aos autos o certificado da ISO 9001, o obtido através da validação/verificação dos procedimentos descritos na ISC n.º 78 (Instrução de Serviço Comercial). Ocorre que na mencionada Instrução, está claro que o sistema que é utilizado para a apuração dos indicadores da CTA é o CMS.

Imperioso destacar que a Distribuidora disponibilizou por ocasião da Fiscalização para fins de auditagem da CTA os dados contidos no sistema CMS, entretando não foi acatado pela CEE, o que culminou na aplicação de penalidade por **"não fornecer informações, dificultando a fiscalização",** face as informações enviadas no sistema de bilhetagem – ECH, estarem incompletas.

Nesse sentido, levando em consideração que as decisões emanadas por esta Agência Reguladora devem guardar harmonia com o que estabelece as normas e diretrizes da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, uma vez que, nossos atos são submetidos a instância superior da ANEEL, venho requerer subsidios para auxiliar minha decisão no processo em tela, especificamente quanto ao ponto controvertido: **Na fiscalização para fins de auditagem da CTA deve ser utilizado qual sistema de auditagem? Atualmente qual o sistema é exigido pela ANEEL, ou é facultativo a escolha de sistema de auditagem pelas Distribuidoras?**

Desde já agradeço a oportunidade e aproveito o ensejo para renovar votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Diretor da ARCE

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Ofício n° 79/2020-SFE/ANEEL

Brasília, 04 de março de 2020.

Ao senhor
Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselho Diretor
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Fortaleza – CE

Assunto: **Fiscalização de apuração do teleatendimento - ENEL Ceará.**

Senhor do Conselho Diretor,

1. Fazemos referência à correspondência OF/CDRIOO75/2020, de 12/2/2020, SIC 48513.003796/2020-00, por meio da qual foi solicitado desta Agência informações quanto ao tipo de Sistema que deve ser utilizado para fins de auditagem da Central de Teleatendimento (CTA), objetivando subsidiar decisão em processo de fiscalização de teleatendimento realizado na Enel Ceará.

2. Sobre o assunto, informamos que nos termos dos Contratos de Concessão das Distribuidoras, está explícito que a Concessionária tem ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia. Portanto é de livre escolha da Distribuidora o tipo de sistema para aferição dos atendimentos aos seus consumidores finais.

> ***Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 – ANEEL / COELCE***
> *CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS Na prestação dos serviços referidos neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia e observará as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE.*

3. No entanto, para que a ANEEL ou as Agências Estaduais conveniadas possam analisar a qualidade dos atendimentos, desde sua coleta, armazenamento e transformação em indicadores de níveis de serviços ou de continuidade, qualquer que seja o sistema utilizado, este deve ser auditável e permitir a extração de dados na sua origem. No caso da CTA, entendemos que os dados originais, iniciam-se no instante da ligação, com a possibilidade de identificar a ligação e seus estágios de Unidade de Resposta

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE.

PROCESSO: PCEE/CEE/0002/2019

RECORRENTE: Enel Distribuição Ceará

ASSUNTO: Fiscalização de apuração do teleatendimento – ENEL CEARÁ

Conselheiro Relator Fernando Alfredo Rabello Franco

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Administrativo Punitivo instaurado pela Coordenadoria de Energia da ARCE – CEE em desfavor da **Enel Distribuição Ceará**, o qual teve origem na Ação de Fiscalização para avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores da Enel Ceará e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – Iab e do Índice de Chamadas ocupadas, relativas ao ano base de 2017.

Conforme a Exposição de Motivos nº 0002/2019-ARCE-SFE (fls. 06/29), a fiscalização que resultou na lavratura do Auto de Infração acima epigrafado foi iniciada formalmente em 11 de setembro de 2018, por meio do Processo Administrativo PCEE/CEE/036/2018, e cuja efetivação foi comunicada à Distribuidora por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, às fls. 03/04 do referido processo.

Como consequência da suscitada fiscalização, consignada no Relatório nº 1003/2018-ARCE-SFE, foi emitido à Distribuidora o Termo de Notificação nº 1003/2018/2018-ARCE-SFE, em que ficaram registradas 06 (seis) Constatações e 06 (seis) Não-conformidades (NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6).

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 167-RB-18 (PCEE/CEE/036/2018 – fls. 51/67) a Distribuidora apresentou manifestação acerca do Termo de Notificação, a qual foi analisada pela Coordenadoria de Energia da ARCE - CEE, e esta, por sua vez, considerou insatisfatórias as alegações apresentadas, entendendo que restaram confirmadas as Não-conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6. Desta feita, decidiu pela instauração de processo administrativo punitivo contra a ora autuada (PCEE/CEE/036/2018 – fls. 69/84).

Para melhor entendimento, vejamos abaixo o que dispõe as Não-conformidades citadas:

Não conformidade (NC.1) Envio de dados	A Enel Distribuição Ceará não encaminhou todas as informações solicitadas pela

	fiscalização.
Não conformidade (NC.2) Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila	A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila.
Não conformidade (NC.3) Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano	A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera pelo atendimento humano
Não conformidade (NC.4) Atendimento Telefônico – Tempo para opção de atendimento humano	A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência
Não conformidade (NC.5) Prazo de envio do relatório do Anexo II	A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017
Não conformidade (NC.6) Atendimento Telefônico – Apuração incorreta dos dados do relatório da CTA	A Enel Distribuição Ceará não está encaminhando os valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e IAb.

Em 09/04/2019 foi lavrado o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE (fl. 04) com a aplicação de multa pecuniária no valor de R$ 5.181.131,82 (cinco milhões, cento e oitenta e um mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos).

Notificada do referido Auto de Infração, a Distribuidora interpôs recurso, por meio da Carta Enel Ceará 046-RB-19, às fls. 31/40 e anexo (mídia digital – fl. 41), apresentando suas justificativas de defesa sobre as transgressões constatadas pela fiscalização, pleiteando, ao final, que as penalidades de multa de cada Não-conformidade fossem convertidas em advertência, expondo seus argumentos em cada uma delas.

Em juízo de reconsideração, a Coordenadoria de Energia – CEE, através do parecer PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54), opinou por negar provimento ao recurso interposto pela Enel Distribuição Ceará, mantendo as penalidades em virtude das não conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC. 4, NC. 5 e NC. 6.

A seguir, os autos seguiram para a Procuradoria Jurídica desta Agência Reguladora, que emitiu o Parecer PR/PRJ/0357/2019 (fls. 56/57), no qual, opinou pelo conhecimento do recurso, ante a sua tempestividade e, no mérito, pela possibilidade de consideração das não conformidades

NC.2 e NC.5 por entender se tratar de infrações com consequências de pequeno potencial ofensivo, passíveis de serem convertidas em advertência.

Ato contínuo, a Coordenadoria de Energia, impelida a se pronunciar pelo antigo Conselheiro Relator, Hélio Winston Leitão, através da folha de despacho FD/CR/414/2019 (fl. 60), solicitou a reanálise das não conformidades NC-2 e NC-5.

Em resposta, a Coordenadoria de Energia, por intermédio do despacho FD/CEE/0024/2019 (fl. 61), reiterou seus argumentos trazidos no parecer PR/CEE/0023/2019 (fl. 42/54), no que se refere a Não-conformidade NC-2. Já no que se refere a Não-conformidade NC-5, argumenta que embora a Enel Ceará não tenha sido penalizada nos últimos 4 anos anteriores à ocorrência da infração por outra idêntica, o atraso verificado tem grande potencial ofensivo para os trabalhos de monitoramento da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL.

Em seguida, o processo em análise foi redistribuído para este Conselheiro Relator a quem subscreve. Que, após analisar acuradamente os autos, encaminhou-os para a CEE através da folha de despacho FD/CDR/0595/2019 – fls. 63/64, para que, levando em consideração as Não-conformidades, explicasse qual foi o procedimento utilizado de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos, e se, devido à ausência de dados das chamadas em dias específicos que se deram em decorrência a uma perda de dados do sistema de bilhetagem (ECH), foi utilizado ou solicitado outro sistema para fins de fiscalização.

A Coordenadoria de Energia – CEE, através da folha de despacho FD/CEE/0040/2019 (fl. 65), informou que a CEE seguiu o procedimento elaborado pela ANEEL e que NÃO foi utilizado/solicitado outro sistema, alegando que para a fiscalização bastava a apresentação integral dos dados.

Ainda nesse contexto, foi necessária uma nova consulta à CEE, solicitando a reanálise sobre o tema em tela, com a devida explicação das consequências reais ou potenciais, bem como os impactos ocasionados pela infração.

Em resposta, a CEE, através do despacho FD/CEE/001/2020 (fl. 67), informou que reitera seus argumentos trazidos outrora no parecer PR/CEE/0023/2019 (fl. 42/54), pelo entendimento do não acatamento da penalidade de multa em advertência formulado pela recorrente, em virtude das consequências da infração não serem de pequeno potencial ofensivo. Reforçando ainda seu posicionamento ao verificar que a quantidade de reclamações nos canais de ouvidoria sobre o tema "Atendimento telefônico da Concessionária" tem crescido.

Não obstante às informações trazidas aos autos, este Conselheiro Relator entendeu por necessário oficiar (OF/CDR/0075/2020 – fl.69) a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL para solicitar informações a fim de subsidiar sua decisão final, a fim de entender qual o sistema de auditagem deve ser utilizado para a apuração dos indicadores na fiscalização dos serviços de teleatendimento – CTA.

A ANEEL, se manifestou através do ofício nº 79/2020-SFE/ANEEL, no sentido de informar que "nos termos dos contratos de Concessão das Distribuidoras, está explícito que a Concessionária tem ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia. Portanto é de livre escolha da Distribuidora o tipo de sistema para aferição dos atendimentos aos seus consumidores finais".

Tendo dito isto, informo que era o que importava relatar.

VOTO

Preliminarmente, devemos atentar que o processo encontra-se regularmente instruído. Quanto a tempestividade recursal, conheço do presente recurso. A Distribuidora foi notificada em 09/04/2019 (fl.03) e apresentou defesa em 22/04/2019 (fl. 31), portanto dentro do prazo legal regulamentar – Art. 33, § 6º da Resolução nº 107/2009, in verbis:

> *"Art. 33. O Processo Administrativo Punitivo terá início com a emissão do Auto de Infração (AI), que será instruído com o TN e a respectiva manifestação, se houver, bem assim com a exposição de motivos da autuação e outros documentos a esta relacionados, que não implique duplicidade da documentação constante do processo de fiscalização correspondente e deverá conter:*
>
> *(...)*
>
> *§ 6º. O prazo para o pagamento da multa ou apresentação de Recurso à ARCE é de 10 (dez) dias, contado da data da notificação da Concessionária de Energia Elétrica autuada."*

Com relação ao citado recurso, a Enel Ceará se manifestou em cada uma das Não-conformidades, elencadas no Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE. Vejamos:

A respeito da *Não-conformidade – NC.1*, a Distribuidora alega que buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização, mesmo entendendo que algumas dessas informações não faziam parte do escopo do processo de apuração dos indicadores regulados, contidos nos artigos 188 e 191 da Resolução Normativa ANEEL nº 414, da Central de Teleatendimento – CTA. E que, a não entrega, no formato que a equipe de fiscalização solicitou,

não implicaria necessariamente no descumprimento dos requisitos regulatórios de apuração dos citados indicadores.

Tendo dito isto, registrou ainda que a Enel CE buscou, durante toda a fiscalização, entregar o que foi demandado pela ARCE para analise dos indicadores da CTA. No entanto, informou que o CMS é o sistema utilizado pela Distribuidora para apuração dos indicadores da CTA.

Desta forma, aduziu que o processo de verificação, armazenamento e guarda de dados do CMS possui requisitos de segurança e backup bem distintos dos que são utilizados para o sistema ECH. Informando ainda que a perda de dados do ECH citada no Auto de Infração lavrado pela ARCE se dá justamente porque tal processo de guarda e verificação, não era utilizado para armazenamento dos dados do ECH.

Sobre a *Não Conformidade – NC.2*, a Enel CE afirma que a regulamentação exige que a distribuidora atenda, no mínimo, 85% de suas chamadas em tempo menor de 30 (trinta) segundos, através do indicador INS (Índice de Nível de Serviço). Desta forma, as empresas dimensionam seu quadro de atendentes de modo a atender, em condições típicas, o indicador do nível de serviço, não obstante ao fato que, mesmo assim, devem atender ao cumprimento do tempo de espera em fila de 60 (sessenta) segundos, para os demais casos não abarcados no indicador INS.

Nesse sentido, alega que é usual em um dia, com atividade telefônica perfeitamente regular, que venha a ocorrer uma súbita elevação na quantidade de chamadas recebidas em função de anormalidades quaisquer tais como, entre outras, tempestades ou vendavais, e que, nesses casos, nem sempre o nível de chamadas alcança valores tão elevados a ponto de enquadramento como um "período atípico", com o consequente expurgo nos indicadores de qualidade do atendimento.

No caso da *Não-conformidade – NC.3*, a Distribuidora registra que a ação de fiscalização se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística" utilizada para a fiscalização foi realizada em 2018. E que referida amostra não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de Fiscalização, o que não permite a expansão dos resultados da amostra para o todo. Nesse sentido, alega que no referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 02 (dois) dias, afirmando que tais estatísticas não refletem a realidade do atendimento da CTA da Enel Ceará.

Quanto a *Não-conformidade – NC.4*, a Enel CE repete o que alegou sobre a Não-conformidade NC3, no sentido de informar que a amostra utilizada não cumpre os requisitos estatísticos contidos no Manual de Fiscalização, o que não permite a expansão dos resultados da amostra para o todo. E que, no procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de

ligações realizadas, seguidamente, em apenas 02 (dois) dias, afirmando que tais estatísticas não refletem a realidade do atendimento da CTA da Enel Ceará. Além disso, informa que a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual que ocorre em momentos específicos tendo em vista que o referido feirão somente ocorre duas vezes ao ano. E que o caráter benefício para o cliente da mensagem deve ser considerado na avaliação da gravidade da infração.

Por fim, sobre a *Não-conformidade – NC.5*, informou que o não envio do relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 (RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO) referente ao mês de fevereiro de 2017 não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária. Desta forma, aduz que foi um evento sem qualquer potencial ofensivo.

Em análise recursal, a **Coordenadoria de Energia – CEE concluiu** que a respeito da ***Não-conformidade NC.1***, a distribuidora incorreu por não ter encaminhado as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do ofício OF/CEE/0086/2018, descumprindo assim o disposto no inc. IV do art. 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a 3ª subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 01/98 – ANEEL, informando que apesar de a Distribuidora argumentar que buscou fornecer todas as informações solicitadas pela fiscalização, ficou bastante evidenciado que os dados apresentados não estavam completos, expondo ainda que tal fato foi confirmado pela Enel CE ao afirmar que "ocorreu perda de dados nos dias 29 e 30 de abril e em alguns dias ocorreu perda parcial", conforme Carta Enel (fl. 13 do Processo PCEE/CEE/0036/2018). Concluindo que não deve prosperar o pedido da autuada de que a penalidade imposta seja desconsiderada.

Da ***Não-conformidade NC.2***, que trata sobre "Atendimento Telefônico – Tempo de espera em fila", a CEE concluiu que a Distribuidora incorreu na Não-conformidade por não observar o tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inc. IV do parágrafo único do art. 185 da REN nº 414/2010. Concluindo que tal infração não pode ser compreendida como sendo de pequeno potencial ofensivo, logo, por este motivo, informou que não há que se falar em conversão da penalidade imputada.

Sobre a ***Não-conformidade NC.3,*** aplicada devido a inobservância da distribuidora ao tempo máximo de 45 (quarenta e cinco) segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010. Sobre o assunto, a CEE informa que foram utilizadas evidências durante o curso da fiscalização na sede da Distribuidora e que tais evidências foram observadas em apenas 02 (dois) dias da fiscalização. Nesse sentido se revela que a Distribuidora estava incorrendo em erro sistêmico, ou seja, toda vez que era anunciada qualquer mensagem no início do

atendimento da chamada pela URA, materializava-se o descumprimento do dispositivo supracitado. Desta maneira, decidiu que o argumento da Distribuidora não merece prosperar, mantendo a multa aplicada.

No caso da ***Não-conformidade NC.4,*** que foi imputada devido a inobservância do tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto do § 1° do art. 186 da REN n° 414/2010. Cumpriu consignar que não merece prosperar o argumento da Distribuidora de que a amostragem verificada pela fiscalização não cumpre os requisitos estatísticos do Manual de Fiscalização, uma vez que, neste caso, o objetivo não foi mensurar a dimensão do problema encontrado, mas sim constatar a ocorrência sistêmica deste.

Por fim, a respeito da ***Não-conformidade NC.5,*** a Distribuidora incorreu na Não-conformidade por não ter encaminhado dentro do prazo regular o relatório do anexo II da REN n° 414/2010 (RELATÓRIO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO) referente ao mês de fevereiro de 2017, descumprindo o disposto no art. 191 da mesma resolução. Face a matéria, verificou-se que a Distribuidora não apresentou argumentos contrários à infração apontada, mas apenas requereu a conversão da penalidade de multa em advertência. A CEE aduz que tal infração não pode ser compreendida como sendo de pequeno potencial ofensivo, logo, por este motivo, informou que não há como considerar a conversão da penalidade imputada.

Conforme reanálise da CEE, exarada através da folha de despacho FD/CEE/0001/2020 (fls. 67/68), a Coordenadoria decidiu pela manutenção das penalidades impostas pelos motivos já colocados no parecer PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54), reiterando o entendimento que as infrações cometidas não são de pequeno potencial ofensivo. Aduz por fim que foi verificado que a quantidade de reclamações nos canais de ouvidoria sobre o tema "Atendimento Telefônico da Concessionária" tem sido crescente e que tal insatisfação não deve ser tratada como um caso pontual.

Por outro lado, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, quando instada a se manifestar, através do ofício n° 79/2020-SFE/ANEEL, deixou bem claro que nos termos dos Contratos de Concessão das Distribuidoras, está explícito que a Concessionária tem ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia e que é de LIVRE ESCOLHA DA DISTRIBUIDORA o tipo de sistema para aferição dos atendimentos aos seus consumidores finais, conforme dispões a Cláusula Segunda do Contrato de Concessão n° 01/98 – ANEEL/COELCE, vejamos:

> Contrato de Concessão de Distribuição n°01/98 – ANEEL/COELCE
> CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

80

> Na prestação dos serviços referidos neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia. Portanto é de livre escolha da Distribuidora o tipo de sistema para aferição dos atendimentos aos seus consumidores finais.

No entanto, explica a ANEEL que para que a própria ANEEL ou as Agências Estaduais conveniadas possam analisar a qualidade dos atendimentos, desde a sua coleta, armazenamento e transformação em indicadores de níveis de serviços ou de continuidade, qualquer que seja o sistema utilizado, este deve ser auditável e permitir a extração de dados na sua origem. E que, no caso da CTA, entende-se que os dados originais iniciam-se no instante da ligação, com a possibilidade de identificar a ligação e seus estágios de Unidade de Resposta Audível (URA), de Fila de Espera e do Atendimento Humano, com as respectivas informações de data e hora de entrada e saída de cada estágio.

Por fim, a ANEEL informa ainda que, de acordo com a Resolução Normativa 414/2010, de 09 de setembro de 2010, em seu artigo 195, parágrafo 2º, nos atendimentos presencial ou telefônico, os registros dos atendimentos, devem ser implementados de forma a possibilitar a auditagem e sua fiscalização. Vejamos:

> Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.
>
> § 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.
>
> § 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditagem e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 145.

Compulsando-se os autos, cumpre ao causídico ser cauteloso na consideração final de tal recurso. Levando em consideração antecipadamente, as razões da Recorrente e das áreas técnicas, destaca-se o fato que para fins de reconsideração recursal, não basta alegar, mas, na verdade, demonstrar/provar suas razões, sob pena de findar a afirmação recursal em mero fruto de criação intelectual da Recorrente, que, por si só, não se sustenta.

Nesse sentido, cotejados os termos do recurso interposto pela Enel Distribuição Ceará, e, analisando os esclarecimentos trazidos aos autos da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, cabe, de início, pontualmente mencionar que verifica-se razão à Distribuidora em relação a reconsideração da penalidade imputada da Não-conformidade N.C1.

No caso dos autos, atesto que a Recorrente buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização. Porém, a CEE não solicitou evidências sobre o sistema utilizado pela Distribuidora para fins de auditagem, quer ser, o CMS.

Desta maneira, fica claro que a perda de dados do ECH citada no Auto de Infração em comento ocorreu justamente porque tal processo de guarda e verificação de armazenamento do referido sistema é distinto do sistema utilizado pela Enel CE.

Com efeito, vale destacar que mesmo com todas as informações e esclarecimentos prestados pela Enel CE, durante todo o processo de fiscalização, nota-se que em nenhum momento foi solicitado pelos fiscais os arquivos originais do CMS (sistema utilizado pela Distribuidora para a apuração dos indicadores regulados). Desta maneira, em nenhum momento a Distribuidora teve a oportunidade de apresentar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações oficiais prestadas à ANEEL. O que de cara fere os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Pedimos vênia, para citar que o Art. 2º da Lei nº 9.784/1999, preceitua que a Administração Pública obedecerá, dentre outros, ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade.

> *Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.*

Ou seja, resta claro que a conduta da CEE em não aceitar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações oficiais prestadas à ANEEL, trata-se de uma conduta irrazoável, uma vez que, não se poderia exigir da Distribuidora que fosse utilizado um sistema diverso do que ela utiliza para fins de auditagem (CMS).

Logo, **cumpre dar razão à Distribuidora em suas alegações de defesa a Não-conformidade NC.1,** por ter demonstrado que de fato não deixou de fornecer dados na ocorrência da fiscalização.

Com relação as demais Não-conformidades, não vi nos argumentos exarados pela concessionária, motivos para desconstituir as penalidades impostas em epígrafe, isto é, para questionar a correção da decisão da Coordenadoria de Energia desta Agência, que aplicou corretamente, as condutas infracionais apuradas em fiscalização, tendo subsumido bem os acontecimentos fáticos aos dispositivos normativos aplicáveis.

Ora, restou inconteste nos autos que as não conformidades NC.2, NC.3, NC. 4, e NC. 5 não são compreendidas como sendo infrações de pequeno potencial, uma vez que as irregularidades comprovadas se referem ao fato da concessionária não esta disponibilizando serviço público de qualidade, trazendo prejuízos aos consumidores, bem como por não ter encaminhado dentro do prazo regulamentar relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017 e por não está encaminhando valores corretos para o cálculo dos indicadores INS e Iab., afrontando a legislação pertinente.

Com relação ao pedido recursal de conversão da aplicação das penalidade de multa impostas nas Não-Conformidades NC.2, NC.3, NC. 4, e NC. 5 em advertência, em consonância ao parecer da área técnica, também entendemos que este não deva ser acolhido. Isto porque tal previsão normativa (art. 8º, Resolução ANEEL nº 63/2004) requer a presença de dois requisitos cumulativos e indispensáveis. De acordo com a CEE, inexiste autuação da Concessionária por idêntica infração nos últimos 4 (quatro) anos anteriores a esta ocorrência, o que preencheria o primeiro requisito (inciso I). Porém, as infrações cometidas pela ENEL não são de pequeno potencial ofensivo, como bem assentou a área técnica e em consonância ao entendimento da própria ANEEL (vide Processo 48500.002311/2018-36), o que obstaria a presença do 2º requisito necessário para a pleiteada conversão da penalidade de multa em advertência.

Sendo assim, a partir de tais argumentos, e considerando o que consta neste processo, PCEE/CEE/0002/2019, e no processo PCEE/CEE/0026/2018, apensado, e com fundamento no parecer da Coordenadoria de Energia, PR/CEE/0023/2019 (fls. 42/54) e folhas de despacho FD/CEE/0024/2019 (fl. 61), FD/CEE/0040/2019 e FD/CEE/001/2020, **VOTO** pelo conhecimento do recurso da concessionária, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade, para, no mérito, conceder **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, ANULANDO a penalidade imposta em decorrência da Não-conformidade NC.1 e mantendo integralmente as multas impostas sobre as Não-conformidades NC.2, NC.3, NC.4 e NC.5 do Auto de Infração Nº 0002/2019-ARCE-SFE, com a respectiva redução da penalidade de multa na quantia de R$ 5.181.131,82 (cinco milhões, cento e oitenta e um mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos) para R$ 3.793.041,31 (três milhões, setecentos e noventa e três mil, cento e quarenta e um reais e trinta e um centavos), conforme legislação pertinente.

Ademais, deve a recorrente ser notificada desta decisão, para, querendo, possa se manifestar e exercer o seu direito ao contraditório e à ampla defesa, recorrendo à ANEEL, caso considere oportuno ou conveniente.

É o voto.

Fortaleza/CE, 10 de julho de 2020.

Fernando Alfredo Rabello Franco

Conselheiro Relator

ATA DA 14ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 10 DE JULHO DE 2020

Aos 10 (dez) dias do mês de julho do ano de 2020, às 10h00, por videoconferência em função do contingenciamento da pandemia da Covid19, presentes: o Presidente Hélio Winston Leitão; os Conselheiros Fernando Alfredo Rabello Franco, Jardson Saraiva Cruz, João Gabriel Laprovítera Rocha e Matheus Teodoro Ramsey Santos; a Diretora Executiva Renata de Pontes Vieira; o Procurador-Chefe Marcelo Capistrano Cavalcante e os Assessores Felipe Mota Campos e Danielle Silva Pinto. Em representação da Cegás, esteve presente a Sra. Alyne Valentim, assessora da diretoria administrativo financeira. Em representação da Enel Ceará, estiveram presentes os especialistas de regulação Tarcísio Junior e Gustavo Gracia, além do representante de sua diretoria comercial Marcelo Barbosa

PROCESSOS REGULATÓRIOS: TRANSPORTES

PCTR/CDR/0374/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A. Recurso administrativo Auto de infração nº 51929. Relator Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho Diretor, por unanimidade, decidiu pelo provimento das razões recursais, nos termos do voto do relator.

PVIR/CTR/0012/2020: Interessado: Arce. Minuta de Resolução Retomada do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Decisão: O Conselho Diretor, por unanimidade, decidiu acolher a minuta de resolução apresentada pela Câmara Temática de Transportes, aprovando a Resolução Arce nº 269.

PVIR/PRT/0151/2020: Interessado: Arce. Solicitação de prorrogações aplicáveis ao serviço de transporte e outras demandas. Decisão: O Conselho Diretor, por unanimidade, decidiu acolher a minuta de resolução apresentada pela Câmara Temática de Transportes, aprovando a Resolução Arce nº 270

PVIR/CTR/0015/2020: Interessado: Arce. Prorrogação da validade das vistorias dos veículos. Decisão: O Conselho Diretor analisou e deliberou sobre o objeto do processo na mesma minuta de resolução aprovada sob o nº 270, que contempla a matéria.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: ENERGIA

PCEE/CEE/0002/2019: Interessado: Arce. Enel. Recurso administrativo Auto de infração AI/CEE/0002/2019 ARCE SFE. Relator Fernando Alfredo Rabello Franco. Após a leitura do relatório e do voto expedido pelo relator, o Presidente da Arce acatou o pedido de vistas do processo requerido pelo Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos.

PCEE/CDR/0001/2020: Interessado: Cegás. Consulta sobre a aplicação dos artigos nºs 18 e 19 da Resolução 59/2005. Relator: Matheus Teodoro Ramsey Santos. O Conselho Diretor, por unanimidade, decidiu acatar a íntegra do voto proferido pelo Conselheiro relator.

85

PVIR/CEE/0003/2020: Interessado: Cegás. 2° Ação de Fiscalização CEGAS. Relator: Jardson Saraiva. O Conselho Diretor, por unanimidade, decidiu referendar a íntegra do despacho proferido pelo Conselheiro Relator, deferindo parcialmente o pedido do interessado.

OUTROS ASSUNTOS:

PADM/GAF/0111/2018: Interessado: Arce. Contratação de serviços de terceirização de mão de obra. O Conselho Diretor, por unanimidade, revogar o processo licitatório PADM/GAF/111/2018, em virtude de fato superveniente, qual seja, o cenário de calamidade pública trazido pelo novo Coronavírus, decretado pelo Governo do Estado do Ceará. Em virtude de a realidade trazida pela pandemia considerar o imperativo de redução das despesas e, consequentemente, a necessidade de replanejamento quantitativo e qualitativo de postos de trabalho previstos inicialmente em edital durante período de normalidade, não se torna conveniente nem oportuno prosseguir com uma estrutura editalícia defasada face à nova realidade pandêmica, inclusive pela necessidade de contingenciamento dos recursos públicos exigido pelo Estado (como exemplo, tem-se a Resolução 07/2020 do COGERF).
Ressalta-se, por fim, que a decisão em referência possui também como esteio o Parecer Jurídico PR/PRJ/535/2019, o qual, a despeito de ter opinado pela anulação parcial do certame, torna-se prejudicado porquanto exarado em períodos de normalidade pré-pandêmica, não havendo, portanto, interesse no prosseguimento da licitação em referência no estado em que se encontra, razão pela qual se revoga o presente certame, pela necessidade de novo planejamento para redimensionar quantitativa e qualitativamente os postos de trabalho de que esta Agência necessita.

Término: 11:30h

86

Zimbra **marta.freire@arce.ce.gov.br**

RES: Decisão da Reunião Ordinária da ARCE - Dia 10.07.2020

De : Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com> ter, 14 de jul de 2020 18:46

2 anexos

Assunto : RES: Decisão da Reunião Ordinária da ARCE - Dia 10.07.2020

Para : Marta Maria Rossas Freire Bezerra <marta.freire@arce.ce.gov.br>

Cc : Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>, Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>

Boa tarde!

Confirmamos o recebimento deste e-mail.

Como podemos solicitar uma reunião com o conselheiro relator que pediu vistas do processo?

Grato!

Gustavo Gracia Ribeiro

Responsável Regulação Ceará

Diretoria de Regulação da Distribuição e Transmissão

Enel Brasil

Endereço Rua Padre Valdevino, 150 - 4º andar– Fortaleza-CE – Brasil

T +55 85 3453-4392 – M +55 85 99741-1771

gustavo.gracia@enel.com



Esta mensagem é destinada apenas para uso exclusivo: PÚBLICO – INTERNO – CONFIDENCIAL – RESTRITO

Este e-mail é confidencial e pode conter informações privilegiadas por lei. Se você recebeu este email por engano, você será notificado. Por favor, avise-nos imediatamente respondendo este e-mail e, em seguida, apague a mensagem do seu sistema. Por favor não copie ou use isto para outros propósitos, ou divulgue seu conteúdo a qualquer outra pessoa, a menos que receba autorização. Qualquer uso indevido pode ser considerado violação de confidencialidade.

De: Marta Maria Rossas Freire Bezerra <marta.freire@arce.ce.gov.br>
Enviada em: terça-feira, 14 de julho de 2020 16:31
Para: Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>
Cc: Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>; Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>
Assunto: Decisão da Reunião Ordinária da ARCE - Dia 10.07.2020

Boa Tarde!!

Segue Ata da Reunião Ordinária do Conselho Diretor da ARCE do dia 10/07/2020, onde possui processo de interesse dessa companhia. Recurso administrativo, referente ao Auto de Infração AI/CEE/0002/2019. Salientamos que o referido processo foi pedido vista.

Favor, confirmar o recebimento do e-mail.

Atenciosamente,

Marta Freire

Assessoria de Gabinete

De : Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com> ter, 14 de jul de 2020 16:31

Assunto : Resposta automática: Decisão da Reunião Ordinária da ARCE - Dia 10.07.2020

Para : Marta Maria Rossas Freire Bezerra <marta.freire@arce.ce.gov.br>

Prezado(a), estarei ausente até 25/07/2020 em Férias.

Nesse período favor encaminhar sua demanda conforme abaixo:

Assuntos relacionados aos **Órgãos de Defesa e CONERGE:**

Jefferson Oliveira

T 85 99978-6720

Email.: Jefferson.barbosa@enel.com

Assuntos relacionados ao Atendimento da **Ouvidoria**:

Emilia Rocha

T 85 98214-8830

Email: emilia.rocha@enel.com

Assuntos relacionados com a **ARCE/ANEEL**:

Plinio Monteiro

T 85 99662-9522

Email: plinio.neto@enel.com

Atenciosamente,

Rizonaldo Paes

De : Marta Maria Rossas Freire Bezerra <marta.freire@arce.ce.gov.br> ter, 14 de jul de 2020 16:31

1 anexo

Assunto : Decisão da Reunião Ordinária da ARCE - Dia 10.07.2020

Para : Gustavo Gracia Ribeiro, Enel <gustavo.gracia@enel.com>

Cc : rizonaldo paes <rizonaldo.paes@enel.com>, tarcisio costa <tarcisio.costa@enel.com>

Boa Tarde!!

Segue Ata da Reunião Ordinária do Conselho Diretor da ARCE do dia 10/07/2020, onde possui processo de interesse dessa companhia. Recurso administrativo, referente ao Auto de Infração AI/CEE/0002/2019. Salientamos que o referido processo foi pedido vista.
Favor, confirmar o recebimento do e-mail.

Atenciosamente,

Marta Freire

Assessoria de Gabinete

ATA REUNIAO ORDINÁRIA 10 07 2020.pdf
63 KB

91
Karinne

FD/AGC/0466/2020
Ref.: PCEE/CEE/0002/2019

Fortaleza (CE), 17 de julho de 2020.

Ao Conselheiro Matheus Teodoro Santos,

Encaminhamos o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 10.07.2020, na qual Vossa Senhoria solicitou pedido de vistas do referido processo.

Atenciosamente,

Karinne C. Cavalcante
Assistente Técnico

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

ARCE
Fl. 92

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO: PCEE/CEE/0002/2019
RECORRENTE: Enel Distribuição Ceará
ASSUNTO: Fiscalização de apuração do teleatendimento – ENEL
Conselheiro: Matheus Teodoro Ramsey Santos

DESPACHO

Trata-se de processo administrativo punitivo instaurado em desfavor da concessionária Enel Distribuição Ceará.

Em sessão ocorrida no dia 10 de julho do corrente ano o Conselheiro Relator do processo em comento, Fernando Franco, levou o mesmo para ser deliberado e apreciado pelo Conselho Diretor.

Diante de algumas dúvidas suscitadas, este Conselheiro entendeu por bem pedir vistas do aludido processo, a fim de melhor formar o seu convencimento.

Debruçando-se sobre os autos, algumas questões foram levantadas e que serão postas, agora, como quesitos a serem mais bem esclarecidos pela Coordenadoria competente:

1) No tocante a NC1, a concessionária teve sua conduta enquadrada como "criar dificuldade à fiscalização". Contudo, em detida análise ao processo, observou-se que a concessionária pode ter ofertado informações incompletas, porém não restou demonstrada práticas/atos com o intuito de embaraçar a fiscalização. Com isso, necessário se faz compreender por qual motivo tal pecha foi rotulada da forma supracitada.

2) Ainda sobre a supracitada não-conformidade, outras dúvidas: a) a concessionária enviou informações incompletas ou não enviou as informações?; b) Ademais, o sistema utilizado pela concessionária (CMS), atende os requisitos estipulados pelo ISO 9001?; c) O sistema CMS atende os requisitos necessários para fins de regulação?

3) No que diz respeito a NC2, a CEE levantou que 7,29% das chamadas realizadas não observaram o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano. Por outro lado, a concessionária pontuou que a qualidade do

ARCE
Fl 93

atendimento é aferida através do Índice de Nível de Serviço – que, conforme resolução da Aneel, deve ser igual ou superior a 85%. Logo, no que diz respeito ao INS, está a Enel observando o mínimo legal (85%)?

4) Atinente às NCs 2, 3 e 4, a CEE pontuou que mencionadas falhas ocorrem de modo sistêmico. Contudo, compulsando os autos, percebe-se que a conclusão da Coordenadoria foi embasada em fiscalização realizada em um período de 2 dias, sendo realizadas 16 ligações para a central de atendimento da Enel. Isso representa, em percentual, algo em torno de 0,54% de dias de 1 ano. Essa amostragem poderia ser utilizada para, de fato, assegurar que há pechas sistêmicas no serviço analisado? Ademais, a Enel pontuou que se utilizou do Anexo IV do Manual da SFE (Aneel). Contudo, a CEE alegou que existem outras formas de se comprovar a ocorrência de tal falha. Quais seriam e qual/quais foi/foram utilizada/utilizadas pela Coordenadoria?

5) No que diz respeito a eventuais falhas de menor potencial ofensivo (NCs 2 e 5), conforme suscitado no parecer da PRJ (fls. 56 e 57 – processo punitivo) cabe ao órgão regulador a discricionariedade de pontuar o que se enquadra como tal. Todavia, não se pode confundir discricionariedade com aleatoriedade. Como bem destacou o parecer da PRJ: "deve ser levada em consideração na decisão, para efeito de avaliação de consequências, uma argumentação baseada em evidências". Às fls. 68 (processo punitivo) a CEE, em resposta a despacho do Conselheiro Relator sobre essa questão, argumentou que não havia que se falar em menor potencial ofensivo uma vez que "ao se verificar que a quantidade de reclamações nos canais da ouvidoria sobre o tema 'atendimento telefônico da Concessionária' tem sido crescente" e que "Levantamento recente da Ouvidoria da Arce mostrou que este tema tem gerado diversas reclamações de usuários e que o mesmo impacta fortemente na qualidade percebida dos serviços prestados". Seriam esses argumentos, sem a apresentação de dados concretos e objetivos, suficientes para responder ao questionamento sobre enquadramento da não-conformidade como de menor potencial ofensivo?

ARCE
Fl 84

6) Acerca das NCs 3 e 4, a Enel pontuou que as ligações feitas pela fiscalização (da CEE) se deram em 2018, enquanto a fiscalização em comento diz respeito ao ano de 2017. As ligações, de fato, se deram em 2018 ou foram gravações de 2017 analisadas em 2018?

7) A NC5 consiste, tão só, no atraso da entrega das informações? Ademais, confere que tais informações podem, inclusive, ser retificadas até o fim do ano?

Fortaleza/CE, 03 de agosto de 2020.

Matheus Teodoro Ramsey Santos
Conselheiro Diretor

ARCE
Fl. 95

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO PCEE/CEE/0002/2019.

PARECER PR/CEE/0012/2020

REFERÊNCIA: Processo Administrativo PCEE/CEE/0036/2018 - Fiscalização de Apuração do Teleatendimento – Enel CE
Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Trata-se de resposta ao Despacho S/N, de 03/08/2020, do Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos, fls. 92 a 94 do processo punitivo PCEE/CEE/0002/2019, que solicitou esclarecimentos desta Coordenadoria de Energia - CEE sobre questões levantadas após pedido de vistas do aludido processo.

Em seu Despacho, o Conselheiro enumerou as questões levantadas, que serão aqui transcritas, analisadas e respondidas ao longo deste Parecer, conforme se segue.

> Questão 1: " *No tocante a NC1, a Concessionária teve sua conduta enquadrada como 'criar dificuldade à fiscalização'. Contudo, em detida análise ao processo, observou-se que a Concessionária pode ter ofertado informações incompletas, porém não restou demonstrada práticas/atos com o intuito de embaraçar a fiscalização. Com isso, necessário se faz compreender por qual motivo tal pecha foi rotulada da forma supracitada.* "

Inicialmente, vale destacar que a Fiscalização dos Serviços de Teleatendimento das Distribuidoras é regida por procedimento específico, elaborado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL – SFE/ANEEL, cujo objetivo é o aperfeiçoamento e a uniformização dos procedimentos adotados para a fiscalização dos indicadores mensais de qualidade do atendimento telefônico das distribuidoras de serviços públicos de energia elétrica, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica - Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09 de setembro de 2010. Portanto, todas as ações empreendidas por esta CEE/Arce se deram em conformidade com o procedimento e em constante contato com a equipe da SFE/ANEEL, que participou das fases iniciais da fiscalização com a presença de dois representantes.

Referente ao questionamento 1), esclarecemos que a fiscalização se iniciou no dia 11 de setembro de 2018, com a emissão do Ofício OF/CEE/0086/2018, de 11 de setembro de 2018, fls. 3 a 4 do Processo Administrativo PCEE/CEE/0036/2018, por meio do qual foi solicitada a disponibilização dos dados primários da Central de Teleatendimento (CTA) da Concessionária, conforme procedimento.

Em 25 de setembro de 2018, ou seja, 14 dias após o recebimento do Ofício OF/CEE/0086/2018, a Distribuidora, por meio da Carta Enel CE 120-RB-2018, solicitou dilação de prazo até o dia 12 de outubro de 2018 para o atendimento ao ofício supracitado. A CEE manifestou concordância em relação ao pedido da Distribuidora por meio do Ofício OF/CEE/0094/2018, fl. 06 do processo administrativo.

Em 15 de outubro de 2018, ou seja, três dias após findo o prazo já postergado, por meio da Carta Enel CE 132-RB-2018, a Distribuidora informou que não foi possível enviar os protocolos relacionados a cada chamada, alegando problemas com sistemas internos chamados CMS – Call Management System e ECH – External Call History, apesar de serem do mesmo fabricante, AVAYA. Além disso, a Distribuidora esclareceu

ARCE Fl 86

que a base de dados do ECH teve uma perda de dados específica em alguns dias e dessa forma os dados solicitados pela fiscalização foram entregues sem as informações de 18 (dezoito) dias.

Posteriormente, foi constatado, a partir da análise das informações encaminhadas, que, além dos dias informados de perda de dados pelos sistemas da Enel CE, havia mais dois dias sem informações e outros 67 (sessenta e sete) com períodos de 30 minutos incompletos. A constatação foi informada à Concessionária por meio do Ofício OF/CEE/0112/2018, em 30/10/2018, fls. 11 e 12 do processo administrativo. Além disso, foi alertado que o procedimento previa a necessidade dos dados conforme solicitado no ofício inicial e concedido prazo adicional até 05/11/2018 para que os dados completos fossem apresentados. Nota-se, de antemão, que em nenhum momento foi exigido pela CEE a apresentação de dados de um sistema específico. Também destaca-se, para que não haja engano, que o termo CTA não se refere a nenhum sistema, mas simplesmente à sigla de Central de Teleatendimento.

Iniciada a fiscalização, ainda foram solicitadas informações complementares pela equipe da Arce por meio das Requisições de Documentos RD/CEE/0001/2018 e RD/CEE/0002/2018, em 08 e 09/11/2018, respectivamente.

Desta forma, mesmo após todas as tentativas de obtenção das informações vitais à fiscalização, incluindo-se aí as concessões de prazos adicionais para apresentação, não foram entregues pela Enel CE as informações solicitadas por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018. Vale destacar que a Concessionária teve 59 (cinquenta e nove dias), de 11/9/2018 a 9/11/2018, para apresentar os dados completos. Em virtude disso, não foi possível à fiscalização obter os dados necessários à completa avaliação dos indicadores mensais de qualidade do atendimento telefônico da empresa.

Por entender que ao não encaminhar todas informações solicitadas no Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará estava em não conformidade com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL e na Lei nº 9784 de 29 de janeiro de 1999, foi que a coordenação da fiscalização enquadrou a Não-Conformidade N.1. A seguir, transcreve-se o enquadramento da N.1, retirado do Relatório de Fiscalização RF-1003/2018-ARCE-SFE, fls. 34 e 35 do processo administrativo:

> ***Não Conformidade NC.1 – Envio de dados***
>
> *Por não encaminhar as informações solicitadas pela fiscalização, por meio do Ofício OF/CEE/0086/2018, a Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto no inciso IV do artigo 4º da Lei nº 9.784/99, bem como a terceira subcláusula da cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL.*
>
> ***CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO N. º 01/98 – ANEEL:***
>
> *CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS*
>
> *[...]*
>
> ***Terceira Subcláusula** - Os prepostos do órgão fiscalizador, especialmente designados, terão livre acesso a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados aos serviços, inclusive seus registros contábeis, **podendo requisitar de qualquer setor ou pessoa da CONCESSIONÁRIA informações e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste Contrato**, bem como os dados*

ARCE Fl 97

considerados necessários para o controle estatístico e planejamento do sistema elétrico nacional.
(Grifou-se)

***Lei nº 9784, de 29 de janeiro de 1999**:*

Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:
I - expor os fatos conforme a verdade;
II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
III - não agir de modo temerário;
***IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;** (Grifou-se)*

Como se pode notar, o enquadramento da N.1, no entendimento desta CEE, é aderente à conduta verificada da Concessionária, pois, ao não apresentar os dados requeridos por um período de 59 dias, a Enel CE prejudicou a atuação dos prepostos do órgão fiscalizador, que não obtiveram informações e esclarecimentos que permitissem aferir a correta execução do Contrato. Da mesma forma, a Concessionária não cumpriu com seu dever perante à Administração de prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

Semelhante explanação já havia sido feita durante análise da manifestação da Concessionária ao Termo de Notificação, através do Parecer PR/CEE/0006/2019, de 25/2/2019, fls. 69 a 83 do processo administrativo, conforme trecho transcrito a seguir:

Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à indisponibilidade dos dados na plataforma utilizada pela sua CTA, o fato é que que a não entrega dos dados de forma integral prejudicou a fiscalização, na medida em que inviabilizou o procedimento de auditagem dos indicadores de atendimento telefônicos estabelecidos pelo art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL. Nesse sentido cabe destacar o disposto no parágrafo primeiro do artigo 191 da citada resolução que estabelece que "os relatórios originais dos equipamentos e programas de computador que dão origem aos dados devem ser mantidos pela distribuidora por até 60 (sessenta) meses, em seu formato original".

Portanto ficou claro que a Distribuidora não forneceu os dados das chamadas telefônicas referentes aos dias 11, 26 e 27 de março; 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 e 30 de abril; 4 de maio e 12 de setembro, totalizando 19 dias que corresponde a 912 períodos apuração sem qualquer informação (cada dia corresponde a 48 períodos de apuração), além dos 67 dias que tiveram 557 períodos de apuração não informados. No total foram 1.469 períodos de apuração não informados (960 + 557) de um universo de 17.520 períodos de apuração correspondes aos 365 dias no ano de 2017.

O mesmo entendimento foi adotado pelo Coordenador de Energia, na Exposição de Motivos para o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, de 09/04/2019, nos parágrafos 12 a 14, às fls. 11 e 12 do processo punitivo PCEE/CEE/0002/2019.

ARCE Fl 98

A tipificação da Não Conformidade N.1 na Resolução ANEEL nº 63/2004, foi enquadrada no Art. 6º, Inc. X, conforme transcrição da Exposição de Motivos, parágrafo 40, fl. 22 do processo punitivo:

> *" 40. De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades NC.1, NC.2, NC.3, NC.4, NC.5 e NC.6, tipificadas na Resolução nº 63, de 12 de maio de 2014, conforme a seguir:*
>
> *a) Infração decorrente da Não Conformidade NC.1*
>
> *Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:*
>
> *X - criar dificuldades à fiscalização para o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização; "*

O enquadramento definido pelo Coordenador de Energia foi questionado pela Autuada em seu Recurso, fls. 31 a 41 do processo punitivo, e analisado por meio do Parecer de Análise do Pedido de Reconsideração (APR), sob número PR/CEE/0023/2019, de 10/06/2019, fls. 42 a 54. A análise do Coordenador de Energia é transcrita abaixo:

> *" 16. Apesar da Distribuidora argumentar que buscou fornecer todas as informações solicitadas pela fiscalização, ficou bastante evidenciado que os dados apresentados não estavam completos, fato esse que foi inclusive confirmado pela Enel Distribuição ao afirmar que "ocorreu perda de dados nos dias 29 e 30 de abril e em alguns dias ocorreu perda parcial", conforme Carta Enel CE 143-RB-2018 (fl. 13 do Processo PCEE/CEE/0036/2018).*
>
> *17. Portanto, não deve prosperar o pedido da Autuada de que a penalidade imposta seja desconsiderada, ficando mantida a dosimetria de 0,02933% para a Não Conformidade NC.1, ..."*

Observa-se que o entendimento do Coordenador de Energia para o enquadramento realizado possui natureza discricionária quanto ao que se considera "criar dificuldades à fiscalização para o acesso a documentos e quaisquer outras fontes de informação". O que se nota, analisando-se os autos e olhando em retrospectiva, é que a equipe de fiscalização tentou, por mais de duas vezes, obter as informações necessárias e imprescindíveis ao desenvolvimento da fiscalização. Isto porque, todos os indicadores a serem calculados dependiam da informação completa. E, de fato, as informações não foram disponibilizadas até o final da fiscalização. Assim, é entendimento da atual coordenação da CEE que o enquadramento foi adequado, embora possa ser reavaliado pelo Conselho Diretor desta Arce na fase de julgamento em primeira instância, caso haja melhor juízo.

Merece destaque, também, o fato de que a Procuradoria Jurídica, ao avaliar o processo, não fez menção a esse questionamento da Autuada em seu Parecer PR/PRJ/0357/2018, de 28/06/2019, fls. 56 e 57 do processo punitivo. Somente para as Não Conformidades N.2 e N.5 foi que o Analista da PRJ opinou sobre a discussão relativa à conversão da penalidade em multa. Ainda assim, destacou que o setor de fiscalização possui uma álea discricionária quanto ao que deva ser considerado de pequeno potencial ofensivo. Por analogia, entende-se que o coordenador da fiscalização e o Coordenador de Energia também possuem álea discricionária

ARCE Fl 99

quanto ao que se considere criar dificuldades à fiscalização para o acesso a documentos e quaisquer outras fontes de informação.

Após a redistribuição do processo[1] ao novo Conselheiro Relator, foi emitido o Despacho FD/CDR/0595/2019, de 13/12/2019, fls. 63 e 64 do processo punitivo, em que, dentre outros questionamentos, foi solicitado da CEE que esclarecesse no que se baseou a concluir que a Concessionária inviabilizou a auditagem.

Em resposta, por meio da Folha de Despacho FD/CEE/0040/2019, de 18/12/2019, foi esclarecido que não houve exigência de dados de um sistema de bilhetagem específico e que a inviabilização da auditagem pela Concessionária se deu pelo fato de a mesma não ter apresentado integralmente os dados solicitados desde o início da fiscalização, como previa o procedimento elaborado pela SFE/ANEEL. Outrossim, foi informado que havia sido constatado pela fiscalização que os dados que compunham o CMS não eram rastreáveis, uma exigência da Resolução ANEEL nº 414/2010. Novamente, se observa a confirmação e o entendimento da CEE quanto à questão.

Em 12/02/2020, o Conselheiro Relator encaminhou à Diretoria–Geral da ANEEL o Ofício OF/CDR/0075/2020, onde fez as seguintes afirmações e questionamentos, cujos trechos são transcritos a seguir:

> *"...analisando ... os argumentos do Recurso da Concessionária, bem como os argumentos da CEE, restou-se por incongruente qual o procedimento deve ser utilizado para apuração dos indicadores na fiscalização dos serviços de teleatendimento – CTA. "*
>
> *" Observa-se na presente autuação que o sistema de auditagem requerido pela CEE ... foi o de bilhetagem (ECH – External Call History), contudo conforme consideração da Distribuidora, o sistema utilizado para esse fim é o CMS (Call Management System) ..."*
>
> *"Imperioso destacar que a Distribuidora disponibilizou por ocasião da Fiscalização para fins de auditagem da CTA os dados contidos no sistema CMS, entretanto não foi acatado pela CEE, o que culminou na aplicação de penalidade por 'não fornecer informações, dificultando a fiscalização', face as informações enviadas no sistema de bilhetagem – ECH, estarem incompletas. "*
>
> *" ...: Na fiscalização para fins de auditagem da CTA deve ser utilizado qual sistema de auditagem? Atualmente qual o sistema é exigido pela ANEEL, ou é facultado a escolha de sistema de auditagem pelas Distribuidoras? "*

Em resposta, por meio do Ofício nº 79/2020-SFE/ANEEL, de 04/03/2020, fls. 71 e 72 do processo punitivo, a SFE/ANEEL informou que é de livre escolha da Concessionária o tipo de sistema para aferição do atendimento aos seus consumidores. No entanto, destacou que, qualquer que seja o sistema, este deve ser auditável e permitir a extração de dados na sua origem. Esclareceu, ainda, que a Resolução ANEEL nº 414/2010, em seu artigo 95, parágrafo 2º, estabelece que nos atendimentos, presencial ou telefônico, os registros de atendimento devem ser implementados de forma a possibilitar sua auditagem e sua fiscalização.

[1] FD/AGC/2262/2019, de 4/10/2019, fl. 62.

ARCE Fl 100

Observa-se da análise do Ofício OF/CDR/0075/2020 que o Conselheiro Relator teve dúvidas quanto ao procedimento a ser utilizado para apuração dos indicadores na fiscalização dos serviços de teleatendimento – CTA. Neste ponto, reafirma-se que o procedimento adotado é o mesmo elaborado e aprovado pela ANEEL e que nele não há exigência de sistema específico de registro de atendimento. Quanto à afirmação de que o sistema de auditagem requerido pela CEE foi o de bilhetagem (ECH – External Call History), não tendo sido aceito o sistema apresentado pela Distribuidora, chamado de CMS, esclarece-se que a CEE não requereu sistema de registro específico à Enel CE, mas sim, a disponibilização dos dados primários da Central de Teleatendimento (CTA) da Concessionária, conforme se comprova no Ofício OF/CEE/0086/2018 e nos demais enviados por esta CEE. Abaixo, transcreve-se trecho do Ofício OF/CEE/0086/2018, fls. 3 e 3A, onde foram solicitados os dados necessários à fiscalização:

> " *2. Solicitamos, ..., o encaminhamento, ..., dos relatórios originais dos equipamentos da CTA e das operadoras telefônicas que deram origem aos dados mensais informados para a ANEEL no relatório do Anexo II – Relatório da Qualidade do Atendimento Telefônico para o ano de 2017, observado o seguinte:*
>
> *a) O relatório da CTA contendo todas as chamadas recebidas no ano de 2017 devem ser enviados em arquivo formato texto, com os campos separados por ponto-e-vírgula (;), contendo os dados relacionados no quadro explicativo a seguir:*

Ordem da Coluna	Descrição	Tipo do dado
1	Número do telefone do usuário com DDD	Numérico
2	Data do início da ligação	dd/mm/aaaa
3	Hora do início da ligação	hh:mm:ss
4	Data do início da ligação para entrada em espera (Entrada na Fila)	dd/mm/aaaa
5	Hora do início da ligação para entrada em espera (Entrada na Fila)	hh:mm:ss
6	Data do início do atendimento humano (Saída da Fila)	dd/mm/aaaa
7	Hora do início do atendimento humano (Saída da Fila)	hh:mm:ss
8	Data do fim do atendimento humano	dd/mm/aaaa
9	Hora do fim do atendimento humano	hh:mm:ss
10	Data de abandono da ligação	dd/mm/aaaa
11	Hora de abandono da ligação	hh:mm:ss
12	Classificação de cada ligação	Relacionado
13	Número de atendentes	Numérico
14	Protocolo do atendimento	Numérico

"

Nota-se claramente ao analisar o trecho acima que, desde o início da fiscalização, jamais foi requerido pela CEE um sistema de auditagem específico, quer seja o sistema de bilhetagem (ECH – External Call History), quer seja o CMS (Call Management System), mas tão somente os dados elencados no quadro, enumerados de 1 a 14, e que deveriam ser extraídos da CTA da Distribuidora.

Da mesma forma, registra-se que há equívoco no entendimento de que a Distribuidora teria disponibilizado, por ocasião da Fiscalização para fins de auditagem da CTA, os dados contidos no sistema CMS, e que os mesmos não teriam sido acatados pela CEE, o que teria culminado na aplicação de penalidade por não fornecimento de informações e por dificultação à fiscalização. Insiste-se que não foi exigido nenhum sistema específico da distribuidora e que os dados encaminhados, independente de qual sistema tenham sido extraídos,

ARCE Fl 101

estavam incompletos, como já exposto neste parecer. Esse é o real motivo da não conformidade e de seu posterior enquadramento para efeito de emissão do Auto de Infração.

Por fim, em seu Voto, o Conselheiro Relator atesta que "a Recorrente buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização. Porém, a CEE não solicitou evidências sobre o sistema utilizado pela distribuidora para fins de auditagem, quer ser, o CMS. " Continua afirmado que, "durante todo o processo de fiscalização, nota-se que em nenhum momento foi solicitado pelos fiscais os arquivos originais do CMS...". Entendeu que, "resta claro que a conduta da CEE em não aceitar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações prestadas à ANEEL, trata-se de uma conduta irrazoável, uma vez que, não poderia exigir da Distribuidora que fosse utilizado um sistema diverso do que ela utiliza para fins de auditagem (CMS). "

Quanto a esse último ato processual, com a devida vênia, temos que discordar de todas as conclusões do Conselheiro Relator transcritas acima. Explica-se:

- Não se pode afirmar que a Recorrente buscou fornecer todas as informações solicitadas na fiscalização, pelo simples fato de ela não ter apresentado todas as informações, solicitadas por reiteradas vezes, como já exposto. As diversas solicitações também são motivo e justificativa para não concordarmos com a afirmação de que a CEE não solicitou evidências sobre o sistema utilizado pela distribuidora para fins de auditagem, que seria o CMS. Na verdade, como já dito, não cabe à fiscalização definir qual o sistema deve ser utilizado pela Distribuidora, mas sim, solicitar os dados conforme procedimento definido pela ANEEL.
- Além disso, o sistema CMS, mencionado pelo Relator, somente foi citado pela Enel CE a partir de sua manifestação ao Termo de Notificação, fl. 54 do processo administrativo, como sendo o sistema através do qual os indicadores regulados são contabilizados e informados. Na manifestação, a Distribuidora afirma que "o nível de abertura de dados solicitado na fiscalização, requereu a utilização de uma outra plataforma que informa a bilhetagem da central telefônica. Essa plataforma é chamada ECH... só que utiliza armazenamento distinto do CMS, o que requereu da equipe Enel a formatação da base de dados conforme requisito da fiscalização. " Como se observa claramente, não cabia à CEE, e não havia como, solicitar arquivos originais do CMS para fins de apuração de indicadores. O que foi solicitado foram os dados em conformidade com o ofício inicial. A própria Concessionária, na etapa de manifestação, foi quem alegou ter que cruzar informações dos dois sistemas para o levantamento dos dados, visto que o sistema que utilizava (CMS) não dispunha de todas as informações. Ainda assim, após essa manobra, não apresentaram os dados requeridos em sua completude. Então, não faz sentido alegar que a equipe de fiscalização não solicitou os dados originais do sistema CMS e que ao não o fazer, prejudicou o levantamento dos dados por parte da Enel CE. Se deseja-se ser mais criterioso, poderia-se afirmar que, ainda que fossem apresentados todos os dados, o que não ocorreu, esses poderiam ser questionados do ponto de vista da rastreabilidade, pois, como acusou a própria autuada à fl. 54 do processo administrativo, "a busca pelo protocolo pode ser feita manualmente (como é o caso dos clientes que solicitam a gravação dos atendimentos) ...". Esse tipo de procedimento manual gera extrema demora no levantamento de dados em massa, como é o caso, o que vai de encontro com o princípio da rastreabilidade dos dados. Prova disso é que passados 59 (cinquenta e nove dias) entre o primeiro ofício (OF/CEE/0086/2018) e o início da fiscalização, a Concessionária ainda não havia conseguido obter os números dos protocolos das ligações, que foram solicitados na coluna 14 do quadro explicativo (fl. 3A do processo administrativo). De fato, a Concessionária nunca apresentou os números dos protocolos requeridos, sendo essa uma informação não entregue pela fiscalizada.

ARCE Fl 102

- Quanto à acusação de conduta irrazoável da CEE em não aceitar as informações originais retiradas do sistema CMS para que estas fossem devidamente comparadas com as informações prestadas à ANEEL, refuta-se, de antemão, visto que não houve, em nenhum momento da fiscalização, recusa em receber qualquer tipo de informação prestada pela Concessionária. Além disso, como já explanado, não foi exigido da Distribuidora que fosse utilizado um sistema diverso do que ela utiliza para fins de auditagem, que é o CMS.

Como se nota, os processos administrativo e punitivo têm informações e argumentos suficientes para responder à questão inicial do Conselheiro, qual seja: o motivo pelo qual esta CEE enquadrou a conduta da Enel CE no Art. 6º, inciso X da Resolução ANEEL nº 63/2004, que é criar dificuldades à fiscalização para o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização.

A segunda questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *"2) Ainda sobre a supracitada não-conformidade, outras dúvidas: a) a Concessionária enviou informações incompletas ou não enviou as informações?; b) Ademais, o sistema utilizado pela Concessionária (CMS), atende os requisitos estipulados pelo ISO 9001?; c) O sistema CMS atende os requisitos necessários para fins de regulação? "*

Sobre o item a) da questão, conforme já explanado, e de acordo com o Relatório de Fiscalização, fl. 34 do processo administrativo, a Distribuidora informou que não foi possível enviar os protocolos relacionados a cada chamada, e não os enviou de fato. Além disso, esclareceu que a base de dados do ECH teve uma perda de dados específica em alguns dias e dessa forma os dados solicitados pela fiscalização foram entregues sem as informações de 18 (dezoito) dias. Posteriormente, foi constatado, a partir da análise das informações encaminhadas, que, além dos dias informados de perda de dados pelos sistemas da Enel CE, havia mais dois dias sem informações e outros 67 (sessenta e sete) com períodos de 30 minutos incompletos. Portanto, consideramos que, além de deixar de enviar dados de 20 (vinte dias) inteiros e de enviar dados incompletos de outros 67 (sessenta e sete) dias, a autuada não encaminhou os números de protocolo de todas as ligações apresentadas. O número de protocolo garante a rastreabilidade do sistema, uma exigência da Resolução ANEEL nº 414/2010, e foi solicitado na coluna 14 do quadro componente do Ofício OF/CEE/0086/2018 e subsequentes. Portanto, considera-se que a Concessionária não encaminhou as informações solicitadas do item 14 do quadro do ofício OF/CEE/0086/2018 e encaminhou de forma incompleta os outros itens do referido quadro.

Sobre o item b), durante a fiscalização, por meio da Requisição de Documento RD/CEE/0002/2018, em 12/11/2018, foi solicitado da Distribuidora o comprovante de certificação do processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico de acordo com a Norma ISO 9001. Essa exigência é prevista no parágrafo 2º do artigo 191, da Resolução ANEEL nº 414/2010. Na Constatação C.6 do relatório de Fiscalização, fl. 49 do processo administrativo, a equipe de fiscalização atestou que a distribuidora possuía o certificado. No entanto, recomendou uma validação do processo de coleta e consolidação dos relatórios que são encaminhados à ANEEL, evitando os erros identificados na Constatação C.3 - Atendimento Telefônico – Apuração da qualidade dos relatórios. Assim, conclui-se que o processo de coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico possuía a certificação. Quanto ao sistema utilizado pela Concessionária (CMS), pode-se afirmar que o mesmo faz parte do processo certificado na ISO 9001, não sendo possível inferir se o software, ou sua fornecedora, são certificados na mesma norma.

ARCE Fl 103

Sobre o item c), pode-se afirmar que o software CMS é uma das ferramentas utilizadas pela distribuidora e integra o seu processo do atendimento telefônico. Como já dito, não houve exigência da fiscalização quanto ao software utilizado pela Enel CE, da mesma forma que não fazia parte do escopo da fiscalização verificar se o sistema CMS, por si só, atendia os requisitos necessários para fins de regulação. O que se pode afirmar, a partir da auditagem, é que o processo, como um todo, possuía certificação ISO 9001, que era o que restava verificar.

A terceira questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *" 3) No que diz respeito a NC2, a CEE levantou que 7,29% das chamadas realizadas não observaram o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano. Por outro lado, a Concessionária pontuou que a qualidade do atendimento é aferida através do Índice de Nível de Serviço – que, conforme resolução da Aneel, deve ser igual ou superior a 85%. Logo, no que diz respeito ao INS, está a Enel observando o mínimo legal (85%)? "*

O questionamento da autuada na fase de manifestação ao Termo de Notificação foi analisado no Parecer PR/CEE/0006/2019, fls. 69 a 83 do processo administrativo. Em resumo, a Concessionária alega, sob seu ponto de vista, que a qualidade do atendimento telefônico é medida pelos indicadores estabelecidos no art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, com destaque para o INS (Índice de Nível de Serviço), cujo limite mínimo a ser observado é de 85%. Ainda em seu entendimento, a regra do inciso IV do artigo 185 (tempo máximo de 60 segundos) não é utilizada como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações. Assim, segundo a Enel CE, o mesmo não deveria ser considerado para fins de fiscalização, pois implicaria "um acréscimo de custos operacionais superiores a R$ 15 milhões por ano".

Claramente se observa que a Autuada tenta desqualificar a exigência do inciso IV do artigo 185 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL (tempo máximo de 60 segundos para o contato direto com o atendente), simplesmente por não a ter atendido, sob a alegação de que para atendê-la deveria incorrer em custos adicionais. Para embasar sua opinião se utiliza do indicador INS (Índice de Nível de Serviço), estabelecido no art. 188 da mesma Resolução Normativa, alegando que não o havia violado no ano de 2017. Abaixo, transcreve-se a análise exarada no PR/CEE/0006/2019, fl. 78 do processo administrativo, sobre essa questão:

> *"12. Em sua manifestação a Distribuidora alega, em síntese, que a qualidade do atendimento telefônico é medida pelos indicadores estabelecidos no art. 188 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, com destaque para o INS (Índice de Nível de Serviço), cujo limite mínimo a ser observado é de 85%, conforme inciso I do artigo 190 da mesma resolução. Alega ainda que a regra do inciso IV do artigo 185 (tempo máximo de 60 segundos) não é utilizada como referência no dimensionamento da operação, ou seja, na definição do quantitativo de atendentes disponíveis para atendimento da demanda de ligações.*
>
> *13. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à sua interpretação de que o indicador que mede a qualidade do tempo de atendimento é o INS (Índice de Nível de Serviço), não se deve afastar a norma contida no inciso IV do artigo 185 que exige que o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, seja de até 60 (sessenta) segundos.*

ARCE Fl 104

> *14. Com efeito, o quantitativo de 180.361 chamadas com violação do disposto no inciso IV do art. 185 da população de 2.474.77 (7,29% de chamadas com violação), configura um claro descumprimento da norma regulamentar do serviço.*
>
> *15. Diante da análise discorrida, conclui-se por improcedentes as alegações apresentadas pela Distribuidora, razão pela qual se decide pela manutenção da Não Conformidade NC.2. "*

Concordando com o entendimento acima, opinamos que, embora a Enel CE tenha atendido ao indicador INS (Índice de Nível de Serviço) no ano de 2017, quando atingiu o valor de 88,52%, segundo pesquisa no sitio eletrônico da ANEEL[2], não há como a eximir do atendimento ao inciso IV do art. 185 da Resolução ANEEL nº 414/2010, que originou a Não Conformidade N.2.

A quarta questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *"4) Atinente às NCs 2, 3 e 4, a CEE pontuou que mencionadas falhas ocorrem de modo sistêmico. Contudo, compulsando os autos, percebe-se que a conclusão da Coordenadoria foi embasada em fiscalização realizada em um período de 2 dias, sendo realizadas 16 ligações para a central de atendimento da Enel. Isso representa, em percentual, algo em torno de 0,54% de dias de 1 ano. Essa amostragem poderia ser utilizada para, de fato, assegurar que há pechas sistêmicas no serviço analisado? Ademais, a Enel pontuou que se utilizou do Anexo IV do Manual da SFE (Aneel). Contudo, a CEE alegou que existem outras formas de se comprovar a ocorrência de tal falha. Quais seriam e qual/quais foi/foram utilizada/utilizadas pela Coordenadoria? "*

Inicialmente, destaca-se que a Não Conformidade N.2 não foi embasada nas 16 ligações realizadas para a central de atendimento da Enel CE, mas sim, nas 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à Fiscalização. Desse total, foram constatadas 180.361 chamadas que superaram o tempo máximo de 60 segundos de espera para o contato direto com o atendimento humano, quando foi selecionada no menu da URA a opção para falar com o atendente. Neste caso, foram analisadas, por meio de planilhas eletrônicas, todas as ligações recebidas no ano de 2017, visto que as informações encaminhadas possibilitavam a extração dessa informação.

A Não Conformidade N.3 foi observada em razão do não atendimento ao parágrafo único do artigo 185 da REN 414/2010, que estabelece o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano. Como se observa, trata-se de procedimento automático, programado na URA, onde uma gravação de voz deve informar ao cliente, em até 45 segundos após o recebimento da chamada, sobre a opção de espera para atendimento humano. Neste caso, não seria possível obter essa informação a partir dos dados enviados pela Enel CE referentes às 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à fiscalização. Isto porque, essas informações, em forma de planilha, não possuem colunas com os horários específicos entre o recebimento da chamada e o início da gravação de voz com a opção de espera para atendimento humano. Considerando que essa verificação, a partir do universo de chamadas do ano de 2017, não foi possível de se obter pela análise da planilha, a equipe de fiscalização adotou outro método de fiscalização, qual seja, a simulação de ligações, pelos fiscais, para a central de atendimento em tempo real. Esse procedimento de auditagem é comum em qualquer fiscalização dessa

---

[2] https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDVkMWM1MWQtMWViNy00Yjk3LTg5NmQtMDkyMTUwMTFmZDJkIiwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYTctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBlMSIsImMiOjR9. Acessado em 19/08/2020.

ARCE Fl 105

natureza, sendo adotado pela SFE/ANEEL e orientado para que seja utilizado pelas agências estaduais conveniadas. Ou seja, não mais se trata de checagem amostral com rigor estatístico, mas sim, de verificação de um procedimento da distribuidora por meio de simulação de atendimento. A título de ilustração, pode-se citar um exemplo desse tipo de abordagem quando se fiscaliza um posto de atendimento presencial. Para se verificar o tempo de espera em uma agência, o fiscal poderá retirar uma senha no totem emissor de senhas e aguardar o atendimento para verificar o tempo decorrido entre a retirada e o efetivo atendimento. Nesse caso, se tornaria impraticável ao fiscal retirar 385 senhas[3] e aguardar o atendimento em cada uma delas para constatar o tempo de atendimento. Ou seja, nesse caso, a fiscalização por amostragem não se aplica.

A Não Conformidade N.4 foi observada em razão do não atendimento ao § 1º do art. 186 da REN 414/2010, que estabelece que em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada. Da mesma forma que a N.3, trata-se de procedimento automático, programado na URA, onde uma gravação de voz deve informar ao cliente sobre a opção de urgência/emergência, antes de qualquer outra mensagem de voz pré-programada. Neste caso, também não seria possível obter essa informação a partir dos dados enviados pela Enel CE referentes às 2.474.771 chamadas recebidas dos relatórios da CTA encaminhados à fiscalização, pelos mesmos motivos supracitados. Ou seja, nesse caso, a fiscalização por amostragem não se aplica. Portanto, não há que se falar em percentual de 0,54% de dias de 1 ano, correspondentes aos dois dias em que ocorreu a fiscalização.

Conforme já dito, essa estratégia de auditagem, além de diversas outras existentes, pode ser utilizada pela equipe de fiscalização, sem que seja obrigatório o uso de uma técnica específica. De fato, para a Fiscalização dos Serviços de Teleatendimento das Distribuidoras, nestes pontos específicos (verificação da utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA pela distribuidora, e atendimento aos Art. 183 a 186 da REN 414/2010), as fiscalizações de todas as distribuidoras do Brasil, tanto pela ANEEL quanto pelas agências estaduais, seguem o mesmo rito de checagem, qual seja, a realização de chamadas simuladas, pelos fiscais, para verificação dos tempos de atendimento e os encaminhamentos automáticos da URA. A seguir, são apresentados Relatórios de Fiscalização emitidos pela ANEEL e outras Agências Estaduais, cujos trechos comprobatórios da utilização da checagem por simulação são transcritos.

> ***- Processo ANEEL nº 48500.001349/2018-91 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF-1030/2018-SFE – EMPRESA FISCALIZADA: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.***
>
> *Constatação CT.11 – Atendimento Telefônico - Atendimento até o Segundo Toque*
>
> *A Fiscalização realizou 5 ligações para a CTA da Eletropaulo, a título de simulação, para verificar se o atendimento ocorre até o segundo toque da chamada. Todas as ligações foram atendidas até o segundo toque.*
>
> *Assim, observamos que a Eletropaulo, nos casos sob análise, está em conformidade com a REN nº 414/2010.*

[3] Quantidade de amostras para um universo maior que 100.000 atendimentos, com erro padrão máximo de 5% e intervalo de confiança de 95%.

ARCE Fl 106

Quadro 7 – Registros das simulações:

Simulação	Telefone	Data	Hora	Segundo Toque	Observação
1	08007272196	22/5/2018	09:25	Sim	Conforme
2	08007272196	22/5/2018	09:27	Sim	Conforme
3	08007272196	22/5/2018	09:31	Sim	Conforme
4	08007272120	22/5/2018	09:40	Sim	Conforme
5	08007272120	22/5/2018	14:13	Sim	Conforme

Constatação CT.14 – Atendimento Telefônico – Tempo de Anúncio p/ Atendimento Humano

O inciso III, do parágrafo único, do artigo 185, da REN 414/2010, estabelece o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

Foi constatado que nas simulações telefônicos realizadas que para a ligações efetuadas para o número 08007272196 (emergência) o contato de para atendimento humano atende a REN 414/2010. No entanto, no caso das ligações realizadas para o número 080072727120 (comercial), quando é informado o número de CPF, a opção de atendimento humano supera o tempo regulamentar de 45 segundos.

Simulação	Telefone	Data	Hora	Medição Transferencia Atendimento (segundos)	Observação
1	08007272196	22/5/2018	09:31	34,5	Conforme
2	08007272120	22/5/2018	09:33	76,0	Não Conforme
3	08007272120	22/5/2018	09:40	44,0	Conforme
4	08007272120	22/5/2018	14:13	44,0	Conforme
5	08007272120	22/5/2018	14:16	96,0	Não Conforme
6	08007272120	22/5/2018	14:21	51,0	Não Conforme
7	08007272120	22/5/2018	14:21	45,0	Conforme
8	08007272120	22/5/2018	14:24	42,0	Conforme

Assim, observamos que a Eletropaulo, no caso sob análise, não está em conformidade com a REN nº 414/2010, quando o consumidor informa seu CPF.

Não Conformidade NC.8 – Atendimento Telefônico – Tempo de Anúncio p/ Atendimento Humano

A Eletropaulo não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, infringindo o inciso III, do artigo 185, da REN 414/2010.

Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

[...]

III – o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos.

- Processo AGERGS nº 000791-39.00/18-1 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 0002/2018-AGERGS-SFE - Concessionária: Rio Grande Energia S.A. – RGE.

Constatação C.2 – Atendimento Telefônico - Central de Atendimento (CTA)

(...)

ARCE Fl 107

c) Do atendimento até o segundo toque

A Fiscalização realizou 6 ligações para a CTA da RGE, a título de simulação, para verificar se o atendimento ocorre até o segundo toque da chamada. Em apenas um caso, a ligação não foi atendida até o segundo toque, conforme consta no Quadro 1.

Assim, observa-se que a RGE, quanto ao atendimento até o segundo toque, não está em conformidade com a REN nº 414/2010, artigo 185, parágrafo único, inciso I.

Quadro 1: Registro de Simulações.

SIMULAÇÃO	TELEFONE	DATA	HORARIO	SEGUNDO TOQUE	OBSERVAÇÃO
1	08007211701	30/10/2018	09:26	SIM	Conforme
2	08009700900	30/10/2018	09:32	SIM	Conforme
3	08009700900	30/10/2018	09:39	SIM	Conforme
4	08009700900	30/10/2018	10:01	SIM	Conforme
5	08007211701	30/10/2018	15:24	SIM	Conforme
6	08007211701	30/10/2018	15:30	NÃO Ligação atendida no quarto toque	Não Conforme Protocolo 9111821728

Não Conformidade NC.1 – Atendimento Telefônico – Do atendimento humano

Por não ter atendido a todas as ligações efetuadas até o segundo toque, a RGE não está cumprindo o disposto no inciso II do artigo 183 da REN nº 414/2010.

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

II – atendimento até o segundo toque de chamada;

(...)

f) Do menu principal (URA)

A Fiscalização constatou nas simulações realizadas que o "Menu Principal" da URA apresenta as seguintes opções, conforme o número acessado:

(...)

g) Do atendimento humano (URA)

O parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010, estabelece o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

Foram realizadas simulações de ligações para os dois números de teleatendimento disponibilizados pela RGE. Em todos os casos foi atendido o disposto na REN nº 414/2010 para esse item.

h) Do tempo de espera em fila

(...)

ARCE Fl 108

Adicionalmente, nas simulações de ligações realizadas foi também verificado o tempo de espera em fila. Em diversos casos, conforme Quadro 4, o tempo de espera em fila excedeu o tempo máximo de 60 segundos, conforme disposições da REN 414/2010.

Quadro 4: Simulação de ligações para aferição do tempo de espera em fila a partir da seleção da opção no menu da árvore da URA.

Simulação	Telefone	Data	Horário	Opção	Tempo de fila	Protocolo	Observação
1	08009700900	30/10/2018	09:32	0	00:43	9111772358	Conforme
2	08009700900	30/10/2018	10:01	0	00:53	9111775555	Conforme
3	08007211701	30/10/2018	15:30	0	00:57	91411821728	Conforme
4	08009700900	30/10/2018	11:13	1	01:29	9111787975	Não conforme
5	08009700900	30/10/2018	11:36	1	01:31	9111791602	Não conforme
6	08009700900	30/10/2018	11:45	2	01:28	9111792922	Não conforme
7	08009700900	30/10/2018	11:55	2	01:22	9111794331	Não conforme
8	08009700900	30/10/2018	12:00	3	01:25	9111795108	Não conforme
9	08009700900	30/10/2018	14:21	3	01:24	9111811241	Não conforme
10	08009700900	30/10/2018	14:28	4	01:23	9111812506	Não conforme
11	08009700900	30/10/2018	14:37	4	01:22	9111813718	Não conforme
12	08009700900	30/10/2018	14:44	5	00:51	9111814534	Conforme
13	08009700900	30/10/2018	14:49	5	00:52	9111815150	Conforme
14	08009700900	30/10/2018	14:54	6	01:19	9111816212	Não conforme
15	08009700900	30/10/2018	15:05	6	01:23	9111817751	Não conforme
16	08009700900	30/10/2018	15:19	7	01:24	9111820343	Não conforme
17	08009700900	30/10/2018	15:34	7	01:24	9111822920	Não conforme
18	08009700900	30/10/2018	15:52	8	00:25	9111825651	Conforme
19	08009700900	30/10/2018	15:58	8	00:44	9111826462	Conforme

Além disso, foram detectados casos em que determinada ligação permaneceu em fila tempo muito superior a ligações que entraram imediatamente antes ou depois na fila, tais como os exemplos indicados no Quadro 5, ***selecionados de forma não estatística (Grifo nosso)****. Além do tempo máximo definido na REN n.º 414/2010 ter sido excedido, não há razão aparente para essa inversão na ordem de atendimento na fila.*

Quadro 5: Simulação de ligações para aferição do tempo de espera em fila a partir da seleção da opção no menu da árvore da URA.

Número do telefone	Data da ligação	Hora do início da ligação	Hora da entrada em fila	Hora do início do atendimento humano	Tempo de fila
51995381233	12/01/2017	17:57:21	17:57:23	17:57:25	00:00:02
51996259438	**12/01/2017**	**17:57:35**	**17:57:37**	**18:02:17**	**00:04:40**
55996151795	12/01/2017	17:57:46	17:57:48	17:57:49	00:00:01
5535118700	12/01/2017	18:00:13	18:00:15	18:00:17	00:00:02
55996151795	**12/01/2017**	**18:00:18**	**18:00:18**	**18:06:06**	**00:05:48**
51996200176	12/01/2017	18:01:03	18:01:05	18:01:06	00:00:01
55996943452	**01/01/2017**	**06:17:49**	**06:17:51**	**06:19:50**	**00:01:59**
55996074424	01/01/2017	06:19:13	06:19:15	06:19:17	00:00:02
51991951057	**01/04/2017**	**15:42:56**	**15:42:56**	**15:44:36**	**00:01:40**
54981168909	01/04/2017	15:42:59	15:42:59	15:43:00	00:00:01
54999292036	**01/04/2017**	**17:37:55**	**17:37:55**	**17:39:57**	**00:02:02**
54999956620	01/04/2017	17:38:57	17:38:57	17:38:58	00:00:01
5537441987	**01/05/2017**	**22:01:35**	**22:01:35**	**22:06:14**	**00:04:39**
54997084038	01/05/2017	22:02:51	22:02:52	22:02:54	00:00:02

- Processo: ARSESP.ELE-3009-2018 – RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF-1001/2018-ARSESP-SFE – EMPRESA FISCALIZADA: Companhia Sul Paulista de Energia - CPFL Sul Paulista.

Constatação CT.1 – Atendimento ao Público - Atendimento Telefônico

c) Do atendimento até o segundo toque

ARCE Fl 109

A Fiscalização realizou 27 ligações para a CTA da CPFL Sul Paulista, a título de simulação e todas as ligações foram atendidas até o segundo toque.

Assim, observamos que a CPFL Sul Paulista, nas simulações, está em conformidade com a REN nº 414/2010.

Quadro 2 – Atendimento de Chamadas até o segundo toque.

Simulação	Telefone de quem ligou	Data	Hora	Segundo toque
1	(19)996686246	17/07/2018	13h45	Sim
2	(19)996686246	17/07/2018	13h46	Sim
3	(19)996686246	17/07/2018	13h48	Sim
4	(19)996686246	17/07/2018	13h48	Sim
5	(19)996686246	17/07/2018	13h50	Sim
6	(19)996686246	17/07/2018	13h50	Sim
7	(19)996686246	17/07/2018	13h51	Sim
8	(19)996686246	17/07/2018	13h51	Sim
9	(19)996686246	17/07/2018	13h52	Sim
10	(19)996686246	17/07/2018	13h52	Sim
11	(11)985204717	17/07/2018	09h18	Sim
12	(11)985204717	17/07/2018	10h23	Sim
13	(11)985204717	17/07/2018	11h18	Sim
14	(11)985204717	17/07/2018	13h21	Sim
15	(11)985204717	17/07/2018	16h02	Sim
16	(11)985204717	17/07/2018	17h51	Sim
17	(11)985204717	17/07/2018	19h56	Sim
18	(11)985204717	18/07/2018	06h41	Sim
19	(11)980669339	17/07/2018	14h10	Sim
20	(11)980669339	17/07/2018	14h22	Sim
21	(11)980669339	17/07/2018	14h34	Sim
22	(11)980669339	17/07/2018	14h52	Sim
23	(11)980669339	17/07/2018	16h00	Sim
24	(11)980669339	18/07/2018	09h30	Sim
25	(11)980669339	18/07/2018	10h20	Sim
26	(11)980669339	18/07/2018	11h13	Sim
27	(11)980669339	18/07/2018	11h43	Sim

(...)

f) Do atendimento URA – Unidade de Resposta Audível

(...)

Nas simulações realizadas foi observado que o anuncio para a transferência da chamada para atendimento humano não superou os 45 segundos, conforme Quadro 3 – Registros das simulações – 45 segundos, a seguir:

(...)

Nas 26 simulações realizadas foi constatado que opção para falar com o atendente superou 60 segundos em 01 caso (destacados em vermelho), representando 3,8% das simulações efetuadas, conforme Quadro 4:

(...)

Constatação - CT.02 - Atendimento telefônico – Gravação das chamadas atendidas

ARCE Fl 110

(...)

> *Foram realizados, pela equipe de fiscalização em campo, 26 testes e simulações de ligações para DDG 0800-7722196 a fim de verificar o cumprimento do mencionado acima e constado pela equipe de fiscalização, nas simulações, está em conformidade com a REN nº 414/2010.*

Outros processos de fiscalização do tema Teleatendimento[4], de outras agências, também foram desenvolvidos seguindo os mesmos procedimentos adotados pela ANEEL, pela Arce e pelas agências citadas acima. Ou seja, para verificação do atendimento aos Art. 183 a 186 da REN 414/2010, são realizadas simulações de ligações para as URAs, que é a forma mais adequada de se constatar irregularidades nas centrais de teleatendimento das distribuidoras de energia.

Portanto, confirma-se que a metodologia de fiscalização adotada por esta CEE, referente às Não Conformidades N.3 e N.4 do REFIS RF-1003/2018-ARCE-SFE, é amplamente utilizada pela ANEEL, que, como delegatária, orienta às agências estaduais que a utilizem, de forma que se pode afirmar que a Concessionária incorreu em falhas em seu atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível (URA).

A quinta questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *" 5) No que diz respeito a eventuais falhas de menor potencial ofensivo (NCs 2 e 5), conforme suscitado no parecer da PRJ (fls. 56 e 57 – processo punitivo) cabe ao órgão regulador a discricionariedade de pontuar o que se enquadra como tal. Todavia, não se pode confundir discricionariedade com aleatoriedade. Como bem destacou o parecer da PRJ: "deve ser levada em consideração na decisão, para efeito de avaliação de consequências, uma argumentação baseada em evidências". Às fls. 68 (processo punitivo) a CEE, em resposta a despacho do Conselheiro Relator sobre essa questão, argumentou que não havia que se falar em menor potencial ofensivo uma vez que "ao se verificar que a quantidade de reclamações nos canais da ouvidoria sobre o tema 'atendimento telefônico da Concessionária' tem sido crescente" e que "Levantamento recente da Ouvidoria da Arce mostrou que este tema tem gerado diversas reclamações de usuários e que o mesmo impacta fortemente na qualidade percebida dos serviços prestados". Seriam esses argumentos, sem a apresentação de dados concretos e objetivos, suficientes para responder ao questionamento sobre enquadramento da não-conformidade como de menor potencial ofensivo? "*

Sobre essa questão, o Analista da PRJ, em seu parecer, chama a atenção para a discussão da conversão de multa em advertência. A resolução ANEEL nº 63/2004, define em seu artigo 8º que "A penalidade de multa capitulada nos arts. 4º, 5º, 6º e 7º (...) poderá ser convertida em advertência, desde que: (...) II –as consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo. " Neste ponto, alerta-se para o termo "poderá", que indica a possibilidade, mas não obrigatoriedade de conversão da penalidade de multa em advertência pelo agente autuador. Como dito, esta é uma faculdade discricionária que, na referida norma, não exige do agente a comprovação, ou argumentação adicional, para a não conversão, ou manutenção da

---

[4] RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF-0001/2018-ARPB - EMPRESA: ENERGISA PARAÍBA - Distribuidora de Energia S.A.
RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF-1002/2018-ARSESP-SFE - EMPRESA: Companhia Piratininga de Força e Luz CPFL Piratininga. Processo: ARSESP.ELE-3007-2018.
RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF-1003/2018-SFE - EMPRESA: Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia S.A. – COELBA. Processo nº 48500.001143/2018-61.

ARCE Fl 111

penalidade de multa. Obviamente, a argumentação para a decisão sobre a autuação e enquadramento da infração no Art. 6º, inc. XXIII, da Resolução ANEEL nº 63/2004, que prevê penalidade de multa do Grupo III, já se encontra muito bem fundamentada na Exposição de Motivos para o Auto de Infração, fls. 6 a 29 do processo punitivo. A discussão sobre o potencial ofensivo da infração se deu no momento da definição da multa, a partir da análise de dosimetria. Sobre a dosimetria, o artigo 15 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, definiu os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:

> *"Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos. "*

Portanto, entende-se que o potencial ofensivo da infração é atribuído no momento em que se definem, principalmente, a gravidade da infração e os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários. Especificamente para as Não Conformidades N.2 e N.5, são transcritos os percentuais atribuídos na dosimetria da penalidade:

> *" 50. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.2, pela violação do disposto no inciso IV do art. 185 da REN nº 414/2010 para 180.361 chamadas do universo de 2.474.77 do ano de 2017, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,016403%, conforme demonstrado a seguir:*
>
> *(a) Gravidade (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto no inciso IV do art. 185 da REN nº 414/2010, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico na opção humana, podendo levar o consumidor a desistir do atendimento.*
>
> *(b) Danos (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;*
>
> *(c) Vantagem auferida (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.*
>
> *(d) Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%). Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos*
>
> *(e) Abrangência (7,29%). Correspondente ao percentual de chamadas com violação do disposto no IV do art. 185 da REN nº 414/2010 no ano de 2017.*
>
> *(...)*
>
> *53. Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.5, pelo fato da Enel Distribuição Ceará não ter encaminhado dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 referente ao mês de fevereiro de 2017, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,018743%, conforme demonstrado a seguir:*
>
> *(a) Gravidade (25%). Relevância moderada, pelo fato que, ao descumprir o disposto parágrafo primeiro do art. 186 da REN nº 414/2010, a Distribuidora dificultou o acesso ao atendimento telefônico à opção de urgência/emergência.*
>
> *(b) Danos (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;*

ARCE Fl 112

(c) Vantagem auferida (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%). Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos. "

(e) Abrangência (8,33%). Correspondente à razão de 1 para 12, que corresponde a um relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar do total de 12 do ano de 2017.

Nota-se que os percentuais de gravidade e danos das referidas Não Conformidades já foram reduzidos do valor máximo (100%) para 25% e 0%, respectivamente. Em relação ao valor da penalidade de cada infração, observa-se um abrandamento de 82% somente em relação a esses dois quesitos (12,5% de possíveis 70%). Ou seja, no momento em que o agente responsável pela autuação justifica esse abrandamento durante a definição da dosimetria, ele já expõe seu entendimento sobre a dimensão do potencial ofensivo da infração. Caberia a outra instância, em caso de confirmação desse entendimento, como ocorreu, revisar os atos do agente autuador e, em caso de não concordância com a decisão inicial, reformá-la, ou até mesmo converter a penalidade em multa, como lhe é facultado na figura de instância definitiva da Agência Estadual.

Ademais, a resposta ao Despacho do Conselheiro Relator por meio da FD/CEE/0001/2020, às fls. 67 e 68 do processo punitivo, não trouxe somente a argumentação de que "o entendimento de que as infrações cometidas não são de pequeno potencial ofensivo ao se verificar que a quantidade de reclamações nos canais de ouvidoria sobre o tema 'Atendimento telefônico da Concessionária' tem sido crescente" e que "Levantamento recente da Ouvidoria da Arce mostrou que este tema tem gerado diversas reclamações de usuários e que o mesmo impacta fortemente na qualidade percebida dos serviços prestados". De fato, esse foi um argumento complementar e final do Despacho mencionado. Se observada a primeira página do Despacho, fl. 67 do processo punitivo, percebe-se que o argumento principal, em concordância com o Parecer PR/CEE/0023/2019, às fls. 42/54 do processo punitivo, foi:

" O pedido de conversão da penalidade de multa em advertência formulado pela recorrente em seu recurso foi analisado no Parecer PR/CEE/0023/2019, às fls. 42/54, quando esta Coordenadoria entendeu pelo não acatamento em virtude das consequências da infração não serem de pequeno potencial ofensivo. O trecho a seguir, à fl. 48, apresenta os argumentos para o indeferimento do pleito:

> *'Entretanto, as consequências da infração... não podem ser compreendidas como sendo de pequeno potencial ofensivo, ..., uma vez que a penalidade se refere ao fato de que a recorrente não estava realizando o atendimento humano dentro do tempo máximo de 60 segundos, o que configura uma ofensa direta a uma norma estatal, gerando prejuízos ao consumidor'. "*

Ou seja, o argumento principal para a manutenção da penalidade de multa e para a não conversão em advertência foi o fato de que a recorrente não estava realizando o atendimento humano dentro do tempo máximo de 60 segundos, o que configura uma ofensa direta a uma norma estatal, gerando prejuízos ao consumidor.

A afirmação de que reclamações sobre o atendimento telefônico da Concessionária são crescentes e que o tema tem gerado diversas reclamações de usuários, impactando fortemente na qualidade percebida dos serviços prestados, foi baseada em reuniões ocorridas entre a Ouvidoria e a Coordenadoria de

ARCE Fl 113

Energia em razão do firmamento de um Plano de Ação com a Enel CE no início do ano de 2020, onde a Concessionária se comprometeu a implementar ações para melhoria de seu atendimento. Ou seja, essa argumentação, retirada de um trecho do Despacho FD/CEE/0001/2020, não foi a única utilizada para o enquadramento da Não Conformidade e para a definição de seu potencial ofensivo. Outros fatos e a própria motivação para o enquadramento já haviam sido elencados no Relatório de Fiscalização, na Exposição de Motivos para o AI e nos Pareceres de análise das manifestações da Concessionária, como exposto no presente Parecer.

A sexta questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *" 6) Acerca das NCs 3 e 4, a Enel pontuou que as ligações feitas pela fiscalização (da CEE) se deram em 2018, enquanto a fiscalização em comento diz respeito ao ano de 2017. As ligações, de fato, se deram em 2018 ou foram gravações de 2017 analisadas em 2018? "*

Como já exposto neste Parecer, a estratégia de fiscalização a partir de simulação de ligações para a central de atendimento telefônico segue procedimento padronizado da ANEEL, que objetiva verificar o atendimento aos Art. 183 a 186 da REN 414/2010. Essas ligações são realizadas no momento da fiscalização em campo. Portanto, como a fiscalização ocorreu em 2018, as 16 ligações foram efetuadas nos dias 7 e 8 de novembro de 2018.

A sétima questão apresentada pelo Conselheiro é transcrita a seguir:

> *" 7) A NC5 consiste, tão só, no atraso da entrega das informações? Ademais, confere que tais informações podem, inclusive, ser retificadas até o fim do ano? "*

A Concessionária incorreu na Não Conformidade NC.5 por não ter encaminhado dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da mesma Resolução, que define que a distribuidora deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido em seu Anexo II. Ou seja, objetivamente, a entrega do relatório após o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração implica no não cumprimento do regulamento da ANEEL, ensejando o enquadramento da não conformidade.

Referente à possibilidade de retificação das informações do relatório do Anexo II da REN nº 414/2010 até o final do ano, não há regramento específico na resolução que trate de tal possibilidade de retificação.

Concluindo, esta Coordenadoria de Energia entende que o processo em questão foi desenvolvido dentro dos padrões estabelecidos pela ANEEL para a fiscalização dos serviços de teleatendimento da Enel CE, de maneira que ratificamos e reiteramos o entendimento exarado nos pareceres e despachos emitidos ao longo deste processo punitivo.

Fortaleza, 21 de agosto de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ATA DA 19ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 17 DE SETEMBRO DE 2020

Aos 17 (Dezessete) dias do mês de setembro do ano de 2020, às 10h00, estando presentes: os Conselheiros Jardson Saraiva Cruz, Fernando Alfredo Rabello Franco, João Gabriel Laprovítera Rocha e Matheus Teodoro Ramsey Santos e o Procurador-Chefe, Marcelo Capistrano Cavalcante. Participaram por videoconferência em função do contingenciamento da pandemia da Covid19 a Assessora de Gabinete, Danielle Silva Pinto e os representantes da Enel Ceará, os senhores Gustavo Gracia e Raimundo Tarciso Dias Costa Junior. O presidente Hélio Winston justificou sua ausência por convocação à reunião, sendo a sessão presidida pelo Jardson Saraiva Cruz.

Foram deliberados os seguintes processos:

PROCESSOS REGULATÓRIOS: TRANSPORTES

PCTR/NJI/0001/2020: Interessado: MS Viagens e Turismo LTDA. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 138730. Relator: Fernando Alfredo Rabello Franco. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não provimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0398/2019: Interessado: Itamar Ximenes Aguiar. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 89348 e 893949. Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso,** nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0410/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 85529. Relator: Conselheiro Fernando alfredo Rabello Franco. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu dar provimento ao recurso,** nos termos do voto do Relator.

PCTR/PRT/1638/2019: Interessado: Fretcar Transportes Rodoviários Ltda. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 145407. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu dar provimento ao recurso,** nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0430/2019: Interessado: Itamar Ximenes Aguiar. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 103385 e 103386. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0361/2019: Interessado: Xilon de Souza. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 81077, 81078, 81079. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não**

ARCE Fl. 115

recurso, nos termos do voto do Relator.

PCSB/CSB/0427/2019: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de Reconsideração – Auto de Infração - AI/CSB/0153/2019 – SAA do Município de Ubajara (sede) e suas localidades Jaburuna e Nova Veneza/CE – Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz; Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCSB/CSB/0270/2019: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de Reconsideração – Auto de Infração - AI/CSB/0059/2019 – SAA e SES do Município de Altaneira/CE – Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Santos; Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu dar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: ENERGIA

PCEE/CEE/0002/2019: Interessado: Enel Ceará. Recurso administrativo Auto de infração AI/CEE/0002/2019 ARCE SFE. Relator Fernando Alfredo Rabello Franco. Decisão: Após o pedido de vistas do Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos, o Conselho Diretor decidiu pelo parcial provimento do recurso, nos termos do voto do relator.

Término: 11:30h

Jardson Saraiva Cruz
CONSELHEIRO DIRETOR

Fernando Alfredo Rabello Franco
CONSELHEIRO DIRETOR

João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR

Matheus Teodoro Ramsey Santos
CONSELHEIRO DIRETOR

Marcelo Capistrano Cavalcante
PROCURADOR CHEFE

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

ARCE Fl. 116

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

OF/AGC/0077/2020

Senhor
Charles de Capdeville
Presidente da Enel Distribuição Ceará

Fortaleza, 18 de Setembro de 2020.

Assunto: Encaminhamento de Decisão.

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho a Vossa Senhoria Ata de Reunião Ordinária do Conselho Diretor desta Agência, realizada no dia 17 de setembro de 2020, a qual foi julgado o processo relacionado aos autos de infração de nº AI/CEE/0002/2019 ARCE SFE, bem como o voto do Conselheiro Relator, via e-mail (charles.capdeville@enel.com), para conhecimento e providências cabíveis.

Coloco-me à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto - Assessora

ARCE Fl. 117

Zimbra **agc@arce.ce.gov.br**

RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

De : Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>

sex, 18 de set de 2020 16:41

2 anexos

Assunto : RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Para : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>, Charles De Capdeville , Enel <charles.capdeville@enel.com>

Cc : Plinio Monteiro Neto , Enel <plinio.neto@enel.com>, Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>, Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel <saulo.cunha@enel.com>, Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>

Prezados, boa tarde!

Confirmo o recebimento do documento,

Gustavo Gracia Ribeiro

Responsável Regulação Ceará

Diretoria de Regulação da Distribuição e Transmissão

Enel Brasil

Endereço Rua Padre Valdevino, 150 - 4º andar– Fortaleza-CE – Brasil

T +55 85 3453-4392 – M +55 85 99741-1771

ARCE Fl. 118

gustavo.gracia@enel.com



Esta mensagem é destinada apenas para uso exclusivo: PÚBLICO – INTERNO – CONFIDENCIAL – RESTRITO

Este e-mail é confidencial e pode conter informações privilegiadas por lei. Se você recebeu este email por engano, você será notificado. Por favor, avise-nos imediatamente respondendo este e-mail e, em seguida, apague a mensagem do seu sistema. Por favor não copie ou use isto para outros propósitos, ou divulgue seu conteúdo a qualquer outra pessoa, a menos que receba autorização. Qualquer uso indevido pode ser considerado violação de confidencialidade.

De: Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>
Enviada em: sexta-feira, 18 de setembro de 2020 16:36
Para: Charles De Capdeville , Enel <charles.capdeville@enel.com>
Cc: Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>; Plinio Monteiro Neto , Enel <plinio.neto@enel.com>; Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>; Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel <saulo.cunha@enel.com>; Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>
Assunto: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Prezados,

Encaminho o ofício OF/AGC/0077/2020 para conhecimento da decisão do

ARCE Fl. 119

CDR, conforme ata da Reunião Ordinária do Conselho Diretor desta Agência, realizada no dia 17.09.2020, conforme documentos em anexo.

Solicito os seus préstimos para confirmar o recebimento do documento e dar o adequado o encaminhamento da demanda.

Atenciosamente,

Marta Freire

Assessoria de Gabinete

Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Assessoria de Gabinete

Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

De : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>

sex, 18 de set de 2020 16:36

4 anexos

Assunto : Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Para : charles capdeville <charles.capdeville@enel.com>

Cc : gustavo gracia <gustavo.gracia@enel.com>, plinio neto <plinio.neto@enel.com>, tarcisio costa <tarcisio.costa@enel.com>, saulo cunha <saulo.cunha@enel.com>, rizonaldo paes <rizonaldo.paes@enel.com>

Prezados,

ARCE Fl. 120

Encaminho o ofício OF/AGC/0077/2020 para conhecimento da decisão do CDR, conforme ata da Reunião Ordinária do Conselho Diretor desta Agência, realizada no dia 17.09.2020, conforme documentos em anexo.

Solicito os seus préstimos para confirmar o recebimento do documento e dar o adequado o encaminhamento da demanda.

Atenciosamente,

Marta Freire
Assessoria de Gabinete
Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Assessoria de Gabinete
Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

OF AGC 0077 2020 Enel.pdf
151 KB

ATA REUNIAO ORDINÁRIA 17 09 2020.pdf
117 KB

Ata 10 08 2020 .pdf
488 KB

Voto Enel.pdf
2 MB

ARCE
Fl. 121

FD/AGC/0576/2020
Ref.: PCEE/CEE/0002/2019

Fortaleza (CE), 21 de Setembro de 2020

À Coordenadoria de Energia,

Encaminhamos o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 17.09.2020 e demais providências cabíveis.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

Weston
Marta Freire
Assessora Técnica

ARCE
Fl. 122

Zimbra **agc@arce.ce.gov.br**

RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

De : Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com> sex, 02 de out de 2020 10:15

3 anexos

Assunto : RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Para : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de Oliveira <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Protocolo ARCE <protocolo@arce.ce.gov.br>

Cc : Plinio Monteiro Neto , Enel <plinio.neto@enel.com>, Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>, Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel <saulo.cunha@enel.com>, Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>, Marcelo Vieira Barbosa , Enel <marcelo.barbosa@enel.com>, Edi Carlos Neves Duarte , Enel <edi.duarte@enel.com>, Thais Morais Abadio , Enel <thais.morais@enel.com>

Prezados, Bom dia!

Segue em anexo, a **Carta CE 152-RB-2020**, de forma tempestiva, sobre nosso recurso da ENEL CE sobre o processo de Teleatendimento.

Assunto: Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0002/2019

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro

Responsável Regulação Ceará

Diretoria de Regulação da Distribuição e Transmissão

Em: 23.10.20
⇒ Este documento deu entrada no dia 02.10.2020 sob nº de protocolo PVIR/PRT/1503/2020 e foi apensado ao processo PCEE/CEE/0002/2020 nesta data no sistema SISCDO.
AH.

Michelle Silva Pinto
Assessora do Conselho Diretor
Matrícula 134-1-2

ARCE
Fl. 123

PVIR/PRT/1503/2020

Regulação Brasil

Rua Padre Valdevino, 150 4º andar Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Fortaleza
02/10/2020
Carta Enel Ceará 152RB-20

Referência: Publicação do Diário Oficial do Estado do CE, em 24/09/2020, contendo decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE.

Assunto: Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0002/2019

RECURSO COM PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO

Senhor Presidente,

Tendo em vista a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE relacionada ao Auto de Infração ("AI") nº 002/2019-ARCE-SFE, emitido em 09 de abril de 2019 pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE e respectiva Exposição de Motivos ("EM"), conforme publicada no Diário Oficial do Estado do CE de 24/09/2020, a **Companhia Energética do Ceará ("Enel CE")** vem, por seu representante legal abaixo assinado, respeitosamente, à presença de V. Sa., apresentar **RECURSO ADMINISTRATIVO**, com fulcro Norma de Organização da ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007 ("REN nº 273/2007"), pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 42 da REN nº 273/2007, o Recurso é dirigido ao Conselho Diretor da ARCE (autoridade que decidiu pelo parcial provimento do recurso do AI ora recorrido), para exercer juízo de reconsideração.

Documento Assinado Digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 124

Casonão reconsidere integralmente a decisão combatida, a **Enel CE** requer, desde já, que a ARCE, devidamente instruídos com o presente Recurso, **à apreciação da Diretoria da Agência Nacional de Energia Elétrica ("ANEEL")**.

1 Do cabimento e tempestividade

Nos termos da Norma de Organização da ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, contra decisões administrativas cabe recurso (art. 42), no prazo de 10 (dez) dias (art. 48), inclusive no caso de atos exarados por Agências Conveniadas (art. 45). **Cabível, assim, o presente recurso**.

Tendo em vista que (i) de acordo com o artigo 39, §1º, da Norma de Organização ANEEL (NOA) nº 001, os prazos serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o do vencimento; (ii) de acordo com o §3º do referido dispositivo, "[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial"; (iii) publicação da decisão do Conselho da ARCE, nos termos do voto do Conselheiro Relator, em 24/09/2020, referente ao Auto de Infração nº nº 0002/2019-ARCE-SFE, no qual ocorreu parcial provimento do recurso interposto pela Enel CE, o presente Recurso é tempestivo. CABIMENTO E TEMPESTIVIDADE

2 Dos fatos

A fiscalização, realizada no período de 05/11 a 09/11/2018, teve como objetivo avaliar a estrutura da Central de Teleatendimento (CTA) disponibilizada aos consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – IAb e do Índice de Chamadas Ocupadas – ICO, ano base de 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010.

Em 21 de dezembro de 2018, por meio do Ofício OF/CEE/0132/2018, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização nº 1003/2018-ARCE-SFE, no qual foram registradas 6 (seis) Constatações e 6 (seis) Não-conformidades.

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

Documento oficial disponibilizado digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 125

Em 28 de dezembro de 2018, por meio da Carta Enel Ceará 167-RB-18, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até o dia 21 de janeiro de 2019

Em 7 de janeiro de 2019, por meio do Ofício OF/CDR/0024/2019, a Presidência do Conselho Diretor da ARCE informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

Em 21 de janeiro de 2019, por meio da Carta Enel Ceará 012-RB-2019 a Enel CE apresentou sua manifestação.

Em 09/04/2019 a Enel CE recebeu o Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE, visto que após a análise da manifestação da Enel CE, a ARCE manteve as Não-conformidades NC.1, NC.2, NC3, NC.4, NC.5 e NC.6 com penalidade no valor de R$ 5.181.131,82. No citado Auto de Infração consta que a Não Conformidade NC.6 é uma consequência da Não Conformidade NC.1, portanto a ARCE considerou que deveria afastar a dupla penalização ("bis in ídem").

Em 22/04/2019 a Enel CE interpôs Recurso ao referenciado Auto de Infração, por meio da carta Enel CE 046-RB-19.

Em 24/08/2020 foi publicado no Diário Oficial do Estado do CE decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE, onde decidiu-se pelo parcial provimento do recurso, nos termos do voto do relator. No voto em questão foi **ANULADA** a Não Conformidade NC.1 e mantidas as Não-conformidades NC.2, NC3, NC.4, NC.5 e NC.6, tendo a respectiva penalidade sido reduzida de R$ 5.181.131,82 para o valor de R$ 3.793.041,31.

Acerca do mencionado Auto de Infração, a ENEL Distribuição Ceará se apresenta para prestar esclarecimentos e, ao final, fazer requerimentos.

3 Recurso da Enel Ceará

Em manifestação a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE relacionada ao Auto de Infração ("AI") nº 002/2019-ARCE-SFE, exporemos nossas considerações a partir da sequência de "Não Conformidades" apresentadas no Termo de Notificação e transcritas a seguir.

3.1 A Não Conformidade NC.2 cita que:

> *A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.*

Documento Assinado Digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 126

enel

Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:

[...]

IV - o tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, exceto na ocorrência de períodos não típicos, conforme art. 188.

3.1.1 Manifestação à Não conformidade (NC.2)

No respectivo Termo de Notificação consta que:

*Nos dias 7 e 8 de novembro de 2018 a Fiscalização **realizou 16 chamadas para o telefone 08002850196** da CTA da Enel Distribuição Ceará para verificar o cumprimento do **inciso I do art. 185 da REN 414/2010** (atendimento até o segundo toque da chamada), bem como do **§ 1º do art. 186** (opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada), do **inciso III do art. 185** (tempo de até 45 segundos entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano) **e do inciso IV do mesmo art. 185** (tempo de até 60 segundos para o contato direto com o atendente)*

A ARCE cita o que segue no Auto de Infração em comento:

18. Não obstante as alegações da Enel Distribuição Ceará no que diz respeito à sua interpretação de que o indicador que mede a qualidade do tempo de atendimento é o INS (Índice de Nível de Serviço), não se deve afastar a norma contida no inciso IV do artigo 185 que exige que o tempo máximo para o contado direito com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, seja de até 60 (sessenta) segundos.

Reafirmamos o fato que a regulamentação exige que a distribuidora atenda, no mínimo, 85% de suas chamadas em tempo menor que 30 segundos, através do indicador INS (Índice de Nível de Serviço). Com tal definição, as empresas dimensionam seu quadro de atendentes de modo a atender, em condições típicas, o indicador do nível de serviço, não obstante ao fato que, mesmo assim, deve atentar ao cumprimento do tempo de espera em fila de 60 segundos, para os demais casos não abarcados no indicador INS.

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

Documento Assinado Digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39
Página 4 de 12

ARCE
Fl. 127

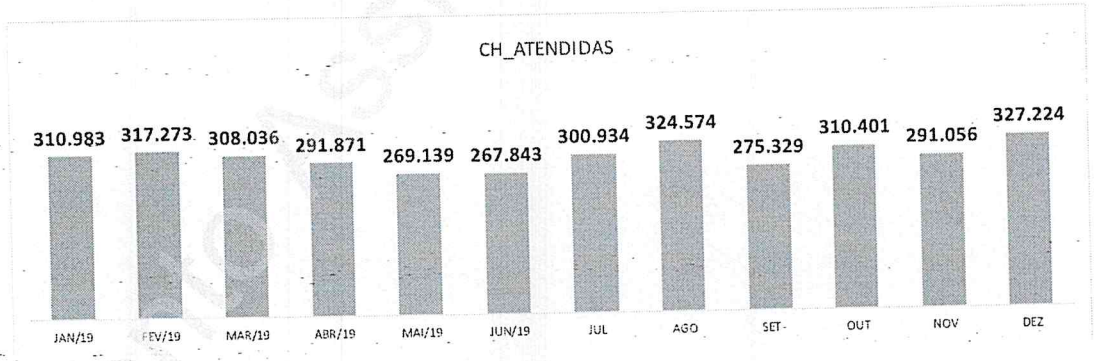
Nesse mesmo sentido, a regulamentação estabelece a possibilidade de expurgo de determinados períodos considerados como atípicos, em que houve atividade telefônica acima do considerado normal pela ANEEL, na forma da definição constante do artigo 188 da REN 414/2010.

No entanto, deve-se relevar o fato que nem sempre um "período atípico", de acordo com a definição constante da REN n.°414/2010, reflete o que, de fato, ocorre no dia-a-dia das centrais de atendimento telefônico das distribuidoras.

É usual que em um dia, com atividade telefônica perfeitamente regular, venha a ocorrer uma súbita elevação na quantidade de chamadas recebidas em função de anormalidades quaisquer tais como, entre outras, tempestades ou vendavais.

É certo que, nesses casos, nem sempre o nível de chamadas alcança valores tão elevados a ponto de enquadramento como um "período atípico", com o consequente expurgo nos indicadores de qualidade do atendimento, muito embora venha a efetivamente impactá-los, como tal, podem ocorrer chamadas pontuais cujo prazo em fila seja superior aos 60 segundos.

A título argumentativo, informamos que em 2019 foram atendidas pela central de teleatendimento da Enel CE mais de 4,5 milhões de chamada telefônicas:



Em função da informação sobre a quantidade de atendimentos anuais da CTA da Enel CE, temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística", de 16 chamada telefônicas em dois dias, foi utilizada pela fiscalização que foi realizada em 2018. Reafirma-se, por obvio, que referida **amostra não cumpre com os requisitos estatísticos consagrados em diversas fiscalizações**, o

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

Documento assinado digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 128

que não permite expandir o resultado da amostra para o todo, o que, por si só, já enseja o pedido de Cancelamento da Não Conformidade NC.2.

Além disso, o princípio da segurança regulatória impõe ao regulador o dever de proporcionar aos agentes do setor elétrico ambiente regulatório que permita um mínimo de certeza, ou, ainda, a possibilidade de tais agentes assentarem-se sobre algo reconhecido como estável.

Na mesma linha, o próprio artigo 2º da Lei nº 9.784/1999 prevê que nos processos administrativos deverão ser observados os critérios de interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento ao fim público, estando vedada a aplicação retroativa de nova interpretação:

> *CAPÍTULO I*
> *DAS DISPOSIÇÕES GERAIS*
>
> *Art. 2º. (...) Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:*
> *(...)*
> *XIII - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.*

Sendo assim, a Enel CE ressalta que, no que tange à fiscalização, restou esclarecer qual é o critério que a agência observou quando definiu a quantidade de casos utilizados para avaliar a conformidade regulatória do processo fiscalizado.

Diante do exposto solicitamos o cancelamento da Não Conformidade NC.2. A título meramente argumentativo, caso a NC.2 não seja desconsiderada, solicitamos que a mesma seja convertida em advertência visto que contempla os requisitos para enquadramento no artigo 8º da REN nº 63, de 2004, da mesma forma que a ANEEL o fez no processo nº 48534.004892/2018-00.

3.2 A Não Conformidade NC.3 cita que:

> A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida e o anuncio pela URA da opção de espera para atendimento humano, conforme disposto no inciso III do parágrafo único do artigo 185 da REN nº 414/2010.

Documento Digitalizado Oficialmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 129

> Art. 185. Faculta-se à distribuidora a utilização do atendimento automatizado, via Unidade de Resposta Audível – URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.
>
> Parágrafo único. Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser observadas as seguintes características:
>
> [...]
>
> III - o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser, no máximo, 45 (quarenta e cinco) segundos.

3.2.1 Manifestação à Não conformidade (NC.3)

No respectivo Termo de Notificação consta que:

> *Nos dias 7 e 8 de novembro de 2018 a Fiscalização* ***realizou 16 chamadas para o telefone 08002850196*** *da CTA da Enel Distribuição Ceará para verificar o cumprimento do* ***inciso I do art. 185 da REN 414/2010*** *(atendimento até o segundo toque da chamada), bem como do* ***§ 1º do art. 186*** *(opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada), do* ***inciso III do art. 185*** *(tempo de até 45 segundos entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano)* ***e do inciso IV do mesmo art. 185*** *(tempo de até 60 segundos para o contato direto com o atendente)*

O Auto de infração em referência cita o que segue:

> 25. Fica, portanto, confirmada a Não Conformidade NC.3 haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à **citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas** com irregularidade no tempo entre a chamada recebida e o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano **de uma amostra de 16**. *(destacamos)*

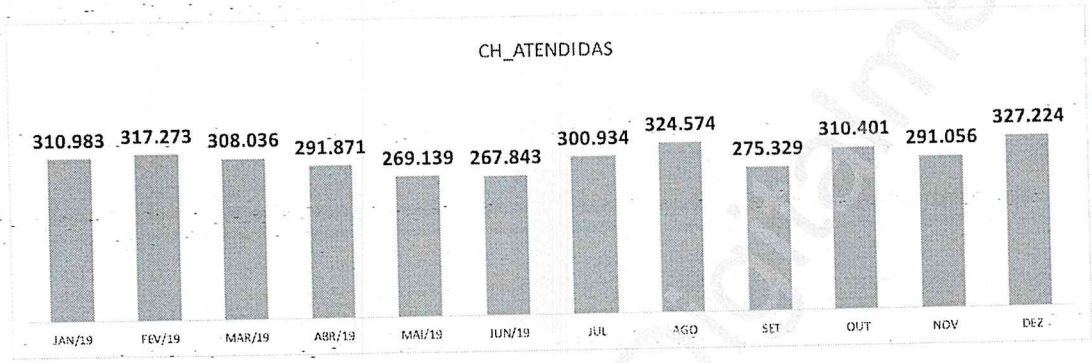
Inicialmente, a título meramente informativo, informamos que em 2019 foram atendidas pela central de tele-atendimento da Enel CE mais de 4,5 milhões de chamada telefônicas:

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

Documento de Circulação Oficialmente

Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 130



Diante do exposto, temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística", de 16 chamada telefônicas em dois dias, foi utilizada pela fiscalização que foi realizada em 2018. Reafirma-se, por obvio, que referida **amostra não cumpre com os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização**, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma **mensagem pontual** (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.

De toda sorte, cabe reiterar o entendimento exposto na NC.2 no sentido de que que referida **amostra não cumpre com os requisitos estatísticos consagrados em diversas fiscalizações**, o que não permite expandir o resultado da amostra para o todo, o que, por si só, já enseja o pedido de Cancelamento da Não Conformidade NC.3

Como dito, o princípio da segurança regulatória impõe ao regulador o dever de proporcionar aos agentes do setor elétrico ambiente regulatório que permita um mínimo de certeza, ou, ainda, a possibilidade de tais agentes assentarem-se sobre algo reconhecido como estável.

Assim sendo requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.3 seja desconsiderada.

3.3 A Não Conformidade NC4 cita que:

> *A Enel Distribuição Ceará não está observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no parágrafo primeiro do art. 186 da REN*

Documento gerado oficialmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 131

enel

nº 414/2000.

***Art. 186**. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções*

[...]

***§ 1º** Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção de chamada.*

3.3.1 Manifestação à Não conformidade (NC.4)

No respectivo Termo de Notificação consta que:

> *Nos dias 7 e 8 de novembro de 2018 a Fiscalização **realizou 16 chamadas para o telefone 08002850196** da CTA da Enel Distribuição Ceará para verificar o cumprimento do **inciso I do art. 185 da REN 414/2010** (atendimento até o segundo toque da chamada), bem como do **§ 1º do art. 186** (opção de urgência/emergência em até 10 segundos após a recepção da chamada), do **inciso III do art. 185** (tempo de até 45 segundos entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano) **e do inciso IV do mesmo art. 185** (tempo de até 60 segundos para o contato direto com o atendente)*

O Auto de infração em referência cita o que segue:

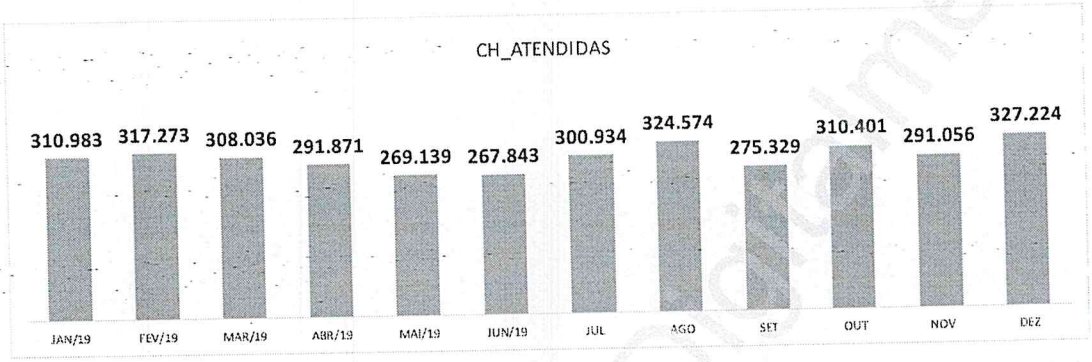
> *30. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade NC.4** haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de 12 chamadas telefônicas com irregularidade no tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência.*

Inicialmente, a título meramente informativo, informamos que em 2019 foram atendidas pela central de teleatendimento da Enel CE mais de 4,5 milhões de chamada telefônicas:

Documento assinado Digitalmente

Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 132



Diante do exposto, temos a registrar que a ação fiscalizadora se refere ao ano de 2017 e a "amostra não estatística", de 16 chamada telefônicas em dois dias, foi utilizada pela fiscalização que foi realizada em 2018. Reafirma-se, por obvio, que referida **amostra não cumpre com os requisitos estatísticos contidos no Manual de fiscalização**, o que não permita expandir o resultado da amostra para o todo. No referido procedimento de fiscalização foram utilizadas amostras por meio de ligações realizadas, seguidamente, em apenas 2 dias, o que não reflete a realidade do atendimento da CTA da Enel CE. Por exemplo, a mensagem vocalizada sobre o Feirão de Negociação, é uma mensagem pontual (citado feirão é realizado somente duas vezes ao ano) e em momentos específicos. Além disso, reforça-se o caráter de benefício para o cliente da mensagem, o que deveria também ser considerado na avaliação da gravidade da infração.

Novamente, reitera-se o entendimento exposto anteriormente na NC.2 e NC.3 no sentido de que que referida **amostra não cumpre com os requisitos estatísticos consagrados em diversas fiscalizações**, o que não permite expandir o resultado da amostra para o todo, o que, por si só, já enseja o pedido de Cancelamento da Não Conformidade NC.4

Diante do exposto requeremos que a penalidade imposta na Não Conformidade NC.4 seja desconsiderada.

3.4 A Não Conformidade NC.5 cita que:

> *A Enel Distribuição Ceará não encaminhou dentro do prazo regulamentar o relatório do Anexo II da REN nº 414/2000 referente ao mês de fevereiro de 2017, deixando de observar o disposto no Artigo 191 da Resolução Normativa nº 414/2000.*
>
> ***Art. 191**. A distribuidora que implantar a CTA deve encaminhar mensalmente à ANEEL, em meio digital, até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração, o relatório estabelecido no Anexo II desta Resolução*

Documento Assinado Digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 133

[...]

3.4.1 Manifestação à Não conformidade (NC.5)

É citado no Auto de Infração o que segue:

> *33. Fica, portanto,* ***confirmada a Não Conformidade NC.5*** *haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à citada Não Conformidade resultou na confirmação de apenas 1 relatório (mês de fevereiro) entregue fora do prazo regulamentar, dos 12 do ano de 2017.*

Em função da Não Conformidade NC.5 ter sido confirmada pela ARCE, solicitamos que a mesma seja convertida em Advertência, nos termos do artigo 8º da REN nº 63, de 2004, uma vez que:

(i) A Enel CE não foi autuada por idêntica infração nos últimos quatro anos, visto que esta é a primeira fiscalização referente ao Tele atendimento;

(ii) O não envio de "*de apenas 1 relatório*" não causou danos aos usuários e vantagem auferida pela Concessionária pelas, conforme avaliação da própria ARCE, portanto foi um evento sem qualquer potencial ofensivo;

Ante o exposto, solicitamos que a penalidade de multa seja convertida em advertência.

4 Conclusão

Com base no que foi apresentado nesta manifestação, no que tange às constatações apresentadas, solicitamos que as Não Conformidades (NC.2; NC.3; NC.4 e NC.5) sejam revistas, levando em consideração os fatos e as informações ora apresentadas.

Atenciosamente,

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

Enel Distribuição Ceará – Rua Padre Valdevino, 150 – Centro, Fortaleza, Ceará, Brasil – CEP: 60135-040 – www.eneldistribuicao.com.br

Documento Assinado Digitalmente
Verificado em 02/10/2020 09:50:39

ARCE
Fl. 134

PROCERGS

Nome do arquivo: Carta Enel CE 152-RB-2020 (CEE) - 2Â° Recurso ao AI nÂº 0002-2019 ARCE SFE - Teleatendimento.pdf

Autenticidade: Documento Íntegro

DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR
Gustavo Gracia Ribeiro	02/10/2020 06:49:38 GMT-03:00	03080274776	Assinatura válida

Documento Assinado Digitalmente

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

ARCE Fl. 135

Zimbra agc@arce.ce.gov.br

Fwd: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

De : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br> qua, 07 de out de 2020 14:52
Assunto : Fwd: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020 3 anexos
Para : Fernando Alfredo Rabelo Franco <fernando.franco@arce.ce.gov.br>
Cc : Aline Vilar de Oliveira <aline.vilar@arce.ce.gov.br>

Sr. Conselheiro Relator,

Encaminho a demanda para seu conhecimento.
Aguardamos também suas orientações de encaminhamento e/ou autorização para envio da demanda à Aneel (Recurso em 2ª instância ao AI nº 0002/2019-ARCE-SFE).

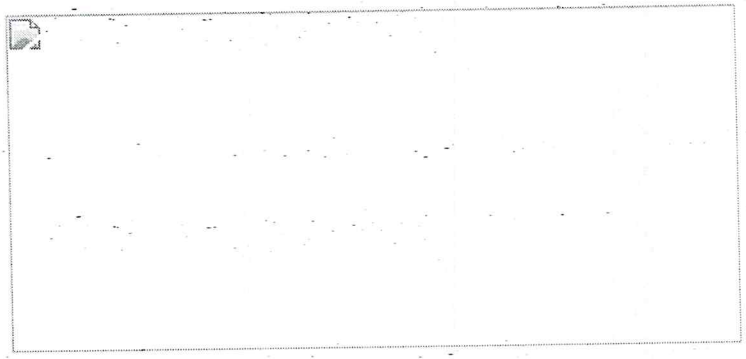
Atenciosamente,

Danielle Pinto
Assessoria de Gabinete
Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

De: "Jose Dickson Araujo de Oliveira" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>
Para: "Assessoria de Gabinete" <agc@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 7 de outubro de 2020 11:38:26
Assunto: Fwd: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Prezada,

Cumpre informar que se trata de Recurso em 2ª instância ao AI nº 0002/2019-ARCE-SFE. Considerando os artigos 37 a 41 da Resolução ARCE nº 107/2009, sendo mantida a decisão recorrida pelo CDR, o Recurso, ainda que intempestivo, será encaminhado à Aneel. Bom dia.



De: "Gustavo Gracia Ribeiro, Enel" <gustavo.gracia@enel.com>
Para: "Assessoria de Gabinete" <agc@arce.ce.gov.br>, "Jose Dickson Araujo de Oliveira"

ARCE Fl. 136

<dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, "Protocolo ARCE" <protocolo@arce.ce.gov.br>
Cc: "Plinio Monteiro Neto , Enel" <plinio.neto@enel.com>, "tarcisio costa" <tarcisio.costa@enel.com>, "Saulo Cunha Araujo De Souza, Enel" <saulo.cunha@enel.com>, "Rizonaldo Alves Paes, Enel" <rizonaldo.paes@enel.com>, "Marcelo Vieira Barbosa , Enel" <marcelo.barbosa@enel.com>, "Edi Carlos Neves Duarte , Enel" <edi.duarte@enel.com>, "Thais Morais Abadio , Enel" <thais.morais@enel.com>
Enviadas: Sexta-feira, 2 de outubro de 2020 10:15:27
Assunto: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Prezados, Bom dia!

Segue em anexo, a **Carta CE 152-RB-2020**, de forma tempestiva, sobre nosso recurso da ENEL CE sobre o processo de Teleatendimento.

Assunto: Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE

Processo Administrativo Punitivo: PCEE/CEE/0002/2019

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro

Responsável Regulação Ceará

Diretoria de Regulação da Distribuição e Transmissão

enel

Enel Brasil

Endereço Rua Padre Valdevino, 150 - 4º andar– Fortaleza-CE – Brasil

T +55 85 3453-4392 – M +55 85 99741-1771

gustavo.gracia@enel.com

SEJA SOLIDÁRIO

Eu já fiz minha doação e você? Faça parte dessa Rede do Bem!
Muitas pessoas precisam da nossa ajuda nesse momento.
Acesse rededobem.v2v.net e contribua!

ARCE Fl. 137

Esta mensagem é destinada apenas para uso exclusivo: PÚBLICO – INTERNO – CONFIDENCIAL – RESTRITO

Este e-mail é confidencial e pode conter informações privilegiadas por lei. Se você recebeu este email por engano, você será notificado. Por favor, avise-nos imediatamente respondendo este e-mail e, em seguida, apague a mensagem do seu sistema. Por favor não copie ou use isto para outros propósitos, ou divulgue seu conteúdo a qualquer outra pessoa, a menos que receba autorização. Qualquer uso indevido pode ser considerado violação de confidencialidade.

De: Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>
Enviada em: sexta-feira, 18 de setembro de 2020 16:36
Para: Charles De Capdeville , Enel <charles.capdeville@enel.com>
Cc: Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>; Plinio Monteiro Neto , Enel <plinio.neto@enel.com>; Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>; Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel <saulo.cunha@enel.com>; Rizonaldo Alves Paes , Enel <rizonaldo.paes@enel.com>
Assunto: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Prezados,

Encaminho o ofício OF/AGC/0077/2020 para conhecimento da decisão do CDR, conforme ata da Reunião Ordinária do Conselho Diretor desta Agência, realizada no dia 17.09.2020, conforme documentos em anexo.

Solicito os seus préstimos para confirmar o recebimento do documento e dar o adequado o encaminhamento da demanda.

Atenciosamente,

Marta Freire

Assessoria de Gabinete

Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Assessoria de Gabinete

Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

ARCE Fl. 138

Zimbra **agc@arce.ce.gov.br**

Re: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

De : Fernando Alfredo Rabelo Franco <fernando.franco@arce.ce.gov.br> sex, 09 de out de 2020 09:20

2 anexos

Assunto : Re: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Para : Assessoria de Gabinete <agc@arce.ce.gov.br>

Cc : Manuela Machado Romcy <manuela.romcy@arce.ce.gov.br>, Helio Winston Barreto Leitao <helio.winston@arce.ce.gov.br>

Prezada Assessora Danielle Pinto,

solicito através deste que envie os autos processuais PCEE/CEE/0002/2019, bem como todos os documentos pertinentes a ele (pedido de reconsideração e afins) para à ANEEL (instância superior responsável para análise do pleito da ENEL/CE). Uma vez que, não cabe mais análise e/ou providências por parte do Conselho Diretor da ARCE. Conforme bem mencionado pelo servidor José Dickson: "Cumpre informar que se trata de Recurso em 2ª instância ao AI nº 0002/2019-ARCE-SFE. Considerando os artigos 37 a 41 da Resolução ARCE nº 107/2009, sendo mantida a decisão recorrida pelo CDR, o Recurso, ainda que intempestivo, será encaminhado à Aneel. Bom dia."

Att,

Fernando Franco

De: "Assessoria de Gabinete" <agc@arce.ce.gov.br>
Para: "Fernando Alfredo Rabelo Franco" <fernando.franco@arce.ce.gov.br>
Cc: "Aline Vilar de Oliveira" <aline.vilar@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 7 de outubro de 2020 14:52:35
Assunto: Fwd: RES: Encaminha decisão da Reunião Ordinária da ARCE do dia 17.09.2020

Sr. Conselheiro Relator,

Encaminho a demanda para seu conhecimento.
Aguardamos também suas orientações de encaminhamento e/ou autorização para envio da demanda à Aneel (Recurso em 2ª instância ao AI nº 0002/2019-ARCE-SFE).
Atenciosamente,

Danielle Pinto
Assessoria de Gabinete
Arce - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

De: "Jose Dickson Araujo de Oliveira" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>
Para: "Assessoria de Gabinete" <agc@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 7 de outubro de 2020 11:38:26

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE Fl. 139

DESPACHO

FD/CDR/0240/2020
Para: Presidência da ARCE
Data: 19/10/2020
Assunto: Encaminhamento de recurso para instância superior (ANEEL)
Interessado: Enel/CE
Processo: PCEE/CEE/0002/2019

Senhor Presidente,

O processo acima epigrafado trata-se de ação de fiscalização de apuração do teleatendimento da ENEL ceará, que originou no Auto de Infração nº 0002/2019-ARCE-SFE e no Termo de Notificação nº 1003/2018-ARCE-SFE.

Tal processo foi julgado em Sessão Ordinária do CDR em 09 de julho do corrente ano. De forma tempestiva, a ENEL/CE encaminhou para esta ARCE a Carta CE 152-RB-2020, sobre novo recuso da Concessionária.

Ocorre que, trata-se de processo em 2ª instância ao AI nº 0002/2019-ARCE-SFE. E, considerando os artigos 37 a 41 da Resolução ARCE nº 107/2009, sendo mantida a decisão recorrida pelo CDR, o Recurso, ainda que intempestivo, será encaminhado à ANEEL.

Desta forma, sendo o presente processo pertencente à minha relatoria, mantenho minha decisão e sugiro a Vossa Senhoria o encaminhamento dos autos processuais PCEE/CEE/0002/2019, bem como todos os documentos pertinentes a ele (recurso e afins) para a ANEEL (instância superior responsável para análise do pleito da ENEL/CE). Uma vez que, não cabe mais análise e/ou providências por parte do Conselho Diretor da ARCE. Conforme dispõe os artigos 37 a 41 da Resolução ARCE nº 107/2009.

Respeitosamente,

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Relator

ARCE
Fl. 140

ATA DA 21ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 19 DE OUTUBRO DE 2020

No vigésimo primeiro dia do mês de outubro do ano de 2020, às 10h00, presentes: o Presidente Hélio Winston Leitão; os Conselheiros Fernando Alfredo Rabello Franco, João Gabriel Laprovítera Rocha e Matheus Teodoro Ramsey Santos; o Procurador-Chefe Marcelo Capistrano Cavalcante; a Diretora Executiva Luíza Bárbara Vieira Cidrack e a Assessora Danielle Silva Pinto. Registrada a ausência do Conselheiro Jardson Cruz justificada por afastamento em virtude de suas férias.

Foram deliberados os seguintes processos:

PROCESSOS REGULATÓRIOS: TRANSPORTES

PCTR/NJI/0092/2020: Interessado: MS Viagens e Turismo LTDA ME. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 142479. Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0728/2019: Interessado: Via Luxo Transportes e Turismo LTDA. Assunto: Pedido de Reconsideração- – Autos de infração nº 862469. Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo improvimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/ADE/0011/2019: Interessado: Organização Guimarães LTDA. Assunto: Recurso administrativo – Autos de infração nº 144967. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/NJI/0007/2019: Interessado: Lucivaldo de Oliveira Soares. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 152644. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/NJI/0050/2019: Interessado: Coopstar. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 144607. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0026/2019: Interessado: Expresso Guanabara S/A. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 82970. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu dar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0618/2019: Interessado: Cotrece. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 103084. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0741/2019: Interessado: Cooptrater. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nºs 135678 e outros. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo improvimento do recurso,** nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0754/2019: Interessado: Cotrece. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 93742. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0766/2019: Interessado: Cotrece. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 106514. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0795/2019: Interessado: Cotrece. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 86102. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/PRT/01196/2019: Interessado: Osmar Gomes Ferreira Júnior. Assunto: Recurso administrativo – Autos de infração nº 147411. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/PRT/0338/2019: Interessado: Fretcar Transportes Rodoviários LTDA. Assunto: Recurso administrativo – Auto de infração nº 149302. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta agência, anulando o auto de infração**, nos termos do voto do Relator.

PCTR/CTR/0022/2019: Interessado: MS Viagens e Turismo LTDA. Assunto: Ampliação de prazo de 180 dias para substituição do único veículo que ultrapassou a idade máxima de 10 anos – Decisão: O Conselho, por

unanimidade, **decidiu pela extinção do processo sem resolução do mérito por perda do objeto, nos termos do despacho expedido pelo Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos, que apresentou a matéria como Presidente da Câmara Temática de Transportes.**

PCTR/CTR/0074/2020: Interessado: Anfrolanda S/A. Assunto: Solicitação de prazo para substituição de veículos excluídos – Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pela extinção do processo sem resolução do mérito por perda do objeto, nos termos do despacho expedido pelo Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos, que apresentou a matéria como Presidente da Câmara Temática de Transportes.**

PROCESSOS REGULATÓRIOS: SANEAMENTO BÁSICO

PCSB/CSB/0334/2019: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de Infração - AI/CSB/0103/2019 – SAA do Município de Acarape/CE – Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo improvimento do recurso,** nos termos do voto do Relator.

PCSB/CSB/0390/2019: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de Infração - AI/CSB/0136/2019 – SES do Município de Juazeiro do Norte/CE – Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha; Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pelo não conhecimento do recurso,** nos termos do voto do Relator.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: ENERGIA ELÉTRICA

PVIR/PRT/1503/2020: Interessado: Enel. Assunto: Recurso com pedido de efeito suspensivo – Auto de Infração 002/2019-ARCE-SFE referente ao processo PCEE/CEE/0002/2019. Relator: Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco; Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu pela manutenção da decisão recorrida e o devido encaminhamento à Aneel para apreciação em segunda instância.**

f

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

PVIR/PRJ/0002/2020: Interessado: Gislene Rocha de Lima. Assunto: Gratificação por Titulação. Decisão: O Conselho, por unanimidade, **decidiu aprovar a concessão de gratificação por titulação** da servidora Gislene Rocha de Lima.

Término: 11:30h

Hélio Winston Barreto Leitão
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

Fernando Alfredo Rabello Franco
CONSELHEIRO DIRETOR

João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR

Matheus Teodoro Ramsey Santos
CONSELHEIRO DIRETOR

Marcelo Capistrano Cavalcante
PROCURADOR CHEFE

Luíza Bárbara Vieira Cidrack
DIRETORA EXECUTIVA

Danielle Silva Pinto
ASSESSORA DE GABINETE

ARCE
Fl. 114

FD/AGC/0644/2020
Ref.: PVIR/PRT/1503/2020

Fortaleza (CE), 21 de Outubro de 2020

À Coordenadoria de Energia,

Encaminhamos o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 19.10.2020 e demais providências cabíveis.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

Marta Freire
Assessora Técnica

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 145

OF/CDR/0560/2020

Ao Senhor
André Pepitone da Nóbrega
Diretor-Geral
Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Fortaleza, 23 de outubro de 2020

Assunto: Encaminha Recurso Segunda Instância – Enel – PCEE/CEE/0002/2020 – AI 0002/2019-Arce-SFE

Senhor Diretor Geral,

Em cumprimento às disposições da Resolução Arce nº 107, de 04 de fevereiro de 2009, encaminho o recurso interposto pela Enel Ceará em face da decisão do Conselho Diretor da Arce no Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0002/2020, Auto de Infração nº 0002/2019-Arce-SFE e Termo de Notificação nº 1003/2018-Arce-SFE (Processo PCEE/CEE/0036/2018).

O Conselho Diretor da Arce e suas áreas técnicas colocam-se à disposição.

Atenciosamente,

HELIO WINSTON BARRETO LEITAO:37090186334

Assinado de forma digital por HELIO WINSTON BARRETO LEITAO:37090186334
Dados: 2020.10.23 16:53:19 -03'00'

Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE/CEE/0006/2019

INTERESSADO

COORDENADORIA DE ENERGIA

ASSUNTO

ANÁLISE DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DA ENEL CEARÁ - FATURAMENTO

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CEE			

TEXFORM (92) 3322 2222

CONTINUA NO VERSO

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO ADMINISTRATIVO PCEE/CEE/0006/2019

A Coordenadoria de Energia da ARCE procede à abertura do presente Processo Administrativo para Análise do Serviço de Distribuição da ENEL Ceará - Faturamento.

Fortaleza, 10 de outubro de 2019.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia da ARCE

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Ofício OF/CEE/0134/2019 **Fortaleza, 10 de outubro de 2019.**

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Assunto: Solicitação de dados para análise dos serviços de distribuição - Tema FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA.
Processo administrativo nº PCEE/CEE/0006/2019.

Senhor Diretor Presidente,

1. Com o objetivo de promover a melhoria de desempenho dos agentes na prestação de serviços, informamos que será realizada análise dessa Distribuidora no que se refere ao tema Faturamento.

2. Esse trabalho busca identificar indícios de falhas na prestação do referido tema, oportunizando à Empresa promover ajustes em seus procedimentos e ações que resultem na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3. Desse modo, solicitamos, no prazo de **15 (quinze) dias** corridos, contados a partir da data de recebimento do presente documento, o envio dos dados e informações relacionados em anexo.

4. Considerando que a Distribuidora possui papel relevante para o êxito do processo que se inicia, divulgamos adiante o cronograma das atividades subsequentes. Cumpre-nos destacar que a não prestação de informações solicitadas por esta Agência configura-se como infração ao inc. IV do art. 4º do capítulo III da Lei nº 9.784, de 1999, passível de penalidade de multa do Grupo III, de acordo com o inc. X do art. 6º da Resolução Normativa nº 63, de 2004.

Tabela 1 – Cronograma da Análise da Distribuição 2019.

Nº	Atividades	Responsável	Prazo Previsto
1	Solicitação de dados	ARCE	Outubro
2	Envio de dados	Distribuidora	Outubro
3	Elaboração e Envio do Relatório de Análise	ARCE	Novembro

5. Por fim, informamos o contato do analista de regulação da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade, (85) 3194-5655 – cassio.andrade@arce.ce.gov.br, para possíveis esclarecimentos. De antemão, solicitamos que seja informado ao respectivo Servidor, por meio do e-mail, os colaboradores da ENEL Distribuição Ceará que estarão à disposição da ARCE no decorrer dessa atividade.

Atenciosamente,

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia da ARCE

Enel Distribuição Ceara
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
14.10.19

ARCE FL. 04

ANEXO

FATURAMENTO

1. Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Quantidade de Faturas enviadas aos Consumidores

Mês de Vencimento	Classificação da Unidade	Faturamento (R$)	Quantidade de Faturas
Jan	Residencial		
Jan	Industrial		
Jan	Comercial		
Jan	Rural		
Jan	Poder Público		
Jan	Iluminação Pública		
Jan	Serviço Público		

2. Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 – Arrecadação Total da Distribuidora por Classe de Consumidores

Mês de Referência	Classificação da Unidade	Arrecadação Total (R$)
Jan	Residencial	
Jan	Industrial	
Jan	Comercial	
Jan	Rural	
Jan	Poder Público	
Jan	Iluminação Pública	
Jan	Serviço Público	

3. Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo, com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 3 a seguir.

Quadro 3 – Quantidade de Faturas Emitidas por Média de Consumo por Classe de Consumidores

Mês de Referência	Classificação da Unidade	Quantidade
Jan	Residencial	
Jan	Industrial	
Jan	Comercial	
Jan	Rural	
Jan	Poder Público	
Jan	Iluminação Pública	
Jan	Serviço Público	

4. Lista, em planilha eletrônica, das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês, conforme dado apresentado em reunião realizada na sede desta Agência em 23/8/2019, com a quantidade de meses em que os clientes receberam/receberão duas faturas, conforme Quadro 4 a seguir.

Quadro 4 – Lista de UCs que receberam/receberão duas faturas em um único mês

UC	Classe de consumo	Município	Vencimento - Entrega (dias) (1)	Duas Faturas (meses) (2)

(1) Quantidade de dias entre entrega e vencimento da fatura (mês de referência: Maio/19)

(2) Quantidade de meses com recebimento de duas faturas

5. Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura (Anexo I da REN 414/2010 – Códigos 10.7, 20.2 e 20.13) nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por canal de atendimento (Posto de Atendimento Presencial, Teleatendimento, Internet, SMS, outros) conforme modelo do Quadro 5 a seguir.

Quadro 5 – Quantidade de Atendimento

Mês de Referência	Canal de Atendimento	Código	Quantidade
Jan	PAP		
Jan	Teleatendimento		
Jan	Internet		
Jan	SMS		
Jan	Outros		

6. Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

EX IPRT 11755 I 2019

ARCE FL. 02

Regulação Brasil
Carta Enel CE 162-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar,
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

José Dickson Araujo de Oliveira
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
28/10/2019
Carta Enel CE 165-RB-2019

Referência: OF/CEE/0134/2019.

Assunto: Solicitação de dados para análise dos serviços de distribuição – Tema FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA – Processo administrativo nº PCEE/CEE/0006/2019.

Senhor Coordenador,

Com relação ao ofício em referência, em função da grande quantidade de informações envolvidas, solicitamos que a entrega do mesmo seja postergada por mais 5 dias do vencimento do prazo determinado por essa Agência Reguladora, ou seja, que a entrega das informações seja até o dia 04/11/2019.

Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
Recebido por
Renata Morais
Em 29 / 10 / 19

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
28.10.2019 15h10

1

ARCE FL. 07

OF/CEE/0151/2019

Fortaleza, 30 de outubro de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor
Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação ENEL Distribuição Ceará
Nesta

Ref.: Processo Administrativo – PCEE/CEE/0006/2019

Prezado Senhor,

Em atenção à solicitação da Carta Enel CE n° 165-RB-2019 dessa Concessionária, sobre as providências necessárias para a manifestação ao ofício citado, informo que concedemos a prorrogação de prazo.

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia da ARCE

Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência
30.10.19

EX IPRT | 1813 | 2019

CEE

ARCE FL. 08

Regulação Brasil
Carta Enel CE 162-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar,
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

José Dickson Araujo de Oliveira
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
01/11/2019
Carta Enel CE 168-RB-2019

Referência: OF/CEE/0134/2019.

Assunto: Solicitação de dados para análise dos serviços de distribuição – Tema FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA – Processo administrativo nº PCEE/CEE/0006/2019.

Senhor Coordenador,

Estamos enviando, em anexo, mídia contendo os dados e as informações requeridas no ofício em referência.

Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

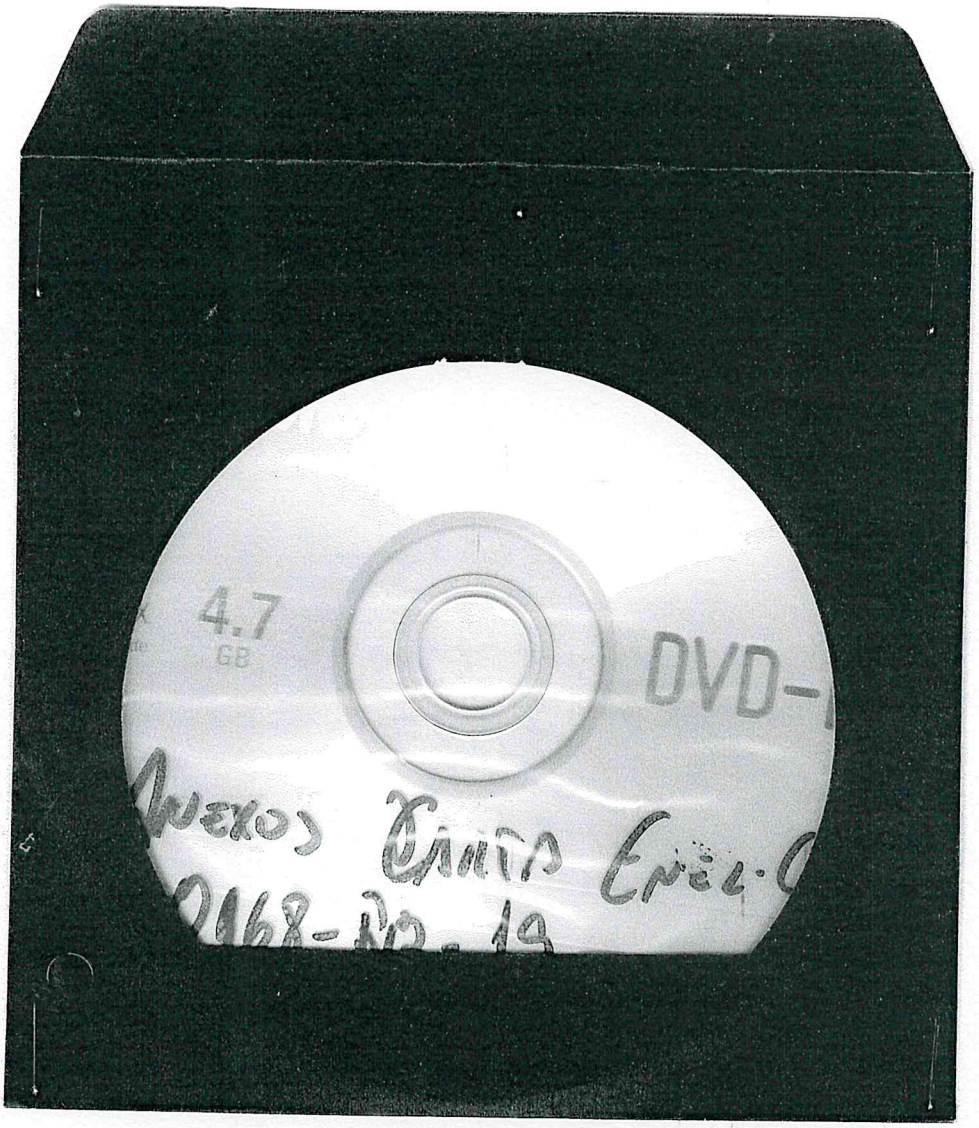
Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
Recebido por Renata Morais
Em 04 / 11 / 19

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
04.11.2019 às 14h25

ARCE
FL. 05



ARCE FL. 10

Zimbra **rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br**

Reunião sobre Fiscalização de Faturamento

De : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br> sex, 08 de nov de 2019 15:27

Assunto : Reunião sobre Fiscalização de Faturamento

Para : Tarciso Costa, Enel <tarcisio.costa@enel.com>

Cc : Rosa Maria Nunes Vasconcelos <rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Hugo Manoel Oliveira da Silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>, Deleon Parente <deleon.parente@arce.ce.gov.br>

Prezado Tarciso

Vimos através deste convidar V. Sa. e os gestores responsáveis pela área de faturamento de energia elétrica ENEL CE para participar de reunião a ser realizada na sede desta Agência no dia 13/11/2018, às 9h30. Abordaremos as informações que nos foi apresentado pelo Carta Enel CE 168-RB-2019 e que está sendo tratado nesta Agência por meio da Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019.

Solicitamos confirmação por e-mail ou pelo telefone 3194-5655.

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Analista de Regulação da ARCE

ARCE FL. 11

Zimbra **rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br**

Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

De : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br> seg, 18 de nov de 2019 16:09

1 anexo

Assunto : Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

Para : Tarciso Costa, Enel <tarcisio.costa@enel.com>

Cc : Rosa Maria Nunes Vasconcelos <rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Hugo Manoel Oliveira da Silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>, Deleon Parente <deleon.parente@arce.ce.gov.br>

Prezado Tarciso

Vimos através deste encaminhar a V. Sa. um resumo dos assuntos tratados durante a reunião realizada na sede desta Agência em 13/11/2019, assim como os questionamentos levantados sobre os dados apresentados (arquivo em anexo).

Solicitamos o envio dos esclarecimentos dos questionamentos listados no arquivo em anexo e das cópias das apresentações feitas pelos representantes da ENEL CE em reunião da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará ocorrida no dia 26 de setembro de 2019 no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

Cássio Tersandro de Castro Andrade
Analista de Regulação da ARCE

Reunião_Analise_Dados_ENEL_13_11_2019.doc
794 KB

Reunião para esclarecimentos sobre os dados enviados pela ENEL CE

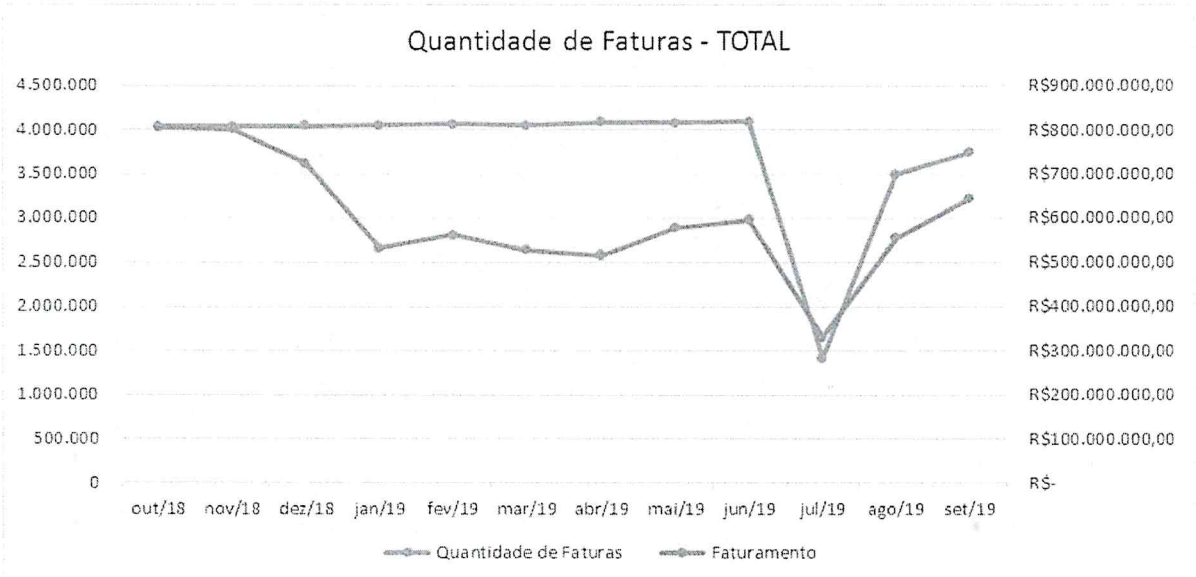
Reunião realizada em 13/11//2019
Participantes: Tarciso Costa (ENEL CE)
Rodrigo Almeida (ENEL CE)
Cássio Andrade (ARCE)
Hugo Manoel (ARCE)

Objetivo: Esclarecer as informações que foram enviadas à Agência através da Carta Enel CE 168-RB-2019 sobre o tema faturamento que está sendo tratado por meio da Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019.

Questionamentos

Na reunião foram apresentados os gráficos construídos a partir dos dados enviados pela ENEL CE, apresentados abaixo e que suscitaram alguns questionamentos que devem ser esclarecidos pela ENEL CE em comunicado posterior. Os tópicos apresentados/questionados foram os seguintes:

1. Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo.



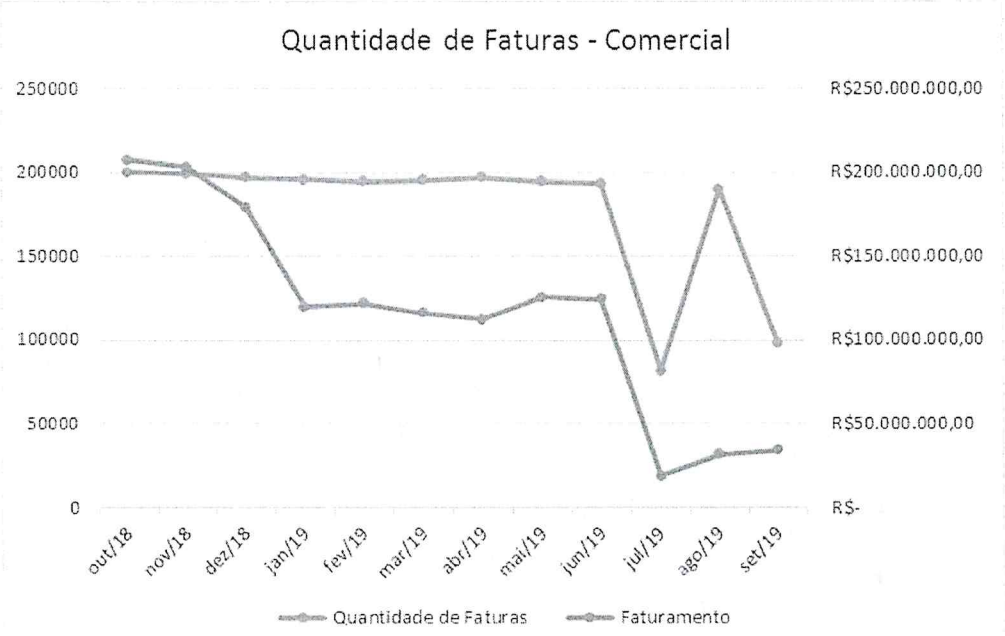
Redução de faturas emitidas em Jul/19 se deve a implantação do sistema, que ainda não foi normalizado, o que deve ocorrer a partir de outubro;

Redução no faturamento ocorrido a partir de janeiro/2019 pode ter ocorrido por diversos fatores: período de leitura, inverno rigoroso, problemas de segurança, redução de consumo)

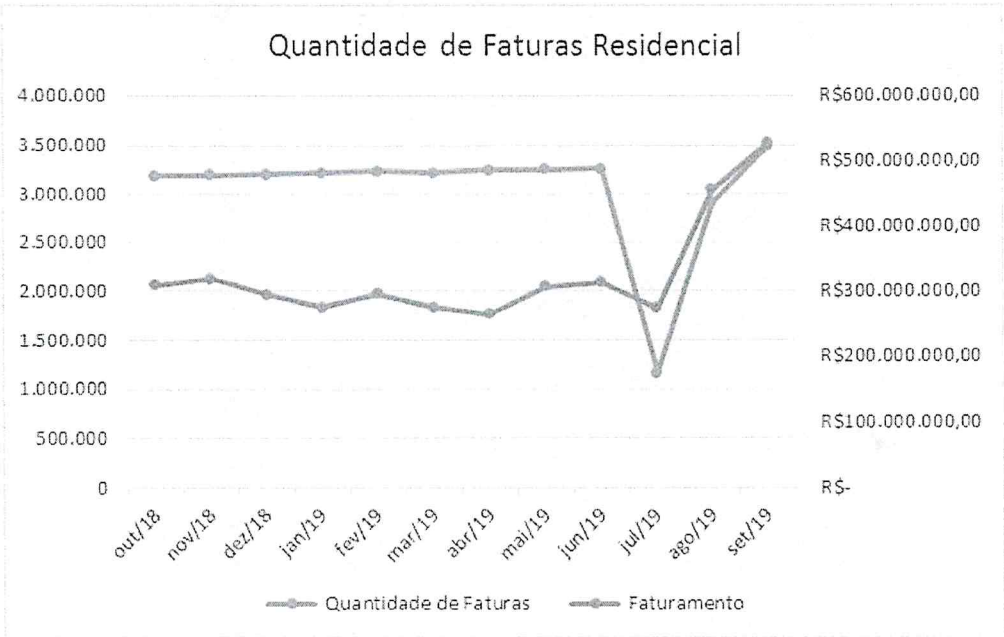
Durante o período de 25/6 a 8/7 todos os sistemas comerciais ficaram congelados para migração do sistema e o faturamento ficou sem emitir faturas. A partir de 9/7 o

ARCE
FL. 13

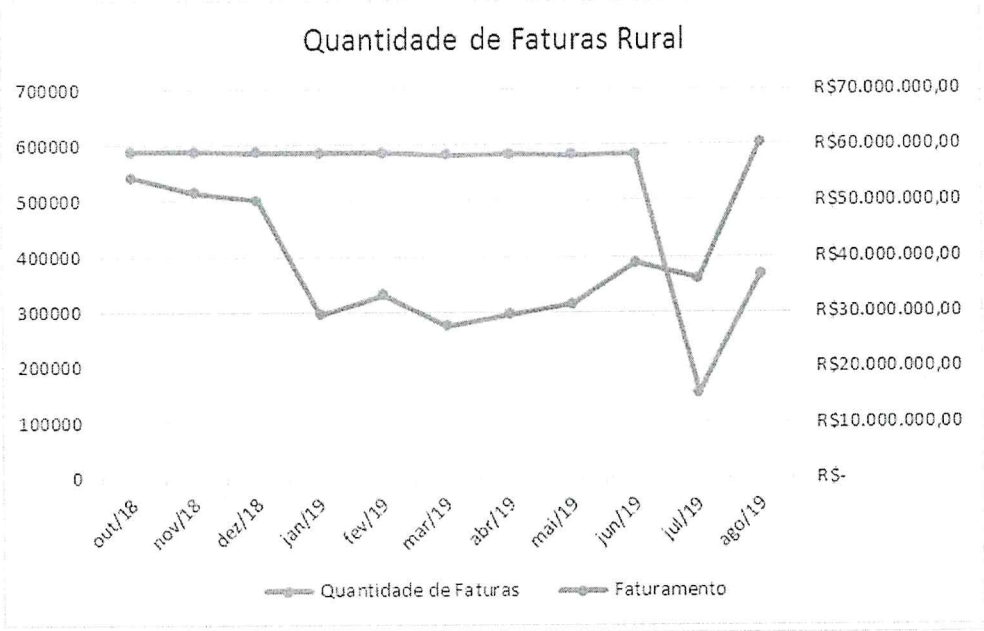
faturamento voltou a operar e os faturamentos do período ficaram com o vencimento para o mês seguinte

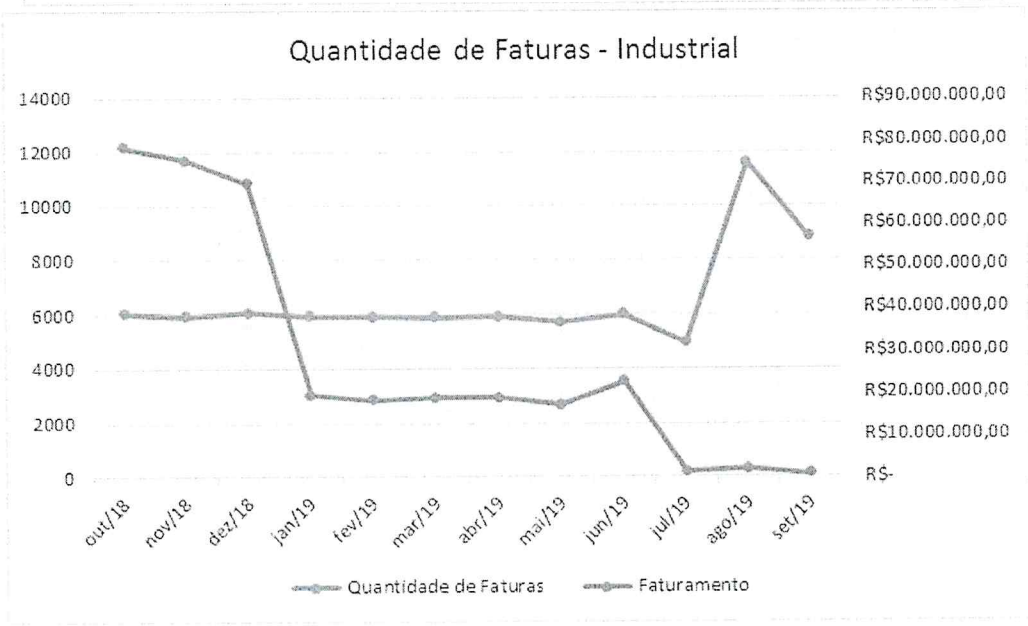


O setor comercial já aponta para o envio de duas faturas a partir de agosto/2019, no entanto a queda de faturamento a partir de janeiro de 2019 e os resultados a partir de junho de 2019 requerem um esclarecimento da ENEl.



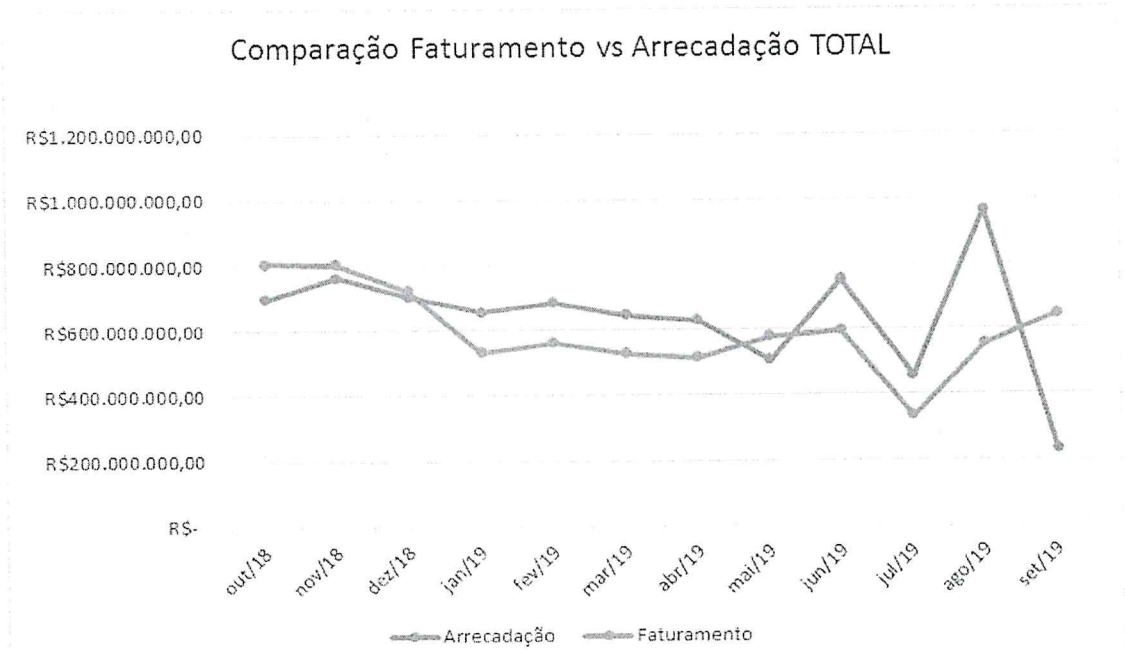
O setor residencial espelha o que era esperado: aumento do número de faturas a partir de agosto e consequente aumento de faturamento.



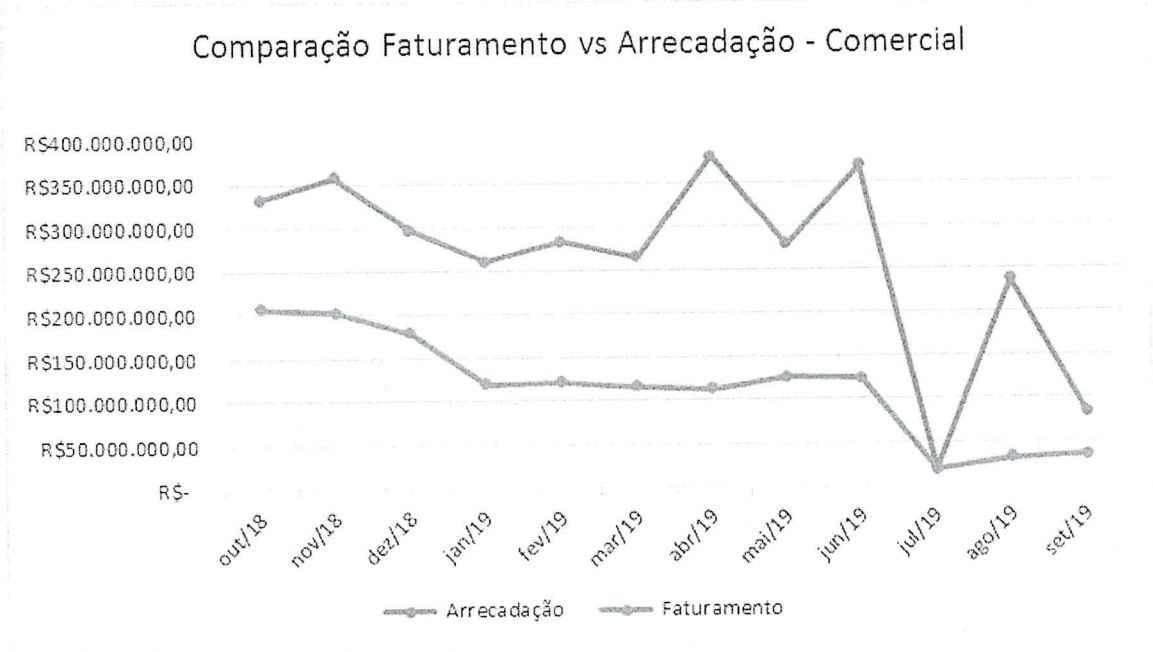


O comportamento do setor rural se justifica pela redução sazonal de consumo, mas o setor industrial tem uma queda grande do faturamento a partir de jan/19 e uma subida inesperada do numero de faturas emitidas em agosto e setembro/19 (faturamento vai a quase zero). Deve ser justificado.

2. Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo.

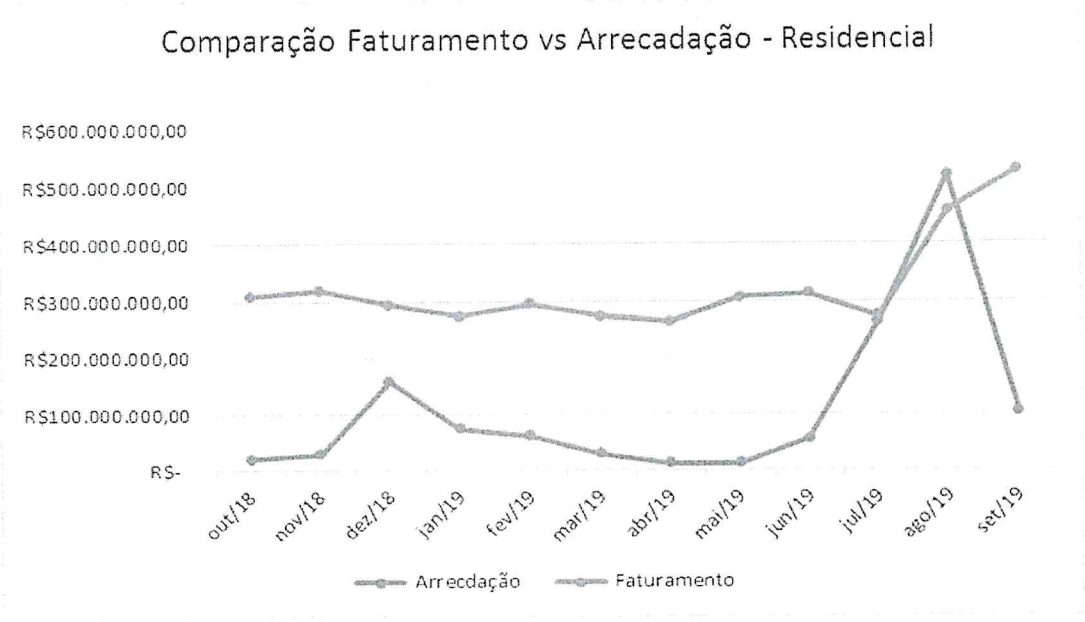


Justificar a redução de arrecadação em setembro/19

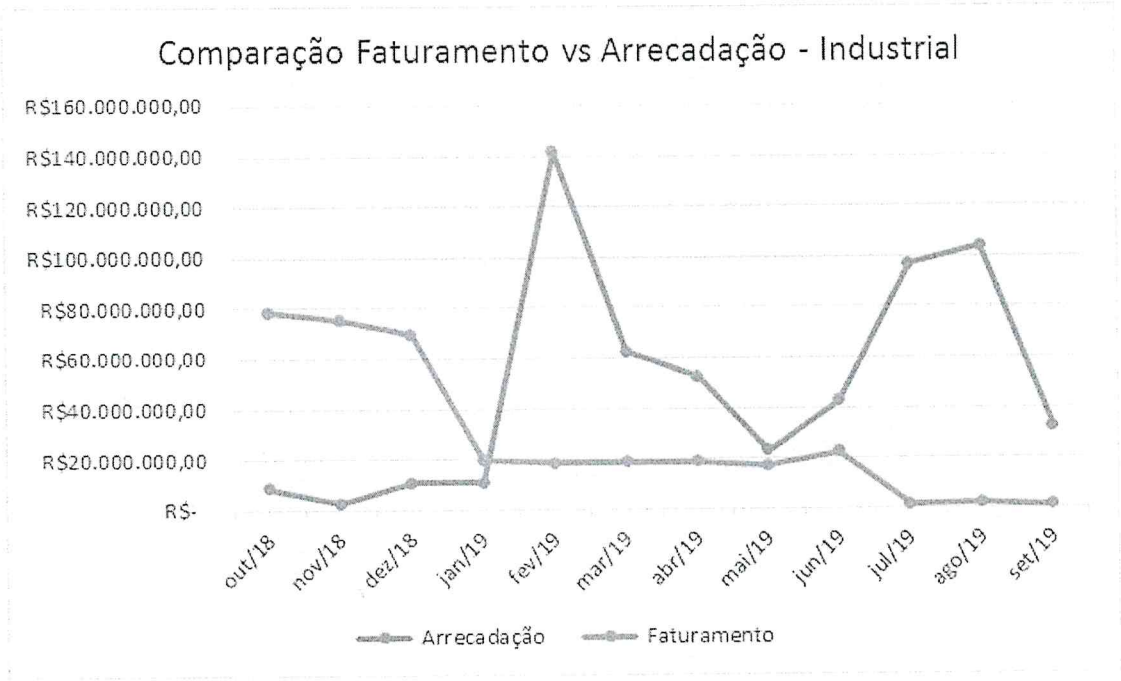


Justificar as grandes diferenças entre arrecadação e faturamento

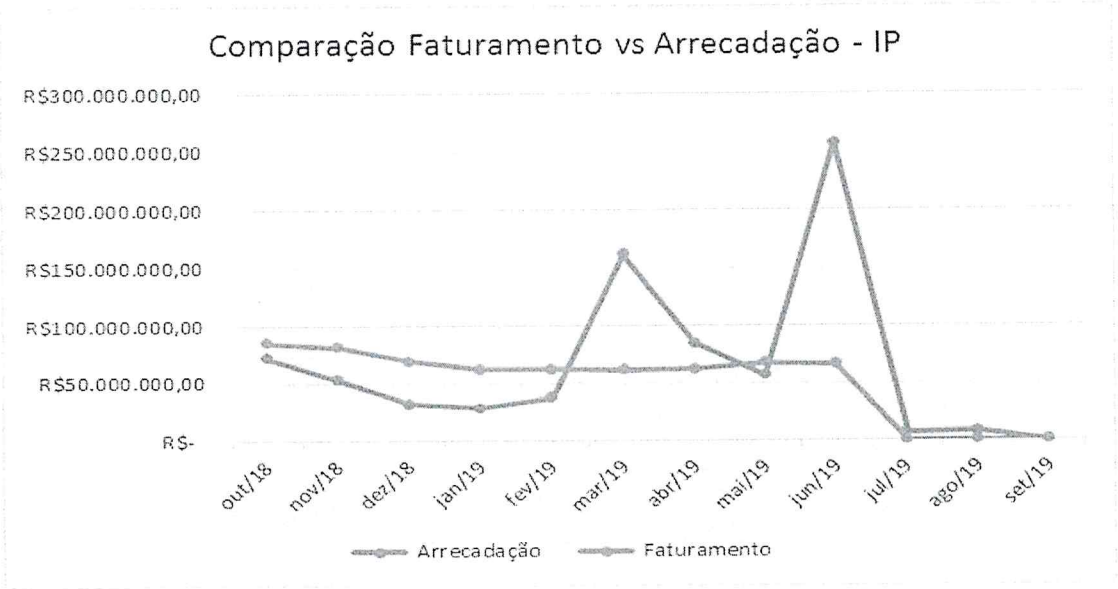
FL. 16



Justificar as grandes diferenças entre arrecadação e faturamento



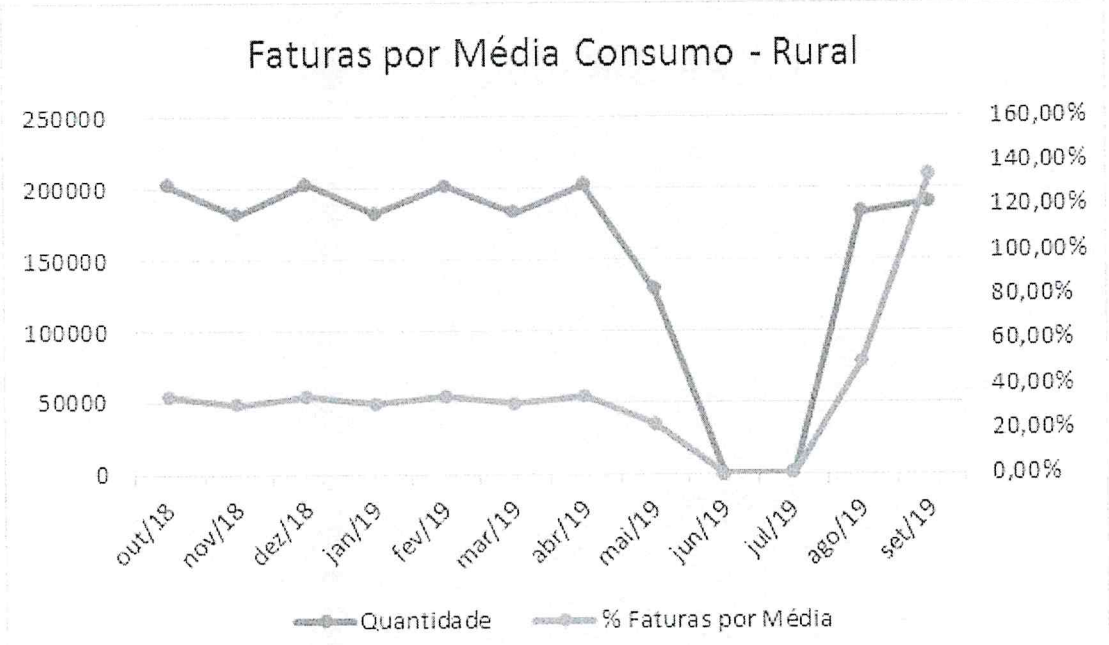
Justificar grandes diferenças entre arrecadação e faturamento



O sistema apresentou problemas no faturamento do Poder Público após a implantação do novo sistema, que foi regularizado em outubro.

Em torno de 100.000 foram faturados posteriormente com base no art. 113 (tinha leitura, mas teve um problema na última fase e não foi entregue ao cliente)

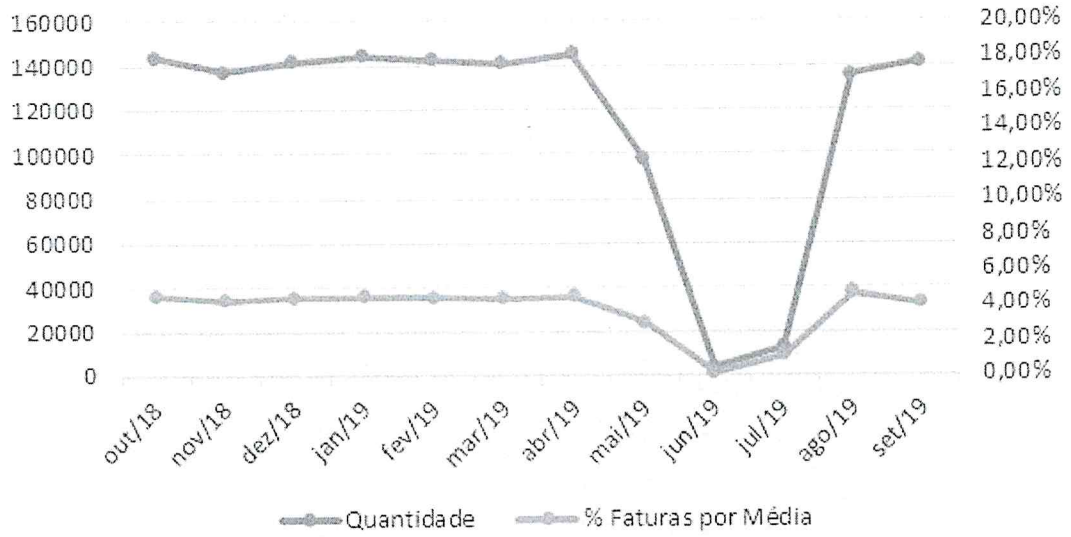
3. Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo, conforme modelo do Quadro 3 a seguir.



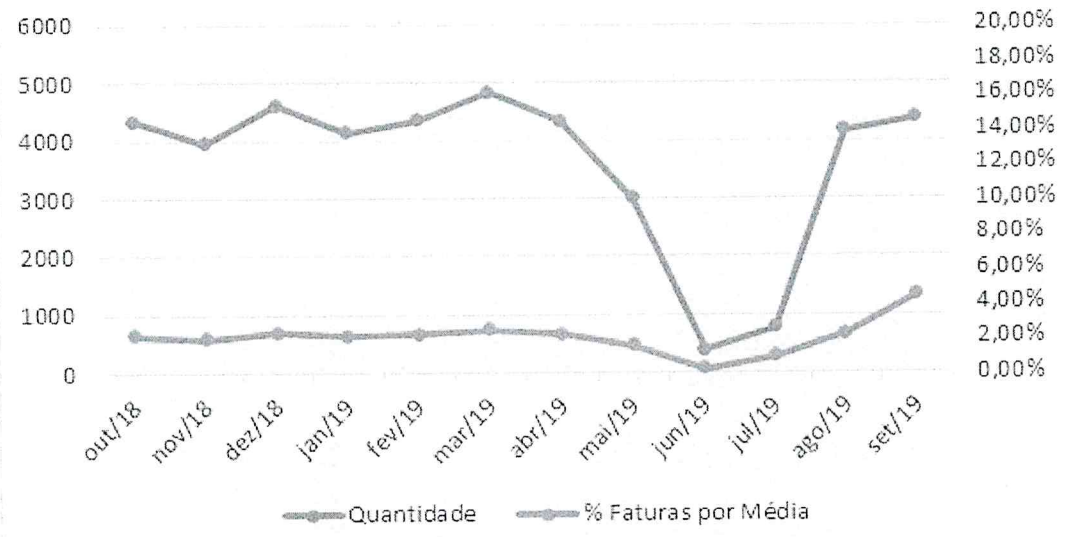
Justificar valores de junho a setembro/19

ARCE
FL. 13

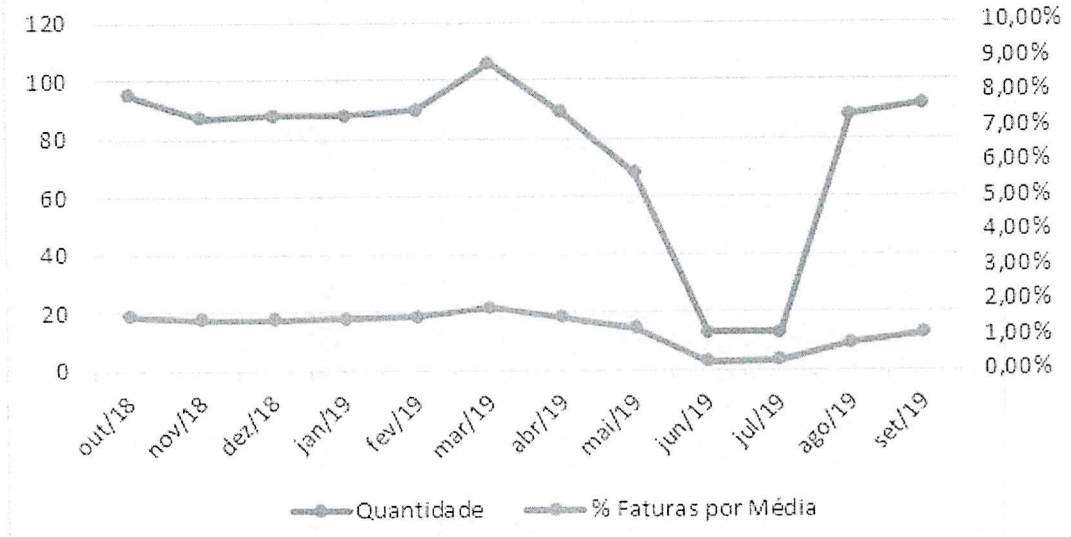
Faturas por Média Consumo - Residencial



Faturas por Média Consumo - Comercial



Faturas por Média Consumo - Industrial



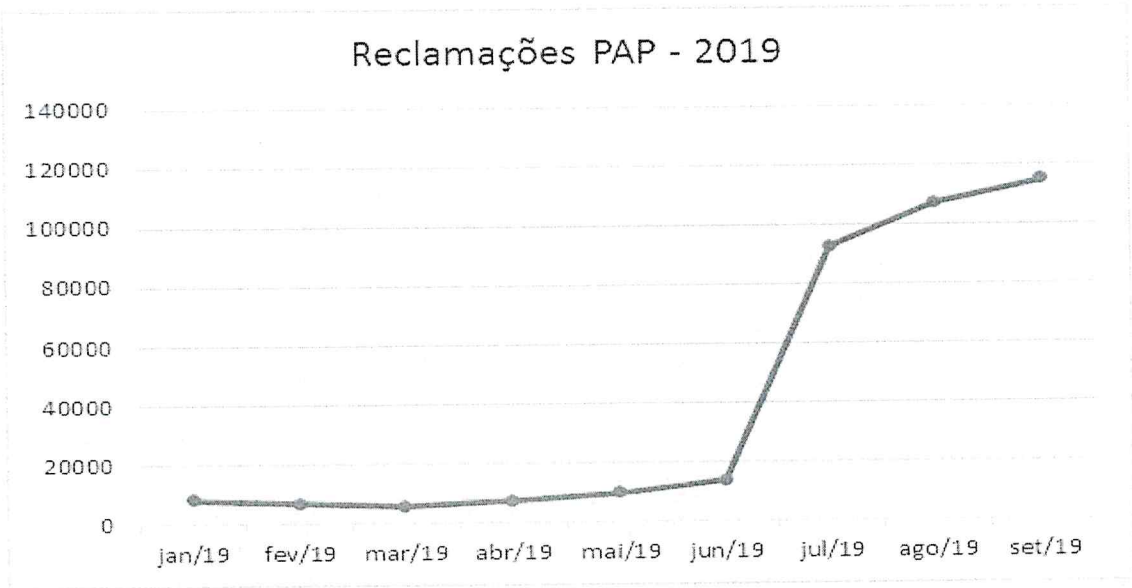
ARCE FL. 18

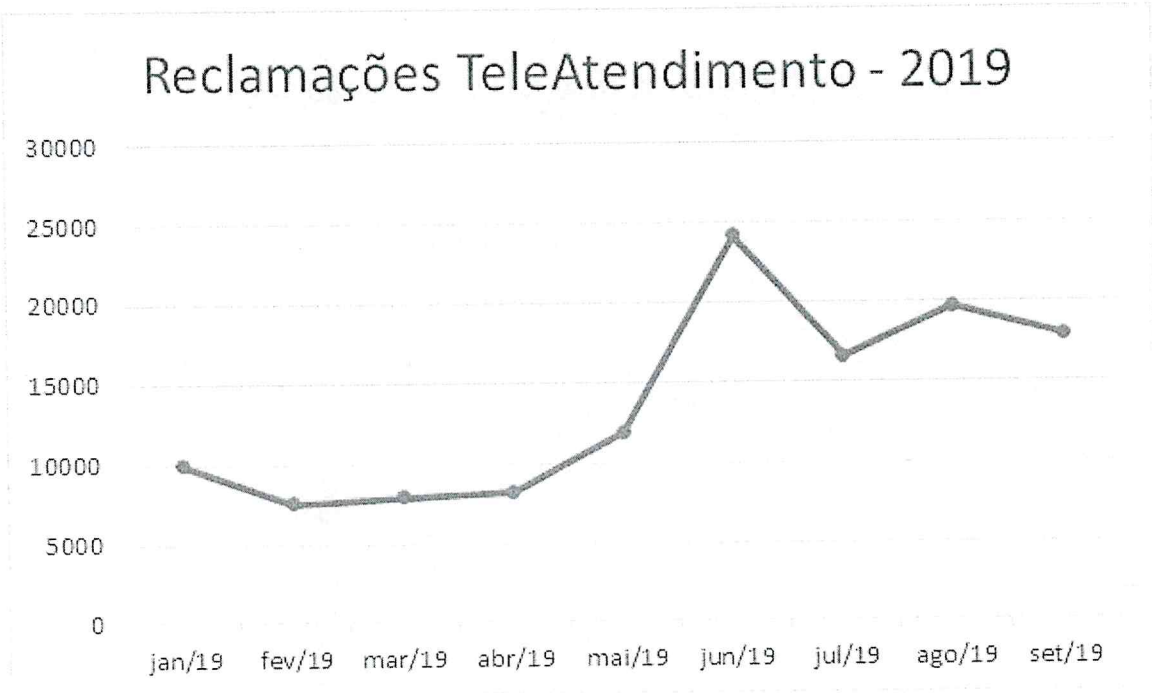
4. Lista (em planilha eletrônica) das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês (conforme dado apresentado em reunião realizada na sede desta Agência em XX, com a quantidade de meses em que os clientes receberam/receberão duas faturas,

   Sem questionamentos

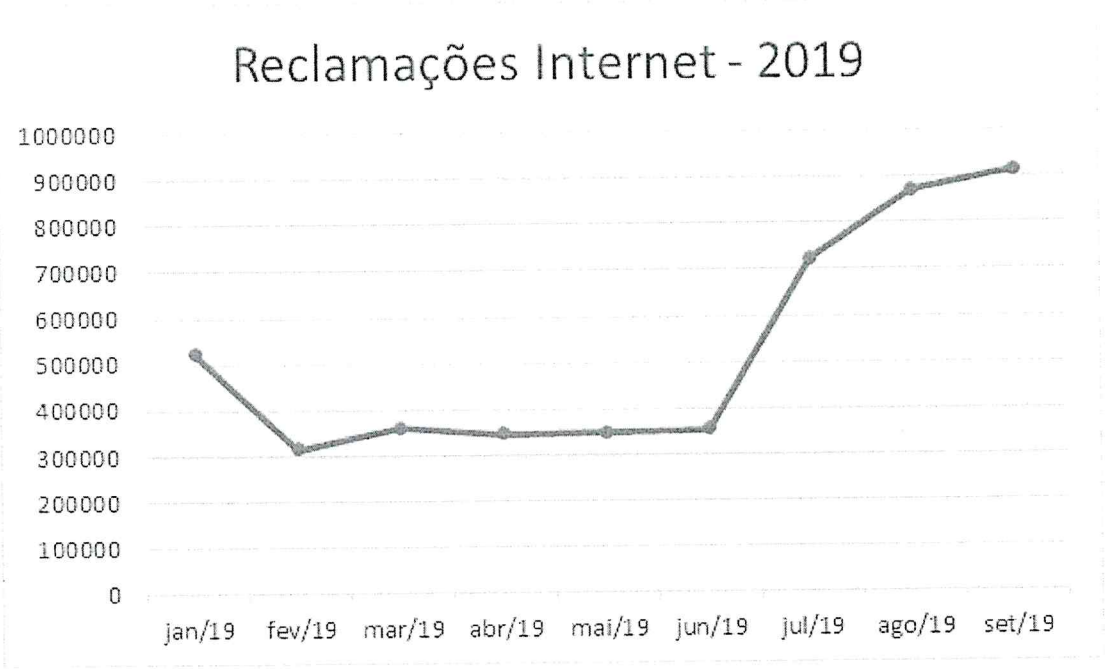
5. Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura (Anexo I da REN 414/2010 – Códigos 10.7, 20.2 e 20.13) nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por canal de atendimento (Posto de Atendimento Presencial, Teleatendimento, Internet, SMS, outros)

   Sem questionamentos





ARCE
FL 20



6. Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

   Sem questionamentos.

ARCE FL 21

Zimbra **cassio.andrade@arce.ce.gov.br**

RES: Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

De : Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com> qui, 28 de nov de 2019 19:04

1 anexo

Assunto : RES: Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

Para : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br>

Cc : Rosa Maria Nunes Vasconcelos <rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Hugo Manoel Oliveira da Silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>, Deleon Parente <deleon.parente@arce.ce.gov.br>

Boa tarde Cassio,

Em função das validações e na busca de esclarecimentos para os vossos questionamento, solicitamos que nos seja concedido mais 5 dias para o envio dos esclarecimento e informações adicionais, ou seja, que possamos enviar até terça (05/12/2019).

Atte,

Tarciso Costa

Especialista Regulação do Serviço

Diretoria de Regulação

enel

Rua Padre Valdevino, Administração central 4º andar.

Fortaleza/Ce, Brasil

T +55 85 34534877

C +55 85 99558896

F +55 85 34534000

Tarcisio.costa@enel.com

ARCE FL. 22

Zimbra **cassio.andrade@arce.ce.gov.br**

RES: Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

De : Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com> seg, 02 de dez de 2019 10:51

5 anexos

Assunto : RES: Esclarecimentos levantados na Reunião de 13/11/2019

Para : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br>

Cc : Rosa Maria Nunes Vasconcelos <rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Hugo Manoel Oliveira da Silva <hugomanoel.silva@arce.ce.gov.br>, Deleon Parente <deleon.parente@arce.ce.gov.br>

Bom dia,

Segue repostas para os questionamentos e arquivos contendo os novos quadros 2 e 3.

Segue também em anexo planilha contendo análises gráficas que representam que o faturamento ocorreu dentro do mês, todavia com vencimento para os meses subsequentes (Item 1).

Ficamos à disposição para esclarecimentos.

Atte,

Tarciso Costa

Especialista Regulação do Serviço

Diretoria de Regulação

enel

Rua Padre Valdevino, Administração central 4° andar,

Fortaleza/Ce, Brasil

ARCE FL. 23

QUADRO03_ARCE_v3.xlsx
55 KB

QUADRO02_ARRECADACAO_V2911.xlsx
28 KB

Reunião_Analise_Dados_ENEL_13_11_2019 _Draft 4.doc
1 MB

Faturado_ARCE_Visão mes referencia.xlsx
53 KB

ARCE FL. 24

Zimbra **cassio.andrade@arce.ce.gov.br**

ppt Audiencia

De : Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com> seg, 09 de dez de 2019 18:06

2 anexos

Assunto : ppt Audiencia

Para : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br>

Boa noite,

Segue apresentação feita na Assembleia Legislativa (26/09/2019).

Attè,

Tarciso Costa

Especialista Regulação do Serviço

Diretoria de Regulação

enel

Rua Padre Valdevino, Administração central 4º andar,

Fortaleza/Ce, Brasil

T +55 85 34534877

C +55 85 99558896

F +55 85 34534000

Tarcisio.costa@enel.com

Nada é permanente, salvo a mudança (Heraclito).

ARCE FL. 25

Audiência Pública_Sistema 2609v4.pdf
2 MB

EX/PRT/2223/2019

ARCE FL. 26

Regulação Brasil
Carta Enel CE 162-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar,
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

José Dickson Araujo de Oliveira
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
01/11/2019
Carta Enel CE 168-RB-2019

Referência: OF/CEE/0134/2019.

Assunto: Solicitação de dados para análise dos serviços de distribuição – Tema FATURAS DE ENERGIA ELÉTRICA – Processo administrativo nº PCEE/CEE/0006/2019.

Senhor Coordenador,

Estamos enviando, em anexo, mídia contendo os dados e as informações requeridas no ofício em referência.

Agradecemos a compreensão e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
Recebido por
Renata Morais
04/11/19

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
30/12/19

1

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 27

Ofício OF/CEE/0174/2019

Fortaleza, 23 de dezembro de 2019.

A Sua Senhoria o Senhor
Roberto Zanchi
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE
Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE
Processo PCEE/CEE/0006/2019

Senhor Presidente:

Em cumprimento ao que determina o artigo 25 da Resolução Normativa da ANEEL Nº 846, de 11 de junho de 2019, encaminhamos a V. Sa. o Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE e o correspondente Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, anexos ao presente expediente, para que essa Concessionária se manifeste no prazo regulamentar estabelecido pelo artigo 26 do instrumento legal citado.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

06.01.20
Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Seo. da Presidência

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN
ARTIGO 18 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 63, DE 12/05/2014

28

TN nº: 0002/2019-ARCE-SFE	**Número Sic do TN:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Fortaleza, Cambeba, CE, 60822325		
TELEFONE:	(85) 31945600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza, Joaquim Távora, CE, 60135040

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em fiscalização realizada no período de 01/10/2019 a 29/11/2019, foram constatados procedimentos dessa Concessionária que não estão em conformidade com a legislação do Setor Elétrico.
Os fatos apurados pela Equipe de Fiscalização da ANEEL estão detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

Processo Nº:	PCEE/CEE/0006/19

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Notificação para conhecimento da empresa sobre o conteúdo do Relatório de Fiscalização. A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado da data do recebimento do TN, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Cássio Tersandro de Castro Andrade		
CARGO/FUNÇÃO:	Analista de Regulação	**MATRÍCULA:**	000046-1-8
Fortaleza - CE, 23/12/2019		ASSINATURA:	Cassio Tersandro de Castro Andrade

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTE TN PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

Agente Fiscalizado:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE		
Natureza da Fiscalizacão:	Comercial		
Data da Lavratura:	23/12/2019	**Número do processo:**	PCEE/CEE/0006/19

NÃO CONFORMIDADES

NC1 - Realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

[...]

NC2 - Realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

[...]

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:

I – obrigatoriamente:

....

h) data de apresentação e de vencimento;

....

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

[...]

§3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

ARCE FL. 31

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

EMPRESA: Enel Distribuição Ceará

Processo PCEE/CEE/0006/2019

Coordenadoria de Energia - CEE

Relatório de Fiscalização 0002/2019-ARCE-SFE

Dezembro/2019

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

RF-0002/2019-ARCE-SFE

I - OBJETIVOS

Este relatório apresenta o resultado da fiscalização realizada na Enel Distribuição Ceará com o objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao procedimento adotado pela Distribuidora de envio de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês, conforme Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2016.

Vale ressaltar que a presente ação foi iniciada sob a forma de uma análise dos serviços prestados pela Distribuidora, porém, no decorrer das análises, ficaram evidenciadas irregularidades nos procedimentos adotados pela Distribuidora que implicaram na conversão para ação fiscalizadora.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA/

A metodologia adotada na fiscalização foi baseada na análise dos procedimentos adotados pela Distribuidora quando da emissão de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês para uma parcela das unidades consumidoras de sua área de concessão no período de agosto a setembro de 2019. As informações referentes a esse procedimento foram requisitadas da Distribuidora por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019, de 10 de outubro de 2019.

III - PERÍODO DA FISCALIZAÇÃO E EQUIPE TÉCNICA

A Fiscalização foi realizada no período de 1/10/2019 a 28/11/2019 pela seguinte Equipe Técnica:

Cássio Tersandro de Castro Andrade – ARCE – Coordenador

Hugo Manoel Oliveira da Silva – ARCE

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: Enel Distribuição Ceará.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Centro

CEP: 60.135-040 – Fortaleza/CE

ARCE FL. 33

V - CONSTATAÇÕES

Constatação C.1 – *Tempo entre apresentação e vencimento da fatura*

No ano de 2017, esta Agência tratou de uma Reclamação da Câmara Municipal de Fortaleza através do Processo PCEE/OUV/002/2017, no qual ficou constatado que uma parcela dos consumidores da Distribuidora estava recebendo a fatura de energia elétrica com uma antecedência superior a 30 dias em relação à data de vencimento, conforme demonstrado na Figura 1. A Figura 1 também esclarece que que o período de leitura dessas faturas estava de acordo com o estabelecido na legislação do setor elétrico.

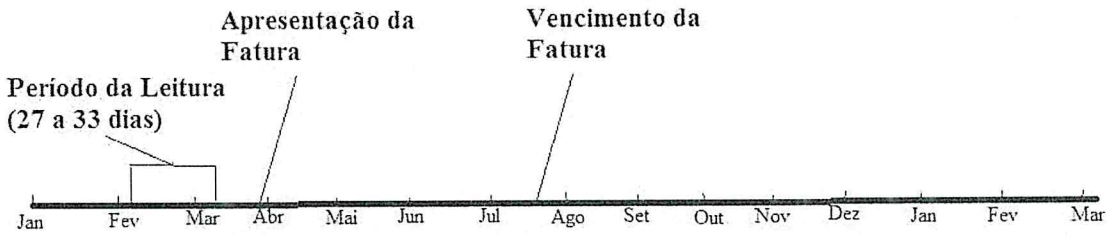


Figura 1 – Diagrama representativo do atraso entre apresentação e vencimento da fatura.

Os dados apresentados pela Distribuidora à época mostravam que o tempo médio entre apresentação e vencimento das faturas do Estado do Ceará estavam em 16 dias para os consumidores residenciais e 15 dias para os consumidores comerciais; no entanto, quando se questionou a média dos 100 piores casos, a Distribuidora apresentou números médios de 194 dias para consumidores residenciais e 114 dias para consumidores comerciais.

Como a situação constatada não representava descumprimento à legislação do setor elétrico, que estabelece (Art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010) apenas um prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias, esta Agência recomendou à Distribuidora que adotasse medidas para minimizar esta situação.

Em reunião realizada na sede desta Agência em 23/8/2019, a Distribuidora apresentou dados atualizados sobre esta situação, referentes ao primeiro semestre de 2019. Informou que os consumidores residenciais do Estado Ceará impactados pelo atraso entre data de apresentação e data de vencimento da fatura estavam recebendo a fatura, em média, com 48 dias de antecedência em relação ao vencimento, enquanto os consumidores comerciais recebiam a fatura, em média, 49 dias antes do vencimento. Informou ainda que, no município de Fortaleza, 1000 clientes das classes comerciais e residenciais estavam recebendo faturas, em média, 148 dias e 132 dias, respectivamente, antes da data de vencimento.

Em Anexo, temos as seguintes informações:

ARCE FL. 34

- **Anexo I:** Cópia do Parecer PR/OUV/0001/2017 do Processo PCEE/OUV/002/2017
- **Anexo II:** Cópia da Apresentação realizada pela ENEL CE em 23/8/2019

Constatação C.2 – *Períodos sem Datas de Vencimento de Faturas*

Para justificar o distanciamento entre a data de entrega da fatura e o seu vencimento, a Distribuidora, em audiência realizada na Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará ocorrida no dia 26 de setembro de 2019, afirmou que esta situação ocorreu, entre outros motivos, devido à limitação do antigo sistema comercial da Distribuidora (Sinergia) que, quando o vencimento da fatura incidia sobre um dia de feriado ou final-de-semana, o sistema automaticamente adiava o vencimento para o mês seguinte. Outra causa alegada se refere a mudanças nas datas de vencimento por solicitação do consumidor, que faziam com que o vencimento da fatura fosse postergado.

A Resolução ANEEL 414/2010, em seu Art. 2º, traz a definição de fatura:

> ....
>
> *XXXVI – fatura: documento comercial que apresenta a quantia monetária total que deve ser paga pelo consumidor à distribuidora, em função do fornecimento de energia elétrica, da conexão e uso do sistema ou da prestação de serviços, devendo especificar claramente os serviços fornecidos, a respectiva quantidade, tarifa e período de faturamento;*
>
> ....

O Art. 119 da citada Resolução estabelece as informações que devem constar na fatura;

> *Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:*
>
> *I – obrigatoriamente:*
>
> ....
>
> *h) data de apresentação e de vencimento;*
>
> ....

O Artigo 88 da citada Resolução estabelece que o faturamento deve ter periodicidade mensal:

> *Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.*

Diante das justificativas apresentadas pela Distribuidora quanto à causa do distanciamento entre apresentação e vencimento da fatura de energia, conclui-se que as unidades consumidoras afetadas tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nestes períodos. As definições referentes a fatura contidas na Resolução ANEEL 414/2010 incluem a obrigatoriedade de faturamento com periodicidade mensal (Artigo 88), de onde se conclui que durante

o(s) mês(es) em que não houve vencimentos de fatura, a distribuidora não obedeceu à este requisito tendo em vista que o consumidor afetado não recebeu faturas com os vencimentos referentes aos doze meses do ano (periodicidade mensal). As justificativas apresentadas pela Distribuidora (deficiências do Sistema de Faturamento, solicitação de consumidores para alterações da data de vencimento) esclarecem sobre a fonte do problema, mas não vem acompanhadas de soluções para a mitigação do mesmo, que poderiam ser encontradas na Resolução ANEEL 414/2010, a saber:

- Utilizar o que estabelece o Art. 113 da Resolução 414/2010, para os casos de ausência de faturamento por motivo de sua responsabilidade, como nos casos em que foram postergados as datas de vencimento das faturas por deficiência do sistema de faturamento, a distribuidora poderia, na fatura com vencimento no mês posterior ao que não houve vencimento, "parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes"
- Utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84 para ajustar "reaproximar" a data de vencimento da data de apresentação da fatura.

Em Anexo, temos as seguintes informações:

- **Anexo III:** Cópia da Apresentação realizada pela ENEL em 28/9/2019

Não Conformidade N.1 – Descumprimento dos procedimentos por faturamento Incorreto

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

> *Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:*
> *I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e*
> *II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.*
> *§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.*
>
> *[...]*

Prazo para regularização: 15 dias

Constatação C.3 – *Envio de duas Faturas em um mesmo mês*

Em agosto de 2019, por ocasião da implantação de um novo sistema computacional de faturamento, a Distribuidora, informando que o novo sistema não permitia um tempo entre apresentação e o vencimento da fatura superior a 30 dias, emitiu duas faturas de energia elétrica para a mesma data para um total estimado de 270 mil consumidores. Este procedimento gerou uma grande insatisfação entre os consumidores caracterizada pelo aumento do número de Reclamações nos Canais de Atendimento da Distribuidora. A Figura 2 mostra a evolução do número de reclamações presenciais nas lojas de atendimento da Distribuidora.

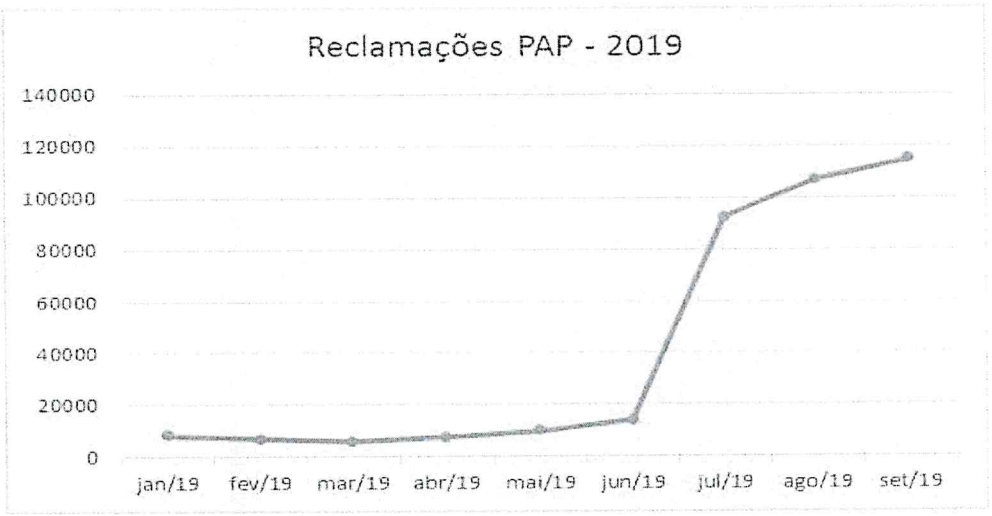


Figura 2 Evolução do número de Reclamações nas Lojas de Atendimento da Distribuidora

A Agência convocou a Distribuidora para uma reunião em 23/8/2019 com o objetivo de esclarecer a adoção do procedimento de envio de duas faturas no mês de agosto para uma parcela de seus consumidores. Na ocasião, a Distribuidora apresentou números atualizados sobre o impacto da medida onde se destaca que seriam atingidos 240.501 consumidores no Estado do Ceará que estavam recebendo a fatura com antecipação superior a 30 dias em relação à data de vencimento. Apresentou dados atualizados sobre os consumidores atingidos, informando que cerca de 50% dos atingidos receberiam duas faturas durante dois ou mais meses.

Diante de tais informações, esta Agência solicitou à ANEEL a abertura de um Processo de Fiscalização para analisar o procedimento adotado pela Distribuidora.

Em 10/10/2019, esta Agência enviou o Ofício OF/CEE/0134/2019 para a Distribuidora solicitando informações que comprovassem o procedimento adotado e as providências adotadas para minimizar o impacto junto aos consumidores. Em resposta a Distribuidora apresentou informações sobre a evolução de faturas enviadas aos consumidores, faturamento e arrecadação do período de outubro de 2018 a setembro de 2019, além da relação de 279.927 Unidades Consumidoras que receberam duas faturas com a mesma data de

vencimento (no mesmo mês). Apresentou também o conjunto de informações (folhetos, mídias, apresentações) que foram utilizados para informar aos consumidores afetados sobre o envio das duas faturas. A Figura 3 mostra a evolução da quantidade de faturas emitidos aos consumidores residenciais e o respectivo total faturado. Nela, pode ser verificado a redução de faturas emitidas em julho de 2019 como consequência da implantação do novo sistema computacional e a elevação das faturas emitidas e do faturamento ocorrido nos meses de agosto e setembro de 2019 resultante da emissão de duas faturas no mesmo mês.

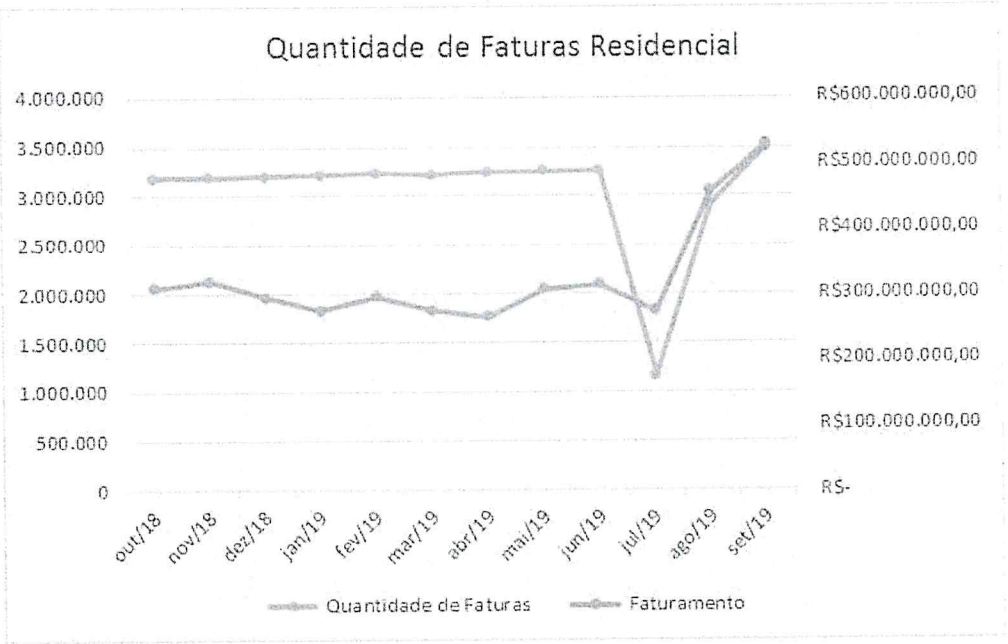


Figura 3 - Evolução da quantidade de faturas emitidas para consumidores residenciais e do total faturado (R$)

A Análise dos dados apresentados foi discutida com representantes da Distribuidora em reunião realizada na sede desta Agência em 13/11/2019. Na ocasião, entre outros esclarecimentos, a Distribuidora afirmou que, devido a implantação do novo sistema computacional, deixou de emitir faturas no período de 25/6 a 8/7 e que, as faturas com vencimento neste período tiveram seus vencimentos postergados para o mês posterior. Também afirmou que uma parcela das faturas emitidas com vencimento postergado, tiveram seu faturamento realizado com base no artigo 113 da Resolução 414/2010.

As Figuras 4 e 5 mostram partes de um folheto encaminhado aos consumidores afetados pelo envio de duas faturas e pode-se constatar a informação de que o consumidor, para ter condições de parcelamento, deveria procurar os canais de atendimento da Distribuidora.

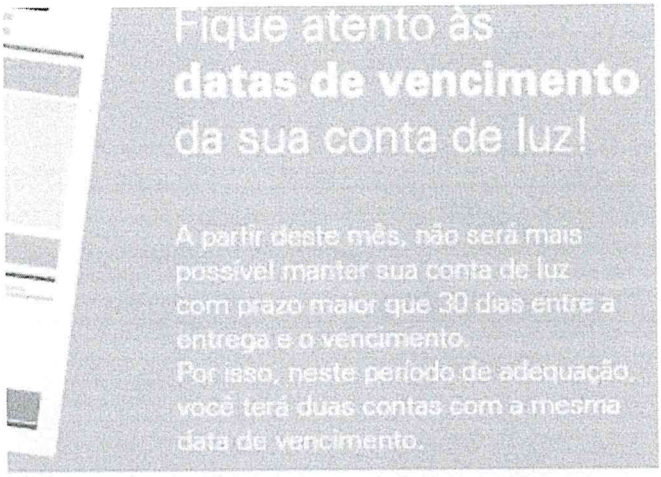


Figura 4 – Detalhe 1 de folheto enviado a consumidores informando sobre a emissão de duas faturas no mesmo mês.

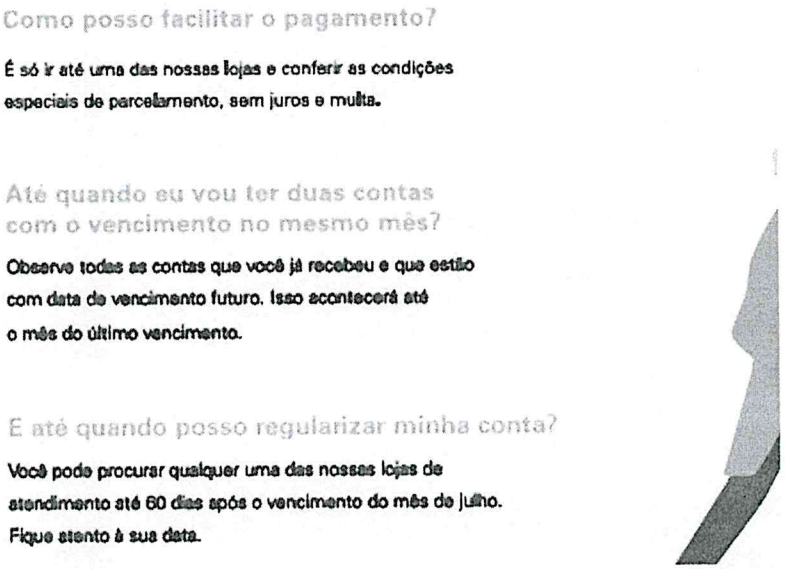


Figura 5 - Detalhe 2 de folheto enviado a consumidores informando sobre a emissão de duas faturas no mesmo mês.

Diante destas informações, constata-se que a Distribuidora emitiu duas faturas no mês para 279.927 Unidades Consumidoras da sua área de concessão e, ao fazê-lo, descumpriu com o que estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), a obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor.

ARCE FL. 39

Não Conformidade N.2 – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

> *Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.*
>
> *[...]*
>
> *Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:*
>
> *I – obrigatoriamente:*
>
> *....*
>
> *h) data de apresentação e de vencimento;*
>
> *....*
>
> *Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.*
>
> *[...]*
>
> *§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.*

VI – CONCLUSÃO

Conclui-se que a Enel Distribuição Ceará não cumpriu com os procedimentos estabelecidos nos artigos 88, 113, 119 e 124 da Resolução ANEEL 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica ao emitir duas faturas de energia elétrica para 279.927 Unidades Consumidoras a partir de agosto de 2019.

VII - EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE
Coordenador

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação

ARCE FL. 10

VIII – ANEXOS

ANEXO I - Cópia do Parecer PR/OUV/0001/2017 do Processo PCEE/OUV/002/2017

ANEXO II - Cópia da Apresentação realizada pela ENEL CE em 23/8/2019

ANEXO III - Cópia da Apresentação realizada pela ENEL em 28/9/2019

ARCE
FL. 11
22

FATURAMENTO CE

Agosto/2019

enel

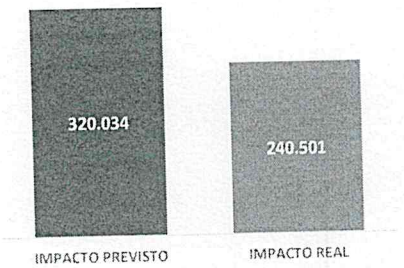
1

FATURAMENTO CE – ARCE
Adequação de Vencimentos

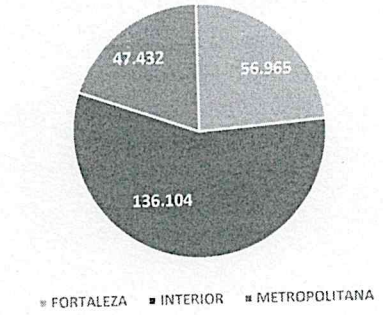
enel

- Solicitação Item 01:
  - **Quantidade de Consumidores do Estado do CE e da Região Metropolitana de Fortaleza:**

Total de Clientes Envolvidos



Clientes Envolvidos por Região



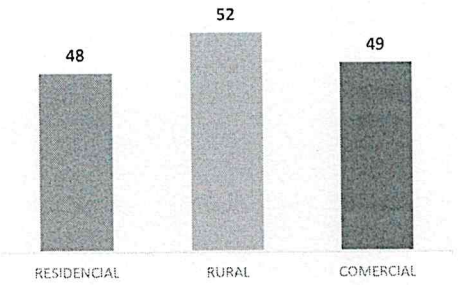
2

ARCE
FL. 42

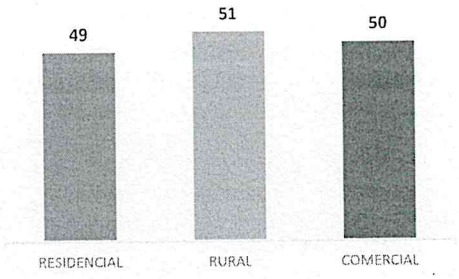
FATURAMENTO CE – ARCE
Adequação de Vencimentos

- Solicitação item 03:
  - Tempo Médio entre a data da leitura e data de vencimento da fatura dos clientes das classes residencial, comercial e rural do Estado do Ceará e da Região Metropolitana de Fortaleza (impactados e antes da mudança de sistema) durante o 1° semestre de 2019.

Tempo Médio – Ceará (Em dias)



Tempo Médio – Região Metropolitana (Em dias)

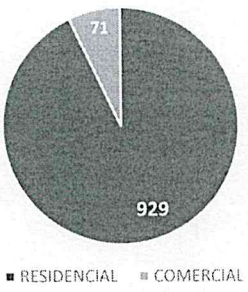


3

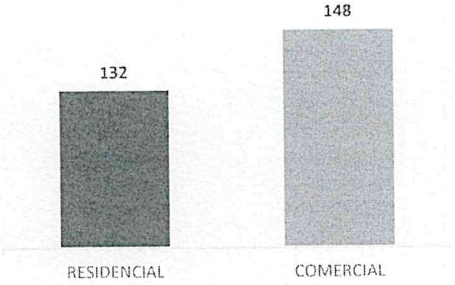
FATURAMENTO CE – ARCE
Adequação de Vencimentos

- Solicitação item 04:
  - Tempo Médio entre a data da leitura e data de vencimento da fatura dos 1000 clientes das classes residencial e comercial do município de Fortaleza com maior tempo (primeiro semestre 2019):

Clientes com Maior média – Fortaleza
(Total de 1.000)



Maior – Tempo Médio – Fortaleza
(Em dias)



4

ARCE
FL. 43

LOJAS DE ATENDIMENTO CE

Agosto/2019

enel

5

AÇÕES REALIZADAS

enel

- Quadro Extra de atendentes
  - Contratados 72 atendentes extras para lojas de atendimento e células de suporte ao atendimento.

Local	Quantidade
Atendentes Fort/Metro	24
Atendentes Interior	13
Atendentes Staff	35
TOTAL	**72**

Produtividade estimada em 82.368 serviços


G1 CEARÁ

Lojas da Enel abrem aos sábados em três bairros de Fortaleza até o fim de agosto

- Abertura de lojas de atendimento em dias não úteis
  - Sábado 27/7 – Lojas Aldeota, Centro e Messejana
  - Feriado 15/8 – Loja Aldeota
  - Sábados 17, 24 e 31/8 – Lojas Aldeota, Centro e Messejana



6

ARCE
FL. 44

AÇÕES REALIZADAS

- Ampliado o horário de atendimento ao público
- Lojas de Fortaleza iniciando atendimento às 7:30
- 34 Lojas compartilhadas com horário de atendimento ampliado de 4 para 6 ou 8hs/dia



- Célula de suporte ao novo sistema
  - Espaço criado com 17 posições de atendimento, sendo 15 para suporte remoto às lojas e 2 para analistas de sistema que efetuam correções de forma imediata.
  - Para as maiores lojas foram inseridos multiplicadores do Salesforce para suporte aos atendentes.

- Upgrade de Link de internet para 131 Lojas de atendimento
  - Velocidade mínima de 1MBps (Prazo de conclusão 30/8);
  - Status de implantação: 70%.

AÇÕES REALIZADAS

- Atendimento realizado via formulário de caixa rápido
  - Otimizadas as solicitações para os serviços de ligação nova, enquadramento baixa renda e solicitação de extrato de ICMS (para esse serviço atendíamos cerca de 180 solicitações/mês em 2018 e passamos a atender cerca de 10.400 solicitações/mês em 2019).

- Célula Caixa Rápido - Sescap
  - Alugado laboratório de informática no SESCAP*, para ingresso de caixa rápido
  - 26 colaboradores do Staff nessa célula





- Célula Caixa Rápido - Prédio Sede
  - 05 colaboradores deslocados do interior para apoiar no ingresso das solicitações mais complexas ou que necessitam de contato com o cliente/loja.

* Associação Profissional das Empresas de Serviços Contábeis do Estado do Ceará

ARCE
FL. 45

AÇÕES REALIZADAS

- Capacitação prévia dos atendentes
  - 56 horas práticas em laboratórios;
  - 28 horas práticas nas lojas de atendimento;
  - 03 capacitações teóricas via EAD;
  - Parceria com instituições de ensino;
  - Tutorial disponível na intranet.

- Aulões Sales Force com os atendentes aos Sábados
  - Atendentes estão sendo reciclados aos sábados em temas técnicos e comportamental



AÇÕES REALIZADAS

- Segmentado atendimento para imobiliárias
  - 01 Posição de atendimento exclusiva na loja Aldeota

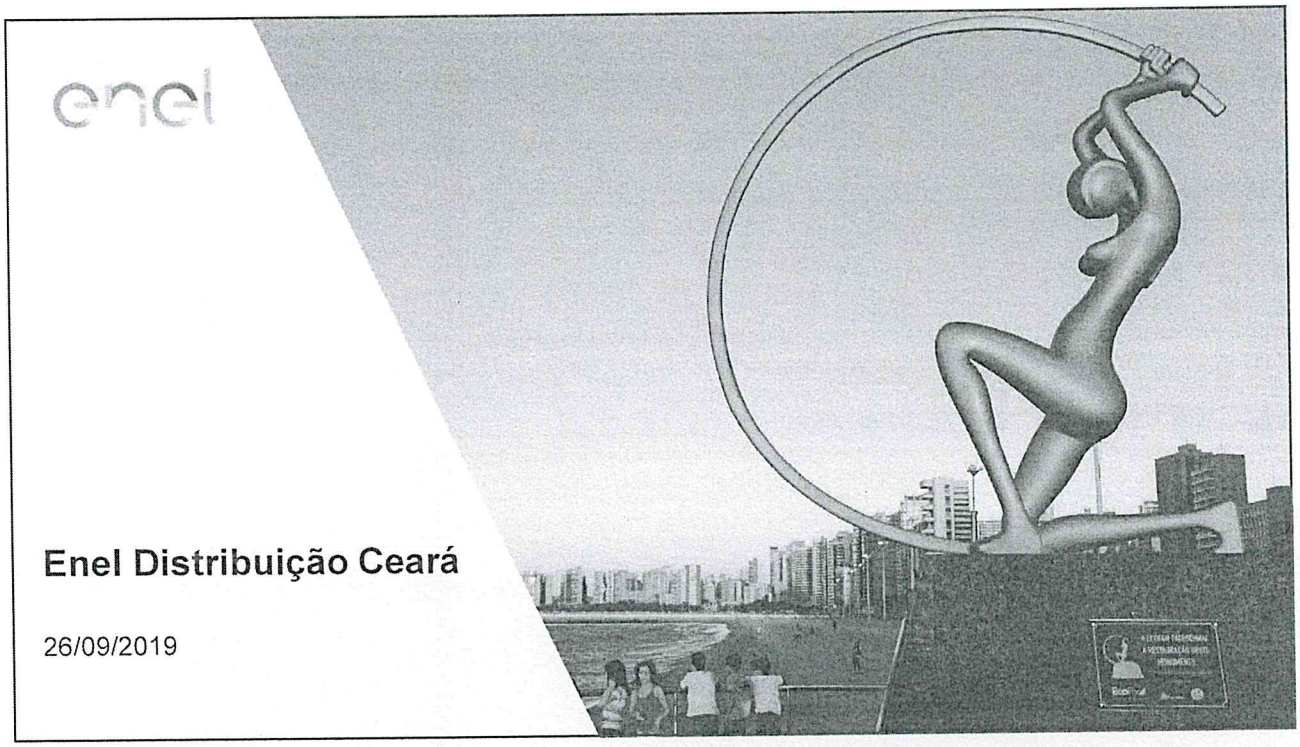


- Suporte Itinerante
  - Multiplicador visitando lojas de atendimento na região metropolitana e interior para dar suporte presencial e tirar dúvidas
  - Colaboradores próprios dando suporte diário nas lojas com maiores fluxos
- Reforço na segurança
  - Ampliado em 150% o quadro de seguranças nas lojas de atendimento de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Sobral e Juazeiro

ARCE
FL. 46



ARCE
FL. 47



Enel Distribuição Ceará

26/09/2019



ARCE
FL. 48

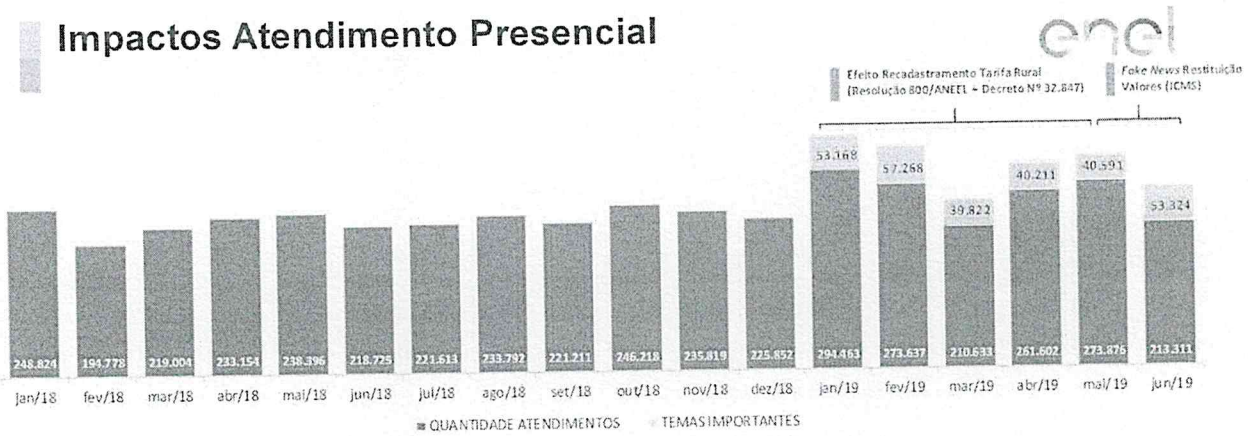

Presença no Brasil
enel
4 Distribuidoras
Maior Distribuidora
1 Transmissora
2.2 MW Interconexão
Área Concessão
523 mil km²
1,7 x o tamanho
da Itália
Extensão de Rede
470,7 mil km
12 voltas ao redor da Terra
Energia Distribuída
80 TWh
60% da Enel South America
Clientes
41,2 milhões
Aprox. população da
Unidades Consumidoras
17,3 milhões
66% da Enel South America


Ceará em números
Atuação em
100% do Estado
184 municípios
Área de concessão de
148.921 km²
3,5 milhões de clientes
faturados
11,9 GWh
energia distribuída
1.113
funcionários próprios
7.529
funcionários parceiros
5.259 km
Rede AT
89.598 km
Rede MT
55.790 km
Rede BT
118
Subestações
615
Alimentadores
3.657
Pontos
telecontrolados
Dados de Março/2019

ARCE
FL. 49
22



Impactos Atendimento Presencial



- **Decreto Rural Nº 32.847 do Governo do Estado do Ceará** – Envio de cartas para 584.625 clientes rurais, solicitando o recadastramento nas lojas de atendimento da Enel, com o objetivo de manter a isenção do ICMS na fatura de energia;
- **Resolução 800 ANEEL:** Criou regra de recadastramento para os clientes da tarifa Rural no Brasil a cada 03 anos.
- **Crise de Segurança Pública** – Redução dos serviços em campo, gerando atrasos nas ordens de serviços e provocando o atendimento reiterado nas lojas de atendimento;
- **Devolução de ICMS**: Disseminação nas redes sociais da falsa informação sobre restituição do ICMS, gerando um grande fluxo de clientes as lojas de atendimento da Enel.

ARCE
FL. 50

Benefícios

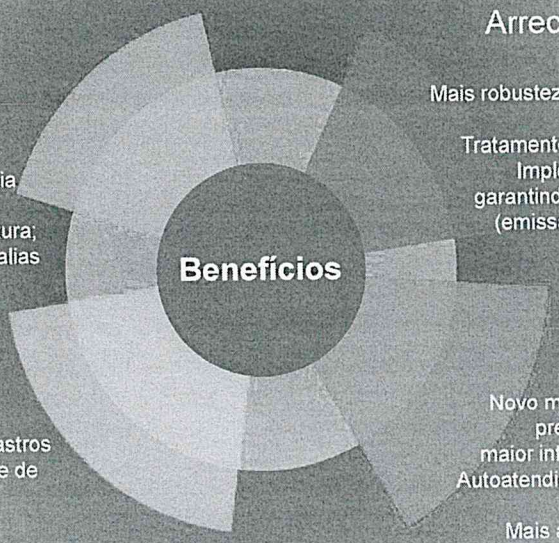
enel

Faturamento e Conta

Faturamento online;
Melhorias no layout das faturas;
Emissão de segunda via e/ou cópia fiel;
Maior controle do processo de leitura;
Novas críticas de leituras e anomalias de cálculos.

Cadastro

Melhorias consideráveis nos cadastros dos clientes, higienização da base de clientes.



Arrecadação e Cobrança

Mais robustez e flexibilidade no processo de cobrança e arrecadação;
Tratamento de bloqueios mais eficientes;
Implementação do boleto bancário, garantindo mais controle contra *fraudes* (emissão de código de barras falsos).

Atendimento

Digitalização da rede;
Comunicação digital multicanal;
Novo módulo de gestão de atendimento presencial. novos tipos de guiches. maior interação, maior controle e alertas;
Autoatendimento muito mais robusto e com mais funcionalidades;
Mais agilidade no atendimento com os acionadores rápidos.

Canais de Relacionamento

Canais automáticos

URA
Autoatendimento
APP e Site
Bot
SMS

Redes Sociais

Comunicação Rápida de amplo alcance

Atendimento humano

189 Lojas
03 Unidades Móveis
Call center 0800-285-0196
Ouvidoria 0800-280-4100
GDC

Executivo Grandes Clientes
Executivos de Governo
Gestor corporativo

Comunicação e Jurídico

Ecoenel
Redes de Liderança

Sustentabilidade

Equipes de campo

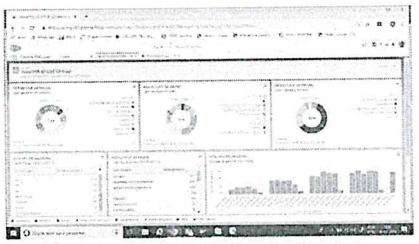


ARCE
FL. 51

Resultados
1º mês de Operação



1º Mês de Operação



Após a paralização do Sistema anterior, retomamos todas as atividades de maneira gradual:

- Mais de **3,5 Milhões de Faturas Emitidas sem erros**
- Efetividade de Leitura **de 99%**
- Mais de **8 Mil Atendimentos** diarios em canais presenciais
- Mais de **10 Mil Atendimentos** diarios em callcenter
- Mais de **30 Mil** trocas de titularidades realizadas
- Mais de **10 Mil Parcelamentos realizados**

LOJAS DE ATENDIMENTO

ARCE
FL. 52

Impactos Atendimento Presencial
Ações Realizadas

- Quadro Extra de atendentes
  - Contratados cerca de 140 atendentes extras para lojas de atendimento e células de suporte ao atendimento.



- Abertura de lojas de atendimento em dias não úteis
  - Sábado 27/7 – Lojas Aldeota, Centro e Messejana
  - Feriado 15/8 – Loja Aldeota
  - Sábados 17, 24 e 31/8 – Lojas Aldeota, Centro e Messejana
  - Sábados 14, 21 e 28/9 – 26 Lojas em 24 municípios
  - 3 unidade móveis de atendimento dando o suporte*



Impactos Atendimento Presencial
Ações Realizadas

- Ampliado o horário de atendimento ao público
  - Lojas de Fortaleza iniciando atendimento às 7:30
  - 17 Lojas compartilhadas com horário de atendimento ampliado de 4 para 6 ou 8hs/dia



- Célula de suporte ao novo sistema
  - Espaço criado com 17 posições de atendimento, sendo 15 para suporte remoto às lojas e 2 para analistas de sistema que efetuam correções de forma imediata.
  - Para as maiores lojas foram inseridos multiplicadores do Salesforce para suporte aos atendentes.

- Upgrade de Link de internet para 156 Lojas de atendimento
  - Velocidade mínima de 1MBps (Link Dedicado);

ARCE
FL. 53

Impactos Atendimento Presencial

Ações Realizadas

- Atendimento realizado via formulário de caixa rápido
  - Otimizado as solicitações para os serviços de ligação nova, enquadramento baixa renda e solicitação de extrato de ICMS com entrega de protocolo
  - Cliente recebe SMS com a confirmação do serviço e protocolo.

- Célula Caixa Rápido – Sescap e CDL
  - Alugado laboratório de informática no Sescap e CDL, para ingresso de caixa rápido
  - 26 colaboradores do Staff nessa célula





- Célula Caixa Rápido - Prédio Sede
  - 05 colaboradores deslocados do interior para apoiar no ingresso das solicitações mais complexas ou que necessitam de contato com o cliente/loja.

* Associação Profissional das Empresas de Serviços Contábeis do Estado do Ceará

Impactos Atendimento Presencial

Ações Realizadas

- Capacitação prévia dos atendentes
  - 56 horas práticas em laboratórios;
  - 28 horas práticas nas lojas de atendimento;
  - 03 capacitações teóricas via EAD;
  - Parceria com instituições de ensino;
  - Tutorial disponível na intranet.

- Aulões Sales Force com os atendentes aos Sábados
  - Atendentes estão sendo reciclados aos sábados em temas técnicos e comportamental



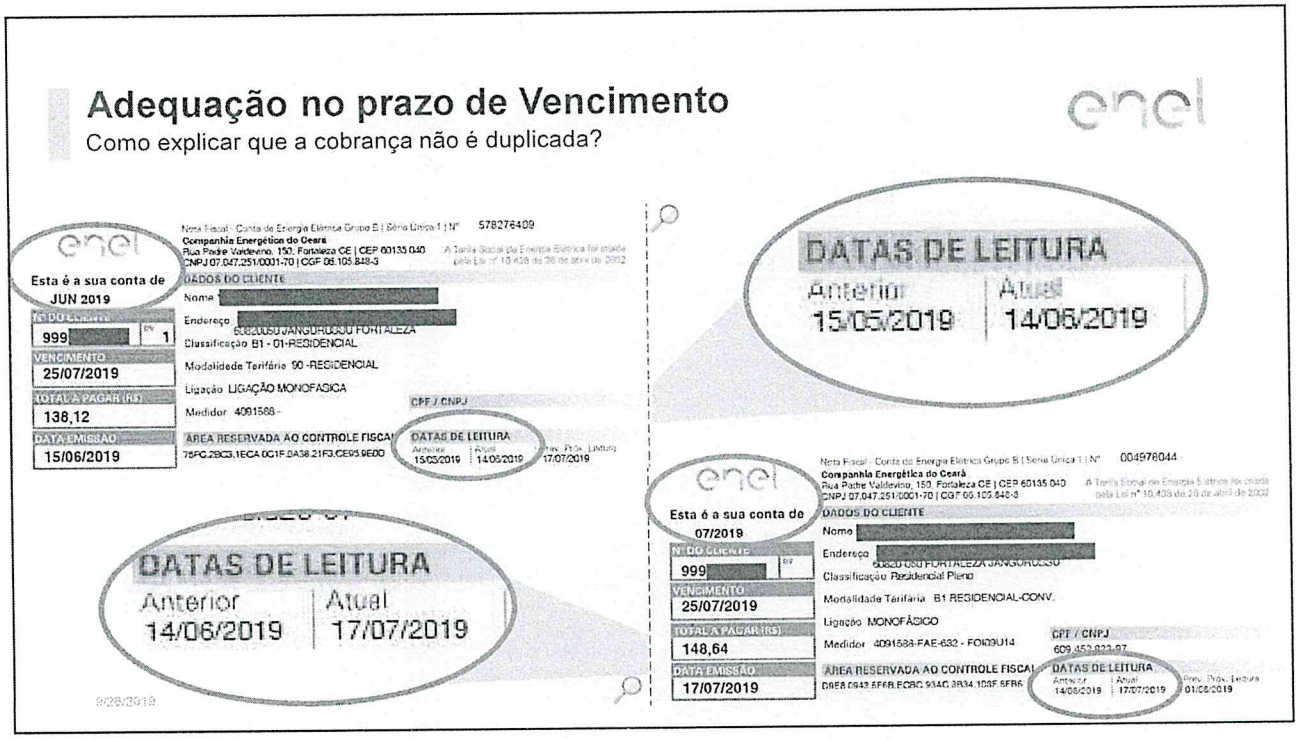


ARCE
FL. 54

FATURAS COM VENCIMENTO NO MESMO MÊS

Adequação no prazo de Vencimento

Como explicar que a cobrança não é duplicada?



ARCE
FL. 55

Adequação no Prazo de Vencimento

1) O que houve?

Após a entrada do novo Sistema alguns clientes tiveram seus vencimentos regularizados, essa adequação incorreu de o cliente ter 2 faturas vencendo no mesmo mês, o exemplo abaixo ajuda a entender.

CLIENTE 999[redacted]
VENCIMENTO FIXO 25

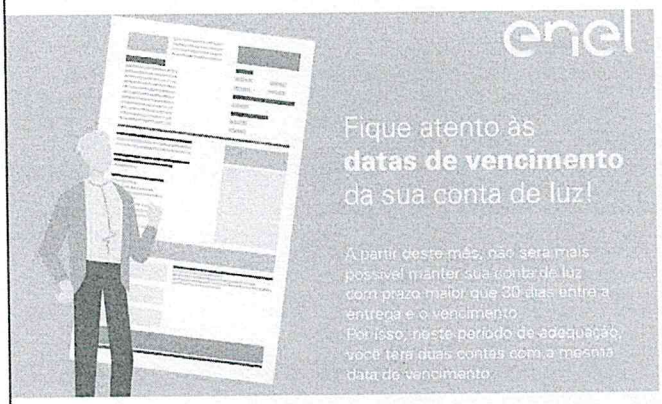
	Mês de Ref.	Datas de Leitura		Data de Emissão	Data de Vecto
		Anterior	Atual		
Sistema Legado (Synergia)	jan/19	LN	14/01/2019	14/01/2019	25/01/2019
	fev/19	14/01/2019	13/02/2019	13/02/2019	25/02/2019
	mar/19	13/02/2019	15/03/2019	15/03/2019	25/04/2019
	abr/19	15/03/2019	12/04/2019	12/04/2019	25/05/2019
	mai/19	12/04/2019	15/05/2019	15/05/2019	25/06/2019
	jun/19	15/05/2019	14/06/2019	14/06/2019	25/07/2019
Sistema Novo (SAP)	jul/19	14/06/2019	17/07/2019	17/07/2019	25/07/2019
	ago/19	17/07/2019	16/08/2019	16/08/2019	25/08/2019
	set/19	16/08/2019	13/09/2019	13/09/2019	25/09/2019

Vencimento com mais de 30 dias após a data da leitura.

Vencimento com 5 dias uteis após a data da leitura, respeitando a data escolhida pelo cliente.

Adequação no prazo de Vencimento

Flexibilização do Pagamento



Como posso facilitar o pagamento?

É só ir até uma das nossas lojas e conferir as condições especiais de parcelamento, sem juros e multa.

Até quando eu vou ter duas contas com o vencimento no mesmo mês?

Observe todas as contas que você já recebeu e que estão com data de vencimento futuro. Isso acontecerá até o mês do último vencimento.

E até quando posso regularizar minha conta?

Você pode procurar qualquer uma das nossas lojas de atendimento até 60 dias após o vencimento do mês de julho. Fique atento à sua data.



ARCE
FL. 56

Adequação no prazo de Vencimento

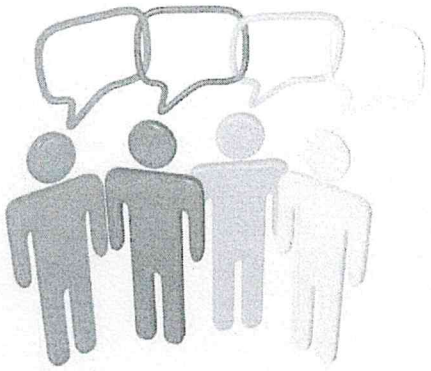
Plano de Comunicação

Com o cliente:
- Carta carona junto com as faturas
- Mensagem na conta
- SMS, URA e e-mail para clientes já faturados.

Com os canais de atendimento:
- Lojas

Com órgãos reguladores e defesa do consumidor:
- Procon
- Decon
- ARCE
- ANEEL

Com a mídia:
- Nota na mídia



Adequação no prazo de Vencimento

Status Atual

Análise dos Clientes



1. Ao todo tivemos **64,9k clientes** efetuaram os pagamentos totais dos valores envolvidos (**50,7% da base afetada de clientes de BT**);
2. Dos **13,4k clientes** sem pagamento identificado, **3,5k clientes** possuem parcelamentos ingressados no sistema.
3. **97,7% dos clientes** sem parcelamento ingressado no sistema receberam algum tipo de comunicação (**9,7 k clientes**). **Quantidade comunicada por canal de atendimento**: 1 canal:3.019/ 2 canais: 6.214 / 3 canais: 458 . **Alcance da comunicação:** Carta – 8.779 clientes // URA / SMS – 7.456 // E-mail – 594 clientes.

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

SEM EFEITO
ARCE FL. 57

PARECER PR/OUV/0001/2017

Processo PCEE/OUV/002/2017
Interessado: Câmara Municipal de Fortaleza
Concessionário: ENEL Distribuição Ceará
Assunto: Cobrança Indevida

Trata-se de solicitação de informações feita pela Câmara Municipal de Fortaleza, na pessoa do Vereador Evaldo Costa, acerca de casos de cobrança antecipada de contas de energia elétrica por parte da ENEL Distribuição do Ceará

RESUMO DOS FATOS

Inicialmente, registramos que uma solicitação similar já foi objeto de análise por parte da ANEEL através da Solicitação No. 060.259.29517-95, de 7/3/2017, criada a partir de questionamento formulado pelo Deputado Federal Vitor Valim. A ANEEL enviou suas considerações ao Deputado por meio do Ofício n° 313/2017-SMA/ANEEL, de 10/4/2017, cuja conclusão está transcrita abaixo:

> *"Pelos esclarecimentos apresentados, entendemos não haver prejuízo ao consumidor, pois não identificamos cobranças superiores ao devido e nem antecipação de cobrança. De fato, há um grande interstício entre o período faturado e a data de vencimento da fatura. Mas isso, ao contrário de ser uma cobrança antecipada, é de fato uma cobrança atrasada, pois o consumidor pagará a sua fatura 2 meses após o efetivo consumo. Contudo, caso este descolamento de datas cause desconforto ao consumidor, sugerimos que o mesmo contate a distribuidora para que esta avalie a readequação do calendário de leitura e cobrança de sua unidade."*

Em 11/4/2017, esta Agência recebeu a cópia do Requerimento No. 0446/2017 (fls. 3 e 4), de autoria do Vereador Evaldo Costa da Câmara Municipal de Fortaleza, que trata de solicitação de informações da ARCE sobre o seu papel na "resolução dos inúmeros casos de cobrança antecipada das contas viscendas de energia elétrica por parte da Enel Distribuição Ceará", alegando que "esta prática abusiva viola os seguintes artigos

ARCE SEM EFEITO FL. 57
ARCE FL. 58

84 e 88 da RESOLUÇÃO NORMATIVA No. 414, DE 9 DE SETEMBRO DE 2010, da AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL".

A partir desta notificação, esta Ouvidoria abriu, em 12/4/2017, a solicitação SOA No. 211447 (fls 2 e 2-A) e na mesma data enviou o Ofício OF/OUV/0030/2017 (fl. 5) para a ENEL solicitando informações referentes aos fatos relatados pelo Interessado.

A ENEL respondeu aos questionamentos desta Ouvidoria em 27/4/2017 por meio da Carta OUV Enel Ceará 008-17 (fls. 9 e 10), onde reafirma que os procedimentos adotados estão de acordo com as normas estabelecidas e apresenta os dados solicitados pela Agência.

Diante da resposta apresentada pela Distribuidora, esta Ouvidoria convocou os representantes do setor de faturamento para uma reunião, realizada em 17/5/17 (fls. 12 a 13-A). Nesta reunião, os representantes da Distribuidora apresentaram algumas medidas que estão sendo tomadas para minimizar os efeitos desta insatisfação dos consumidores com as datas de vencimento das faturas e se comprometeram a apresentar os resultados de novos estudos sobre o assunto.

Instada a se manifestar, a ENEL apresentou, em 2/6/2017, a Carta OUV Enel Ceará 012-17 (fls. 15 e 16), onde reafirma que "não procedem quaisquer alegações que esta Distribuidora estaria realizando cobranças antecipadas de consumo de energia vincendas" e apresenta as ações que estão sendo tomadas e que estão em estudo "visando otimizar a comunicação desse fato com os clientes envolvidos, inclusive, propiciando os devidos ajustes, caso seja de interesse dos mesmos".

LEGISLAÇÃO

A legislação citada no requerimento apresentado pela Câmara Municipal de Fortaleza (Arts. 84 e 88 da Resolução ANEEL 414/2010) se referem ao período de leitura para faturamento permitidos (Art. 84), com "intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura", e à periodicidade mensal do faturamento do consumo de energia elétrica e demais cobranças (art. 88).

O faturamento com base em consumos estimados, calculados pela média aritmética dos valores faturados nos dos 12 (doze) últimos ciclos de faturamentos (art. 89) só está previsto na legislação (Resolução ANEEL 414/2010) nos seguintes casos:

SEM EFEITO
ARCE FL. 58
ARCE FL. 59

- Leitura Plurimensal (art. 86): "Em unidades consumidoras do grupo B localizadas em área rural, a distribuidora pode efetuar as leituras em intervalos de até 12 (doze) ciclos consecutivos";
- Impedimento de Acesso (art. 87): "Ocorrendo impedimento de acesso para fins de leitura", a Distribuidora poderá efetuar faturamentos por média por um período máximo de 3(três) ciclos consecutivos, devendo a Distribuidora comunicar ao consumidor sobre a obrigação de permitir acesso à unidade;
- Retirada do Medidor sem a sua imediata substituição (art. 90): Por "motivo atribuível à distribuidora ou para fins de manutenção ou adequação técnica da unidade consumidora", o faturamento da unidade será efetuado com base na média dos 12(doze) ciclos anteriores (art. 89). A Distribuidora tem até 30 (trinta) dias para repor o equipamento, ou terá que faturar a unidade no mês subsequente pelo custo de disponibilidade;
- Situação de emergência ou de calamidade pública (art. 111) decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL. O faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média (art. 89) "desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora".

Quanto ao período entre a apresentação e o vencimento da fatura, o artigo 124 da Resolução ANEEL 414/2010 estabelece que:

> *Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.*
>
> *§ 1o Quando se tratar de unidades consumidoras enquadradas nas classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, o prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis.*
>
> *§ 2o Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês.*
>
> *§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.*

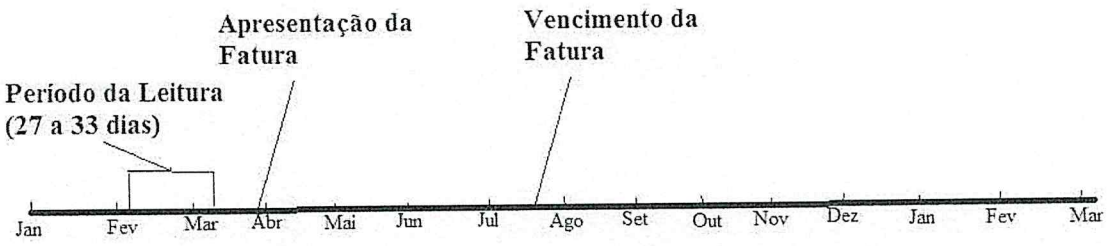
ANÁLISE

A questão apresentada a esta Ouvidoria pela Câmara Municipal de Fortaleza retrata uma interpretação errônea decorrente de um procedimento adotado pela ENEL com

SEM EFEITO
ARCE FL. 59
ARCE FL. 60

uma parte dos consumidores. A Figura a seguir apresenta um diagrama que exemplifica, em uma linha de tempo, as principais datas relacionadas ao faturamento de energia elétrica de um determinado mês, a saber: o período de leitura, a apresentação da fatura e a data de vencimento da fatura.

Diagrama das Datas de Medição e Faturamento da Conta de Energia Elétrica



O Diagrama apresentado acima tenta ilustrar a fonte de insatisfação do consumidor registrada pelo representante da Câmara Municipal de Fortaleza: existe uma distância temporal entre a apresentação da fatura e o vencimento da mesma, o que levanta a suspeita no consumidor de que o faturamento esteja sendo realizado com base em valores estimados. No entanto, os valores faturados foram efetivamente medidos, porém, tiveram os vencimentos postergados.

Esta Agência questionou a Distribuidora sobre os tempos médios entre a apresentação e vencimento da fatura para os consumidores de todo o Estado do Ceará, para os consumidores do município de Fortaleza e ainda solicitou o tempo médio dos 100 piores casos do município de Fortaleza (Consumidores com os maiores intervalos de tempo entre apresentação e vencimento da fatura). Eis os resultados:

- Tempo médio entre a data de leitura e a data de vencimento das faturas dos consumidores das classes residencial, comercial e rural do Estado do Ceará:

Classe de Consumidores	Média de dias corridos
RURAL	*34*
RESIDENCIAL	*16*
COMERCIAL	*15*

- Tempo médio entre a data de leitura e a data de vencimento das faturas dos consumidores das classes residencial e comercial do município de Fortaleza:

SEM EFEITO
ARCE FL. 61

Classe de Consumidores	Média de dias corridos
RESIDENCIAL	*17*
COMERCIAL	*16*

- Tempo médio entre a data de leitura e a data de vencimento das faturas dos 100 consumidores das classes residencial e comercial de Fortaleza com maiores tempos registrados em 2017 entre a data de leitura e data de vencimento da fatura.

Média Residencial	*194 DIAS*
Média Comercial	*114 DIAS*

A legislação define um tempo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de **5 dias úteis (art. 124),** mas se exime de definir um tempo máximo, diante disso, os procedimentos adotados pela Distribuidora não estão infringindo a legislação do setor elétrico. No entanto, os números apresentados nas tabelas acima comprovam que existem motivos para a insatisfação dos consumidores. Os valores médios de tempo entre a entrega e o vencimento da fatura estão aceitáveis quando se consideram a totalidade dos consumidores do Estado do Ceará e do Município de Fortaleza (entre 15 e 17 dias para consumidores comerciais e residenciais). O caso dos consumidores rurais (média de 34 dias) se justifica pela aplicação da leitura plurimensal (art. 86), que permite a estimativa de consumo com posterior correção.

O problema se revela quando verificamos a média dos 100 piores casos, que revelam números preocupantes: **faturas sendo entregue com antecedência superior a seis meses da data de vencimento,** no caso de consumidores residenciais e de quase quatro meses para os consumidores comerciais do município de Fortaleza. A Distribuidora justifica esta situação como resultado da aplicação dos § 2º e 3º do art. 124 reproduzido acima, que postergou cumulativamente as datas de vencimento dos consumidores que solicitaram a aplicação dos citados parágrafos.

Estes números, em conjunto com a insatisfação dos consumidores registrada na Câmara Municipal de Fortaleza e anteriormente na Câmara dos Deputados, explicitam uma condição de desequilíbrios entre os entes regulados, pois, apesar de estar dentro dos limites legais, esta situação prejudica tanto a Distribuidora, com a postergação do faturamento, como os consumidores, pela insatisfação e insegurança quanto ao faturamento de um serviço cobrado com antecedência exagerada.

ARCE FL. 58
SEM EFEITO
ARCE FL. 62

Diante disto, esta Agência solicitou à Distribuidora a apresentação de medidas com o objetivo de minimizar os números apresentados. A Distribuidora apresentou o seguinte conjunto de medidas já adotadas:

- Verificação diária dos possíveis novos clientes com vencimento fixo para evitar que ocorra postergação, adequando o vencimento, obedecendo as disposições previstas no art. 124 da Resolução acima citada.
- Para as unidades consumidoras que, porventura, recebam duas faturas num único mês, referentes a períodos de faturamentos distintos, devido à postergação de vencimento de uma delas, disponibilizamos ao cliente modalidade de parcelamento em condições mais favoráveis, ou seja, sem a obrigatoriedade do pagamento de juros a incidir sobre a(s) parcela(s).
- Procedimento de bloqueio no Sistema para evitar a escolha pelo cliente de vencimento fixo para os dias 29, 30 e 31, a fim de impedir postergação de vencimentos nos meses que não possuem esses dias.

E as seguintes medidas em fase de estudo e validação:

- Implementar projeto piloto de contato ativo com os clientes com maior período de postergação de dias.
- Implementar projeto para envio de carta comunicativa aos clientes com vencimento postergado, ofertando proposta de parcelamento, para eliminar tal fato.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, reforçamos que não foi identificado nenhum descumprimento da legislação do setor elétrico por parte da Distribuidora, porém, diante da manifesta insatisfação dos consumidores com a situação apresentada, entendemos que esta Agência deverá monitorar periodicamente os tempos médios entre apresentação e entrega da fatura aos consumidores de energia elétrica do Estado do Ceará, com o objetivo de verificar se as medidas adotadas atingiram os resultados esperados.

Fortaleza, 13 de junho de 2017.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Analista de Regulação/ARCE

EXTPRT/0117/2020

SEM EFEITO
SEM EFEITO

ARCE FL. 62
ARCE FL. 63

Regulação Brasil
Carta Enel CE 162-RB-2019
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar,
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

José Dickson Araujo de Oliveira
Coordenador de Energia Elétrica da ARCE

Fortaleza
15/01/2020
Carta Enel CE 008-RB-2020

Referência: OF/CEE/0174/2019 – Termo de Notificação: nº 0002/2019-ARCE-SFE – Relatório de Fiscalização: nº 0002/2019-ARCE-SFE – Processo: PCEEE/CEE/0006/2019

Assunto: Solicitação de dilação de prazo.

Senhor Coordenador,

Em função da grande complexidade e da quantidade de informações requeridas para a manifestação ao referenciado Termo de Notificação, solicitamos prazo adicional de 15 dias para manifestação, ou seja, que o prazo seja estendido até o dia 05 de fevereiro de 2020.

Permanecemos a disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

ARCE
Recebido por
Renata Morais
Em 15/01/2020

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelo
Técnica em Atendimento
17-01-2020

20 ANOS ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SEM EFEITO ARCE FL. 57

SEM EFEITO ARCE FL. 58

ARCE FL. 64

OF/CEE/0018/2020

Fortaleza, 17 de janeiro de 2020.

A Sua Senhoria o Senhor
Charles de Capdeville
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Ref: Carta Enel CE 008-RB-2020

Senhor Presidente:

Em atenção à solicitação da Carta Enel CE 008-RB-2020 dessa Concessionária, sobre as providências necessárias para a manifestação ao Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE, informo que concedemos a prorrogação de prazo.

Atenciosamente,

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia da ARCE.

17.01.20
Enel Distribuição Ceará
Ana Lú Mendes
Sec. da Presidência

SEM EFEITO ARCE FL. 43

SEM EFEITO ARCE FL. 79

ARCE FL. 65

Ao Coordenador de Energia Elétrica da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, Sr. José Dickson Araújo de Oliveira

Termo de Notificação n° 0002/2019-ARCE-SFE, de 23/12/2019
Processo nº PCEE/CEE/0006/2019

Prezado Senhor,

Tendo em vista o Termo de Notificação n° 0002/2019-ARCE-SFE, emitido em 23 de dezembro de 2019 por essa ARCE ("TN"), consubstanciado no Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE ("RF"), a Companhia Energética do Ceará – ENEL Distribuição Ceará ("ENEL CE") apresenta sua manifestação e requer, desde já, o arquivamento do TN, pelos motivos a seguir expostos, nos termos do que dispõem os arts. 26 e seguintes da Resolução Normativa ANEEL n° 846, de 11 de junho de 2019 ("REN 846/2019").

1. Tempestividade

A ENEL CE recebeu o TN em 06 de janeiro de 2020, estabelecendo o prazo para apresentação de manifestação da Distribuidora a contar da data de recebimento do mesmo. Assim, considerando o prazo de 15 (quinze) dias para a apresentação de sua manifestação (art. 26, REN 846/2019) e que a contagem do prazo apenas tem início a partir do primeiro dia útil seguinte à data do recebimento, o prazo final para manifestar-se ao TN seria 21 de janeiro de 2020.

No entanto, através da Carta ENEL CE 008-RB-2020, protocolada junto a ARCE no dia 10/01/2020, a ENEL CE solicitou a concessão de prazo adicional de 15 (quinze) dias para manifestar-se ao Termo de Notificação. Em 17/01/2020, a ENEL CE recebeu a confirmação da ARCE, através do Oficio OF/CEE/0018/2020 acerca da concessão do prazo adicional de 15 (quinze) dias, alterando, assim, o prazo final para manifestar-se ao TN para 05 de fevereiro de 2020. Diante disso, a presente manifestação é tempestiva.

2. Fatos

A ARCE requisitou informações por meio do ofício OF/CEE/0134/2019, recebido pela Enel CE em 14/10/2019, cujo prazo de entrega postergado por meio do OF/CEE/151/2019. O referenciado ofício foi respondido tempestivamente em 01/11/2019, considerando a dilação de prazo concedida pela ARCE.

ARCE
Recebido por
Renata Morais
05 / 02 / 2020

ARCE
Rosa Mª. Nunes Vasconcelos
Técnica em Atendimento
07.02.2020

Enel Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza - Ceará – CEP: 60135-040

SEM EFEITO
SEM EFEITO
ARCE FL. 66
ARCE FL. 66

O TN foi emitido em 23 de dezembro de 2020, em virtude da fiscalização realizada com objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao procedimento adotado pela Enel CE quando do envio de duas faturas de energia elétrica em um mês no período de agosto e setembro de 2019.

Como resultado da fiscalização foram apontadas 03 Constatações e 02 Não Conformidades. Considerando isso, a ENEL CE apresenta a presente manifestação às Não Conformidades, na forma que segue.

2.1 Não Conformidade (NC.01) – Descumprimento dos procedimentos por faturamento incorreto

A equipe de fiscalização aduz que algumas unidades consumidoras tiveram as datas de vencimento postergadas durante um ou dois meses e, com isso, os consumidores não tiveram faturamento da energia elétrica consumida nesse período.

Na avaliação da equipe de fiscalização, assim agindo, a ENEL CE não teria observado o art. 88 da Resolução Normativa ANEEL n° 414, de 9 de setembro de 2010 ("REN 414/2010"). e, com isso, não obedeceu a obrigatoriedade de realizar o faturamento com periodicidade mensal e teria prejudicado o consumidor por não receber faturas com vencimento referente aos doze meses do ano.

Ainda, segundo o entendimento da fiscalização, a ENEL CE deveria apresentar solução para mitigar o suposto problema dos consumidores, nos termos do art. 113 da REN 414/2010.

Por essas razões a ENEL CE estaria descumprindo o art. 113 da REN 414/2010.

Manifestação da ENEL CE

Preliminarmente se faz necessário reforçar, conforme registrado pela equipe de fiscalização na Constatação C.1, que a distribuidora ao apresentar a fatura de energia elétrica com antecedência superior a 30 dias em relação a data de vencimento ***"não representava descumprimento à legislação do setor elétrico, que estabelece (Art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010) apenas um prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias..."***.

Importante enfatizar esse registro da equipe de fiscalização pois demonstra conformidade do processo da ENEL CE em observar os dispositivos regulamentares vigentes, principalmente no que tange a apresentação da fatura de energia elétrica e que possibilite ao consumidor um tempo adequado para seu pagamento.

No que tange a Constatação C.2, a equipe de fiscalização conclui que a causa do distanciamento entre a data apresentação e a data vencimento da fatura se dá pela postergação da data de vencimento. Sobre essa alegação é importante destacar que está havendo um equívoco por parte da fiscalização, uma vez que a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, como será demonstrado a seguir.

SEM EFEITO
FL. 65
SEM EFEITO
ARCE FL. 66
ARCE FL. 67

Em observância aos prazos que devem ser cumpridos entre a data de apresentação e a data de vencimento, conforme determina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, é possível ocorrer essa situação observada pela fiscalização, qual seja, duas faturas apresentadas em datas distintas, porém, com a mesma data de vencimento. Isso significa que mesmo havendo duas faturas emitidas em datas distintas, ambas tinham a mesma data de vencimento escolhida pelo consumidor.

Para ilustrar essa condição inerente ao processo de emissão de faturas, veja-se o faturamento de uma unidade consumidora nesse período questionado, a qual exemplifica a situação que ocorre nos casos em que há leitura e entrega da fatura de forma simultânea[1].

O consumidor que escolhe o dia 27 como data de vencimento, a emissão da fatura do mês de agosto/19 acontece no dia 23 de agosto de 2019. Para esse consumidor não será possível definir a data de vencimento da fatura de agosto para o dia 27/08/2019, haja vista que não será cumprido o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data do vencimento. Para casos como esse o vencimento deve ser deslocado para o dia 27/09, respeitando assim a data de vencimento escolhida pelo consumidor e o período mínimo entre a data de apresentação e a data de vencimento. A imagem abaixo demonstra o caso real ocorrido na UC 19219.



enel

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 006352178

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 08/2019

Nº DO CLIENTE	19219
DV	
VENCIMENTO	27/09/2019
TOTAL A PAGAR (R$)	81,90
DATA EMISSÃO	23/08/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome

Endereço

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9055558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

39BC.6FA0.145E.C2F6.81BE.CA14.E56D.3D6A

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
24/07/2019	23/08/2019	02/09/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Ocorre que, para esse mesmo consumidor, no faturamento referente ao mês de setembro/19, a emissão da fatura aconteça no dia 20/09/2019, o vencimento desse documento será o dia 27/09/2019, pois estão sendo observados os 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento. No mesmo sentido também será observada a data de vencimento escolhida pelo consumidor, que é o dia 27.

[1] Nesses casos a data de emissão é igual a data de apresentação da fatura.

SEM EFEITO
ARCE
FL. 68



Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 017856576

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 09/2019

Nº DO CLIENTE	DV
19219	

VENCIMENTO: 27/09/2019
TOTAL A PAGAR (R$): 76,89
DATA EMISSÃO: 20/09/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome GERARDO SARAIVA DOS SANTOS
Endereço AV PRE JAQUES NUNES 00000
62320-000 TIANGUA CENTRO
Classificação Residencial Pleno
Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.
Ligação MONOFÁSICO
Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ: 809.297.703-82

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL
993D.4A51.9374.14AB.7E2A.8EFE.E523.7B92

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
23/08/2019	20/09/2019	22/10/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Nesse sentido, não é possível concluir, como pretende a fiscalização, pelo enquadramento dado à N.1, e, conforme pode ser verificado no caso acima, cuja situação observada pela fiscalização é similar, que a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e essa data não foi alterada.

Por oportuno, registra-se que não há previsão na regulamentação ou procedimentos a serem adotados pela distribuidora para que a situação excepcional de duas faturas com vencimento na mesma data não ocorra, sem que para isso seja descumprido algum comando já previsto na regulamentação vigente.

Quanto a alegação de que a ENEL CE não estaria observando "*As definições referentes a fatura contidas na Resolução ANEEL 414/2010 incluem a obrigatoriedade de faturamento com periodicidade mensal (Artigo 88), de onde se conclui que durante o(s) mês(es) em que houve vencimentos de fatura, a distribuidora não obedeceu a este requisito tendo em vista que o consumidor afetado não recebeu faturas com os vencimentos referentes aos doze meses do ano (periodicidade mensal).*" é importante que sejam feitas algumas considerações já que, ao que parece, pode estar havendo uma divergência na interpretação de faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010.

Dessa, novamente por equívoco, confunde-se na alegação a diferença existente entre emissão da fatura ou apresentação da fatura com a da data de vencimento da fatura. Por certo, a obrigatoriedade regulamentar de realizar o faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010 diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento.

Diante da impossibilidade de se detalhar em cada normativo as minúcias para todas as situações, a regulamentação em um ambiente amplo como o segmento de distribuição de energia elétrica deve ser interpretada de forma sistêmica.

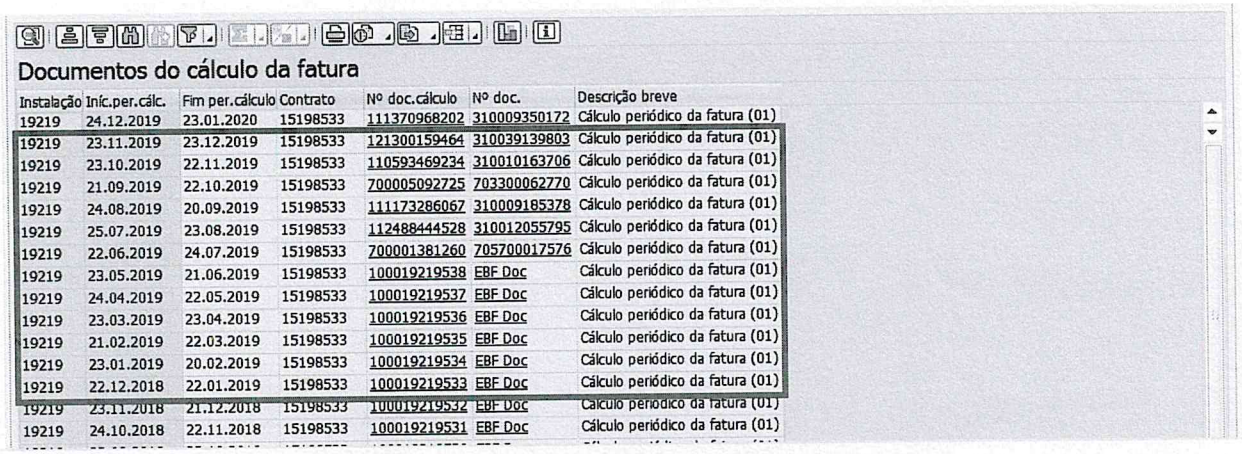
SEM EFEITO
ARCE
SEM EFEITO
ARCE
FL. 69

Isto posto, observa-se que, quando a REN 414/2010 determina que o faturamento da unidade consumidora deve ter periodicidade mensal, remete-se ao mês de referência daquela fatura. Tanto é assim, que seria desarrazoado, uma vez que a regulamentação não permite a interpretação de que faturamento deve ocorrer de acordo com a data de vencimento da fatura. Sobre essa questão, destaca-se que o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado.

Ademais, caso o entendimento do faturamento com periodicidade mensal estivesse vinculado a data de vencimento da fatura, por lógica textual, o texto inscrito no art. 88 estaria localizado dentro das disposições relacionadas na Seção IV da REN 414/10, cujo título é "Do Vencimento". Em assim sendo, verifica-se que há coerência na disposição dos artigos na REN 414/2010, bem como há interconexão no agrupamento dos Capítulos e Seções.

Diante desse cenário, cuja data de emissão da fatura é a que deve ocorrer em periodicidade mensal, e, diferente do que foi mencionado pela equipe de fiscalização, é importante reiterar que a ENEL CE em momento algum deixou de efetuar o faturamento dos seus consumidores de forma mensal, onde é possível comprovar em seus sistemas que foram emitidas faturas referente a todos os meses do ano.

Afim de demonstrar ter havido o correto faturamento em todos meses, conforme dispõe a regulamentação, a figura abaixo apresenta uma cópia da tela do sistema comercial da distribuidora onde é possível verificar o faturamento mensal.

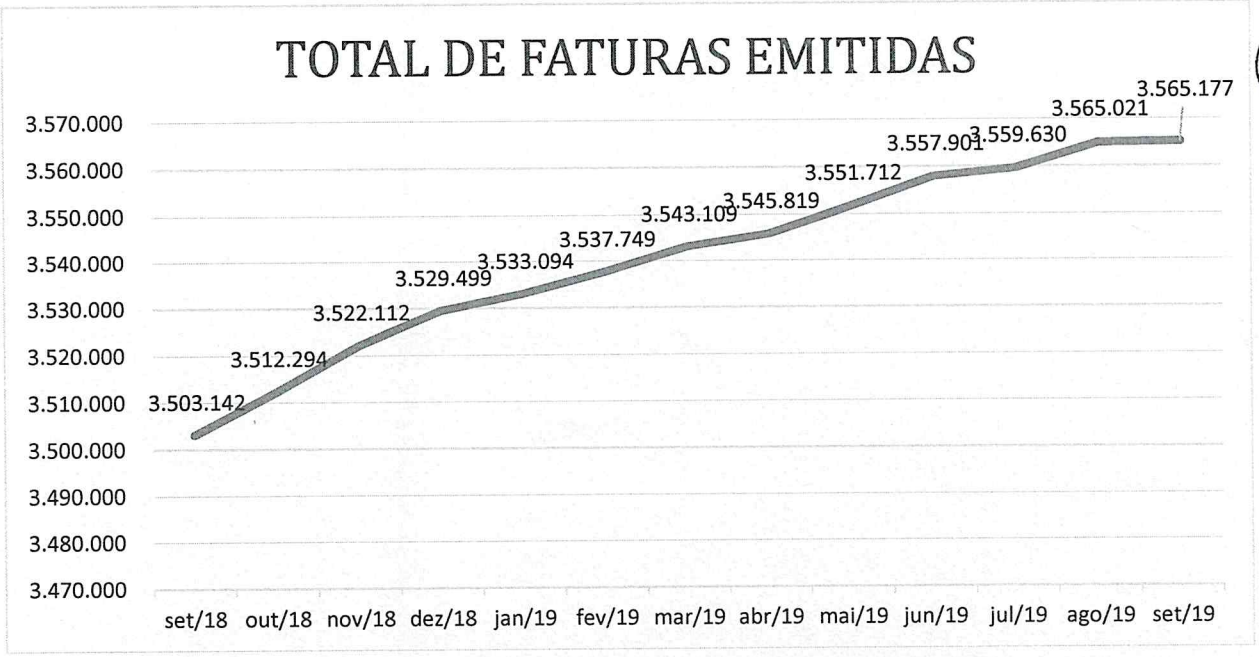


Documentos do cálculo da fatura

Instalação	Iníc.per.cálc.	Fim per.cálculo	Contrato	Nº doc.cálculo	Nº doc.	Descrição breve
19219	24.12.2019	23.01.2020	15198533	111370968202	310009350172	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2019	23.12.2019	15198533	121300159464	310039139803	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.10.2019	22.11.2019	15198533	110593469234	310010163706	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.09.2019	22.10.2019	15198533	700005092725	703300062770	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.08.2019	20.09.2019	15198533	111173286067	310009185378	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	25.07.2019	23.08.2019	15198533	112488444528	310012055795	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.06.2019	24.07.2019	15198533	700001381260	705700017576	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.05.2019	21.06.2019	15198533	100019219538	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.04.2019	22.05.2019	15198533	100019219537	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.03.2019	23.04.2019	15198533	100019219536	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.02.2019	22.03.2019	15198533	100019219535	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.01.2019	20.02.2019	15198533	100019219534	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.12.2018	22.01.2019	15198533	100019219533	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2018	21.12.2018	15198533	100019219532	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.10.2018	22.11.2018	15198533	100019219531	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)

O gráfico abaixo apresenta a quantidade (em milhões) de faturas **emitidas** em cada mês, demonstrando que a ENEL CE fatura os consumidores com periodicidade mensal, conforme prevê o art. 88 da REN 414/2010.

SEM EFEITO
ARCE FL. 69
SEM EFEITO
ARCE FL. 70



Portanto, como ficou demonstrado, a ENEL CE não deixou de faturar os consumidores de forma mensal, motivo pelo qual reforça-se que não há razões para que seja imposto a distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 afim de parcelar os valores das faturas, conforme fora indicado pela fiscalização, até mesmo porque, ressalta-se, não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo.

Além disso, não ficou demonstrado no RF, qualquer situação de faturamento de valores incorretos, faturamento pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão ou não apresentação fatura que implicasse no dever da distribuidora em seguir os procedimentos previstos na regulamentação citada.

No mesmo sentido, não seria viável "*utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84, para ajustar "reaproximar" a data de vencimento da data de apresentação da fatura*" como sugere a fiscalização, já que isso implicaria na necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de toda área de concessão e, eventualmente, isso acarretaria o mesmo efeito em outros consumidores que teriam redução no intervalo de leitura.

Cabe registrar ainda que, um provável motivo para o equívoco observado nessa questão está na forma como os dados foram solicitados pela ARCE, por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019, o qual, dentre outras, solicitou as seguintes informações:

> 1 – Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019... [grifou-se]
>
> 2 – Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019...
>
> 3 – Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo...

SEM EFEITO ARCE FL. 70
SEM EFEITO ARCE FL. 70
ARCE FL. 71

4 – Lista, em planilha eletrônica, das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês...

5 – Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura...

6 – Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

Assim sendo, conforme se pode depreender das informações requeridas pela fiscalização, no único Ofício que fora emitido quando da instrução do processo administrativo em comento, não há pedidos relacionados a quantidade de faturas emitidas e suas respectivas datas, portanto, não se pode afirmar que a Enel CE descumpriu o determinado no art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Ainda, a ARCE infere ao citar a suposta não aplicação do artigo 113 da REN 414/2010, que a distribuidora não parcelou automaticamente as faturas. Contudo, como se pode observar no que foi solicitado pela ARCE, em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (**Verdade Material**) que eles existiram. Como acima restou demonstrado, não se pode afirmar, portanto, que a distribuidora não realizou faturamento em periodicidade mensal, a qual, repita-se, foi definido com base na data de emissão ao invés de ser na data de vencimento. Portanto, resta claro que não se pode confundir faturamento, que deve ser realizado mensalmente, com vencimento, como quer fazer crer a equipe de fiscalização. Ainda, na situação exposta no RF, não se pode afirmar que a Enel CE estaria infringindo o art. 113 da REN 414/10.

Portanto, não há motivos para a manutenção da Não Conformidade em questão, solicitando a distribuidora, por conseguinte, o acolhimento da presente manifestação, com o devido cancelamento dessa Não Conformidade N.1.

2.2. Não Conformidade (NC.02) – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Constatação C.3 indica que após apresentação da ENEL CE sobre a implantação de novo sistema comercial instaurou processo de fiscalização para analisar os procedimentos adotados pela distribuidora com relação ao envio de duas faturas com a mesma data de vencimento.

De posse das informações apresentadas pela ENEL CE em atendimento à solicitação da ARCE, a equipe de fiscalização indica que a distribuidora teria emitido duas faturas no mês, descumprindo assim os comandos regulatórios relativos a faturamento mensal, obrigatoriedade de informar data de apresentação e vencimento na fatura de energia e, além disso, ter alterado a data de vencimento da fatura sem concordância do consumidor.

Por assim proceder a Enel CE não teria cumprido o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

SEM EFEITO
ARCE FL. 70
SEM EFEITO
ARCE FL. 72

Manifestação da ENEL CE

Inicialmente, cumpre-nos registrar acerca de como foi grafada a Não Conformidade pela ARCE, temos que no art. 119 da REN 414/2010 não consta mais o inciso "I", tampouco a alínea "h", onde a ARCE alega que na fatura esteja obrigatoriamente presente a data de "apresentação" e vencimento. Importante destacar que o texto do art. 119 foi alterado pela REN 775/2017, portanto, conforme abaixo transcrito e destacado, a fatura deve conter a data de vencimento e as demais informações contidas no citado artigo, onde não está presente a data de apresentação da fatura.

> Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter, de forma clara e objetiva, informações referentes: à identificação do consumidor e da unidade consumidora; ao valor total devido e **à data de vencimento**; às grandezas medidas e faturas, às tarifas publicadas pela ANEEL aplicadas e aos respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados; ao histórico de consumo; e aos impostos e contribuições incidentes. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017) **(Destacamos)**

No mesmo sentido, o item 2.3.1 da Seção 11.1 do Modulo 11 do PRODIST determina quais as informações referentes ao pagamento da fatura devem constar obrigatoriamente na fatura de energia elétrica:

> 2.3.1 A fatura de energia elétrica deve obrigatoriamente conter as seguintes informações referentes às informações para pagamento:
>
> a) Mês de referência do faturamento;
> b) Data de emissão da fatura;
> c) Data de vencimento da fatura;
> d) Valor total a pagar; e
> e) Código de barras e linha digitável, informação equivalente ou mensagem que o pagamento será realizado por meio de débito automático.
>
> 2.3.2 A data de emissão deve ser utilizada em substituição à data de apresentação da fatura. (Destacamos)

Diante do fato ora apresentado, a Enel CE solicita o cancelamento da Não Conformidade N.2 no que diz respeito ao suposto não cumprimento do art. 119 da REN 414/10, visto que essa cita como base o conteúdo de regulamentação que fora alterada, ou seja, que não está vigente para o período da fiscalização.

Quanto ao suposto descumprimento dos artigos 88 e 124 da REN 414/10, cabe novamente registrar que alguns fatos e argumentos apresentados na N.1, inclusive, quanto ao fato de que essa ARCE solicitou, por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019, único ofício enviado à Enel CE para instrução desta fiscalização, as seguintes informações:

> 1 – Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019...

SEM EFEITO
ARCE FL. 72
SEM EFEITO
ARCE FL. 73

2 – Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019...
3 – Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo...
4 – Lista, em planilha eletrônica, das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês...
5 – Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura...
6 – Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

Assim, a fiscalização infere, a partir de **quantidades** obtidas nas citadas planilhas enviadas pela Enel CE, que a distribuidora não emitiu faturas mensalmente (art. 88 da REN 414/2010), que a fatura não possui data de apresentação e **de vencimento** (art. 119 da REN 119 da REN 414/2010) e que foi modificada a data de vencimento da fatura sem autorização do consumidor.

Com relação a emissão de faturas com periodicidade mensal (art. 88 da REN 414/2010), a ENEL CE passa a transcrever e reiterar os argumentos e cenários apresentados na Manifestação à Não Conformidade N.1. É importante que sejam feitas algumas considerações já que, ao que parece, pode estar havendo uma divergência na interpretação de faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010.

Por equívoco, novamente confunde-se nessa alegação a diferença existente entre emissão da fatura ou apresentação da fatura com a da data de vencimento da fatura. Por certo, a obrigatoriedade regulamentar de realizar o faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010 diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento.

Diante da impossibilidade de se detalhar em cada normativo as minúcias para todas as situações, a regulamentação em um ambiente amplo como o segmento de distribuição de energia elétrica deve ser interpretada de forma sistêmica.

Isto posto, observa-se que, quando a REN 414/2010 determina que o faturamento da unidade consumidora deve ter periodicidade mensal, remete-se ao mês de referência daquela fatura. Tanto é assim, que seria desarrazoado, uma vez que a regulamentação não permite a interpretação de que faturamento deve ocorrer de acordo com a data de vencimento da fatura. Sobre essa questão, destaca-se que o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado.

Ademais, caso o entendimento do faturamento com periodicidade mensal estivesse vinculado a data de vencimento da fatura, por lógica textual, o texto inscrito no art. 88 estaria localizado dentro das disposições relacionadas na Seção IV da REN 414/10, cujo título é "Do Vencimento". Em assim sendo, verifica-se que há coerência na disposição dos artigos na REN 414/2010, bem como há interconexão no agrupamento dos Capítulos e Seções.

SEM EFEITO
ARCE
SEM EFEITO
ARCE FL. 74

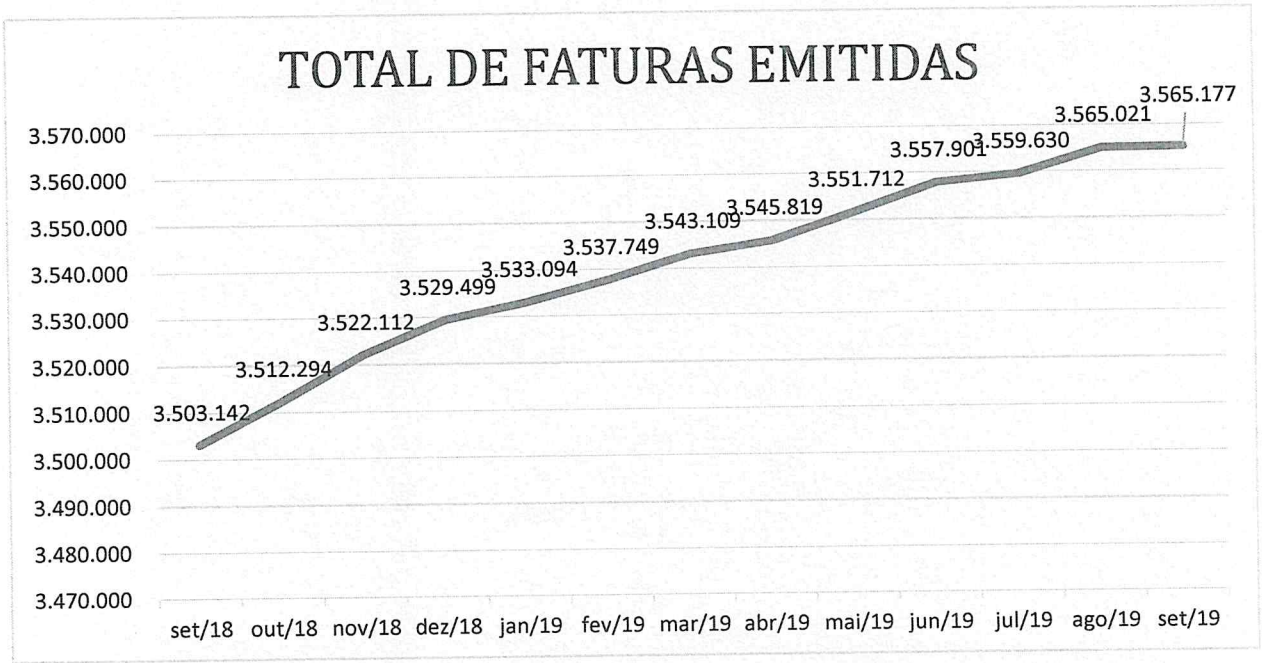
Diante desse cenário, cuja data de emissão da fatura é a que deve ocorrer em periodicidade mensal, e, diferente do que foi mencionado pela equipe de fiscalização, é importante reiterar que a ENEL CE em momento algum deixou de efetuar o faturamento dos seus consumidores de forma mensal, onde é possível comprovar em seus sistemas que foram emitidas faturas referente a todos os meses do ano.

Afim de demonstrar ter havido o correto faturamento em todos meses, conforme dispõe a regulamentação, a figura abaixo apresenta uma cópia da tela do sistema comercial da distribuidora onde é possível verificar o faturamento mensal.

Documentos do cálculo da fatura

Instalação	Inic.per.cálc.	Fim per.cálculo	Contrato	Nº doc.cálculo	Nº doc.	Descrição breve
19219	24.12.2019	23.01.2020	15198533	111370968202	310009350172	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2019	23.12.2019	15198533	121300159464	310039139803	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.10.2019	22.11.2019	15198533	110593469234	310010163706	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.09.2019	22.10.2019	15198533	700005092725	703300062770	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.08.2019	20.09.2019	15198533	111173286067	310009185378	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	25.07.2019	23.08.2019	15198533	112488444528	310012055795	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.06.2019	24.07.2019	15198533	700001381260	705700017576	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.05.2019	21.06.2019	15198533	100019219538	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.04.2019	22.05.2019	15198533	100019219537	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.03.2019	23.04.2019	15198533	100019219536	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.02.2019	22.03.2019	15198533	100019219535	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.01.2019	20.02.2019	15198533	100019219534	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.12.2018	22.01.2019	15198533	100019219533	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2018	21.12.2018	15198533	100019219532	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.10.2018	22.11.2018	15198533	100019219531	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)

O gráfico abaixo apresenta a quantidade (em milhões) de faturas **emitidas** em cada mês, demonstrando que a ENEL CE fatura os consumidores com periodicidade mensal, conforme prevê o art. 88 da REN 414/2010.



SEM EFEITO
ARCE FL. 53
SEM EFEITO
ARCE FL. 74
ARCE FL. 75

Portanto, como ficou demonstrado, a ENEL CE não deixou de faturar os consumidores de forma mensal, motivo pelo qual reforça-se que não há razões para que seja imposto a distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 afim de parcelar os valores das faturas, conforme fora indicado pela fiscalização, até mesmo porque, ressalta-se, não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo.

A título meramente argumentativo, com relação à data de apresentação da fatura, além do que foi manifestado no início acerca da revogação do trecho da REN 414/2010 que trata da exigência de constar na fatura a data de apresentação, temos que a mesma está contida na fatura como "data de emissão" e o vencimento. As faturas da Enel CE são emitidas em campo (leitura, impressão e entrega simultânea) sendo a data de apresentação a mesma da data de apresentação da fatura.

Isso inclusive atende ao que determina o Modulo 11 do PRODIST, no item 2.3.2 da Seção 11.1:

> 2.3.2 A data de emissão deve ser utilizada em substituição à data de apresentação da fatura.
>
> 2.3.2.1 A fatura somente deve incluir a data de apresentação se houver segurança, no momento da emissão da fatura, de quando a fatura será apresentada ao consumidor. Por exemplo, quando a distribuidora adota a modalidade LIES (leitura, impressão e entrega da fatura simultâneas), o que implica na data de apresentação ser igual à data de emissão da fatura. (Destacamos)

A imagem abaixo demonstra como a distribuidora utiliza a data de emissão nas faturas de energia elétrica:



Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 017856576

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 09/2019

Nº DO CLIENTE	19219
VENCIMENTO	27/09/2019
TOTAL A PAGAR (R$)	76,89
DATA EMISSÃO	20/09/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome GERARDO SARAIVA DOS SANTOS
Endereço AV PRE JAQUES NUNES 00000
62320-000 TIANGUA CENTRO
Classificação Residencial Pleno
Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.
Ligação MONOFASICO
Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ 809.297.703-82

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL
993D.4A51.5374.14AB.7E2A.8EFE.E523.7B92

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
23/08/2019	20/09/2019	22/10/2019

Sobre a alegação de que a ENEL CE teria alterado a data de vencimento dos consumidores, o ponto já foi abordado na Não Conformidade N.1, e reitera-se que o procedimento está correto e observa ao que determina a regulamentação vigente.

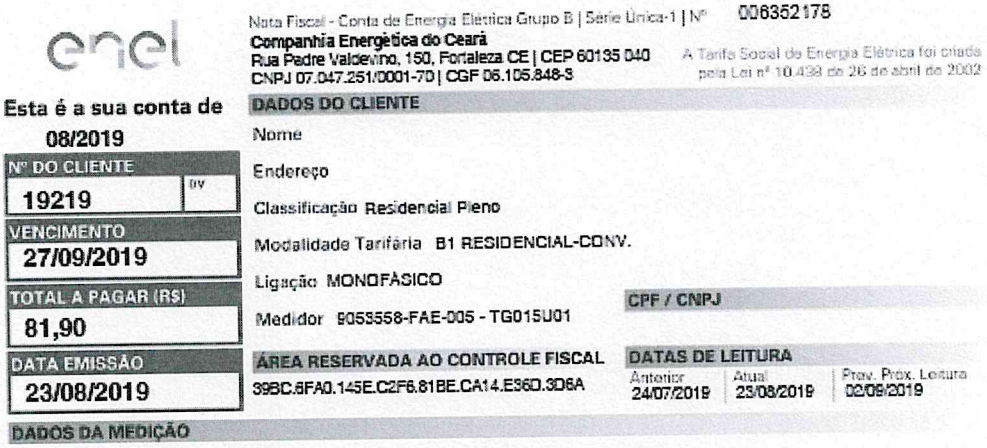
SEM EFEITO
SEM EFEITO
ARCE FL. 75
ARCE FL. 76

É importante destacar que está havendo um equívoco por parte da fiscalização, uma vez que a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, como será demonstrado a seguir.

Em observância aos prazos que devem ser cumpridos entre a data de apresentação e a data de vencimento, conforme determina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, é possível ocorrer essa situação observada pela fiscalização, qual seja, ter sido identificada duas faturas apresentadas em datas distintas, porém, com a mesma data de vencimento.

Para ilustrar essa condição inerente ao processo de emissão de faturas, veja-se o faturamento de uma unidade consumidora nesse período questionado, a qual exemplifica a situação que ocorre nos casos em que há leitura e entrega da fatura de forma simultânea[2].

O consumidor que escolhe o dia 27 como data de vencimento, a emissão da fatura do mês de agosto/19 acontece no dia 23 de agosto de 2019. Para esse consumidor não será possível definir a data de vencimento da fatura de agosto para o dia 27/08/2019, haja vista que não será cumprido o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data do vencimento. Para casos como esse o vencimento deve ser deslocado para o dia 27/09, respeitando assim a data de vencimento escolhida pelo consumidor e o período mínimo entre a data de apresentação e a data de vencimento. A imagem abaixo demonstra o caso real ocorrido na UC 19219.



enel

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 006352178

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 08/2019

Nº DO CLIENTE	DV
19219	

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 81,90

DATA EMISSÃO 23/08/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome

Endereço

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

39BC.6FA0.145E.C2F6.81BE.CA14.E36D.3D6A

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
24/07/2019	23/08/2019	02/09/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Ocorre que, para esse mesmo consumidor, no faturamento referente ao mês de setembro/19, a emissão da fatura aconteça no dia 20/09/2019, o vencimento desse documento será o dia 27/09/2019, pois estão sendo observados os 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento. No mesmo sentido também será observada a data de vencimento escolhida pelo consumidor, que é o dia 27.

[2] Nesses casos a data de emissão é igual a data de apresentação da fatura.

SEM EFEITO ARCE FL. 55

SEM EFEITO ARCE FL. 76

ARCE FL. 77



Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 017856576

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 09/2019

Nº DO CLIENTE 19219 DV

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 76,89

DATA EMISSÃO 20/09/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome GERARDO SARAIVA DOS SANTOS

Endereço AV PRE JAQUES NUNES 00000
62320-000 TIANGUA CENTRO

Classificação Residencial Plena

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ 809.297.703-82

ÁREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

993D.4A51.9374.14AB.7E2A.8EFE.E823.7B92

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
23/08/2019	20/09/2019	22/10/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Nesse sentido, não é possível inferir, como pretende a fiscalização pelo enquadramento dado à N.1, e, conforme pode ser verificado no caso acima, cuja situação observada pela fiscalização é similar, que a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e a data não foi alterada.

Por oportuno, registra-se que não há previsão na regulamentação ou procedimentos a serem adotados pela distribuidora para que a situação excepcional de duas faturas com vencimento na mesma data não ocorra, sem que para isso seja descumprido algum comando já previsto na regulamentação vigente.

Como acima restou demonstrado, não se pode afirmar, portanto, que a distribuidora não apresentou as faturas em periodicidade mensal, a qual, repita-se, foi definido com base na data de emissão ao invés de ser na data de vencimento, conforme dispõe o art. 88 da REN 414/2010.

Também não é possível embasar a Não Conformidade por descumprimento do art. 119 da REN 414/2010 em razão da não exigência de informar a data de apresentação da fatura de energia elétrica, já que o regulamento vigente (REN 775/2017) não mais dispõe sobre essa obrigação.

No mesmo sentido, ficou demonstrado ainda que a distribuidora não alterou a data de vencimento dos consumidores, motivo pelo qual não houve a violação do art. 124 da REN 414/2010.

Não obstante, a suposta conduta considerada não conforme pela equipe de fiscalização e registrada na NC.02 é decorrente do mesmo fato registrado na NC.01, sendo apresentada, inclusive, a mesma fundamentação. Portanto, a proposta de aplicação de uma Não Conformidade para o mesmo suposto descumprimento pode configurar em dupla penalização e violação ao princípio do *bis in idem*.

Portanto, não há motivos para a manutenção da Não Conformidade em questão, solicitando a distribuidora, por conseguinte, o acolhimento da presente manifestação, com o devido cancelamento dessa Não Conformidade N.2.

SEM EFEITO
ARCE FL. 56
SEM EFEITO
ARCE FL.
ARCE FL. 78

3. Considerações Finais

Diante do acima exposto, a ENEL CE entende que restou demonstrado a ausência de motivos para que persistam as Não Conformidades apontadas no Relatório de Fiscalização, pelo que se requer sejam acatadas as justificativas explicitadas na presente Manifestação, bem como o arquivamento do presente Termo de Notificação.

Sendo o que se fazia oportuno, a ENEL CE permanece à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional que, porventura, ainda seja necessário.

Termos em que,
Pede deferimento.

Fortaleza, 05 de fevereiro de 2020.

Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Ceará

Enel Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Centro
Fortaleza - Ceará – CEP: 60135-040

ARCE
FL. 79

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0006/2019

PARECER PR/CEE/0003/2020

NOTIFICADA: Enel Distribuição Ceará

REFERÊNCIA: Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE

I – Relatório

1. Trata-se de análise e parecer sobre a manifestação da Enel Distribuição Ceará ao Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE do processo em epígrafe, na qual a Distribuidora apresenta sua defesa por meio da Carta Enel Ceará 009-RB-2020, datada de 5 de fevereiro de 2020 (fls. 43/56)

2. A ação de fiscalização objetivou verificar o cumprimento das normas regulamentares do setor elétrico na ocasião do procedimento adotado pela Distribuidora de envio de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês para consumidores durante o segundo semestre de 2019.

II – Análise das manifestações

3. O Relatório de Fiscalização RF-0002/2019-ARCE-SFE (fls. 31/40) apresenta 3(três) Constatações (C.1, C.2 e C.3) e duas Não Conformidades (N.1 e N.2) após análise do procedimento adotado pela Distribuidora ENEL CE no segundo semestre de 2019 em emitir duas faturas para mesmo o mês para consumidores. **A Contatação C.1 verificou o que originou** a situação fiscalizada, pois, até o primeiro semestre de 2019, a Distribuidora estava apresentando as faturas com uma antecedência superior a trinta dias em relação à data de vencimento para uma parcela de seus consumidores. Os números mostraram valores médios de 48 dias para consumidores residenciais e 49 dias para consumidores comerciais no estado do Ceará. Para esta Constatação não foi associada uma Não Conformidade, considerando que a legislação do setor (Art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010) estabelece apenas um prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias. **A Constatação C.2 analisou as causas** deste distanciamento entre apresentação e vencimento das faturas do consumidores do estado do Ceará e atestou que os consumidores afetados tiveram suas datas de vencimento postergadas durante um ou mais meses, ficando sem faturas com vencimentos nestes meses, por limitações do Sistema de faturamento da Distribuidora (quando o vencimento coincidia com um feriado, o sistema postergava a data de vencimento para o mês posterior) e devido a solicitações de consumidores para alterações da data de vencimento. A esta constatação foi associada a Não Conformidade N.1 que citava dispositivos da legislação que a distribuidora poderia ter utilizado (Art. 113 da Resolução ANEEL 414/2010) para evitar que esse distanciamento atingisse os níveis constatados. **A Constatação C.3 analisou o procedimento adotado pela Distribuidora para a solução** do problema: enviar duas faturas com vencimento no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras por ocasião da implantação de um novo Sistema Comercial sob a alegação de que "não será mais possível manter sua conta de luz com prazo maior que 30 dias entre a entrega e o vencimento". A esta constatação foi associada a Não Conformidade N.2, pois a Distribuidora descumpriu com o que estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), subsidiadas pela a obrigatoriedade da informação de data de

ARCE FL. 80

apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor.

4. Adicionalmente, informamos que o assunto objeto desta Fiscalização, emissão de duas faturas de energia para a mesma data, já havia sido tratado por esta Agência no Relatório de Fiscalização RF-0004/2015-ARCE-SFE, quando foi detectado esse procedimento para 6 (seis) unidades consumidoras de um universo amostrado de 97 (noventa e sete), o que resultou na Não Conformidade N.2 baseada no art. 88 da Resolução ANEEL 414/2010. Esta Não Conformidade foi confirmada e serviu como base para a Instauração do Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0026/2015.

5. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades N.1 e N.2, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade (N.1) – Descumprimento dos procedimentos por faturamento Incorreto

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

[...]

6. A Não Conformidade N.1 está relacionada à Constatação C.2 do Relatório de Fiscalização que apontou que as unidades consumidoras afetadas pelos recebimentos de duas faturas no mesmo mês tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nestes períodos. As definições referentes a fatura contidas na Resolução ANEEL 414/2010 incluem a obrigatoriedade de faturamento com periodicidade mensal (Artigo 88), de onde se conclui que durante o(s) mês(es) em que não houve vencimentos de fatura, a distribuidora não obedeceu à este requisito tendo em vista que o consumidor afetado não recebeu faturas com os vencimentos referentes aos doze meses do ano (periodicidade mensal). As justificativas apresentadas pela Distribuidora (deficiências do Sistema de Faturamento, solicitação de consumidores para alterações da data de vencimento) esclarecem sobre a fonte do problema, mas não vem acompanhadas de soluções para a mitigação do mesmo, que poderiam ser encontradas na Resolução ANEEL 414/2010, a saber

ARCE FL. 81 2

- Utilizar o que estabelece o Art. 113 da Resolução 414/2010, para os casos de ausência de faturamento por motivo de sua responsabilidade, como nos casos em que foram postergados as datas de vencimento das faturas por deficiência do sistema de faturamento, a distribuidora poderia, na fatura com vencimento no mês posterior ao que não houve vencimento, "parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes"
- Utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84 para ajustar "reaproximar" a data de vencimento da data de apresentação da fatura.

7 As manifestações da Distribuidora para a Não Conformidade N.1 são analisadas a seguir:

A. O argumento inicial apresentado é que não houve "postergação da data de vencimento", uma vez que "a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores": Para ilustrar o seu argumento, a Distribuidora apresenta um exemplo de um consumidor que escolheu o dia 27 como vencimento e que tinha uma data de leitura programada para o dia 23/8; neste caso, para preservar o período mínimo entre entrega e vencimento da fatura estabelecido na legislação, a Distribuidora postergou o vencimento da fatura referente a esta leitura para o dia 27/9. A leitura posterior foi efetuada em 20/9 e a data de vencimento desta leitura também ficou para 27/9. Concluindo, a Distribuidora afirma que "a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e essa data não foi alterada.".

    - A se destacar que a Distribuidora não apresentou a comprovação da solicitação, por parte do consumidor conforme estabelece o §2° do art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010, para alteração da data de vencimento da fatura. Tampouco informa a data de vencimento anterior à solicitação do consumidor. No entanto, a falta destas comprovações não invalida o argumento apresentado, que induz que o consumidor realizou o pedido de alteração de data de vencimento antes do dia 23/8 (data da leitura programada e da emissão da fatura) e que teria duas hipóteses para a data de vencimento anterior: no final do mês (dia 30, para exemplificar), o que **se caracterizaria como uma antecipação do vencimento**, o que não impediria a distribuidora de manter o vencimento do mês 8 e alterar a data apenas para o mês 9; e a data de vencimento para o início do mês (dia 10, para exemplificar), o **que se caracterizaria como postergação da data de vencimento**, o que não impediria a distribuidora de oferecer alternativas de parcelamento de uma das faturas que seriam emitidas para a mesma data, ou até um termo de aceitação do consumidor para as duas faturas. Convém salientar que, para o caso em questão, a distribuidora teria que alterar a rota de leitura para a Unidade Consumidora, considerando que os dias 23 e 24 (datas de leitura da fatura do exemplo) não poderiam mais ser utilizados considerando o vencimento no dia 27.

B A Distribuidora afirma que a periodicidade mensal estabelecida no art. 88 da REN 414/2010 "diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no

regulamento". Destaca que "o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado". Comprova o seu argumento apresentando a cópia da tela do sistema comercial onde se visualiza os períodos de leitura realizados mensalmente para uma Unidade e um gráfico indicando o a evolução mensal do número total de faturas emitidas pela Distribuidora.

- Aqui se coloca o argumento central dessa Fiscalização: a periodicidade mensal do faturamento definida no artigo 88 se refere apenas ao registro de consumo ou abrange a entrega da fatura ao consumidor com data de vencimentos durante os doze meses do ano? A Distribuidora baseia sua manifestação alegando que o termo faturamento, referenciado no citado art. 88, se refere ao período de leitura da medição, já que o citado artigo está na Seção Do Período Faturado.. Realizando as leituras ou registarndo consumos dos consumidores com periodicidade mensal, estaria cumprindo o estabelecido na legislação do setor elétrico. Ao mesmo tempo, a Distribuidora afirma que "a regulamentação em um ambiente amplo como o segmento de distribuição de energia elétrica deve ser interpretada de forma sistêmica.".
- O artigo 88 abre o Capítulo VIII da Resolução 414/2010 – Da Cobrança e Do Pagamento, que detalha procedimentos para a realização do faturamento de consumidores, incluindo detalhes para faturamentos de consumidores de alta e baixa tensão, descontos, tarifas sociais e até procedimentos para faturamentos incorretos e duplicidades de pagamentos. Em seguida, o Capítulo IX – Da Fatura, trata do objeto que caracteriza o faturamento, definindo, entre outros, as informações que devem obrigatoriamente estar contidas na fatura, incluindo, obviamente, a data de vencimento da fatura. Assim, concordando com a interpretação da Distribuidora de que a regulamentação deve ser analisada de forma sistêmica, conclui-se que o faturamento de uma unidade consumidora não se limita à realização de leituras ou registro de consumo, mas abrange a entrega da fatura ao consumidor (com uma data de vencimento), já que **a fatura é o objeto do faturamento**. Diante disso, reforça-se o entendimento dessa Agência de que a periodicidade mensal do faturamento definida artigo 88 se refere à entrega de faturas ao consumidor com data de vencimento para cada mês do ano.
- Um caso similar ao tratado nessa fiscalização, da cobrança de duas faturas no mesmo mês, já foi tratado em uma Fiscalização anterior (Relatório de Fiscalização RF-0004/2015-ARCE-SFE) quando ficou definido o entendimento desta Agência quanto a periodicidade mensal de entrega de faturas ao consumidor.

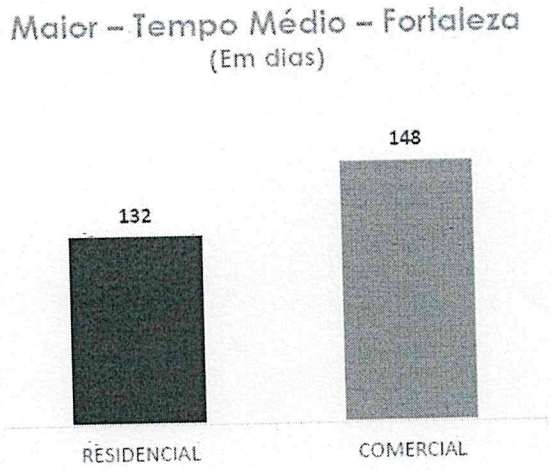
C Quanto ao objeto na Não Conformidade N.1, a Distribuidora alega que "a ARCE infere ao citar a suposta não aplicação do artigo 113 da REN 414/2010, que a distribuidora não parcelou automaticamente as faturas. Contudo, como se pode observar no que foi solicitado pela ARCE, em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (Verdade Material) que eles existiram." A Distribuidora baseia sua linha de argumentação no fato de que na instrução do processo de fiscalização "não há pedidos relacionados a quantidade de faturas emitidas e suas respectivas datas, portanto, não se pode afirmar que a Enel CE descumpriu o determinado no art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL".

- O Artigo 113 citado estabelece procedimentos para as situações em que a Distribuidora, por motivo de sua responsabilidade "faturar valores incorretos,....ou não apresentar fatura...". A comprovação (Verdade Material) de que os consumidores que tiveram as datas de vencimentos postergadas (não recebendo faturas por um ou mais meses) não

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

tiveram os valores parcelados na forma estabelecida no referido artigo está nas informações prestadas pela Distribuidora para justificar a distância entre apresentação e vencimento das faturas: por solicitação desta Agência, a Distribuidora apresentou em 23/8/2019 a situação em que se encontrava o tempo médio entre as datas de apresentação e vencimento das faturas dos consumidores do estado do Ceará no primeiro semestre de 2019 (a Figura 1 mostra os tempos médios dos 1000 piores casos do município de Fortaleza); em apresentação realizada na Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, em 26/9/2019, o representante da Distribuidora apresentou a comprovação de que o Sistema Comercial da Distribuidora postergava em um mês, os vencimentos de faturas que caiam em um feriado (Figura 2 mostrando um vencimento em 25/3, feriado estadual, que foi postergado para 25/4, sem alteração do período de leitura e consequentemente, sem parcelamento dos valores não faturados em 25/3; e, por fim, o fato de que a Distribuidora teve que fazer esse ajuste de datas de vencimento enviando mais de uma fatura no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras (relação de UCs solicitadas por esta Agência (fls 09). Essa constatações comprovam que os consumidores afetados tiveram seus vencimentos postergados e, o fato de que se fez necessário o envio de duas faturas no mês, comprova que o artigo 113 não foi utilizado.

Figura 1 – Tempos Médios entre apresentação e data de vencimento da fatura para os 1000 piores casos do Município de Fortaleza (Extraído de apresentação realizada pela ENEL em 23/8/2019 na ARCE



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Figura 2 – Exemplo de data de vencimento de UC postergada por coincidir com feriado em 25/3 (Extraído de apresentação realizada pela ENEL em 28/9/2019 na AL-CE

	Mês de Ref.	Datas de Leitura		Data de Emissão	Data de Vecto
		Anterior	Atual		
Sistema Legado (Synergia)	jan/19	LN	14/01/2019	14/01/2019	25/01/2019
	fev/19	14/01/2019	13/02/2019	13/02/2019	25/02/2019
	mar/19	13/02/2019	15/03/2019	15/03/2019	25/04/2019
	abr/19	15/03/2019	12/04/2019	12/04/2019	25/05/2019
	mai/19	12/04/2019	15/05/2019	15/05/2019	25/06/2019
	jun/19	15/05/2019	14/06/2019	14/06/2019	25/07/2019
Sistema Novo (SAP)	jul/19	14/06/2019	17/07/2019	17/07/2019	25/07/2019
	ago/19	17/07/2019	16/08/2019	16/08/2019	25/08/2019
	set/19	16/08/2019	13/09/2019	13/09/2019	25/09/2019

8. Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade N.1**, haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade N.1 resultou na constatação de que os consumidores afetados com o recebimento de duas faturas no mesmo mês ficaram sem receber faturas por um ou mais meses por responsabilidade da distribuidora, que, na ocasião, deveria ter utilizado o artigo 113 da Resolução 414/2010 para parcelar a(s) fatura(s) não entregue(s).

Não Conformidade (N.2) – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

[...]

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:

I – obrigatoriamente:

....

h) data de apresentação e de vencimento;

....

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

[...]

§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

9. A Não Conformidade N.2 está relacionada à Constatação C.3 do Relatório de Fiscalização que constatou que a Distribuidora emitiu duas faturas no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras da sua área de concessão durante o segundo semestre de 2019, e, ao fazê-lo, descumpriu com o que

ARCE
FL. 85

estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), a obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor..

10. As manifestações da Distribuidora à Não Conformidade N.2 são analisadas a seguir:

A. A manifestação inicial da Distribuidora se refere ao fato de que no texto na Não Conformidade N.2 foi copiado o artigo 119 da REN 414/2010 em uma versão anterior à vigente e, diante disso, "solicita o cancelamento da Não Conformidade N.2 no que diz respeito ao suposto não cumprimento do art. 119 da REN 414/10, visto que essa cita como base o conteúdo de regulamentação que fora alterada, ou seja, que não está vigente para o período da fiscalização.". Ainda com base no texto do artigo 119 apresentado na Não Conformidade N.2, a Distribuidora afirma que "Também não é possível embasar a Não Conformidade por descumprimento do art. 119 da REN 414/2010 em razão da não exigência de informar a data de apresentação da fatura de energia elétrica, já que o regulamento vigente (REN 775/2017) não mais dispõe sobre essa obrigação.".

- A inclusão do Art. 119 na Constatação C.3 e consequentemente na Não Conformidade N.2 ocorreu para **caracterizar a fatura de energia, que é o objeto do faturamento**, e associar a data de vencimento como informação obrigatória na fatura. Esse artigo, em associação como o artigo 88, que estabelece a periodicidade mensal do faturamento, caracteriza a não conformidade do procedimento adotado pela Distribuidora ao emitir duas faturas de energia no mesmo mês (mesmo vencimento). De fato, o texto do artigo 119 transcrito na Não Conformidade N.2 está desatualizado, visto que só continha as atualizações dadas pelas Resoluções REN 479/2012, REN 547/2013 e 657/2015 e não incluiu a alteração definida na Resolução REN 775/2017. No entanto, objeto do artigo 119 que embasou a Constatação C.3 e a consequente Não Conformidade N.2 não foi alterado pela citada Resolução, qual seja; a obrigatoriedade da fatura de energia elétrica conter a data de vencimento da mesma, o que não foi alterado no texto atualizado apresentado pela Distribuidoras. As argumentações da distribuidora sobre data de apresentação e data de emissão da fatura não são pertinentes à Não Conformidade N.2.

B A Distribuidora repete os argumentos já apresentados quando da argumentação sobre a Não Conformidade N.1 (itens 7. A e 7. B) e a análise dessas argumentações se encontra nos citados itens. No entanto, acrescenta que "a suposta conduta considerada não conforme pela equipe de fiscalização e registrada na N.2 é decorrente do mesmo fato registrado na N.1, sendo apresentada, inclusive, a mesma fundamentação. Portanto, a proposta de aplicação de uma Não Conformidade para o mesmo suposto descumprimento pode configurar em dupla penalização e violação ao princípio do *bis in idem*.".

- A Não Conformidade N.1 está associada a Constatação C.2, que analisou a **causa** do afastamento temporal entre data de apresentação e vencimento das faturas de energia dos consumidores da Distribuidora. A Não Conformidade N.1 foi aplicada porque ficou constatado que a legislação apresenta meios (art. 113) para a que a Distribuidora não permitisse essa situação se agravar e que não foram aplicados. A Não Conformidade N.2 está associada à Constatação C.2, que analisou a **solução** aplicada pela Distribuidora para solucionar o problema de afastamento temporal entre data de

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

apresentação e vencimento das faturas de energia de 279.927 consumidores, qual seja, emitir duas faturas no mesmo mês. A Não Conformidade N.2 foi aplicada porque a Distribuidora descumpriu o que determina a legislação quanto à periodicidade mensal dos faturamentos das Unidades Consumidoras (artigos 88 e 119) e que uma eventual alteração na data de vencimento da fatura só poderia ser efetivada com a autorização prévia do consumidor (Artigo 124). Diante disso, não há o que se caracterizar uma dupla penalização.

11. Fica, portanto, confirmada a Não Conformidade N.2 haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade N.2 resultou na constatação de que o procedimento adotado pela Distribuidora de enviar duas faturas no mesmo mês para 279.927 consumidores desobedeceu o que determina a legislação quanto à periodicidade mensal dos faturamentos das Unidades Consumidoras (artigos 88 e 119) e que uma eventual alteração na data de vencimento da fatura só poderia ser efetivada com a autorização prévia do consumidor (Artigo 124).:

III – CONCLUSÃO

12. Da análise procedida por esta Coordenadoria sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE e Relatório de Fiscalização nº RF-0002/2019-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades N.1 e N.2

13. Dessa forma, somos de parecer pela instauração processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Fortaleza, 7 de abril de 2020.

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Cássio Tersandro de Castro Andrade

Coordenador da Fiscalização

ARCE
FL. 87

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

DECISÃO

COORDENADORIA DE ENERGIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0006/2019
TERMO DE NOTIFICAÇÃO: 0002/2019-ARCE-SFE
PARECER: PR/CEE/0003/2020

Em conformidade com os termos do Parecer PR/CEE/0003/2019, e considerando o que dispõe o § 3º do art. 30 da Resolução ARCE nº 107/2009, com redação dada pelo art. 1º da Resolução ARCE nº 112/2009, bem como pelo disposto no inciso I do § 2º do art. 20 da Resolução ANEEL Nº 63/2004, de 12 de maio de 2004, **DECIDO** pela instauração de Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará.

Fortaleza, 7 de abril de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

NÚMERO DO PROCESSO

PCEE / CEE / 0007 / 2020
06 de maio de 2020

INTERESSADO

CEE – COORDENADORIA DE ENERGIA.

ASSUNTO

PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO. - ANÁLISE DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DA ENEL CEARÁ. (FATURAMENTO).
(ANEXO - PROCESSO ADMINISTRATIVO PCEE/CEE/0006/2019).

TRAMITAÇÃO DO PROCESSO

ORIGEM	DATA	DESTINO	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
CONSELHEIRO RELATOR:	JOÃO GABRIEL LAPROVITERA		ROCHA.

TEXFORM (82) 3322 2222

CONTINUA NO VERSO

ARCE
FL. 02

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

COORDENADORIA DE ENERGIA

TERMO DE ABERTURA

PROCESSO PUNITIVO – PCEE/CEE/0007/2020 – AI nº 0001/2020-ARCE-SFE

TERMO DE NOTIFICAÇÃO – TN nº 0002/2019-ARCE-SFE – RF nº 0002/2019-ARCE-SFE.

A Coordenadoria de Energia da ARCE, nos termos do Art. 22 da Resolução ANEEL nº 063, de 12 de maio de 2004, decide pela abertura do presente Processo Administrativo Punitivo, que se inicia com o Auto de Infração AI nº 0001/2020-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos nº 0001/2020-ARCE-SFE, como também com o Termo de Notificação TN nº 0002/2019-ARCE-SFE, o Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, a respectiva manifestação da notificada e o Parecer da Coordenadoria de Energia PR/CEE/0003/2020, constantes dos autos do Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019, o qual passa a fazer parte integrante do Processo Punitivo que ora se instaura.

Fortaleza, 06 de maio de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira

Coordenador de Energia da ARCE

20 ANOS ARCE | AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 03

Ofício OF/CEE/0049/2020

Fortaleza, 11 de maio de 2020.

A Sua Senhoria o Senhor
Charles de Capdeville
Diretor Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Ref.: Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020
Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE

Senhor Presidente,

Em consonância com o Art. 22 da Resolução nº 63/2004 da Agência Nacional de Energia Elétrica, encaminhamos a V.Sa. o Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, instruído com a correspondente Exposição de Motivos, o Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE e o Parecer PCEE/CEE/0003/2020, constantes dos autos do Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019, os quais passam a fazer parte integrante do Processo Punitivo que ora se instaura.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

RECEBIDO EM 12/05/20
MARCELO MACHADO DE SOUSA

Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambeba – CEP: 60.822-325
Fortaleza/CE - Edifício ARCE • Fone: (85) 3194.5600 arce@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

AUTO DE INFRAÇÃO - AI
ARTIGO 29 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 846, de 11/11/2019

ARCE FL. 04

AI nº: 0001/2020-ARCE-SFE	**Número Sic do AI:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE AUTUADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza, CE, 60135-040

3. PROCESSO PUNITIVO

PCEE/CEE/0007/20

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DAS INFRAÇÕES

Os atos e fatos constitutivos das infrações estão descritos de forma detalhada na Exposição de Motivos anexa que passa a ser parte integrante do presente Auto de Infração.

5. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E ENQUADRAMENTO

Conforme extrato de penalidades anexo.

6. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA

Recolhimento por meio de boleto bancário disponível no endereço eletrônico www2.aneel.gov.br/boleto ou www2.aneel.gov.br/concessionarios. Dúvidas e esclarecimentos quanto ao pagamento e/ou parcelamento da multa podem ser solicitadas através do telefone (61) 2192 8675.

PRAZO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

PRAZO PARA PAGAMENTO DA MULTA: 20 DIAS. O INFRATOR QUE RENUNCIAR AO DIREITO DE INTERPOR RECURSO FARÁ JUS AO FATOR DE REDUÇÃO DE 25% NO VALOR DA MULTA.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR			
NOME:	José Dickson Araújo de Oliveira		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	130-1-3
Fortaleza - CE, 06/05/2020		ASSINATURA:	

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

EXTRATO DE PENALIDADES
Auto de Infração nº:
0001/2020-ARCE-SFE

ARCE FL 06

Agente Fiscalizado:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE		
Natureza da Fiscalizacão:	Comercial		
Data da Lavratura:	06/05/2020	**Número do processo punitivo:**	PCEE/CEE/0007/20
Base de Cálculo:	R$ 4.956.052.378,49	**Valor Total da Multa:**	R$ 284.229,60

P1 - Multa **Percentual: 0,0019%** **Valor: R$ 92.182,57**

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo II - Art. 5º

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares

TN 0002/2019-ARCE-SFE - NC1 - Realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:
I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e
II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.
§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.
[...]

P2 - Multa **Percentual: 0,0039%** **Valor: R$ 192.047,03**

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo II - Art. 5º

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares

TN 0002/2019-ARCE-SFE - NC1 - Realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414 de 2010.

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.
[...]

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:
I – obrigatoriamente:
....
h) data de apresentação e de vencimento;
....

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.
[...]
§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS Nº 0001/2020-ARCE-SFE

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE)

Termo de Notificação Nº: 0002/2019-ARCE-SFE.

Processo Administrativo Punitivo Nº: PCEE/CEE/0007/2020.

II - DOS FATOS

1. Em 10 de outubro de 2019 a Coordenadoria de Energia da ARCE procedeu à abertura do Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019 referente a ação fiscalizadora na Enel Distribuição Ceará que objetivou verificar o cumprimento das normas regulamentares do setor elétrico na ocasião do procedimento adotado pela Distribuidora de envio de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês para consumidores durante o segundo semestre de 2019.

2. Em 6 de janeiro de 2020, por meio do Ofício OF/CEE/0174/2019, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, no qual foram registradas 3 (três) Constatações e 2 (duas) Não-conformidades.

3. Em 15 de janeiro de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 008-RB-2020, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até o dia 5 de fevereiro de 2020

4. Em 17 de janeiro de 2020, por meio do Ofício OF/CEE/0018/2020, esta Coordenadoria de Energia informou à Distribuidora que havia concedido a extensão de prazo solicitada.

5. Em 5 de fevereiro de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 009-RB-2020 a Distribuidora apresentou sua manifestação.

6. Após a análise da manifestação da Distribuidora, esta Coordenadoria manteve as Não-conformidades N.1 e N.2.

III - DA MOTIVAÇÃO

7. Na sequência, apresentam-se os conteúdos das Não-conformidades N.1 e N.2, seguidos dos respectivos argumentos de defesa apresentados pela Concessionária em sua manifestação, bem como as justificativas que motivaram a Coordenadoria de Energia da ARCE à instauração de processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, da Resolução ANEEL nº 63/2004.

Não Conformidade (N.1) – Descumprimento dos procedimentos por faturamento Incorreto

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

[...]

8. A Não Conformidade N.1 está relacionada à Constatação C.2 do Relatório de Fiscalização que apontou que as unidades consumidoras afetadas pelos recebimentos de duas faturas no mesmo mês tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nestes períodos. As definições referentes a fatura contidas na Resolução ANEEL 414/2010 incluem a obrigatoriedade de faturamento com periodicidade mensal (Artigo 88), de onde se conclui que durante o(s) mês(es) em que não houve vencimentos de fatura, a distribuidora não obedeceu à este requisito tendo em vista que o consumidor afetado não recebeu faturas com os vencimentos referentes aos doze meses do ano (periodicidade mensal). As justificativas apresentadas pela Distribuidora (deficiências do Sistema de Faturamento, solicitação de consumidores para alterações da data de vencimento) esclarecem sobre a fonte do problema, mas não vem acompanhadas de soluções para a mitigação do mesmo, que poderiam ser encontradas na Resolução ANEEL 414/2010, a saber:

- Utilizar o que estabelece o Art. 113 da Resolução 414/2010. Para os casos de ausência de faturamento por motivo de sua responsabilidade, como nos casos em que foram postergados as datas de vencimento das faturas por deficiência do sistema de faturamento, a distribuidora poderia, na fatura com vencimento no mês posterior ao que não houve vencimento, "parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes".
- Utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84 para ajustar, "reaproximar", a data de vencimento da data de apresentação da fatura.

9 As manifestações da Distribuidora para a Não Conformidade N.1 são analisadas a seguir:

A. O argumento inicial apresentado é que não houve "postergação da data de vencimento", uma vez que "a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores". Para ilustrar o seu argumento, a Distribuidora apresenta um exemplo de

um consumidor que escolheu o dia 27 como vencimento e que tinha uma data de leitura programada para o dia 23/8; neste caso, para preservar o período mínimo entre entrega e vencimento da fatura estabelecido na legislação, a Distribuidora postergou o vencimento da fatura referente a esta leitura para o dia 27/9. A leitura posterior foi efetuada em 20/9 e a data de vencimento desta leitura também ficou para 27/9. Concluindo, a Distribuidora afirma que "a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e essa data não foi alterada.".

- A se destacar que a Distribuidora não apresentou a comprovação da solicitação, por parte do consumidor conforme estabelece o §2º do art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010, para alteração da data de vencimento da fatura. Tampouco informa a data de vencimento anterior à solicitação do consumidor. No entanto, a falta destas comprovações não invalida o argumento apresentado, que induz que o consumidor realizou o pedido de alteração de data de vencimento antes do dia 23/8 (data da leitura programada e da emissão da fatura) e que teria duas hipóteses para a data de vencimento anterior: no final do mês (dia 30, para exemplificar), o que **se caracterizaria como uma antecipação do vencimento**, o que não impediria a distribuidora de manter o vencimento do mês 8 e alterar a data apenas para o mês 9; e a data de vencimento para o início do mês (dia 10, para exemplificar), o **que se caracterizaria como postergação da data de vencimento**, o que não impediria a distribuidora de oferecer alternativas de parcelamento de uma das faturas que seriam emitidas para a mesma data, ou até um termo de aceitação do consumidor para as duas faturas. Convém salientar que, para o caso em questão, a distribuidora teria que alterar a rota de leitura para a Unidade Consumidora, considerando que os dias 23 e 24 (datas de leitura da fatura do exemplo) não poderiam mais ser utilizados considerando o vencimento no dia 27.

B A Distribuidora afirma que a periodicidade mensal estabelecida no art. 88 da REN 414/2010 "diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento". Destaca que "o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado". Comprova o seu argumento apresentando a cópia da tela do sistema comercial onde se visualiza os períodos de leitura realizados mensalmente para uma Unidade e um gráfico indicando o a evolução mensal do número total de faturas emitidas pela Distribuidora.

- Aqui se coloca o argumento central dessa Fiscalização: a periodicidade mensal do faturamento definida no artigo 88 se refere apenas ao registro de consumo ou abrange a entrega da fatura ao consumidor com data de vencimentos durante os doze meses do ano? A Distribuidora baseia sua manifestação alegando que o termo faturamento, referenciado no citado art. 88, se refere ao período de leitura da medição, já que o citado artigo está na Seção Do Período Faturado. Realizando as

leituras ou registarndo consumos dos consumidores com periodicidade mensal, estaria cumprindo o estabelecido na legislação do setor elétrico. Ao mesmo tempo, a Distribuidora afirma que "a regulamentação em um ambiente amplo como o segmento de distribuição de energia elétrica deve ser interpretada de forma sistêmica".

- O artigo 88 abre o Capítulo VIII da Resolução 414/2010 – Da Cobrança e Do Pagamento, que detalha procedimentos para a realização do faturamento de consumidores, incluindo detalhes para faturamentos de consumidores de alta e baixa tensão, descontos, tarifas sociais e até procedimentos para faturamentos incorretos e duplicidades de pagamentos. Em seguida, o Capítulo IX – Da Fatura, trata do objeto que caracteriza o faturamento, definindo, entre outros, as informações que devem obrigatoriamente estar contidas na fatura, incluindo, obviamente, a data de vencimento da fatura. Assim, concordando com a interpretação da Distribuidora de que a regulamentação deve ser analisada de forma sistêmica, conclui-se que o faturamento de uma unidade consumidora não se limita à realização de leituras ou registro de consumo, mas abrange a entrega da fatura ao consumidor (com uma data de vencimento), já que **a fatura é o objeto do faturamento**. Diante disso, reforça-se o entendimento dessa Agência de que a periodicidade mensal do faturamento definida artigo 88 se refere à entrega de faturas ao consumidor com data de vencimento para cada mês do ano.
- Um caso similar ao tratado nessa fiscalização, da cobrança de duas faturas no mesmo mês, já foi tratado em uma Fiscalização anterior (Relatório de Fiscalização RF-0004/2015-ARCE-SFE) quando ficou definido o entendimento desta Agência quanto a periodicidade mensal de entrega de faturas ao consumidor.

C Quanto ao objeto na Não Conformidade N.1, a Distribuidora alega que "a ARCE infere ao citar a suposta não aplicação do artigo 113 da REN 414/2010, que a distribuidora não parcelou automaticamente as faturas. Contudo, como se pode observar no que foi solicitado pela ARCE, em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (Verdade Material) que eles existiram". A Distribuidora baseia sua linha de argumentação no fato de que na instrução do processo de fiscalização "não há pedidos relacionados a quantidade de faturas emitidas e suas respectivas datas, portanto, não se pode afirmar que a Enel CE descumpriu o determinado no art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL".

- O Artigo 113 citado estabelece procedimentos para as situações em que a Distribuidora, por motivo de sua responsabilidade "faturar valores incorretos, ... ou não apresentar fatura...". A comprovação (Verdade Material) de que os consumidores que tiveram as datas de vencimentos postergadas (não recebendo faturas por um ou mais meses) não tiveram os valores parcelados na forma estabelecida no referido artigo está nas informações prestadas pela Distribuidora para justificar a distância entre apresentação e vencimento das faturas: por solicitação desta Agência, a Distribuidora apresentou em 23/8/2019 a situação em que se encontrava o tempo médio entre as datas de apresentação e vencimento das faturas dos consumidores do estado do Ceará no primeiro semestre de 2019 (a Figura 1 mostra os tempos médios dos 1000 piores casos do município de

Fortaleza); em apresentação realizada na Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, em 26/9/2019, o representante da Distribuidora apresentou a comprovação de que o Sistema Comercial da Distribuidora postergava em um mês, os vencimentos de faturas que caiam em um feriado (Figura 2 mostrando um vencimento em 25/3, feriado estadual, que foi postergado para 25/4, sem alteração do período de leitura e consequentemente, sem parcelamento dos valores não faturados em 25/3; e, por fim, o fato de que a Distribuidora teve que fazer esse ajuste de datas de vencimento enviando mais de uma fatura no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras (relação de UCs solicitadas por esta Agência (fls 09). Essas constatações comprovam que os consumidores afetados tiveram seus vencimentos postergados e, o fato de que se fez necessário o envio de duas faturas no mês, comprova que o artigo 113 não foi utilizado.

Figura 1 – Tempos Médios entre apresentação e data de vencimento da fatura para os 1000 piores casos do Município de Fortaleza (Extraído de apresentação realizada pela ENEL em 23/8/2019 na ARCE

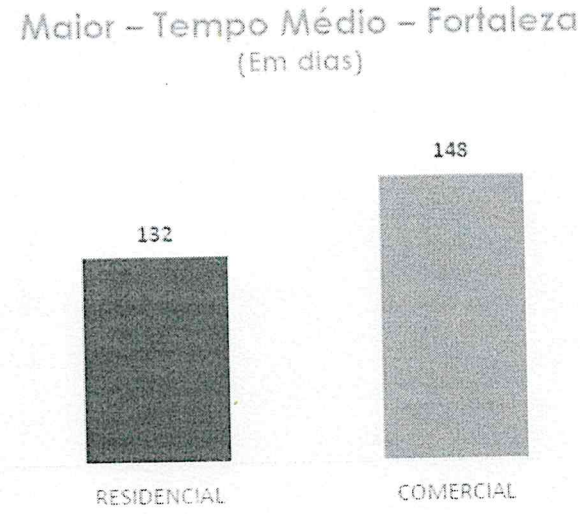


Figura 2 – Exemplo de data de vencimento de UC postergada por coincidir com feriado em 25/3 (Extraído de apresentação realizada pela ENEL em 28/9/2019 na AL-CE

	Mês de Ref.	Datas de Leitura		Data de Emissão	Data de Vecto
		Anterior	Atual		
Sistema Legado (Synergia)	jan/19	LN	14/01/2019	14/01/2019	25/01/2019
	fev/19	14/01/2019	13/02/2019	13/02/2019	25/02/2019
	mar/19	13/02/2019	15/03/2019	15/03/2019	25/04/2019
	abr/19	15/03/2019	12/04/2019	12/04/2019	25/05/2019
	mai/19	12/04/2019	15/05/2019	15/05/2019	25/06/2019
	jun/19	15/05/2019	14/06/2019	14/06/2019	25/07/2019
Sistema Novo (SAP)	jul/19	14/06/2019	17/07/2019	17/07/2019	25/07/2019
	ago/19	17/07/2019	16/08/2019	16/08/2019	25/08/2019
	set/19	16/08/2019	13/09/2019	13/09/2019	25/09/2019

10 Fica, portanto, **confirmada a Não Conformidade N.1**, haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade N.1 resultou na constatação de que os consumidores afetados com o recebimento de duas faturas no mesmo mês ficaram sem receber faturas por um ou mais meses por responsabilidade da distribuidora, que, na ocasião, deveria ter utilizado o artigo 113 da Resolução 414/2010 para parcelar a(s) fatura(s) não entregue(s).

Não Conformidade (N.2) – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

[...]

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:

I – obrigatoriamente:

....

h) data de apresentação e de vencimento;

....

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

[...]

§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

11 A Não Conformidade N.2 está relacionada à Constatação C.3 do Relatório de Fiscalização, cujo teor confirma que a Distribuidora emitiu duas faturas no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras da sua área de concessão durante o segundo semestre de 2019, e, ao fazê-lo, descumpriu com o que estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), a obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor..

12 As manifestações da Distribuidora à Não Conformidade N.2 são analisadas a seguir:

A. A manifestação inicial da Distribuidora se refere ao fato de que no texto da Não Conformidade N.2 foi copiado o artigo 119 da REN 414/2010 em uma versão anterior à vigente e, diante disso, "solicita o cancelamento da Não Conformidade N.2 no que diz respeito ao suposto não cumprimento do art. 119 da REN 414/10, visto que essa cita como base o conteúdo de regulamentação que fora alterada, ou seja, que não está vigente para o período da fiscalização.". Ainda com base no texto do artigo 119 apresentado na Não Conformidade N.2, a Distribuidora afirma que "Também não é possível embasar a Não Conformidade por descumprimento do art. 119 da REN 414/2010 em razão da não exigência de informar a data de apresentação da fatura de energia elétrica, já que o regulamento vigente (REN 775/2017) não mais dispõe sobre essa obrigação.".

   - A inclusão do Art. 119 na Constatação C.3 e consequentemente na Não Conformidade N.2 ocorreu para **caracterizar a fatura de energia, que é o objeto do faturamento**, e associar a data de vencimento como informação obrigatória na fatura. Esse artigo, em associação como o artigo 88, que estabelece a periodicidade mensal do faturamento, caracteriza a não conformidade do procedimento adotado pela Distribuidora ao emitir duas faturas de energia no mesmo mês (mesmo vencimento). De fato, o texto do artigo 119 transcrito na Não Conformidade N.2 está desatualizado, visto que só continha as atualizações dadas pelas Resoluções REN 479/2012, REN 547/2013 e 657/2015 e não incluiu a alteração definida na Resolução REN 775/2017. No entanto, objeto do artigo 119 que embasou a Constatação C.3 e a consequente Não Conformidade N.2 não foi alterado pela citada Resolução, qual seja; a obrigatoriedade da fatura de energia elétrica conter a data de vencimento da mesma, o que não foi alterado no texto atualizado apresentado pela Distribuidora. As argumentações da distribuidora sobre data de apresentação e data de emissão da fatura não são pertinentes à Não Conformidade N.2.

B A Distribuidora repete os argumentos já apresentados quando da argumentação sobre a Não Conformidade N.1 (itens 7. A e 7. B) e a análise dessas argumentações se encontra nos citados itens. No entanto, acrescenta que "a suposta conduta considerada não conforme pela equipe de fiscalização e registrada na N.2 é decorrente do mesmo fato registrado na N.1, sendo apresentada, inclusive, a mesma fundamentação. Portanto, a proposta de aplicação de uma Não Conformidade para o mesmo suposto descumprimento pode configurar em dupla penalização e violação ao princípio do *bis in idem*.".

- A Não Conformidade N.1 está associada a Constatação C.2, que analisou a **causa** do afastamento temporal entre data de apresentação e vencimento das faturas de energia dos consumidores da Distribuidora. A Não Conformidade N.1 foi aplicada porque ficou constatado que a legislação apresenta meios (art. 113) para a que a Distribuidora não permitisse essa situação se agravar e que não foram aplicados. A Não Conformidade N.2 está associada à Constatação C.2, que analisou a **solução** aplicada pela Distribuidora para solucionar o problema de afastamento temporal entre data de apresentação e vencimento das faturas de energia de 279.927 consumidores, qual seja, emitir duas faturas no mesmo mês. A Não Conformidade N.2 foi aplicada porque a Distribuidora descumpriu o que determina a legislação quanto à periodicidade mensal dos faturamentos das Unidades Consumidoras (artigos 88 e 119) e que uma eventual alteração na data de vencimento da fatura só poderia ser efetivada com a autorização prévia do consumidor (Artigo 124). Diante disso, não há o que se caracterizar uma dupla penalização.

13 Fica, portanto, confirmada a Não Conformidade N.2 haja vista que a análise da manifestação da Distribuidora à Não Conformidade N.2 resultou na constatação de que o procedimento adotado pela Distribuidora de enviar duas faturas no mesmo mês para 279.927 consumidores desobedeceu o que determina a legislação quanto à periodicidade mensal dos faturamentos das Unidades Consumidoras (artigos 88 e 119) e que uma eventual alteração na data de vencimento da fatura só poderia ser efetivada com a autorização prévia do consumidor (Artigo 124).

IV - DA DECISÃO

14 Consoante as razões acima expostas e o Parecer PR/CEE/0003/2020, fls 80-88 do Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019, este Coordenador decide pela instauração do Processo Administrativo Punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, em consonância com disposto no inciso I do § 2º, do Art. 20, da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, haja vista que restaram confirmadas as Não-conformidade N.1 e N.2 do Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, parte integrante do Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE.

IV.1 - DAS INFRAÇÕES E RESPECTIVOS ENQUADRAMENTOS

15 De todo o exposto nesta Exposição de Motivos, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas Não Conformidades N.1 e N.2, e consequentemente enquadramento no inciso III do art. 5º da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:

> *Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II::*
>
> *III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares;*

IV.2 - DA DOSIMETRIA

16 O art. 2º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, prescreveu os princípios a serem obedecidos

pela Administração Pública e os critérios a serem observados nos processos administrativos, o que foi rigorosamente atendido por esta Gerência para a instauração do presente Processo Administrativo Punitivo e nas decisões nele expressadas.

17 O artigo 14 da Resolução ANEEL nº 63, de 12 de maio de 2004, estabelece:

> *Art. 14. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, nos casos de concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, ou sobre o valor estimado da energia produzida, nos casos de autoprodução e produção independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, dos seguintes percentuais:*
>
> *Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);*
>
> *Grupo II: até 0,1% (um décimo por cento);*
>
> *Grupo III: até 1% (um por cento);*
>
> *Grupo IV: até 2% (dois por cento).*

18 Por sua vez, o artigo 15 da citada Resolução definiu os condicionantes que devem ser considerados na fixação do valor da multa:

> *Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.*

19 Destaca-se ainda o artigo 16 da mencionada Resolução que dispõe sobre o instituto da reincidência:

> *Art. 16. Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:*
>
> *I - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente puníveis com advertência;*
>
> *II - aplicar acréscimo de cinqüenta por cento sobre o valor da multa, limitado o montante ao percentual de dois por cento, de que trata o art. 14 desta Resolução.*
>
> *§ 1º Entende-se por reincidência, para os fins de agravamento de penalidade de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.*
>
> *§ 2º No que se refere especificamente a indicadores de qualidade do serviço, configura falta de igual natureza a ocorrência de violação a padrões de qualidade dentro de um mesmo conjunto de unidades consumidoras.*

20 Em relação à reincidência, observa-se que a Enel Distribuição Ceará não repetiu de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa.

21 No que concerne à condicionante relativa à existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da distribuidora nos últimos quatro anos, as dosimetrias dispostas no presente documento consideraram os processos dispostos no Quadro 1, percentualmente relativizados conforme Quadro 2

Quadro 1

#	Número Processo	Numero AI	Despacho
1	PCEE/CEE/0008/2009	AI/CEE/0003/2013	Despacho Diretoria nº 460 - 26/2/2015
2	PCEE/CEE/0039/2011	AI/CEE/0027/2013	Despacho Diretoria nº 549 - 11/3/2015
3	PCEE/CEE/0023/2012	AI/CEE/0014/2012	Despacho Diretoria nº 646 - 16/3/2015
4	PCEE/CEE/0013/2005	AI/CEE/0007/2007	Despacho Diretoria nº 771 - 1/4/2015
5	PCEE/CEE/0014/2010	AI/CEE/0003/2012	Despacho Diretoria nº 1072 - 27/4/2015
6	PCEE/CEE/0008/2013	1002/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1180 - 5/5/2015
7	PCEE/CEE/0009/2012	AI/CEE/0011/2012	Despacho Diretoria nº 1565 - 26/5/2015
8	PCEE/CEE/0027/2008	AI/CEE/0024/2011	Despacho Diretoria nº 1709 - 2/6/2015
9	PCEE/CEE/0038/2011	AI/CEE/0030/2013	Despacho Diretoria nº 1778 - 12/6/2015
10	PCEE/CEE/0029/2013	1004/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1958 - 26/6/2015
11	PCEE/CEE/0040/2011	AI/CEE/0029/2013	Despacho Diretoria nº 2292 - 17/7/2015
12	PCEE/CEE/0070/2014	0001/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 18/8/2015
13	PCEE/CEE/0051/2013	0001/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2725 - 24/8/2015
14	PCEE/CEE/0018/2012	AI/CEE/0004/2012	Despacho Diretoria nº 2722 - 24/8/2015
15	PCEE/CEE/0043/2011	AI/CEE/0032/2013	Despacho Diretoria nº 2801 - 31/8/2015
16	PCEE/CEE/0007/2015	0004/2015-ARCE-SFE	22/09/2015
17	PCEE/CEE/0076/2011	AI/CEE/0002/2014	Despacho Diretoria nº 3289 - 28/9/2015
18	PCEE/CEE/0042/2011	AI/CEE/0033/2013	Despacho Diretoria nº 3579 - 29/10/2015
19	PCEE/CEE/0044/2011	AI/CEE/0025/2013	Despacho Diretoria nº 3732 - 20/11/2015
20	PCEE/CEE/0028/2010	AI/CEE/0023/2013	Despacho Diretoria nº 3821 - 2/12/2015
21	PCEE/CEE/0043/2012	AI/CEE/0012/2013	Despacho Diretoria nº 121 - 27/1/2016
22	PCEE/CEE/0018/2010	AI/CEE/0014/2013	Despacho Diretoria nº 223 - 1/2/2016
23	PCEE/CEE/0077/2011	AI/CEE/0036/2013	Despacho Diretoria nº 120 - 4/2/2016
24	PCEE/CEE/0009/2015	0005/2015-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 15/2/2016
25	PCEE/CEE/0041/2011	AI/CEE/0034/2013	Despacho Diretoria nº 438 - 1/3/2016
26	PCEE/CEE/0067/2011	AI/CEE/0037/2013	Despacho Diretoria nº 435 - 1/3/2016
27	PCEE/CEE/0001/2012	AI/CEE/0007/2012	Despacho Diretoria nº 467 - 2/3/2016
28	PCEE/CEE/0012/2011	AI/CEE/0001/2014	Despacho Diretoria nº 524 - 9/3/2016
29	PCEE/CEE/0013/2010	AI/CEE/0021/2013	Despacho Diretoria nº 576 - 14/3/2016
30	PCEE/CEE/0024/2010	AI/CEE/0022/2013	Despacho Diretoria nº 577 - 17/3/2016
31	PCEE/CEE/0021/2008	AI/CEE/0012/2012	Despacho Diretoria nº 695 - 28/3/2016
32	PCEE/CEE/0058/2011	AI/CEE/0003/2014	Despacho Diretoria nº 1426 - 7/6/2016
33	PCEE/CEE/0004/2016	0002/2016-ARCE-SFE	15/06/2016
34	48500.006700/2010-83	097/2012-SFF	Despacho Diretoria nº 2584 - 3/10/2016
35	PCEE/CEE/0005/2010	AI/CEE/0020/2013	Despacho Diretoria nº 451 - 17/2/2017
36	PCEE/CEE/0020/2014	0004/2014-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1677 - 16/6/2017
37	PCEE/CEE/0024/2016	0001/2017-ARCE-SFE	Despacho Super nº - 11/8/2017
38	PCEE/CEE/0013/2015	0001/2016-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 2214 - 22/8/2017

**** Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual.***

Considerou-se, portanto, como data da sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.

Quadro 2

Quantidade de sanções:	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
Percentual [%]:	10	20	40	60	80	100

22 Os percentuais finais das dosimetrias aqui apresentados foram assim alcançados:

(1) Somatória dos resultados das avaliações dos condicionantes (gravidade da infração, danos resultantes ao serviço e/ou aos usuários, vantagem auferida pela Concessionária, existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da Concessionária durante os últimos quatro anos) considerando seus respectivos pesos;

(2) O resultado da somatória explanada no item anterior multiplicado pela abrangência considerada para a infração; e

(3) O resultado do produto explanado no item anterior multiplicado (i) pelo valor máximo da penalidade de multa definido para o respectivo grupo, e (ii) pelo fator de reincidência, ambos estabelecidos pela Resolução Normativa nº 63/2004.

23 Fundamental destacar que os pesos adotados para cada condicionante encontram guarida no poder discricionário da Administração Pública em fixar as penalidades a serem aplicadas em desfavor dos agentes do setor elétrico, estas limitadas pelos percentuais máximos estabelecidos no inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, bem como na Resolução Normativa nº 63/2004.

24 Para a infração decorrente da Não Conformidade N.1, por ter deixado de corrigir o faturamento de 240.501 consumidores mais de uma fatura no mesmo mês de um total de 3.883.072 consumidores, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,00093%, conforme demonstrado a seguir:

(a) **Gravidade** (40%). Relevância de média para baixa, em virtude do não cumprimento da regulamentação da ANEEL ter provocado o distanciamento entre datas de apresentação e vencimento das faturas e posteriormente ter levado a um ajuste que provocou prejuízos e insatisfação aos consumidores afetados;

(b) **Danos** (0%). Não houve danos ao serviço ou ao usuário;

(c) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(d) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 38 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(e) **Abrangência** (6,2 %). Foi considerada uma abrangência de 6,2% (seis vírgula dois por cento), que corresponde a razão de 240.501 consumidores com mais de 30 dias entre datas de entrega e faturamento pelo total de 3.883.072 consumidores da Distribuidora no período.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	40%	50%	20,00%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	0%	20%	0,00%

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.1			
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			30,00%
6 - Abrangência:			6,20%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo II:			0,10%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,00186%**

25 Para a infração decorrente da Não Conformidade NC.2, por ter enviado a 240.501 consumidores mais de uma fatura no mesmo mês de um total de 3.883.072 consumidores, a dosimetria da penalidade de multa resultou em 0,003565%, conforme demonstrado a seguir:

(f) **Gravidade** (75%). Relevância alta, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à periodicidade mensal do faturamento das unidades consumidoras;

(g) **Danos** (75%). Os consumidores afetados receberam duas faturas de energia no mesmo mês, o que resultou em impactos financeiros e grande insatisfação, comprovada pela grande procura aos serviços de atendimento da Distribuidora.

(h) **Vantagem auferida** (0%). Não foi identificada vantagem auferida pela infratora.

(i) **Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos (100%)**. Foi verificada a existência de 37 sanções irrecorríveis nos últimos 4 anos

(j) **Abrangência** (6,2 %). Foi considerada uma abrangência de 6,2% (seis vírgula dois por cento), que corresponde a razão de 240.501 consumidores afetados com a entrega de duas faturas no mesmo mês pelo total de 3.883.072 consumidores da Distribuidora no período.

Dosimetria utilizada para a penalidade referente à Não Conformidade NC.2			
Considerações	**Avaliação**	**Peso**	**Resultado**
1 - Gravidade da infração:	75%	50%	37,50%
2 - Danos ao serviço e/ou aos usuários:	75%	20%	15,00%
3 - Vantagem auferida pela Concessionária:	0%	20%	0,00%
4 - Sanções administrativas irrecorríveis:	100%	10%	10,00%
5 - Soma (1 + 2 + 3 + 4):			62,50%
6 - Abrangência:			6,20%
7 - Valor máximo para penalidade de multa do Grupo III:			0,10%
8 - Fator de reincidência (artigo 16 da Resolução Normativa nº 63/2004):			1,0
9 - Dosimetria (5 x 6 x 7 x 8):			**0,003875%**

IV.3 - DA PENALIDADE

26 O Quadro 3 a seguir apresenta um resumo das infrações expostas nesta Exposição de Motivos, dispondo seus respectivos enquadramentos na Resolução Normativa nº 63/2004, as

penalidades decorrentes, os valores finais das dosimetrias alcançadas, e – para as penalidades de multa – os valores pecuniários relativos ao faturamento percebido pela distribuidora nos últimos doze meses:

Quadro 3

NÃO CONFORMIDADES	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
NC.1	5º	III	Multa do Grupo II	**0,00186%**	**92.182,57**
NC.2	5º	III	Multa do Grupo II	**0,003875%**	**192.047,02**
TOTAL				**0,005735%**	**284.229,59**

27 Assim, de acordo com as dosimetrias definidas neste documento, e observando o que estabelecem os artigos 6º, 14 e 15 da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, esta Coordenadoria decide pela aplicação de penalidade de multa no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos), correspondentes a 0,005115% do montante de R$4.956.052.378,49 (quatro bilhões, novecentos e cinquenta e seis milhões, cinquenta e dois mil, trezentos e setenta e oito reais e quarenta e nove centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2018 a novembro de 2019, conforme último "Balancete Mensal Padronizado – BMP" disponível no banco de dados da ANEEL.

Fortaleza/CE, 30 de abril de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

ARCE FL. 24

Zimbra **dickson.araujo@arce.ce.gov.br**

Fwd: Resposta ao Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE - Processo nº PCEE/CEE/0007/2020 - Carta 0089/2020 Enel CE

De : Protocolo ARCE <protocolo@arce.ce.gov.br> sex, 22 de mai de 2020 15:41

Assunto : Fwd: Resposta ao Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE - Processo nº PCEE/CEE/0007/2020 - Carta 0089/2020 Enel CE

2 anexos

Para : Coordenacao Energia <energia@arce.ce.gov.br>

Cc : Rosa Maria Nunes Vasconcelos <rosa.vasconcelos@arce.ce.gov.br>, Jose Dickson Araujo de Oliveira <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>

À
Coordenadoria de Energia

Encaminhamos a demanda recebida na caixa postal eletrônica do protocolo para as devidas providências dessa setorial.
Nº de protocolo: EX/PRT/1530/2020, tramitado no Siscdo.

Atenciosamente,

Protocolo Arce

De: "Gustavo Gracia Ribeiro, Enel" <gustavo.gracia@enel.com>
Para: "Jose Dickson Araujo de Oliveira" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, protocolo@arce.ce.gov.br
Cc: "Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel" <tarcisio.costa@enel.com>, "Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel" <saulo.cunha@enel.com>
Enviadas: Sexta-feira, 22 de maio de 2020 15:26:46
Assunto: Resposta ao Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE - Processo nº PCEE/CEE/0007/2020 - Carta 0089/2020 Enel CE

Prezado Dickson, Boa Tarde!

Segue em anexo, conforme combinado e de forma tempestiva, a resposta da ENEL CE sobre o Auto de Infração 0001/2020-ARCE-SFE - Processo nº PCEE/CEE/0007/2020;

Peço que confirme o recebimento do referido relatório, e ficamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

ARCE FL. 22

Gustavo Gracia Ribeiro

Responsável Regulação Ceará

Diretoria de Regulação da Distribuição e Transmissão

Enel Brasil

Endereço Rua Padre Valdevino, 150 - 4º andar– Fortaleza-CE – Brasil

T +55 85 3453-4392 – M +55 85 99741-1771

gustavo.gracia@enel.com

Esta mensagem é destinada apenas para uso exclusivo: PÚBLICO – INTERNO – CONFIDENCIAL – RESTRITO

Este e-mail é confidencial e pode conter informações privilegiadas por lei. Se você recebeu este email por engano, você será notificado. Por favor, avise-nos imediatamente respondendo este e-mail e, em seguida, apague a mensagem do seu sistema. Por favor não copie ou use isto para outros propósitos, ou divulgue seu conteúdo a qualquer outra pessoa, a menos que receba autorização. Qualquer uso indevido pode ser considerado violação de confidencialidade.

Carta Enel CE 089-RB-2020 - Recurso ENEL CE AI 001 20-[VISUAL].pdf
1 MB

ARCE FL. 23

Ao Coordenador de Energia Elétrica da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

Auto de Infração n° 0001/2020-ARCE-SFE, de 06/05/2020
Processo nº PCEE/CEE/0007/2020

RECURSO COM PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO

Prezado Senhor,

Tendo em vista o Auto de Infração (AI) n° 0001/2020-ARCE-SFE, emitido em 06 de maio de 2020 pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, e respectiva Exposição de Motivos ("EM"), a **Companhia Energética do Ceará ("ENEL CE")** vem, respeitosamente, à presença de V. Sa., apresentar **RECURSO ADMINISTRATIVO**, pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas.

Em observância ao artigo 37 da REN nº 846/2019, o Recurso é dirigido ao Coordenador de Energia Elétrica da ARCE (autoridade que lavrou o AI ora recorrido), para exercer juízo de reconsideração.

Caso não reconsidere integralmente a decisão combatida, a ENEL CE requer, desde já, que esse Coordenador remeta os autos, devidamente instruídos com o presente Recurso, à apreciação da Diretoria da ANEEL.

1. Do Cabimento e da Tempestividade

Nos termos da Norma de Organização da ANEEL (NOA) nº 001, aprovada pela Resolução Normativa nº 273/2007, contra decisões administrativas cabe recurso (art. 42), no prazo de 10 (dez) dias (art. 48), inclusive no caso de atos exarados por Agências Conveniadas (art. 45). **Cabível, assim, o presente recurso**.

De forma semelhante, o art. 36 da REN nº 846/2019 estabelece que "*[o] prazo para interposição de recurso será de 10 dez dias, contados do recebimento do AI*".

O Auto de Infração nº 001/2020-ARCE-SFE, que aplica 02 (duas) penalidades de multa à ENEL CE, foi recebido em 12/05/2020. Deve-se considerar que de acordo com o artigo 39, §3º,

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 1 de 25

ARCE FL. 24

da NOA nº 001, "*[o]s prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial*".

Assim sendo, a contagem do prazo recursal de 10 (dez) dias teve início em 13/05/2020 e **finda em 22/05/2020**. Diante disso, a presente manifestação é tempestiva.

2. Resumo dos fatos

A ARCE requisitou informações por meio do ofício OF/CEE/0134/2019, recebido pela Enel CE em 14/10/2019, cujo prazo de entrega postergado por meio do OF/CEE/151/2019. O referenciado ofício foi respondido tempestivamente em 01/11/2019, considerando a dilação de prazo concedida pela ARCE.

O TN foi emitido em 23 de dezembro de 2020, em virtude da fiscalização realizada com objetivo de verificar o cumprimento das normas regulamentares referentes ao procedimento adotado pela Enel CE quando do envio de duas faturas de energia elétrica em um mês no período de agosto e setembro de 2019.

Como resultado da fiscalização foram apontadas 03 Constatações e 02 Não Conformidades. A Enel CE apresentou Manifestação ao TN em 21/02/2020.

Em 06/05/2020, a ARCE lavrou AI que impôs penalidade total de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil e duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos), resultante de (duas) multas indicadas na respectiva Exposição de Motivos.

NÃO CONFORMIDADE	ENQUADRAMENTO DA INFRAÇÃO		PENALIDADE	DOSIMETRIA	VALOR (R$)
	ARTIGO	INCISO			
N.1	5º	III	Grupo II	0,00186%	92.182,57
N.2	5º	III	Grupo II	0,003875%	192.047,02
TOTAL				**0,005735%**	**284.229,59**

Em face do referido AI, a ENEL CE vem apresentar recurso, que impugna integralmente a decisão recorrida. Deve-se aplicar, assim, **efeito suspensivo a todo o AI**, na forma do art. 36, parágrafo único da REN nº 846/2019.

3. Razões para reforma da decisão

Pelo exposto a seguir verificar-se-á que a decisão de aplicação de penalidade à Enel CE merece ser revista, considerando-se que alguns aspectos relevantes deixaram de ser

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 2 de 27

ARCE FL. 25

contemplados na análise que conclui pela aplicação da multa. Além disso, também cabem ajustes na aplicação da tipificação e dosimetria da penalidade.

Para melhor evidenciar tais questões, passa-se a analisar, pontualmente, os itens que a Distribuidora entende merecerem reavaliação, demonstrando-se as razões de impugnação e o fundamento para suas reformas.

3.1 Não Conformidade (N.01) – Descumprimento dos procedimentos por faturamento incorreto

A ARCE indica no Relatório de Fiscalização que algumas unidades consumidoras tiveram as datas de vencimento postergadas durante um ou dois meses e, com isso, os consumidores não tiveram faturamento da energia elétrica consumida nesse período.

Na avaliação da ARCE, assim agindo, a ENEL CE não teria observado o art. 88 da Resolução Normativa ANEEL n° 414, de 9 de setembro de 2010 ("REN 414/2010") e, com isso, não obedeceu a obrigatoriedade de realizar o faturamento com periodicidade mensal e teria prejudicado o consumidor por não receber faturas com vencimento referente aos doze meses do ano.

Ainda, segundo o entendimento da ARCE, a ENEL CE deveria apresentar solução para mitigar o suposto problema dos consumidores, nos termos do art. 113 da REN 414/2010 para parcelar os valores consumidor, ou ainda nos termos do art. 84 para aumentar o período de leitura.

Por essas razões a ENEL CE estaria descumprindo o art. 113 da REN 414/2010, e com esta argumentação a ARCE manteve a Não Conformidade N.1 no AI ora recorrido.

Cancelamento da Não Conformidade

No que tange a Constatação C.2, a equipe de fiscalização conclui que a causa do distanciamento entre a data apresentação e a data vencimento da fatura se dá pela postergação da data de vencimento. Sobre essa alegação é importante reafirmar que está havendo um equívoco por parte da fiscalização, uma vez que a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, como será demonstrado a seguir.

Cabe ratificar que, em observância aos prazos que devem ser cumpridos entre a data de apresentação e a data de vencimento, conforme determina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, é possível ocorrer essa situação observada pela fiscalização,

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 3 de 28

ARCE FL. 26

qual seja, duas faturas apresentadas em datas distintas, porém, com a mesma data de vencimento. Isso significa que mesmo havendo duas faturas emitidas em datas distintas, ambas tinham a mesma data de vencimento escolhida pelo consumidor.

Para ilustrar essa condição inerente ao processo de emissão de faturas, veja-se novamente o faturamento de uma unidade consumidora nesse período questionado, a qual exemplifica a situação que ocorre nos casos em que há leitura e entrega da fatura de forma simultânea1.

A ARCE cita na EM o que segue:

> A se destacar que a Distribuidora não apresentou a comprovação da solicitação, por parte do consumidor conforme estabelece o §2º do art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010, **para alteração da data de vencimento da fatura**. Tampouco informa a data de vencimento anterior à solicitação do consumidor. (grifo nosso)

Registramos novamente que esse consumidor tem vencimento no dia **27 de cada mês** (o que pode ser observado nas figuras a seguir), a emissão da fatura do mês de agosto/19 acontece no dia 23 de agosto de 2019. Para esse consumidor não será possível definir a data de vencimento da fatura de agosto para o dia **27**/08/2019, haja vista que não será cumprido o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data do vencimento. Para casos como esse o vencimento deve ser deslocado para o dia **27**/09, respeitando assim a data de vencimento escolhida pelo consumidor e o período mínimo entre a data de apresentação e a data de vencimento. A imagem abaixo demonstra o caso real ocorrido na UC 19219.



Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 006352178

Companhia Energética do Ceará
Rua Pedre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 08/2019

Nº DO CLIENTE 19219 DV

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 81,90

DATA EMISSÃO 23/08/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome

Endereço

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ

AREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

39BC.6FA0.145E.C2F6.81BE.CA14.E56D.3D6A

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prov. Próx. Leitura
24/07/2019	23/08/2019	02/09/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

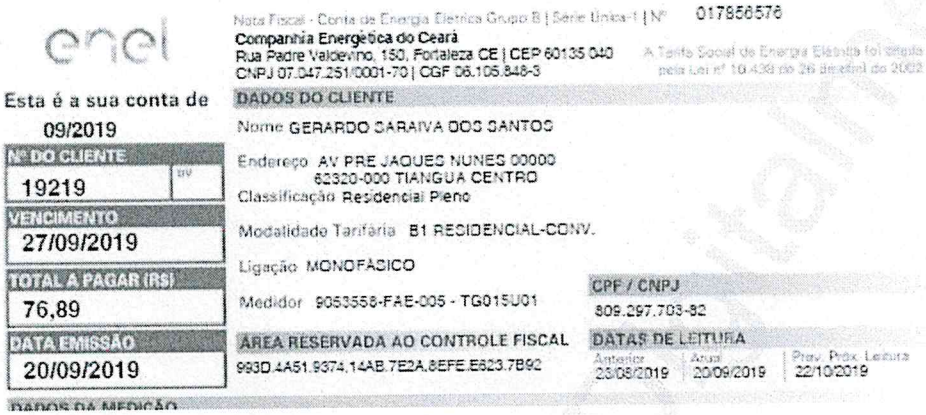
Ocorre que, para esse mesmo consumidor, no faturamento referente ao mês de setembro/19, a emissão da fatura aconteça no dia 20/09/2019, o vencimento desse documento

[1] Nesses casos a data de emissão é igual a data de apresentação da fatura.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 4 de 25

ARCE FL. 27

será o dia **27**/09/2019, pois estão sendo observados os 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento. **No mesmo sentido também será observada a data de vencimento escolhida pelo consumidor, que é o dia 27.**



Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 017856576

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 09/2019

Nº DO CLIENTE	DV
19219	

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 76,89

DATA EMISSÃO 20/09/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome GERARDO SARAIVA DOS SANTOS

Endereço AV PRE JAQUES NUNES 00000
62320-000 TIANGUA CENTRO

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ 809.297.703-82

AREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

993D.4A51.9374.14AB.7E2A.8EFE.E823.7B92

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Próx. Leitura
23/08/2019	20/09/2019	22/10/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Nesse sentido, não é possível concluir, como continua sendo mantido pela ARCE, pelo enquadramento dado à N.1, e, conforme pode ser verificado no caso acima, cuja situação observada pela fiscalização é similar, que a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores.

Por oportuno, reafirma-se que não há previsão na regulamentação ou procedimentos a serem adotados pela distribuidora para que a situação excepcional de duas faturas com vencimento na mesma data não ocorra, sem que para isso seja descumprido algum comando já previsto na regulamentação vigente.

Quanto a alegação de que a ENEL CE não estaria observando "*As definições referentes a fatura contidas na Resolução ANEEL 414/2010 incluem a obrigatoriedade de faturamento com periodicidade mensal (Artigo 88), de onde se conclui que durante o(s) mês(es) em que houve vencimentos de fatura, a distribuidora não obedeceu a este requisito tendo em vista que o consumidor afetado não recebeu faturas com os vencimentos referentes aos doze meses do ano (periodicidade mensal).*" é importante que sejam reafirmadas considerações já que, ao que parece, continua havendo uma interpretação equivocada, por parte da ARCE, da significação referente ao faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010.

Por equívoco, confunde-se na alegação a diferença existente entre emissão da fatura ou apresentação da fatura com a da data de vencimento da fatura. Por certo, a obrigatoriedade regulamentar de realizar o faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010 diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com

Verificado em 22/06/2020 15:24:01 Página 5 de 28

referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento.

Isto posto, observa-se que, quando a REN 414/2010 determina que o faturamento da unidade consumidora deve ter periodicidade mensal, remete-se ao mês de referência daquela fatura. Tanto é assim, que seria desarrazoado, uma vez que a regulamentação não permite a interpretação de que faturamento deve ocorrer de acordo com a data de vencimento da fatura. Sobre essa questão, destaca-se novamente que o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado.

Ademais, caso o entendimento do faturamento com periodicidade mensal estivesse vinculado a data de vencimento da fatura, por lógica textual, o texto inscrito no art. 88 estaria localizado dentro das disposições relacionadas na Seção IV da REN 414/10, cujo título é "Do Vencimento". Em assim sendo, verifica-se que há coerência na disposição dos artigos na REN 414/2010, bem como há interconexão no agrupamento dos Capítulos e Seções.

Diante desse cenário, cuja data de emissão da fatura é a que deve ocorrer em periodicidade mensal, e, diferente do que foi mencionado pela equipe de fiscalização, é importante reiterar que a ENEL CE em momento algum deixou de efetuar o faturamento dos seus consumidores de forma mensal, onde é possível comprovar em seus sistemas que foram emitidas faturas referente a todos os meses do ano.

Também é importante mencionar que a distribuidora não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano. O que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento. Isso não impedia o consumidor de pagar a primeira fatura logo após o seu recebimento e, portanto, antes do vencimento no mês seguinte.

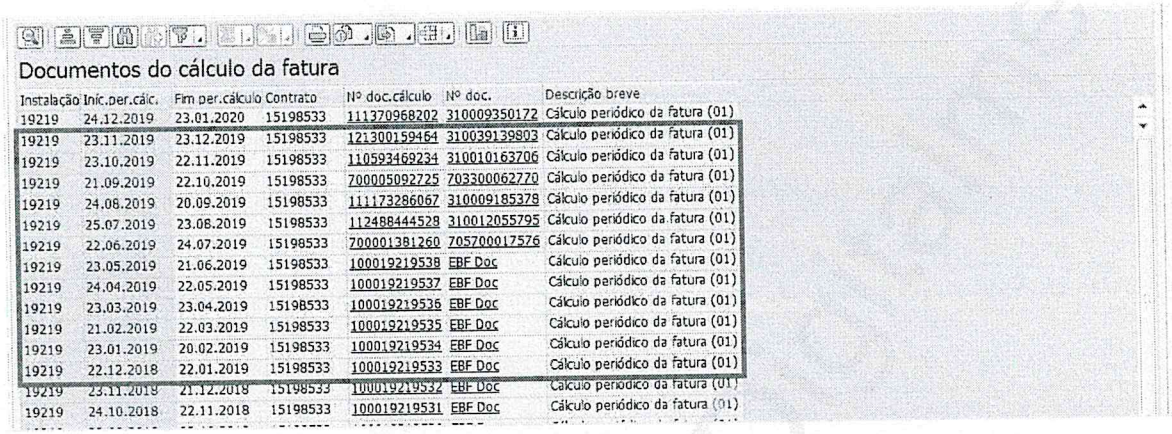
De acordo com entendimento da ARCE, constante na folha 04 da Exposição de Motivos, *"... a periodicidade mensal do faturamento definida artigo 88 se refere à entrega de faturas ao consumidor com data de vencimento para cada mês do ano"*. No entanto esse entendimento não está consubstanciado no que prevê a REN 414/2010 e, tampouco, em qualquer orientação da ANEEL, sendo, portanto, uma interpretação exclusiva do agende fiscalizador.

Importante registrar que o art. 88 da REN 414/2010 em nenhum momento menciona que o faturamento se dá com a entrega da fatura e sobre data de vencimento desta.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01

ARCE FL. 28

Afim de demonstrar ter havido o correto faturamento em todos meses, conforme dispõe a regulamentação, a figura abaixo apresenta uma cópia da tela do sistema comercial da distribuidora onde é possível verificar o faturamento mensal.



Documentos do cálculo da fatura

Instalação	Iníc.per.cálc.	Fim per.cálculo	Contrato	Nº doc.cálculo	Nº doc.	Descrição breve
19219	24.12.2019	23.01.2020	15198533	111370968202	310009350172	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2019	23.12.2019	15198533	121300159464	310039139803	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.10.2019	22.11.2019	15198533	110593469234	310010163706	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.09.2019	22.10.2019	15198533	700005092725	703300062770	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.08.2019	20.09.2019	15198533	111173286067	310009185378	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	25.07.2019	23.08.2019	15198533	112488444528	310012055795	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.06.2019	24.07.2019	15198533	700001381260	705700017576	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.05.2019	21.06.2019	15198533	100019219538	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.04.2019	22.05.2019	15198533	100019219537	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.03.2019	23.04.2019	15198533	100019219536	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.02.2019	22.03.2019	15198533	100019219535	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.01.2019	20.02.2019	15198533	100019219534	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.12.2018	22.01.2019	15198533	100019219533	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2018	21.12.2018	15198533	100019219532	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.10.2018	22.11.2018	15198533	100019219531	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)

Portanto, como ficou demonstrado, afirma-se novamente que ENEL CE não deixou de faturar os consumidores de forma mensal, motivo pelo qual reforça-se que não há razões para que seja imposto a distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 afim de parcelar os valores das faturas, conforme fora indicado pela fiscalização, até mesmo porque, ressalta-se, não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo.

Além disso, não ficou demonstrado no RF, tampouco na Exposição de Motivos do AI, qualquer situação de faturamento de valores incorretos, faturamento pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão ou não apresentação fatura que implicasse no dever da distribuidora em seguir os procedimentos previstos na regulamentação citada.

No mesmo sentido, não seria viável "*utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84, para ajustar "reaproximar" a data de vencimento da data de apresentação da fatura*" como sugere a fiscalização, já que isso implicaria na necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de toda área de concessão e, eventualmente, isso acarretaria o mesmo efeito em outros consumidores que teriam redução no intervalo de leitura.

A ARCE cita ainda na Exposição de Motivos, EM nº 0001/2020-ARCE-SFE, que:

> *Um caso similar ao tratado nessa fiscalização, da cobrança de duas faturas no mesmo mês, já foi tratado em uma Fiscalização anterior (Relatório de Fiscalização RF-0004/2015-ARCE-SFE) quando ficou definido o entendimento desta Agência quanto a periodicidade mensal de entrega de faturas ao consumidor.*

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 7 de 28

Acerca da citação transcrita, tem-se que na fiscalização em comento, referente ao Relatório de Fiscalização RF-0004/2015-ARCE-SFE, a ARCE procedeu fiscalização com vistas a um universo, onde analisou uma amostra de faturas (cópia fiel das faturas), conforme pode ser observado nas figuras a seguir, extraídas do respectivo Termo de Notificação nº 0004/2015-ARCE-SFE e no Auto de Infração nº 0005/2015-ARCE-SFE.

Constatação (C.1) – Faturamento

A fiscalização requisitou da Distribuidora a relação de todas as unidades consumidoras afetadas por um remanejamento de rotas de leituras ocorrido em abril de 2015, que abrangeu os municípios de Fortaleza e da Região Metropolitana.

A COELCE apresentou os dados requisitados em formato de arquivo eletrônico.

Analisando os dados verificou-se que foram afetadas pelo citado remanejamento de rotas de leitura um total de 1.352.210 Unidades Consumidoras.

Considerando um erro amostral de 10% foi extraída uma amostra de 97 Unidades Consumidoras, apresentada na TABELA 1:

Não Conformidade (N.1)

Ao efetuar a alteração das datas de vencimentos, sem autorização do consumidor para 46 (quarenta e seis) apresentadas na TABELA 2, de uma amostra de 97 (noventa e sete) do universo das Unidades Consumidoras afetadas pelo remanejamento de rotas implantado no mês de abril de 2015 no município de Fortaleza e Região Metropolitana, a COELCE descumpriu o § 3º do art. 124 da Resolução Normativa nº 414/2010:

Não Conformidade (N.2)

Ao efetuar a emissão de 2 (duas) faturas com o vencimento no mês de abril para 6 (seis) Unidades Consumidoras (2310688-3; 2187435-2; 2345503-9; 1728350-7; 3625021-0 e 6049775-0) de uma amostra de 97 (noventa e sete), do universo das Unidades Consumidoras afetadas pelo remanejamento de rotas implantado no mês de abril de 2015 no município de Fortaleza e Região Metropolitana, a COELCE descumpriu o art. 88 da Resolução Normativa nº 414/2010:

Na atual fiscalização, que culminou com a emissão desse Auto de Infração, 0001/2020-ARCE-SFE, a ARCE **infere**, a partir de quantidades obtidas somente em planilhas enviadas pela Enel CE, conforme solicitado nos 6 (seis) itens do OF/CEE/0134/2019, a seguir copiados, que a distribuidora não teria parcelado automaticamente as faturas. Como se pode observar no que foi solicitado pela ARCE, em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE e a sua motivação, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (**Verdade Material**) que eles existiram.

1. Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 1 a seguir.
2. Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 2 a seguir.
3. Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo, com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 3 a seguir.
4. Lista, em planilha eletrônica, das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês, conforme dado apresentado em reunião realizada na sede desta Agência em 23/8/2019, com a quantidade de meses em que os clientes receberam/receberão duas faturas, conforme Quadro 4 a seguir.

Verificado em 22/09/2020 15:24:01 Página 8 de 28

ARCE FL. 34

5. Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura (Anexo I da REN 414/2010 – Códigos 10.7, 20.2 e 20.13) nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por canal de atendimento (Posto de Atendimento Presencial, Teleatendimento, Internet, SMS, outros) conforme modelo do Quadro 5 a seguir.
6. Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

Conforme pode se depreender das informações requeridas pela fiscalização, no único ofício que esta emitiu quando da instrução do processo administrativo, não se pode afirmar que a Enel CE descumpriu o determinado no Art. 113 da REN 414/2010.

Nesse sentido, ensina José dos Santos Carvalho Filho[2]:

> **VERDADE MATERIAL** - É o princípio da **verdade material** que **autoriza o administrador a perseguir a verdade real, ou seja, aquela que resulta efetivamente dos fatos que a constituíram**. Nos processos judiciais, como bem observa HELY LOPES MEIRELLES, viceja o princípio da verdade formal, já que o juiz se limita a decidir conforme as provas produzidas no processo, em obediência ao velho brocado quod non est in actis non est in mundo.
>
> Pelo princípio da verdade material, o próprio administrador pode buscar as provas para chegar à sua conclusão e para que o processo administrativo sirva realmente para alcançar a verdade incontestável, e não apenas a que ressai de um procedimento meramente formal. **Devemos lembrar-nos de que nos processos administrativos, diversamente do que ocorre nos processos judiciais, não há propriamente partes, mas sim interessados, e entre estes se coloca a própria Administração. Por conseguinte, o interesse da Administração em alcançar o objeto do processo e, assim, satisfazer o interesse público pela conclusão calcada na verdade real, tem prevalência sobre o interesse do particular**. Por isso é que esse princípio serve também como fundamento da reformatio in pejus, como examinamos anteriormente.
>
> Apenas como exemplo prático, veja-se a matéria de prova. No processo judicial, é as partes que compete a produção das provas que respaldem suas alegações. O juiz apenas as aprecia como meio de chegar a seu convencimento. **No processo administrativo, porém, o próprio administrador vai à busca de documentos, comparece a locais, inspeciona bens, colhe depoimentos e, afinal, adota realmente todas as providências que possam conduzi-lo a uma conclusão baseada na verdade material ou real.** É esse o exato sentido do princípio da verdade material. (grifo nosso).

Observando o acima descrito e os dados enviados em resposta aos 6 (seis) itens contidos no OF/CEE/0134/2019, é imperativo que seja considerado o **Princípio da Verdade Real/Material**, uma vez que tal princípio indica que a Administração Pública não pode decidir

[2] José dos Santos Carvalho Filho, *Manual de Direito Administrativo*. Editora Lumen Juris, 1999, Rio de Janeiro. p. 690 e 691.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 9 de 25

ARCE FL. 32

com base em inferências, indícios ou presunções, devendo, ao contrário, perseguir a verdade real.

Portanto, não há motivos para a manutenção da Não Conformidade em questão, solicitando a distribuidora, por conseguinte, o seu cancelamento.

Conversão da penalidade de multa em advertência

Ainda que se entenda que a distribuidora deve ser penalizada, o que somente se admite para fins de argumentação, a penalidade de multa ainda assim deve ser afastada para a Não Conformidade NC.1 ora analisada.

Isso porque, o artigo 6º da REN nº 846/2019, abaixo transcrito, prevê a possibilidade de as penalidades de multa serem convertidas em pena de advertência:

> Art. 6º A Agência aplicará ao agente infrator a penalidade de advertência, nas infrações passíveis de multa e enquadradas nos arts. 9º a 13, quando não houver reincidência específica, conforme definido no art. 23, e a infração for de baixa ofensividade.

De acordo com o dispositivo acima transcrito, a penalidade de multa (independentemente da gravidade abstrata da infração) deve ser convertida em advertência, desde que presentes, cumulativamente, os seguintes requisitos: (i) quando não houver reincidência específica; e (ii) as consequências da infração sejam de baixa ofensividade.

A distribuidora atende ao requisito da inexistência de autuação por infração idêntica nos últimos 02 (dois) anos, na medida em que não houve nesse período a imposição de nenhuma sanção administrativa irrecorrível por infração idêntica àquela apontada sob a NC.01.

Além disso, também atende ao segundo requisito para conversão da penalidade de multa em advertência, qual seja, o pequeno potencial ofensivo das consequências da suposta infração, tendo em vista que ficou esclarecido os motivos para a apresentação de fatura com vencimento para o mês subsequente.

Portanto, como a distribuidora atende aos dois requisitos para a conversão da penalidade de multa em advertência, referida conversão passa a ser um dever imposto à Agência. Dessa forma, subsidiariamente aos pedidos de cancelamento, requer-se que a penalidade de multa correspondente à NC.1 seja convertida em advertência, conforme previsto no artigo 6º da Resolução nº 846/2019.

Revisão da Dosimetria da Penalidade

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 10 de 28

ARCE FL. 33

Ainda que não seja cancelada a NC.1 como requerido ou que a penalidade não seja convertida em advertência pelo fatos e argumentos apresentados anteriormente, o que se considera apenas como hipótese, objetivando a não preclusão do direito ao contraditório, a distribuidora apresenta suas considerações acerca da dosimetria considerada na base de cálculo da Não Conformidade NC.1.

ii) Da Tipificação

Ao tipificar a suposta conduta irregular a ARCE a enquadrou no inciso III do artigo 5º (Grupo II) da Resolução Normativa nº 63/2004.

Porém, de acordo com o que está previsto no item 8 da Exposição de Motivos *"A Não Conformidade N.1 está relacionada à Constatação C.2 do Relatório de Fiscalização que apontou que as unidades consumidoras afetadas mesmo mês tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, consumidor sem faturas com vencimentos nestes períodos. "*

No entendimento da ENEL CE, a suposta violação apontada na não conformidade NC.1 deve ser tipificada no art. 4º, inciso XI da REN nº 63/2004 por se tratar de um enquadramento mais específico e razoável, ao invés do enquadramento utilizado pela fiscalização. Vejamos:

> Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
> (...)
> XI - deixar de organizar e manter atualizado o Calendário de Leitura e Faturamento e/ou deixar de informar aos consumidores, previamente e por escrito, as alterações no referido Calendário;

Nesse sentido também foi o entendimento da ANEEL em sede de Juízo de Reconsideração ao avaliar a NC.10 do AI nº 0028/2017-SFE[3]:

> 55. Quanto à Não Conformidade N.10, que se refere ao fato de a AmE ter realizado mudança na data de vencimento de faturas dos consumidores ao longo de 2014....
> (...)
> 58. Atinente ao segundo argumento apresentado no recurso administrativo interposto, entendesse que assiste razão à AmE, porquanto a infração em comento apresenta tipificação mais precisa e específica no artigo 4º, inciso XI, da REN nº 63, de 2004, frente ao tipo aplicado no Auto de Infração recorrido (art. 5º, III, da REN nº 63/2004). Vejam-se:
> (...)
> 59. Em síntese, tem-se que não houve a realização de leitura e faturamento em desconformidade às disposições regulamentares, mas, sim, o fato de a fiscalizada ter

[3] Processo: 48500.000162/2015.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 11 de 25

alterado a data de vencimento das faturas dos consumidores sem comprovação de notificação prévia, o que implica infração intrassetorial corretamente tipificada pelo artigo 4º, inciso XI, da Resolução Normativa nº 63, de 2004. (grifo nosso)

Sendo caso idêntico ao ora analisado pela ARCE, deve-se aplicar o mesmo entendimento exarado pela ANEEL e confirmado posteriormente pela Diretoria da ANEEL, em celebração ao Princípio da Isonomia.

Além disso, no entendimento da distribuidora, o cálculo da penalidade merece reforma, considerando as seguintes condicionantes na dosimetria.

ii) Gravidade da Infração:

No entendimento da fiscalização a gravidade da infração é relevante e, ao definir percentual da condicionante de gravidade lhe atribui um montante de 40%.

Considerar a gravidade da infração em comento no percentual de 40% torna-se totalmente desproporcional e distante da razoabilidade, tendo em vista as situações identificadas e das ações já tomadas pela distribuidora. É necessário considerar que esse valor não representa de fato o que ocorreu na referida Não Conformidade.

Como ficou esclarecido a distribuidora realizou os faturamentos em todos os meses do ano, estando a não conformidade restrita a data de vencimento, que, como dito, somente foi alterada para respeitar a data escolhida pelo consumidor. Também não houve qualquer prejuízo ao consumidor já que a fatura foi apresentada logo após a leitura, tendo esse consumidor o benefício de um prazo maior para pagamento da primeira fatura.

A distribuidora sempre se demonstrou disponível para atendimento das solicitações e manter o percentual de gravidade em 40% em razão da conduta praticada nessa Não Conformidade sepultaria qualquer senso comum de razoabilidade e proporcionalidade.

Na imposição de penalidade idêntica por parte da SFE/ANEEL na NC.10 do AI nº 0028/2017-SFE[4], já citado anteriormente, foi entendido como adequada o percentual de 10% para a condicionante gravidade.

[4] Processo: 48500.000162/2015.

Verificado em 22/09/2020 16:24:01 Página 12 de 28

ARCE FL. 35

Assim, a ENEL CE entende como adequado e oportuno, alterar o percentual da condicionante gravidade de 40% para, no máximo, 10%, no caso de não se acatar o pleito pelo cancelamento da NC.1.

3.2 Não Conformidade (NC.02) – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Constatação C.3 indica que após apresentação da ENEL CE sobre a implantação de novo sistema comercial instaurou processo de fiscalização para analisar os procedimentos adotados pela distribuidora com relação ao envio de duas faturas com a mesma data de vencimento.

De posse das informações apresentadas pela ENEL CE em atendimento à solicitação da ARCE, a equipe de fiscalização indica que a distribuidora teria emitido duas faturas no mês, descumprindo assim os comandos regulatórios relativos a faturamento mensal, obrigatoriedade de informar data de apresentação e vencimento na fatura de energia e, além disso, ter alterado a data de vencimento da fatura sem concordância do consumidor.

Por assim proceder a Enel CE não teria cumprido o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da REN 414/2010.

Cancelamento da Não Conformidade

Preliminarmente se faz necessário reforçar, conforme registrado pela equipe de fiscalização na Constatação C.1 do Relatório de Fiscalização, que a distribuidora ao apresentar a fatura de energia elétrica com antecedência superior a 30 dias em relação a data de vencimento ***"não representava descumprimento à legislação do setor elétrico, que estabelece (Art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010) apenas um prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias..."***.

Importante enfatizar esse registro da equipe de fiscalização pois demonstra conformidade do processo da ENEL CE em observar os dispositivos regulamentares vigentes, principalmente no que tange a apresentação da fatura de energia elétrica e que possibilite ao consumidor um tempo adequado para seu pagamento.

A ARCE cita em seu AI que:

> De fato, o texto do artigo 119 transcrito na Não Conformidade N.2 está desatualizado, visto que só continha as atualizações dadas pelas Resoluções

Verificado em 22/09/2020 16:24:01 Página 13 de 28

> REN 479/2012, REN 547/2013 e 657/2015 e não incluiu a alteração definida na Resolução REN 775/2017.

Cumpre-nos reafirmar, acerca de como foi grafada a Não Conformidade pela ARCE e no AI, que no art. 119 da REN 414/2010 não consta mais o inciso "I", tampouco a alínea "h", onde a ARCE alega que na fatura esteja obrigatoriamente presente a data de "apresentação" e vencimento. Importante destacar que o texto do art. 119 foi alterado pela REN 775/2017, portanto, conforme abaixo transcrito e destacado, a fatura deve conter a data de vencimento e as demais informações contidas no citado artigo, onde não está presente a data de apresentação da fatura.

> Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter, de forma clara e objetiva, informações referentes: à identificação do consumidor e da unidade consumidora; ao valor total devido e **à data de vencimento**; às grandezas medidas e faturas, às tarifas publicadas pela ANEEL aplicadas e aos respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados; ao histórico de consumo; e aos impostos e contribuições incidentes. (Redação dada pela REN ANEEL 775 de 10.07.2017) (grifo nosso)

No mesmo sentido, o item 2.3.1 da Seção 11.1 do Modulo 11 do PRODIST determina quais as informações referentes ao pagamento da fatura devem constar obrigatoriamente na fatura de energia elétrica:

> 2.3.1 A fatura de energia elétrica deve obrigatoriamente conter as seguintes informações referentes às informações para pagamento:
>
> a) Mês de referência do faturamento;
> b) Data de emissão da fatura;
> c) Data de vencimento da fatura;
> d) Valor total a pagar; e
> e) Código de barras e linha digitável, informação equivalente ou mensagem que o pagamento será realizado por meio de débito automático.
>
> 2.3.2 A data de emissão deve ser utilizada em substituição à data de apresentação da fatura. (grifo nosso)

Além disso, como foi amplamente apresentado na Não Conformidade NC.1 acima, a distribuidora apresentou ao consumidor as faturas de energia elétrica em todos os meses, logo após a realização da leitura. Buscando apenas observar a data de vencimento escolhida pelo consumidor quando não havia tempo hábil entre a apresentação e o vencimento a distribuidora postergava o vencimento para o próximo mês, mantendo a data escolhida pelo consumidor.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 14 de 25

ARCE FL. 37

Ou seja, a distribuidora apresenta todas as informações exigidas pelo Módulo 11 do PRODIST em suas faturas, não sendo possível concorda com a avaliação da equipe de fiscalização descrita na folha 07 da Exposição de Motivos:

> No entanto, objeto do artigo 119 que embasou a Constatação C.3 e a consequente Não Conformidade N.2 não foi alterado pela citada Resolução, qual seja; a obrigatoriedade da fatura de energia elétrica conter a data de vencimento da mesma, o que não foi alterado no texto atualizado apresentado pela Distribuidora. As argumentações da distribuidora sobre data de apresentação e data de emissão da fatura não são pertinentes à Não Conformidade N.2.

Diante do fato já exposto, a Enel CE solicita o cancelamento da Não Conformidade N.2 no que diz respeito ao suposto não cumprimento do art. 119 da REN 414/10, visto que essa cita como base o conteúdo de regulamentação que fora alterada, ou seja, que não está vigente para o período da fiscalização, portanto não deveria ser utilizado como referência para a imposição de uma Não Conformidade.

Destaca-se, conforme já mencionado, o que cita o próprio Relatório de Fiscalização, senão vejamos:

Constatação C.1 – *Tempo entre apresentação e vencimento da fatura*

No ano de 2017, esta Agência tratou de uma Reclamação da Câmara Municipal de Fortaleza através do Processo PCEE/OUV/002/2017, no qual ficou constatado que uma parcela dos consumidores da Distribuidora estava recebendo a fatura de energia elétrica com uma antecedência superior a 30 dias em relação à data de vencimento, conforme demonstrado na Figura 1. A Figura 1 também esclarece que que o período de leitura dessas faturas estava de acordo com o estabelecido na legislação do setor elétrico.

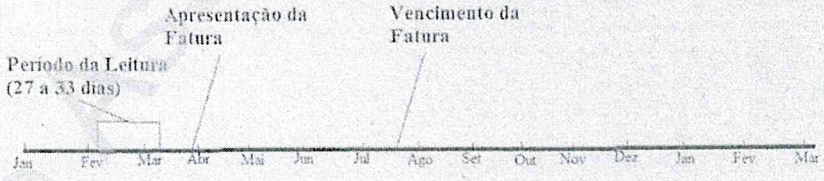


Figura 1 – Diagrama representativo do atraso entre apresentação e vencimento da fatura.

Os dados apresentados pela Distribuidora à época mostravam que o tempo médio entre apresentação e vencimento das faturas do Estado do Ceará estavam em 16 dias para os consumidores residenciais e 15 dias para os consumidores comerciais; no entanto, quando se questionou a média dos 100 piores casos, a Distribuidora apresentou números médios de 194 dias para consumidores residenciais e 114 dias para consumidores comerciais.

Como a situação constatada não representava descumprimento à legislação do setor elétrico, que estabelece (Art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010) apenas um prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias, esta Agência recomendou à Distribuidora que adotasse medidas para minimizar esta situação.

Importante destacar que na Constatação C.1, que se refere ao processo PCEE/CEE/002/2017, a ARCE entendeu **não se tratar de descumprimento** à "legislação do

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 15 de 28

setor elétrico", na mencionada Constatação é demonstrada situação similar à que está sendo que está sendo descrita na Constatação C.3 e, consequentemente penalizando a distribuidora por meio da Não Conformidade N.2.

Quanto ao suposto descumprimento dos artigos 88 e 124 da REN 414/10, cabe novamente registrar que alguns fatos e argumentos apresentados na N.1, inclusive, quanto ao fato de que essa ARCE solicitou, por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019, único ofício enviado à Enel CE para instrução desta fiscalização, as seguintes informações:

1. Quantidade total de faturas enviadas aos consumidores com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 1 a seguir.
2. Valor da arrecadação total da distribuidora referente às faturas com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 2 a seguir.
3. Quantidade Total de Faturas emitidas com base em médias de consumo, com vencimento nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019, distribuídas por classe de consumo, em planilha eletrônica, conforme modelo do Quadro 3 a seguir.
4. Lista, em planilha eletrônica, das 240.501 Unidades Consumidoras impactadas pelo recebimento de mais de uma fatura em um único mês, conforme dado apresentado em reunião realizada na sede desta Agência em 23/8/2019, com a quantidade de meses em que os clientes receberam/receberão duas faturas, conforme Quadro 4 a seguir.
5. Quantidade total de atendimentos realizados referentes ao tema fatura (Anexo I da REN 414/2010 – Códigos 10.7, 20.2 e 20.13) nos meses de outubro de 2018 a setembro de 2019 distribuídas por canal de atendimento (Posto de Atendimento Presencial, Teleatendimento, Internet, SMS, outros) conforme modelo do Quadro 5 a seguir.
6. Relacionar e comprovar as formas de contato com os consumidores afetados pelo recebimento de duas faturas.

Conforme pode se depreender das informações requeridas pela fiscalização, no único ofício que esta emitiu quando da instrução do processo administrativo em comento, não se pode afirmar que a Enel CE descumpriu o determinado nos artigos 88 e 124 da REN 414/10, portanto a não Conformidade N.2 deve ser cancelada.

Nesse sentido, ensina José dos Santos Carvalho Filho[5]:

> **VERDADE MATERIAL** - É o princípio da **verdade material** que **autoriza o administrador a perseguir a verdade real, ou seja, aquela que resulta efetivamente dos fatos que a constituíram**. Nos processos judiciais, como bem observa HELY LOPES MEIRELLES, viceja o princípio da verdade formal, já que o juiz se limita a decidir conforme as provas produzidas no processo, em obediência ao velho brocado quod non est in actis non est in mundo.
>
> Pelo princípio da verdade material, o próprio administrador pode buscar as provas para chegar à sua conclusão e para que o processo administrativo sirva realmente para alcançar a verdade incontestável, e não apenas a que ressai de

[5] José dos Santos Carvalho Filho, *Manual de Direito Administrativo*. Editora Lumen Juris, 1999, Rio de Janeiro. p. 690 e 691.

Documento Para Conferência

Verificado em 22/05/2020 15:24:01

> um procedimento meramente formal. **Devemos lembrar-nos de que nos processos administrativos, diversamente do que ocorre nos processos judiciais, não há propriamente partes, mas sim interessados, e entre estes se coloca a própria Administração. Por conseguinte, o interesse da Administração em alcançar o objeto do processo e, assim, satisfazer o interesse público pela conclusão calcada na verdade real, tem prevalência sobre o interesse do particular**. Por isso é que esse princípio serve também como fundamento da reformatio in pejus, como examinamos anteriormente.
>
> Apenas como exemplo prático, veja-se a matéria de prova. No processo judicial, é as partes que compete a produção das provas que respaldem suas alegações. O juiz apenas as aprecia como meio de chegar a seu convencimento. **No processo administrativo, porém, o próprio administrador vai à busca de documentos, comparece a locais, inspeciona bens, colhe depoimentos e, afinal, adota realmente todas as providências que possam conduzi-lo a uma conclusão baseada na verdade material ou real.** É esse o exato sentido do princípio da verdade material. (grifo nosso).

Observando o acima descrito e através dos dados enviados em resposta aos 6 (seis) itens contidos no OF/CEE/0134/2019, é imperativo que seja considerado o **Princípio da Verdade Real/Material**, uma vez que tal princípio indica que a Administração Pública não pode decidir com base em inferências, indícios ou presunções, devendo, ao contrário, perseguir a verdade real. A ARCE infere, a partir de **quantidades** obtidas nas citadas planilhas enviadas pela Enel CE, que a distribuidora não emitiu faturas mensalmente (art. 88 da REN 414/2010), que a fatura não possui data de apresentação e **de vencimento** (art. 119 da REN 414/2010) e que foi modificada a data de vencimento da fatura sem autorização do consumidor.

Com relação a emissão de faturas com periodicidade mensal (art. 88 da REN 414/2010), a ENEL CE reitera os argumentos e cenários apresentados na Não Conformidade N.1. É importante que sejam feitas algumas considerações já que, ao que parece, pode estar havendo uma divergência na interpretação de faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010.

Por equívoco, confunde-se na alegação a diferença existente entre emissão da fatura ou apresentação da fatura com a da data de vencimento da fatura. Por certo, a obrigatoriedade regulamentar de realizar o faturamento mensal de que trata o art. 88 da REN 414/2010 diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora. Isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 17 de 28

ARCE FL. 40

Isto posto, observa-se que, quando a REN 414/2010 determina que o faturamento da unidade consumidora deve ter periodicidade mensal, remete-se ao mês de referência daquela fatura. Tanto é assim, que seria desarrazoado, uma vez que a regulamentação não permite a interpretação de que faturamento deve ocorrer de acordo com a data de vencimento da fatura. Sobre essa questão, destaca-se novamente que o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado.

Ademais, caso o entendimento do faturamento com periodicidade mensal estivesse vinculado a data de vencimento da fatura, por lógica textual, o texto inscrito no art. 88 estaria localizado dentro das disposições relacionadas na Seção IV da REN 414/10, cujo título é "Do Vencimento". Em assim sendo, verifica-se que há coerência na disposição dos artigos na REN 414/2010, bem como há interconexão no agrupamento dos Capítulos e Seções.

Diante desse cenário, cuja data de emissão da fatura é a que deve ocorrer em periodicidade mensal, e, diferente do que foi mencionado pela equipe de fiscalização, é importante reiterar que a ENEL CE em momento algum deixou de efetuar o faturamento dos seus consumidores de forma mensal, onde é possível comprovar em seus sistemas que foram emitidas faturas referente a todos os meses do ano.

Também é importante mencionar que a distribuidora não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano. O que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento. Isso não impedia o consumidor de pagar a primeira fatura logo após o seu recebimento e, portanto, antes do vencimento no mês seguinte.

De acordo com entendimento da ARCE, constante na folha 04 da Exposição de Motivos, *"... a periodicidade mensal do faturamento definida artigo 88 se refere à entrega de faturas ao consumidor com data de vencimento para cada mês do ano".* No entanto esse entendimento não está consubstanciado no que prevê a REN 414/2010 e, tampouco, em qualquer orientação da ANEEL, sendo, portanto, uma interpretação exclusiva do agende fiscalizador.

Importante registrar que o art. 88 da REN 414/2010 em nenhum momento menciona que o faturamento se dá com a entrega da fatura e sobre data de vencimento desta.

Afim de demonstrar ter havido o correto faturamento em todos meses, conforme dispõe a regulamentação, a figura abaixo apresenta uma cópia da tela do sistema comercial da distribuidora onde é possível verificar o faturamento mensal.

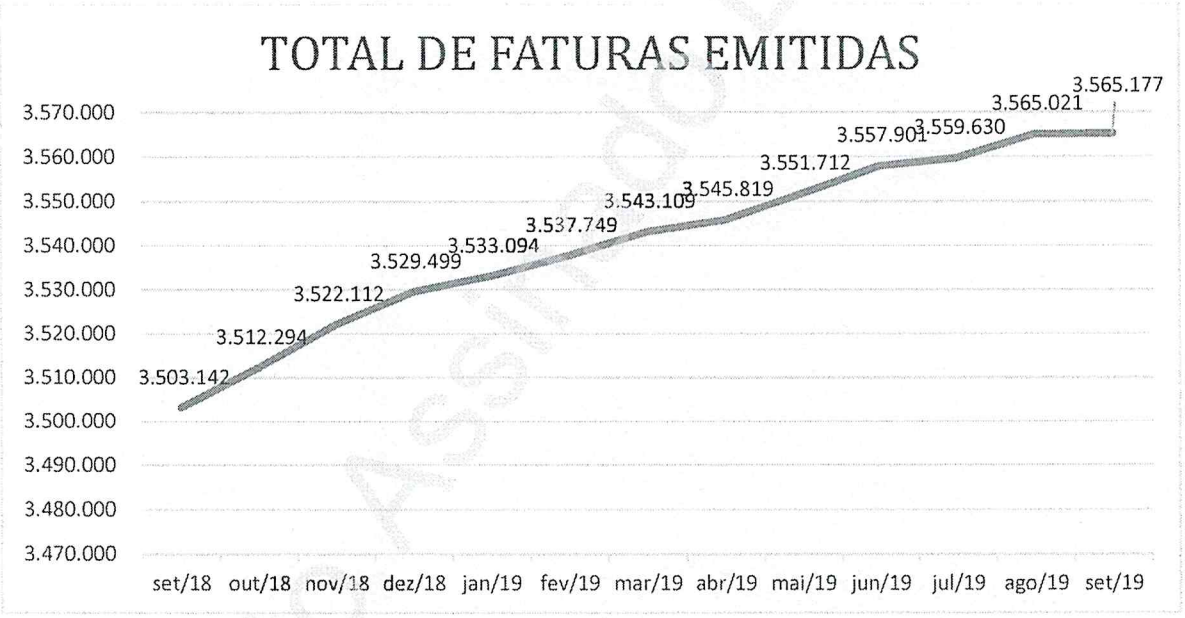
Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 18 de 28

ARCE FL. 41

Documentos do cálculo da fatura

Instalação	Iníc.per.cálc.	Fim per.cálculo	Contrato	Nº doc.cálculo	Nº doc.	Descrição breve
19219	24.12.2019	23.01.2020	15198533	111370968202	310009350172	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2019	23.12.2019	15198533	121300159464	310039139803	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.10.2019	22.11.2019	15198533	110593469234	310010163706	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.09.2019	22.10.2019	15198533	700005092725	703300062770	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.08.2019	20.09.2019	15198533	111173286067	310009185378	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	25.07.2019	23.08.2019	15198533	112488444528	310012055795	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.06.2019	24.07.2019	15198533	700001381260	705700017576	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.05.2019	21.06.2019	15198533	100019219538	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.04.2019	22.05.2019	15198533	100019219537	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.03.2019	23.04.2019	15198533	100019219536	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	21.02.2019	22.03.2019	15198533	100019219535	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.01.2019	20.02.2019	15198533	100019219534	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	22.12.2018	22.01.2019	15198533	100019219533	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	23.11.2018	21.12.2018	15198533	100019219532	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)
19219	24.10.2018	22.11.2018	15198533	100019219531	EBF Doc	Cálculo periódico da fatura (01)

O gráfico abaixo apresenta novamente a quantidade (em milhões) de faturas **emitidas** em cada mês, demonstrando que a ENEL CE fatura os consumidores com periodicidade mensal, conforme prevê o art. 88 da REN 414/2010.



A título meramente argumentativo, com relação à data de apresentação da fatura, reafirma-se que além do que foi manifestado no início acerca da revogação do trecho da REN 414/2010 que trata da exigência de constar na fatura a data de apresentação, tem-se que a mesma está contida na fatura como "data de emissão" e o vencimento. As faturas da Enel CE são emitidas em campo (leitura, impressão e entrega simultânea) sendo a data de apresentação a mesma da data de apresentação da fatura.

Isso inclusive atende ao que determina o Modulo 11 do PRODIST, no item 2.3.2 da Seção 11.1:

Verificado em 22/09/2020 16:24:01 Página 19 de 28

ARCE FL. 42

2.3.2 A data de emissão deve ser utilizada em substituição à data de apresentação da fatura.

2.3.2.1 A fatura somente deve incluir a data de apresentação se houver segurança, no momento da emissão da fatura, de quando a fatura será apresentada ao consumidor. Por exemplo, quando a distribuidora adota a modalidade LIES (leitura, impressão e entrega da fatura simultâneas), o que implica na data de apresentação ser igual à data de emissão da fatura. (grifo nosso)

A imagem abaixo demonstra como a distribuidora utiliza a data de emissão nas faturas de energia elétrica:



Sobre a alegação de que a ENEL CE teria alterado a data de vencimento dos consumidores, o ponto já foi abordado na Não Conformidade N.2, e reitera-se que o procedimento está correto e observa ao que determina a regulamentação vigente.

É importante destacar que está havendo um equívoco por parte da fiscalização, uma vez que a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, como será demonstrado a seguir.

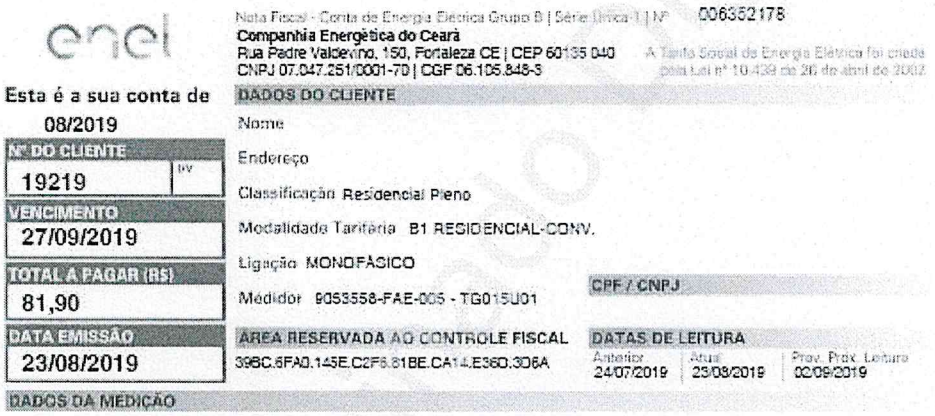
Em observância aos prazos que devem ser cumpridos entre a data de apresentação e a data de vencimento, conforme determina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, é possível ocorrer essa situação observada pela fiscalização, qual seja, ter sido identificada duas faturas apresentadas em datas distintas, porém, com a mesma data de vencimento.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 20 de 28

ARCE FL. 43

Para ilustrar essa condição inerente ao processo de emissão de faturas, veja-se o faturamento de uma unidade consumidora nesse período questionado, a qual exemplifica a situação que ocorre nos casos em que há leitura e entrega da fatura de forma simultânea[6].

O consumidor que escolhe o dia **27** como data de vencimento, a emissão da fatura do mês de agosto/19 acontece no dia 23 de agosto de 2019. Para esse consumidor não será possível definir a data de vencimento da fatura de agosto para o dia **27**/08/2019, haja vista que não será cumprido o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data do vencimento. Para casos como esse o vencimento deve ser deslocado para o dia **27**/09, respeitando assim a data de vencimento escolhida pelo consumidor e o período mínimo entre a data de apresentação e a data de vencimento. A imagem abaixo demonstra o caso real ocorrido na UC 19219.



enel

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 006352178

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 08/2019

Nº DO CLIENTE 19219 | DV

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 81,90

DATA EMISSÃO 23/08/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome

Endereço

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ

AREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL

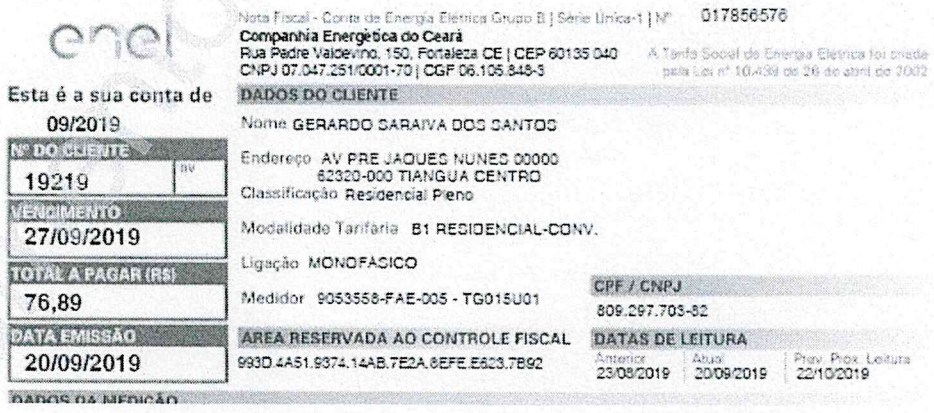
39BC.6FA0.145E.C2F6.81BE.CA14.E36D.3D6A

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
24/07/2019	23/08/2019	02/09/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

Ocorre que, para esse mesmo consumidor, no faturamento referente ao mês de setembro/19, a emissão da fatura aconteça no dia 20/09/2019, o vencimento desse documento será o dia **27**/09/2019, pois estão sendo observados os 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento.



enel

Nota Fiscal - Conta de Energia Elétrica Grupo B | Série Única-1 | Nº 017856576

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150, Fortaleza CE | CEP 60135 040
CNPJ 07.047.251/0001-70 | CGF 06.105.848-3

A Tarifa Social de Energia Elétrica foi criada pela Lei nº 10.438 de 26 de abril de 2002

Esta é a sua conta de 09/2019

Nº DO CLIENTE 19219 | DV

VENCIMENTO 27/09/2019

TOTAL A PAGAR (R$) 76,89

DATA EMISSÃO 20/09/2019

DADOS DO CLIENTE

Nome GERARDO SARAIVA DOS SANTOS

Endereço AV PRE JAQUES NUNES 00000
62320-000 TIANGUA CENTRO

Classificação Residencial Pleno

Modalidade Tarifária B1 RESIDENCIAL-CONV.

Ligação MONOFÁSICO

Medidor 9053558-FAE-005 - TG015U01

CPF / CNPJ
809.297.703-82

AREA RESERVADA AO CONTROLE FISCAL
993D.4A51.9374.14AB.7E2A.8EFE.E823.7B92

DATAS DE LEITURA

Anterior	Atual	Prev. Prox. Leitura
23/08/2019	20/09/2019	22/10/2019

DADOS DA MEDIÇÃO

[6] Nesses casos a data de emissão é igual a data de apresentação da fatura.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 21 de 23

ARCE FL. 44

Nesse sentido, não é possível **inferir**, como pretende a ARCE pelo enquadramento dado à N.1, e, conforme pode ser verificado no caso acima, cuja situação observada pela fiscalização é similar, que a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e a data não foi alterada.

Por oportuno, registra-se novamente que não há previsão na regulamentação ou procedimentos a serem adotados pela distribuidora para que a situação excepcional de duas faturas com vencimento na mesma data não ocorra, sem que para isso seja descumprido algum comando já previsto na regulamentação vigente.

Como acima restou demonstrado, não se pode afirmar, portanto, que a distribuidora não apresentou as faturas em periodicidade mensal, a qual, repita-se, foi definido com base na data de emissão ao invés de ser na data de vencimento, conforme dispõe o art. 88 da REN 414/2010.

Também não é possível embasar a Não Conformidade por descumprimento do art. 119 da REN 414/2010 em razão da não exigência de informar a data de apresentação da fatura de energia elétrica, já que o regulamento vigente (REN 775/2017) não mais dispõe sobre essa obrigação.

No mesmo sentido, ficou demonstrado ainda que a distribuidora não alterou a data de vencimento dos consumidores, motivo pelo qual não houve a violação do art. 124 da REN 414/2010. Inclusive ressaltando o que consta na Constatação C.1, para uma situação similar, onde cita o processo PCEE/CEE/002/2017, a ARCE entendeu não se tratar de descumprimento à "legislação do setor elétrico".

Portanto, não há motivos para a manutenção da Não Conformidade NC.2, solicitando a distribuidora, por conseguinte, o seu cancelamento.

Revisão da Dosimetria da Penalidade

Objetivando a não preclusão do direito ao contraditório, a distribuidora apresenta suas considerações acerca da dosimetria considerada na base de cálculo da Não Conformidade NC.2.

i) Gravidade:

No entendimento da fiscalização a gravidade da infração é de alta relevância "... *em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à periodicidade mensal do faturamento das unidades consumidoras", e* ao definir percentual da condicionante de gravidade lhe atribui um montante de 75%.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01

ARCE FL. 45

Considerar a gravidade da infração em comento no percentual de 75% torna-se totalmente desproporcional e distante da razoabilidade, tendo em vista as situações identificadas e das ações já tomadas pela distribuidora. É necessário considerar que esse valor não representa de fato o que ocorreu na referida Não Conformidade.

Além disso, a motivação e o embasamento utilizado pela fiscalização não justificam um percentual tão elevado. O fato de suposta infração "descumprir regulamento da ANEEL" já é abarcado pelo enquadramento utilizado no art. 5º da REN 63/2004. Sendo assim, a fiscalização não apresenta a motivação para um percentual dessa monta.

Como ficou esclarecido a distribuidora realizou os faturamentos em todos os meses do ano, estando a não conformidade restrita a data de vencimento, que, como dito, somente foi alterada para respeitar a data escolhida pelo consumidor. Também não houve qualquer prejuízo ao consumidor já que a fatura foi apresentada logo após a leitura, tendo esse consumidor o benefício de um prazo maior para pagamento da primeira fatura.

A distribuidora sempre se demonstrou disponível para atendimento das solicitações e manter o percentual de gravidade em 75% em razão da conduta praticada nessa Não Conformidade sepultaria qualquer senso comum de razoabilidade e proporcionalidade.

Assim, a ENEL CE entende como adequado e oportuno, alterar o percentual da condicionante gravidade de 75% para, no máximo, 10%, no caso de não se acatar o pleito pelo cancelamento da NC.2.

ii) Danos:

No entendimento da fiscalização os danos provocados da infração são elevados pois "*Os consumidores afetados receberam duas faturas de energia no mesmo mês, o que resultou em impactos financeiros e grande insatisfação, comprovada pela grande procura aos serviços de atendimento da Distribuidora.*", e, ao definir percentual da condicionante de gravidade lhe atribui um montante de 75%.

No entanto é necessário pontuar que a fiscalização não aponta de forma clara e objetiva quais são os dados causados aos consumidores ou ao sistema de distribuição. Passa-se então a utilizar de critérios subjetivos para atribuir dano a suposta Não Conformidade.

O fato de ter aumentado a procura pelos serviços de atendimento não está atrelado a dano aos consumidores. Os impactos financeiros também não foram demonstrados pela equipe de fiscalização, pois de fato, não houve qualquer prejuízo aos consumidores.

Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 23 de 23

ARCE FL. 46

Sobre o tema, a Procuradoria Federal junto a ANEEL já se manifestou em diversas oportunidades, dentro os quais destaca-se o Parecer nº 401, de 2016 onde se manifesta da seguinte forma:

> *65. Com efeito, assim como na dosimetria da N.8, a dosimetria da N.9 não cuidou de motivar as condicionantes destacadas pela Recorrente. Ou seja, não há sequer menção nos autos de quais os 10 defeitos que foram considerados para o cálculo da condicionante "abrangência", **assim como a condicionante "danos para o serviço e para os usuários" foi aplicada sem se apontar, mesmo de forma sumária, quais seriam tais danos, o que prejudica o contraditório e ampla defesa**.*
>
> *66. **Portanto, se faz necessária a modificação na dosimetria da penalidade de multa** da Não Conformidade N.9, seja **excluindo o percentual atribuído às condicionantes "danos para o serviço e para os usuários"** e "abrangência", **diante da patente ausência de motivação** dos pontos, seja realizando a motivação dos percentuais a serem utilizados, com a devida intimação da Recorrente para manifestação sobre a questão, em respeito ao contraditório e a ampla defesa.* (grifo nosso)

Assim, verifica-se que não há como mensurar eventuais danos aos consumidores em razão da suposta Não Conformidade, o que justifica **não considerar** a condicionante Dano no cálculo de eventual penalidade.

4. Vedação ao Bis in Idem

As Não Conformidades N.01 e N.02 pretendem punir a mesma conduta praticada pela ENEL CE. A própria fiscalização reconhece isso ao afirmar que:

> *A Não Conformidade N.1 está associada a Constatação C.2, que analisou a **causa** do afastamento temporal entre data de apresentação e vencimento das faturas de energia dos consumidores da Distribuidora. A Não Conformidade N.1 foi aplicada porque ficou constatado que a legislação apresenta meios (art. 113) para a que a Distribuidora não permitisse essa situação se agravar e que não foram aplicados. A Não Conformidade N.2 está associada à Constatação C.2, que analisou a **solução** aplicada pela Distribuidora para solucionar o problema de afastamento temporal entre data de apresentação e vencimento das faturas de energia de 279.927 consumidores, qual seja, emitir duas faturas no mesmo mês. A Conformidade N.2 foi aplicada porque a Distribuidora descumpriu o que determina a legislação quanto à periodicidade mensal dos faturamentos das Unidades Consumidoras (artigos 88 e 119) e que uma eventual alteração na data de vencimento da fatura só poderia ser efetivada com a autorização prévia do consumidor*

Documento assinado digitalmente
Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 24 de 28

ARCE FL. 47

(Artigo 124). Diante disso, não há o que se caracterizar uma dupla penalização. (grifo no original)

Em outras palavras, a Fiscalização expressamente reconhece que não apenas as Não Conformidades N.01 e N.02 decorrem da mesma conduta, ao tratar uma Não Conformidade como causa e outra como solução da pratica considerada irregular, como também utiliza o mesmo universo (240.501 consumidores) para as duas não conformidades e a mesma tipificação (art. 5º, inciso III, da REN 63/2004) para calcular as penalidades, mais uma vez evidenciando sua nítida identidade.

Adicionalmente tem-se, como ficou demonstrado, que a distribuidora necessita utilizar os mesmos argumentos apresentados na Não Conformidade N.1, também na Não Conformidade N.2, em razão das mesmas condutas consideradas irregulares pela ARCE.

Ou seja, resta claro que há uma dupla penalização nas Não Conformidades N.01 e N.02, que penalizam a ENEL CE pela mesma conduta, qual seja, suposto faturamento incorreto ao enviar faturas de energia ao consumidor com a mesma data de vencimento, embora se tratando de meses distintos.

Ocorre que o processo administrativo está adstrito ao princípio do ne bis in idem, que é a vedação da aplicação de duas ou mais penalidades diante de uma mesma conduta, conforme ensina Fábio Medina Osório[7]:

> *A ideia básica do non bis in idem é que ninguém pode ser condenado duas ou mais vezes por um mesmo fato. Já foi definida essa norma como "princípio geral de direito", que, com base nos princípios da proporcionalidade e coisa julgada, proíbe a aplicação de dois ou mais procedimentos, seja em uma ou mais ordens sancionadoras, nos quais se dê uma identidade de sujeitos, fatos e fundamentos.*

Ressalte-se que no âmbito do processo administrativo punitivo, a REN 63/2004 veda tal tipo de conduta:

> *Art. 1º Aprovar procedimentos para regular a imposição de penalidades aos concessionários, permissionários, autorizados e demais agentes de instalações e serviços de energia elétrica, bem como às entidades responsáveis pela operação do sistema, pela comercialização de energia elétrica e pela gestão de recursos provenientes de encargos setoriais.*
>
> *Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução aplicam-se sem prejuízo das sanções administrativas específicas previstas na legislação e regulamentação setorial*

[7] OSÓRIO, Fábio Medina. Direito administrativo sancionador, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2000. p. 279.

Documento assinado digitalmente
Verificado em 22/05/2020 16:24:01
Página 25 de 28

ARCE FL. 48 60

> *vigentes, incluindo normas editadas ou homologadas pela ANEEL,* ***desde que não impliquem mais de uma sanção disciplinar para um mesmo fato gerador.*** (grifo nosso)

Frise-se, por oportuno, que na Exposição de Motivos a ARCE faz referência ao RF-0004/2015-ARCE-SFE por se tratar de caso similar ao ora analisado. Importante considerar que após manifestação da Enel CE no referido Relatório de Fiscalização, as duas não conformidades similares foram agrupadas e representaram apenas uma conduta a ser penalizada, conforme pode ser observado no Auto de Infração nº 0005/2015-ARCE-SFE, senão vejamos:

> *Considerando que a ocorrência de 2 (duas) faturas em uma mesma unidade consumidora com vencimento no mês de abril de 2015 somente se deu em virtude da alteração da data de vencimento das faturas de unidades consumidoras sem autorização do consumidor (objeto da Não Conformidade N.1), a penalidade pela Não Conformidade N.2 fica abrangida pela Não Conformidade N.1.*

Portanto, a proposta de aplicação de uma Não Conformidade para o mesmo suposto descumprimento pode configurar em dupla penalização e violação ao princípio do non bis in idem, razão pela qual deve ser cancelada a Não Conformidade N.2.

5. Pedidos

Em suma, a Enel CE requer que a ARCE, em juízo de reconsideração, cancele as penalidades constantes do AI, conforme requerido especificamente para cada uma das Não Conformidades.

Caso o pedido de cancelamento não seja acolhido, requer-se, subsidiariamente e conforme o caso, a conversão da multa em advertência, a sua reclassificação, a redução das multas, bem como a revisão da dosimetria aplicada, conforme requerido especificamente para cada uma das Não Conformidades.

Por fim, caso a ARCE não acolha o pedido de cancelamento das penalidades formuladas, a Enel CE requer que:

(i) os autos do processo de fiscalização, devidamente instruídos com o presente Recurso, sejam remetidos à Diretoria da ANEEL; e

(ii) a Diretoria da ANEEL julgue totalmente procedente o Recurso, de modo a acolher todos os pedidos acima indicados, sobretudo quanto ao **cancelamento das multas** aplicadas no AI recorrido ou, subsidiariamente,

Documento assinado digitalmente
Verificado em 22/05/2020 15:24:01 Página 26 de 28

para a conversão das penalidades em advertência, a reclassificação das sanções ou a redução de sua dosimetria, conforme o caso;

Por fim, reitera-se todo o exposto em manifestações anteriores da recorrente, e requer-se, adicionalmente, por cautela, que os pedidos realizados ao longo do presente recurso sejam igualmente examinados.

Termos em que,

Pede deferimento.

Fortaleza, 22 de maio de 2020.

Atenciosamente,
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE
Gustavo Gracia Ribeiro
Responsável Regulação Enel Distribuição Ceará

Documento Assinado Digitalmente

ARCE
FL. 50
67



Nome do arquivo: Carta Enel CE 089-RB-2020 - Recurso ENEL CE AI 001 20.pdf

Autenticidade: Documento Íntegro



DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR
Gustavo Gracia Ribeiro	22/05/2020 12:19:33 GMT-03:00	03080274776	Assinatura válida

Documento Assinado Digitalmente

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

COORDENADORIA DE ENERGIA

PARECER PR/CEE/0009/2020

ANÁLISE DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO AO AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0001/2020-ARCE-SFE

I - DA IDENTIFICAÇÃO

Agente: Enel Distribuição Ceará - ENEL CE
Órgão Fiscalizador: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Termo de Notificação N.º: 0002/2019-ARCE-SFE
Auto de Infração N.º: 0001/2020-ARCE-SFE
Processo Administrativo Punitivo N.º: PCEE/CEE/0007/2020

II - DOS FATOS

1. O presente parecer visa motivar a decisão desta Coordenadoria de Energia em relação ao Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará em face ao Auto de Infração - AI n.º 0001/2020-ARCE-SFE.

2. Esta Coordenadoria de Energia decidiu pela emissão do AI n.º 0001/2020-ARCE-SFE, instaurando o presente processo administrativo punitivo em consonância com o disposto no parágrafo 2º do art. 20 da Resolução ANEEL n.º 63, de 12 de maio de 2004, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades e consideradas insatisfatórias as alegações apresentadas pela Distribuidora em relação às Não Conformidades N.1 e N.2 do Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, parte integrante do Termo de Notificação - TN n.º 0002/2019-ARCE-SFE.

3. O epigrafado AI, recebido pela Enel Distribuição Ceará em 12 de maio de 2020, aplicou em desfavor da Recorrente penalidade de multa do Grupo II correspondente a 0,005115% do faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2018 a novembro de 2019, resultando em um valor total de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos).

4. O Recurso ao AI, tempestivo, foi recebido na caixa postal eletrônica do protocolo da Arce em 22 de maio de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 089-RB-2020, e registrado sob número EX/PRT/1530/2020.

III - DA ANÁLISE

5. Inicialmente, a Autuada requer aplicação de efeito suspensivo a todo o AI, na forma do art. 36, parágrafo único da REN nº 846/2019, conforme transcrito a seguir:

> *Art. 36. O prazo para interposição de recurso será de dez dias, contado do recebimento do AI ou da decisão de que trata o art. 34.*
>
> *Parágrafo único. O recurso terá efeito suspensivo na parte em que impugnar a decisão, salvo nas hipóteses de intervenção, embargo de obras ou interdição de instalações.*

6. Em análise, se observa que a Autuada invoca a Resolução Normativa ANEEL nº 846, de 11 de junho de 2019, desde o princípio de seu Recurso ao AI n.º 0001/2020-ARCE-SFE, lavrado em 06/05/2020, e cujos enquadramentos das não conformidades apontadas foram realizados com base na Resolução Normativa nº 63/2004, revogada pela primeira em 18 de dezembro de 2019.

7. Sobre essa questão, é entendimento desta CEE/Arce que se trata dos ditames de Direito e da aplicação da norma no tempo, onde questões processuais trazidas pela nova norma de processo punitivo no âmbito

ARCE FL. 52

do setor elétrico têm aplicação imediata. Já para as questões materiais, entende-se que deve ser respeitada a norma em vigor quando da ocorrência da infração.

8. A Procuradoria Federal junto à ANEEL - PF, no âmbito do Parecer nº 0147/2020/PFANEEL/PGF/AGU manifestou-se no sentido de afastar a possibilidade de aplicação retroativa da Resolução Normativa nº 846, de 2019:

> *"(...) Inicialmente, vale pontuar que por se tratar de direito material (imposição de penalidade) a norma que se aplica é aquela vigente ao tempo em que foi praticada a conduta. Logo, mesmo que a Resolução Normativa n. 846/2019 tenha entrado em vigor ainda durante o ano de 2019 (em 18 de dezembro), não há como retroagir os seus efeitos para alcançar situações que se iniciaram antes de sua existência no mundo jurídico.*
>
> *(...) a regra geral é irretroatividade da norma, mesmo nos casos em que a nova norma de penalidades seja mais benéfica ao administrado. Segundo o princípio do Tempus Regit Actum, a lei material da época dos fatos é que irá regulá-los, não podendo as normas da Resolução nº 846/2019, portanto, retroagir para reger fatos passados.*
>
> *(...) Esta Procuradoria Federal, ao contrário da tese sustentada pela recorrente em seu recurso, entende que, em regra, não se aplica ao Direito Administrativo Sancionador.*
>
> *19. Não há dúvidas que, no âmbito penal, o referido princípio da retroatividade da norma penal mais benéfica ou descriminalizante tem ampla aplicação, tendo inclusive previsão expressa na Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso XL: "A lei penal não retroagirá, salvo para beneficiar o réu".*
>
> *20. Não obstante, existe acalorada discussão acerca de sua aplicabilidade no Direito Administrativo Sancionador, posicionando-se esta Procuradoria pela sua inaplicabilidade, salvo diante de previsão expressa na norma. (...)"*

9. Superada a questão, passa-se a analisar as questões de mérito trazidas pela Autuada em seu Recurso.

Recurso da Autuada à Não Conformidade N.1

10. A Autuada alega que houve equívoco por parte da fiscalização ao entender que as unidades consumidoras afetadas tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nesses períodos. Isto porque, segundo a concessionária, não houve alteração na data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, mas, apenas, o deslocamento da data de vencimento para o mês posterior, mantendo-se o mesmo dia escolhido pelo consumidor. Esse procedimento seria adotado para cumprimento do prazo mínimo entre apresentação e vencimento da fatura de 5 (cinco) dias úteis determinados pela Resolução ANEEL nº 414/2010 em seu artigo 124.

11. A Autuada afirma "que não há previsão na regulamentação ou procedimentos a serem adotados pela distribuidora para que a situação excepcional de duas faturas com vencimento na mesma data não ocorra, sem que para isso seja descumprido algum comando já previsto na regulamentação vigente. " Continua afirmando que "Por equívoco, confunde-se na alegação a diferença existente entre emissão da fatura ou apresentação da fatura com a da data de vencimento da fatura. "

12. Com base no entendimento de que a emissão da fatura, em seu sistema, é que deve ocorrer em periodicidade mensal, em uma data definida, e não necessariamente a apresentação da fatura mensalmente, a Autuada afirma que não cometeu irregularidade ao postergar a data de vencimento de faturas em 30 dias, ou mais,

ARCE FL. 53

gerando o acúmulo de faturas em um único mês, com o mesmo vencimento.

13. Na tentativa de justificar o procedimento adotado, a concessionária apresentou um exemplo de um consumidor com vencimento no dia 27 de cada mês e que teria sua fatura do mês de agosto postergada para o dia 27 de setembro pois a leitura somente teria ocorrido no dia 23 de agosto, ou seja, com menos de cinco dias entre a leitura e o vencimento.

14. A Autuada insiste em afirmar que "não deixou de faturar os consumidores de forma mensal, motivo pelo qual reforça-se que não há razões para que seja imposto a distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 afim de parcelar os valores das faturas, conforme fora indicado pela fiscalização, até mesmo porque, ressalta-se, não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo. "

15. A distribuidora alega que "não seria viável 'utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84, para ajustar 'reaproximar' a data de vencimento da data de apresentação da fatura' como sugere a fiscalização, já que isso implicaria na necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de toda área de concessão e, eventualmente, isso acarretaria o mesmo efeito em outros consumidores que teriam redução no intervalo de leitura. "

16. Adentrando na seara jurídica, e opinando quanto à metodologia adotada pela fiscalização, a Autuada afirma que "em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE e a sua motivação, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (Verdade Material) que eles existiram. " Em virtude desse entendimento, a Concessionária solicitou o cancelamento da Não Conformidade.

17. Ato contínuo, a Autuada solicitou que, caso não sejam considerados seus argumentos, que a penalidade de multa seja convertida em advertência, em consonância com o artigo 6º da REN nº 846/2019.

18. Em sua última argumentação, a Autuada solicitou, caso não seja cancelada a N.1 como requerido ou que a penalidade não seja convertida em advertência, que a Não Conformidade tenha sua tipificação modificada do art. 5º, inciso III (multa do Grupo II), para o art. art. 4º, inciso XI, da Resolução ANEEL nº 63/2004 (multa do Grupo I). Quanto à dosimetria da penalidade, a concessionária solicitou que a gravidade da infração seja revisada de 40% para 10%, entendendo ser esse valor "adequado e oportuno".

Parecer do Coordenador de Energia quanto à Não Conformidade N.1

19. Em análise, observa-se que, no mérito, a Autuada repete os mesmos argumentos apresentados em sua manifestação ao Termo de Notificação nº 0002/2019-ARCE-SFE na tentativa de demonstrar que não teria incorrido na Não Conformidade apontada.

20. Com o intuito de melhor esclarecer e ratificar o entendimento desta Coordenadoria de Energia ao decidir pela abertura do presente processo administrativo punitivo, passa-se a analisar algumas questões trazidas no Recurso.

21. Sobre o entendimento da distribuidora de que não houve alteração na data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, mas, apenas, o deslocamento da data de vencimento para o mês posterior, convém esclarecer, novamente, sobre o termo "data de vencimento" no contexto dessa análise.

22. Existem duas interpretações para "data de vencimento" que podem levar a um entendimento equivocado do objeto do presente processo. O termo pode ser interpretado como o dia do mês do vencimento da fatura, o qual é objeto de escolha do consumidor de acordo com o parágrafo 2º. do art. 124 da Resolução ANEEL 414/2010; ou como data de vencimento (DD/MM/AA), que representa a data efetiva em que o consumidor deve pagar a fatura de energia elétrica. Conforme referenciado no art. 119 da citada Resolução e estabelecido no Módulo 11 dos Procedimentos de Distribuição (PRODIST) da ANEEL, essa data deve obrigatoriamente constar na fatura de energia elétrica. O dia do mês do vencimento da fatura deve, necessariamente, ser idêntico ao dia (DD) da data de vencimento (DD/MM/AA).

23. Quanto a esse ponto, observa-se que a maioria dos argumentos apresentados pela Distribuidora

dão a entender que a fiscalização foi motivada pelo fato de ter ocorrido uma postergação do dia do mês do vencimento. Entretanto, o que foi levantado na ação fiscalizatória foi que houve uma postergação na data de vencimento (DD/MM/AA), mantendo-se inalterado o dia do mês (DD), mas adiando-se o mês (MM) da fatura. Em nosso entendimento, esse procedimento é inadequado, gerou prejuízos aos consumidores e infringiu a regulamentação vigente, conforme já demostrado nas fases anteriores do processo.

24. Ao alegar equívoco da Arce entre a emissão da fatura e da data de vencimento da fatura, entendendo que a emissão da fatura, em seu sistema, é que deve ocorrer em periodicidade mensal, e não necessariamente a apresentação da fatura mensalmente, nota-se, novamente, que a Distribuidora trata o termo faturamento de forma restrita, dissociado dos demais dispositivos da REN 414/2010. Ou seja, realizando as leituras ou registrando o consumo dos consumidores com periodicidade mensal, conforme definido no art. 88 da mesma resolução, a Distribuidora entende que estaria cumprindo o estabelecido na legislação do setor elétrico, mesmo que a fatura não fosse emitida com datas de vencimentos para todos os meses do ano.

25. Ocorre que o artigo 88 faz parte da Seção I do Capítulo VIII (Da Cobrança e Do Pagamento) da Resolução 414/2010, que detalha os procedimentos para a realização da cobrança da energia consumida, incluindo detalhes para o cálculo de registro de consumo, perdas, descontos, tarifas sociais e até procedimentos para cobranças incorretas e duplicidades de pagamentos. Mais adiante, na Seção XV desse mesmo capítulo, o art. 113 trata dos casos de faturamento incorreto e estabelece procedimentos a serem adotados pela distribuidora quando, entre outros motivos, "não apresentar fatura". Ainda, em seguida, o Capítulo IX (Da Fatura), trata do objeto que caracteriza o faturamento, definindo, entre outros, as informações que devem obrigatoriamente estar contidas na fatura (art. 119), incluindo, obviamente, a data de vencimento (DD/MM/AA). Ou seja, ao ler a Resolução nº 414/2010 de forma sistêmica e integrada, e não de forma pontual, conclui-se que a mesma estabelece impedimento à emissão de fatura sem data de vencimento, assim como ao faturamento sem emissão de fatura, já que a fatura é o objeto do faturamento. Daí o entendimento desta Coordenadoria de Energia de que a periodicidade mensal do faturamento, definida no artigo 88, se refere à entrega de faturas ao consumidor com data de vencimento (DD/MM/AA) para cada mês do ano. Em outras palavras, a Distribuidora, quando não apresenta a fatura com data de vencimento (DD/MM/AA) para um determinado mês do ano, está descumprindo a periodicidade mensal estabelecida no citado artigo 88.

26. A respeito do exemplo citado pela Concessionária, considera-se a situação apresentada como atípica, pois ao fazer a emissão da fatura do consumidor no dia 23/8, a distribuidora não poderia cumprir o prazo mínimo regulamentar de 5 dias de antecedência ao vencimento (27/8) e, portanto, se entende que poderia postergar o vencimento para 27/9. Ocorre que no mês posterior, a Distribuidora emitiu a fatura em 20/9 e, portanto, obedeceu o prazo mínimo regulamentar, atribuindo a data de vencimento da fatura também para 27/9, o que fez com que o consumidor não tivesse fatura com vencimento em 27/8 e recebesse duas faturas com vencimento para 27/9. Essa linha de argumentação não pode ser justificável, pois a Distribuidora admite uma falha na sua programação de rotas de leituras (daí a emissão da fatura de agosto muito próxima ao vencimento) e, diante dessa falha, penaliza o consumidor emitindo duas faturas com a mesma data de vencimento (27/09/2019) sob a alegação de que estaria cumprindo a legislação do setor. Ora, o art. 113, citado anteriormente, estabelece formas de minimizar o impacto sobre o consumidor de falhas no faturamento por responsabilidade da Distribuidora, conforme se materializa no exemplo citado. A Distribuidora, ao emitir duas faturas para a mesma data penaliza o consumidor por uma falha de planejamento sua e não se utiliza de dispositivos definidos na regulamentação do setor para minimizar essa penalização. E, ainda, finaliza sua argumentação afirmando que "não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores", aí entendido como o dia do mês do vencimento. Entende-se que tal procedimento não caracteriza uma solução adequada para resolver o problema de distanciamento entre apresentação e vencimento da fatura. Conforme exposto, a solução estabelecida no § 1º do Art.113 traria menos danos à organização orçamentária do consumidor, embora o procedimento adequado consista em organizar suas rotas de leitura de forma que a medição seja realizada com a antecedência mínima de 5 dias exigida pela norma, independente da data de vencimento escolhida pelo consumidor.

27. Seguindo a linha de defesa da Autuada, a mesma alega não haver razões para que seja imposto à distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 a fim de parcelar os valores das faturas, visto que não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo. Sobre essa questão, ressalta-se que não foi imposto pela

fiscalização que se adotasse o previsto no art. 113 da REN 414/2010, mas sim, apresentada uma possibilidade de ação sem que ocorresse infração à norma. Ademais, não foi determinado à distribuidora no Relatório de Fiscalização que procedesse o parcelamento. O que ocorreu foi o enquadramento em Não Conformidade pelo não cumprimento do disposto no referido artigo da norma. Quanto ao argumento de que não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo, discorda-se da Autuada, visto que o art. 113 define procedimentos a serem adotados pela distribuidora "quando por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou **não apresentar fatura**". (Grifo nosso). Como se percebe, a distribuidora não apresentou fatura em determinados meses, cabendo, sim, a aplicação dos procedimentos definidos no art. 113 da REN 414/2010 e o enquadramento em Não Conformidade.

28. A alegação de que não seria viável utilizar o intervalo máximo de período de leitura estabelecido no Art. 84 para ajustar e reaproximar a data de vencimento da data de apresentação da fatura, pois isso implicaria na necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário de toda área de concessão, por si só, denota um dos reais motivos para a adoção do procedimento irregular por parte da Autuada, que era evitar o remanejamento de datas de leitura para adequação à data escolhida pelo consumidor. Isto porque, o remanejamento implicaria em custos para a empresa. De fato, o remanejamento, ou alteração/antecipação da data de leitura/faturamento, em alguns casos, é uma maneira de evitar a leitura e faturamento em período inferior aos 5 dias regulamentares até o vencimento da fatura. Certamente, postergar em 30 dias a data de vencimento não é a escolha apropriada, e também não é uma sistemática prevista na regulamentação do setor. Isto porque, como se pode ver, geraria prejuízo ao consumidor em virtude do acúmulo não programado/planejado de faturas para pagamento em um mesmo mês, como de fato ocorreu. Novamente, deve-se destacar que a proposta da fiscalização é uma alternativa apresentada no REFIS, e não uma obrigação ou imposição. Além do mais, o remanejamento de rotas é de responsabilidade da concessionária, que deve se adequar à data de vencimento escolhida pelo consumidor.

29. Sobre o argumento de que a fiscalização não solicitou a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE e a sua motivação e nem a comprovação (Verdade Material) que eles existiram, percebe-se que há equívoco de interpretação por parte da Autuada. A comprovação (Verdade Material) de que os consumidores que tiveram as datas de vencimentos postergadas (não recebendo faturas por um ou mais meses) não tiveram os valores parcelados na forma estabelecida no artigo 113 da REN 414/2010 está nas informações prestadas pela Distribuidora para justificar a distância entre a apresentação e vencimento das faturas. Por solicitação desta Agência, a Distribuidora apresentou, em 23/8/2019, a situação em que se encontrava o tempo médio entre as datas de apresentação e vencimento das faturas dos consumidores residenciais e comerciais no primeiro semestre de 2019, que chegou a 132 e 148 dias de média, respectivamente, para os mil piores casos do município de Fortaleza. Também, em evento realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 26/9/2019, o representante da Distribuidora apresentou a comprovação de que o Sistema Comercial da Distribuidora postergava em um mês os vencimentos de faturas que coincidiam com um feriado. Como exemplo, foi apresentada uma fatura cujo vencimento em 25/3, feriado estadual, foi postergado para 25/4, sem alteração do período de leitura e consequentemente, sem parcelamento dos valores não faturados em 25/3. Por fim, o fato de que a Distribuidora teve que fazer ajustes de datas de vencimento enviando mais de uma fatura no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras também demonstra que não houve parcelamento para esses consumidores. Portanto, essas constatações comprovam que os consumidores afetados tiveram seus vencimentos postergados e, o fato de que se fez necessário o envio de duas faturas no mês, comprova que o parcelamento estabelecido no artigo 113 da REN 414/2010 não foi utilizado.

30. Ainda sobre o tema abordado no parágrafo anterior, deve-se ressaltar que cabia à distribuidora apresentar e comprovar o parcelamento das faturas, caso o tivesse feito. Como as faturas verificadas mostravam claramente o mesmo vencimento (DD/MM/AAAA) para mais de uma conta de energia, e não traziam parcelamento de faturas não apresentadas, restou claro para a equipe de fiscalização que o parcelamento não ocorreu. Portanto, não há o que se falar em inobservância ao Princípio da Verdade Real/Material, visto que todas as constatações da fiscalização foram baseadas em fatos e dados solicitados por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019, de 10 de outubro de 2019.

31. Quanto à solicitação de conversão da penalidade de multa em advertência, em consonância com o artigo 6º da REN nº 846/2019, observa-se, conforme já exposto neste Parecer, que a citada Resolução não se

aplica nesta fiscalização. Somente a título de análise, o referido artigo define que a conversão se dará quando a infração for de baixa ofensividade. Ao afetar um total de 279.927 consumidores com a emissão de mais de uma fatura em um único mês, a Enel CE provocou prejuízos a esses consumidores, acarretando em grande repercussão na sociedade, inclusive levando os órgãos de defesa do consumidor a agirem e aplicarem, dentro de suas atribuições, sanções pecuniárias à distribuidora. Portanto, não se pode considerar essa infração como sendo de baixa ofensividade, não sendo apropriada a conversão da multa em advertência.

32. Em sua última argumentação, a Autuada solicitou que a Não Conformidade tenha sua tipificação modificada do art. 5º, inciso III (multa do Grupo II), para o art. art. 4º, inciso XI, da Resolução ANEEL nº 63/2004 (multa do Grupo I) e que a dosimetria da penalidade, quanto à gravidade da infração, fosse revisada de 40% para 10%, entendendo ser esse valor "adequado e oportuno". Sobre essa solicitação, esta Coordenadoria de Energia entende que a conduta verificada se enquadra adequadamente no inciso III do artigo 5º (Grupo II) da Resolução Normativa nº 63/2004 (realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares), ao invés do dispositivo proposto pela Autuada com o objetivo de reduzir o valor pecuniário da multa. Portanto, não é possível acatar a sugestão apresentada no Recurso, mantendo-se o enquadramento definido na Exposição de Motivos. Ademais, a dosimetria da penalidade da Não Conformidade N.1 levou a um percentual de 0,00186% do faturamento anual percebido pela concessionária, dos possíveis 0,1% para penalidade de multa do Grupo II. Isso corresponde a um abrandamento de 98,14% do valor máximo atribuível. Desta forma, não há o que se falar em revisão dos valores atribuídos na dosimetria ou de abrandamento maior do que o já verificado.

33. Portanto, não é possível acatar os argumentos da Autuada no que se refere às constatações da fiscalização, motivo pelo qual esta Coordenadoria de Energia mantém sua decisão quanto à penalidade aplicada à Enel Distribuição Ceará em decorrência da irregularidade descrita na Não Conformidade N.1.

Recurso da Autuada à Não Conformidade N.2

34. Referente à Não Conformidade N. 2, a Autuada, conforme já havia exposto na fase de manifestação ao Termo de Notificação, alega que a mesma foi enquadrada no artigo 119, Inc. I, alínea h, da Resolução ANEEL nº 414/2010, que teve sua redação alterada pela Resolução ANEEL nº 775/2017. No novo texto, o artigo define que a fatura deve conter a data de vencimento e demais informações, não sendo mais citada a obrigatoriedade de informação da data de apresentação da fatura.

35. Quanto ao descumprimento dos artigos 88 e 124 da REN 414/10, a empresa repetiu seu argumento de que as informações solicitadas por meio do Ofício OF/CEE/0134/2019 não seriam suficientes para comprovar as irregularidades. Isto porque, a Arce teria inferido "a partir de quantidades obtidas nas citadas planilhas enviadas pela Enel CE, que a distribuidora não emitiu faturas mensalmente (art. 88 da REN 414/2010), que a fatura não possui data de apresentação e de vencimento (art. 119 da REN 414/2010) e que foi modificada a data de vencimento da fatura sem autorização do consumidor. "

36. No entendimento da distribuidora, ela "não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano. O que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento. Isso não impedia o consumidor de pagar a primeira fatura logo após o seu recebimento e, portanto, antes do vencimento no mês seguinte. "

37. A concessionária questionou a dosimetria da penalidade no quesito gravidade, alegando que o "percentual de 75% torna-se totalmente desproporcional e distante da razoabilidade, tendo em vista as situações identificadas e das ações já tomadas pela distribuidora. " Assim, "entende como adequado e oportuno, alterar o percentual da condicionante gravidade de 75% para, no máximo, 10%, no caso de não se acatar o pleito pelo cancelamento da NC.2. "

38. Da mesma forma, discorda do percentual de 75% atribuído aos danos, pois a fiscalização não teria apontado de forma clara e objetiva quais foram os danos causados aos consumidores ou ao sistema de distribuição. Desta forma, entende que "não há como mensurar eventuais danos aos consumidores em razão da suposta Não Conformidade, o que justifica não considerar a condicionante Dano no cálculo de eventual penalidade. "

39. Ao final de seu Recurso, a Autuada alega que "As Não Conformidades N.01 e N.02 pretendem punir a mesma conduta praticada pela ENEL CE. " Assim, restaria claro que "há uma dupla penalização nas Não Conformidades N.01 e N.02, que penalizam a ENEL CE pela mesma conduta, qual seja, suposto faturamento incorreto ao enviar faturas de energia ao consumidor com a mesma data de vencimento, embora se tratando de meses distintos." Em virtude disso, a Arce estaria violando o princípio do *ne bis in idem*, que é a vedação da aplicação de duas ou mais penalidades pelo mesmo fato.

Parecer do Coordenador de Energia quanto à Não Conformidade N.2

40. Em análise, verifica-se que Autuada solicita o cancelamento da N.2 em virtude do enquadramento, segundo a Concessionária, ter se dado no artigo 119, Inc. I, alínea h, da Resolução ANEEL nº 414/2010, que teve sua redação alterada pela Resolução ANEEL nº 775/2017. Esta Coordenadoria de Energia já havia enfrentado o mesmo argumento na Exposição de Motivos nº 0001/2020-ARCE-SFE, quando se manifestou nos seguintes termos:

> *" A inclusão do Art. 119 na Constatação C.3 e consequentemente na Não Conformidade N.2 ocorreu para caracterizar a fatura de energia, que é o objeto do faturamento, e associar a data de vencimento como informação obrigatória na fatura. Esse artigo, em associação com o artigo 88, que estabelece a periodicidade mensal do faturamento, caracteriza a não conformidade do procedimento adotado pela Distribuidora ao emitir duas faturas de energia no mesmo mês (mesmo vencimento). "*

41. Além desses argumentos, destaca-se que a Não Conformidade N.2, como descrita no Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE, se refere ao descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data, cujo enquadramento se transcreve a seguir:

> *" Não Conformidade N.2 – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data*
>
> *A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos art. 88 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.*
>
> *Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.*
>
> *[...]"*

42. Portanto, não se pode afirmar que o enquadramento da Não Conformidade N.2 se deu no artigo 119, Inc. I, alínea h, da Resolução ANEEL nº 414/2010, mas sim, no Art. 88 da mesma Resolução. O que se buscou esclarecer na Exposição de Motivos foi que a Não Conformidade N.2, associada à Constatação C.3, foi confirmada porque a Distribuidora descumpriu o que estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), subsidiadas pela obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124), que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor. Os três artigos citados compõem um conjunto que caracteriza a periodicidade mensal do faturamento, que por sua vez se caracteriza pela apresentação de uma fatura ao consumidor com data de vencimento (DD/MM/AA) para cada mês do ano, e cujo dia do mês deve ser estipulado pelo consumidor. Portanto, ao enquadrar a N.2 no Art. 88 da REN 414/2010, não se pode afirmar que esta CEE/Arce se utilizou de norma desatualizada para tal fim.

43. Ademais, ressalta-se que os artigos 119 e 124 da REN 414/2010 foram utilizados para os enquadramentos das Não Conformidades N.3 e N.4 no Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE. Durante a análise para Exposição de Motivos, esta Coordenadoria de Energia entendeu que, em virtude dos três artigos se

ARCE FL. 58

relacionarem à mesma infração, qual seja, emitir cobranças de faturas com data de vencimento (DD/MM/AAAA) diferente do estabelecido, sem a periodicidade mensal, a autuação deveria ocorrer apenas uma vez, evitando-se assim a dupla penalização. Assim, as Não Conformidades N.3 (Art. 119) e N.4 (Art. 124) foram desconsideradas na Exposição de Motivos e no Auto de Infração.

44. Ressalta-se que o mesmo entendimento (vedação à dupla penalização) não pode ser aplicado à Não Conformidade N.1, pois a infração cometida, neste caso, foi o não cumprimento do estabelecido no Art. 113 da REN 414/2010, que aponta o dever da concessionária de parcelar o pagamento de faturas não apresentadas.

45. Quanto ao argumento de que não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano, e, portanto, não teria infringido os artigos 88 e 124 da REN 414/10, repisa-se, como já analisado ao longo deste processo e, novamente, no parágrafo 24 deste parecer, que a Distribuidora trata o termo faturamento de forma restrita, dissociado dos demais dispositivos da REN 414/2010. Ou seja, realizando as leituras ou registrando o consumo dos consumidores com periodicidade mensal, conforme definido no art. 88 da mesma resolução, a Distribuidora entende que estaria cumprindo o estabelecido na legislação do setor elétrico mesmo que a fatura não fosse emitida com datas de vencimentos para todos os meses do ano. Existe aí uma interpretação equivocada sobre a "data de vencimento", onde a Autuada a interpreta como sendo somente o dia do mês do vencimento da fatura. Como já explanado, a data de vencimento (DD/MM/AA) representa a data efetiva em que o consumidor deve pagar a fatura de energia elétrica. Conforme referenciado no art. 119 da citada Resolução e estabelecido no Módulo 11 dos Procedimentos de Distribuição (PRODIST) da ANEEL, essa data deve obrigatoriamente constar na fatura de energia elétrica. Portanto, adiar o mês de vencimento para o pagamento da fatura, se configura alteração da data de vencimento para efeitos da regulamentação vigente. Utilizando-se o argumento da distribuidora, poderia-se afirmar que a mesma teria a única obrigação de apresentar a cobrança da fatura no dia (DD) escolhido pelo consumidor, não importando o mês (MM) da apresentação, o que se mostra descabido. Isso seria o mesmo que dizer que, se assim quisesse, a distribuidora poderia realizar as leituras mês a mês e apresentar de forma acumulada diversas faturas de meses anteriores, bastando, para isso, atribuir o mesmo dia (DD) escolhido pelo cliente. Mais uma vez, essa é uma interpretação que vai de encontro ao que preceitua a regulamentação do setor. De fato, o exemplo citado foi aplicado pela Autuada, quando emitiu faturas acumuladas para 279.927 consumidores, chegando a uma quantidade de até 6 (seis) faturas acumuladas entregues em alguns casos.

46. Referente ao questionamento da dosimetria da penalidade, a Autuada solicita que a gravidade da infração seja revisada de 75% para 10% e que os danos não sejam considerados, com o objetivo de reduzir o valor pecuniário da multa. Sobre essa solicitação, esta Coordenadoria de Energia entende que a dosimetria foi devidamente esclarecida na Exposição de Motivos e seus valores são condizentes com a gravidade e os danos provocados ao usuário. Portanto, não é possível acatar a sugestão apresentada no Recurso, mantendo-se o enquadramento definido na Exposição de Motivos. Ademais, a dosimetria da penalidade da Não Conformidade N.2 levou a um percentual de 0,003875% do faturamento anual percebido pela concessionária, dos possíveis 0,1% para penalidade de multa do Grupo II. Isso corresponde a um abrandamento de 96,13% do valor máximo atribuível. Desta forma, não há o que se falar em revisão dos valores atribuídos na dosimetria ou de abrandamento maior do que o já verificado.

47. Por fim, a argumentação de que as Não Conformidades N.1 e N.2 pretendem punir a mesma conduta praticada pela ENEL CE, o que configuraria violação ao princípio do *ne bis in idem*, não se confirma, conforme já explanado nos parágrafos 43 e 44 deste Parecer. Isto porque, a infração que levou à Não Conformidade N.1 foi o não cumprimento do estabelecido no Art. 113 da REN 414/2010, que explicita o dever da concessionária de parcelar o pagamento de faturas não apresentadas nas contas posteriores. Já a Não Conformidade N.2 se deu em decorrência da emissão de cobranças de faturas com data de vencimento (DD/MM/AAAA) diferente do estabelecido, sem a periodicidade mensal, como define o Art. 88 da REN 414/2010. Portanto, são infrações distintas, punidas com penalidades distintas.

IV - CONCLUSÃO

48. Pelo exposto, esta Coordenadoria entende, à luz das razões aqui expendidas, serem improcedentes os argumentos de defesa apresentados pela Enel Distribuição Ceará em seu Recurso no que se referem às Não Conformidades N.1 e N.2. Uma vez consideradas improcedentes as alegações apresentadas pela

ARCE FL. 59

recorrente em sua defesa, esta Coordenadoria de Energia mantém na integralidade a decisão apresentada no Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, qual seja, a aplicação da penalidade de multa no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos).

Fortaleza, 9 de outubro de 2020.

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Digitally signed by JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Date: 2020.10.09 16:31:53 -03'00'

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia ARCE
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 60

FD/CEE/0011/2020

DE: José Dickson Araújo de Oliveira – Coordenador de Energia - CEE

PARA: Danielle Silva Pinto – Assessora de Gabinete - AGC

Assunto: Processo PCEE/CEE/0007/2020 – Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE

Senhora Assessora,

Em consonância com o Art. 35 da Resolução ARCE nº 107/2009, após a emissão do Parecer de análise do Recurso da Enel CE, PR/CEE/0009/2020, de 9/10/2020, que manteve a decisão referente ao Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, encaminhamos os Autos do Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020, juntamente com o Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019 que o deu origem, para deliberação em primeira instância do Conselho Diretor da ARCE.

Fortaleza, 27 de outubro de 2020.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

ARCE
Fl. 61

FD/AGC/0661/2020
Ref.: PCEE/CEE/0007/2020

Fortaleza (CE), 29 de outubro de 2020

Ao Conselheiro Relator João Gabriel Laprovítera Rocha,

Encaminhamos o presente processo para análise, informando que o mesmo foi distribuído para V.Sa., em 29.10.2020.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto
Assessora de Gabinete

À PRJ,
para manifestação e posterior devolução a este Relator.
Em 06/11/2020.

João Gabriel Rocha
Conselheiro Diretor da ARCE

À Procuradora Liliane,
p/ análise e parecer.
Em 09.11.2020.

Ivo César Barreto de Carvalho
Procurador Autarquico da ARCE
Mat. 000120.1.7 / OAB/CE 12.640
Proc. chefe em exercício

Ao Procurador-Chefe,
segue o parecer.
Em 05/01/2021.

Liliane Sonsol Gondim
Procuradora da ARCE
Matrícula 56-1-4 / OAB-CE 11.744

À AGG
Segue parecer
Fort. 06/01/20

Marcelo Capistrano Cavalcante
Procurador Autárquico da ARCE
Matrícula: 142-1-9/OAB-CE 25.293

ARCE FL. 62

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

PROCESSO PCEE/CEE/0007/2020
PARECER PR/PRJ/003/2021
SOLICITANTE: CONSELHEIRO RELATOR

Recurso à Arce. Tempestividade. Conhecimento. Mérito. Aspecto jurídico. Alegações carentes de comprovação. Bis in idem. Não-ocorrência. Manutenção.

Trata-se de recurso ao Auto de Infração lavrado em face da Enel Distribuição Ceará – ENEL CE em virtude de irregularidades identificadas em ação de fiscalização para analisar o faturameno referente ao serviço de distribuição, conforme AI nº 0001/2020/ARCE-SFE.

É o relatório.

O recurso apresentado é tempestivo, haja vista ter sido observado o prazo de 10 (dez) dias, cujo termo final deu-se no dia 22/5/2020, conforme se depreende das datas apostas às fls. 3, 21 e 22. No que se refere aos aspectos procedimentais, o processo administrativo transcorreu sem incidentes e a legislação correspondente foi regularmente observada.

Por tempestivo, deve ser o presente recurso recebido em seus efeitos devolutivo e suspensivo. Quanto ao mérito do processo, há três aspectos jurídicos sobre os quais são tecidas as considerações a seguir.

Acerca do princípio da verdade real, a concessionária, nas duas oportunidades em que lhe foi franqueada a palavra, não logrou êxito em apresentar a comprovação material do que alega – ter oferecido ou ter realizado o parcelamento da fatura cobrada a destempo - , de modo que não há que considerar seu ferimento.

Tampouco o argumento de que não causou prejuízo aos consumidores merece prosperar, pois o dano mostra-se patente ao verificar-se a imposição do pagamento de duas contas integrais na mesma data, sob pena de ter o fornecimento cortado, sem qualquer provisionamento decorrente de planejamento que o parcelamento poderia ter permitido.

Quanto ao *bis in idem,* entende-se inexistente, pois uma penalidade decorre da omissão por deixar de realizar o faturamento, enquanto a outra

ARCE FL. 63

penalidade refere-se a uma ação: cobrança de duas contas na mesma data. Embora sejam decorrentes uma da outra, não se confundem.

Por fim, quanto à análise sobre os elementos de convicção e as justificativas encontradas pela CEE para aplicação da penalidade, com sua respectiva dosimetria, em que verifica a gravidade, o dano e as vantagens auferidas, é atividade ínsita à fiscalização, não podendo a PRJ substituir-se à referida coordenadoria nessa atividade.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 5 de janeiro de 2020.

Liliane Sonsol Gondim
Procuradora Autárquica da ARCE
Matrícula 56-1-4/OAB-CE nº 11.744

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROCESSO: PCEE/CEE/0007/2020

INTERESSADA: ENEL

ASSUNTO: AI Nº 0001/2020-ARCE-SFE

RELATOR: CONSELHEIRO JOÃO GABRIEL LAPROVÍTERA ROCHA

RELATÓRIO

Tratam-se os presentes autos de Recurso da Concessionária Enel Distribuição Ceará – ENEL ao Auto de Infração AI nº 0001/2020-ARCE-SFE em virtude de irregularidades identificadas em ação de fiscalização para analisar o faturamento referente ao serviço de distribuição.

A ação de fiscalização objetivou verificar o cumprimento das normas regulamentares do setor elétrico na ocasião do procedimento adotado pela Distribuidora de envio de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês para consumidores durante o segundo semestre de 2019.

Em 10 de outubro de 2019 a Coordenadoria de Energia da ARCE procedeu à abertura do Processo Administrativo PCEE/CEE/0006/2019 PCEE/ CEE/000 referente a ação fiscalizadora na Enel Distribuição Ceará que objetivou verificar o cumprimento das normas regulamentares do setor elétrico na ocasião do procedimento adotado pela Distribuidora de envio de duas faturas de energia elétrica no mesmo mês para consumidores durante o segundo semestre de 2019.

Em 6 de janeiro de 2020, por meio do Ofício OF/CEE/0174/2019, a Enel Distribuição Ceará foi cientificada do Termo de Notificação no 0002/2019-ARCE-SFE, SFE, relativo ao Relatório de Fiscalização no 0002/2019-ARCE ARCE-SFE, no qual foram registradas 3 (três) Constatações e 2 (duas) Não-conformidades, conforme quadros abaixo colacionados.

Não Conformidade (N.1) – Descumprimento dos procedimentos por faturamento Incorreto

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto do art. 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

[...]

Não Conformidade (N.2) – Descumprimento dos procedimentos por emissão de duas faturas em uma única data

A Enel Distribuição Ceará não cumpriu o disposto nos arts. 88, 119 e 124 da Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL.

Art. 88. O faturamento, incluído o consumo de energia elétrica e demais cobranças, deve ser efetuado pela distribuidora com periodicidade mensal.

[...]

Art. 119. A fatura de energia elétrica deve conter:

I – obrigatoriamente:

....

h) data de apresentação e de vencimento;

....

Art. 124. O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

[...]

§ 3o A data de vencimento da fatura somente pode ser modificada com autorização prévia do consumidor, em um intervalo não inferior a 12 (doze) meses.

Em 15 de janeiro de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 008-RB-2020 2020, a Distribuidora solicitou prorrogação do prazo para manifestação ao Termo de Notificação por mais 15 dias, estendendo-se até o dia 5 de fevereiro de 2020, tendo sido deferida pela CEE, por meio do Ofício OF/CEE/0018/2020.

Em 5 de fevereiro de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 009-RB-20202020 a Distribuidora apresentou sua manifestação, negando os fatos imputados.

Em apertada síntese a Concessionaria alega que não houve faturamento em duplicidade, esclarecendo que os usuários não foram efetivamente cobrados de suas em alguns meses, tendo sido postergado o vencimento da fatura, mas que os valores correspondem a consumos efetivamente realizados mas que não haviam sido cobrados.

Que a periodicidade mensal das fatura esta diretamente ligado a medição do consumo de todos os meses do ano, não se confundido com com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento.

Esclarece ainda sobre a não-conformidade N.1 que não houve descumprimento do Art. 113 por não oferecimento de parcelamento aos usuários, uma vez que afirma que vários usuários efetivamente parcelaram suas faturas e que em nenhum momento da instrução processual, foi solicitado à Recorrente a quantificação desses parcelamentos.

Quanto a não-conformidade N.2, esta relacionada ao prazo as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), a obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor.

Entende a Recorrente que a não-conformidade N.1 se confunde com a N.2, visto que ambas tratam do mesmo fato gerador, a emissão em duplicidade de faturas, o que entende se caracterizar *bis in idem*.

Os argumentos apresentados pela Recorrente foram analisados pela Coordenadoria de Energia da ARCE que exarou o parecer PR/CEE/0003/2020 que assim concluiu, *in verbis*:

> *Da análise procedida por esta Coordenadoria sobre os argumentos postos pela Distribuidora em sua manifestação ao Termo de Notificação no 0002/2019-ARCE-SFE e Relatório de Fiscalização no RF-0002/2019-ARCE-SFE, restaram confirmadas as Não Conformidades N.1 e N.2.*
> *Dessa forma, somos de parecer pela instauração processo administrativo punitivo contra a Enel Distribuição Ceará, na forma prescrita pelo Art. 20, § 2º, inciso I da Resolução ANEEL no 63/2004.*

Instaurado o processo administrativo punitivo, fora expedido em 30 de abril de 2020 o Auto de Infração AI nº 0001/2020-ARCE-SFE no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos), correspondentes a 0,005115% do montante de R$4.956.052.378,49 4.956.052.378,49 (quatro bilhões, novecentos e cinquenta e seis milhões, cinquenta e dois mil, trezentos e setenta e oito reais e quarenta e nove centavos), relativo ao faturamento anual percebido pela Enel Distribuição Ceará durante o período compreendido de dezembro de 2018 a novembro de 2019, conforme último "Balancete Mensal Padronizado – BMP" disponível no banco de dados da ANEEL.

Encaminhado o auto de infração à Concessionária, esta, a data de 22 de maio de 2020, por meio da Carta Enel Ceará 089-RB-2020, e registrado sob número EX/PRT/1530/2020, manejou o presente recurso reiterando os argumentos apresentados na resposta ao Termo de Notificação.

ARCE Fl. 66

Em apertada síntese, alega que houve equívoco por parte da fiscalização ao entender que as unidades consumidoras afetadas tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nesses períodos. Isto porque, não houve alteração na data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores, mas, apenas, o deslocamento da data de vencimento para o mês posterior, mantendo-se o mesmo dia escolhido pelo consumidor.

Insiste em afirmar que "não deixou de faturar os consumidores de forma mensal, motivo pelo qual reforça-se que não há razões para que seja imposto a distribuidora utilizar o art. 113 da REN 414/2010 afim de parcelar os valores das faturas, conforme fora indicado pela fiscalização, até mesmo porque, ressalta-se, não ocorreu nenhuma das situações previstas no citado artigo.

Reitera que a não-conformidade N.2 é uma repetição da não-conformidade N.1, afirmando que não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano. O que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento. Isso não impedia o consumidor de pagar a primeira fatura logo após o seu recebimento e, portanto, antes do vencimento no mês seguinte.

Questiona a dosimetria da penalidade no quesito gravidade, alegando que o percentual de 75% torna-se totalmente desproporcional e distante da razoabilidade, tendo em vista as situações identificadas e das ações já tomadas pela distribuidora e que entende como adequado e oportuno, alterar o percentual da condicionante gravidade de 75% para, no máximo, 10%, no caso de não se acatar o pleito pelo cancelamento da N.2.

Discorda do percentual de 75% atribuído aos danos, pois a fiscalização não teria apontado de forma clara e objetiva quais foram os danos causados aos consumidores ou ao sistema de distribuição, afirmando que não há como

mensurar eventuais danos aos consumidores em razão da suposta Não Conformidade, o que justifica não considerar a condicionante Dano no cálculo de eventual penalidade.

Ao final, pugna pelo cancelamento do Auto de Infração com a consequente anulação da multa aplicada.

Instada a se manifestar, a Coordenadoria de Energia da ARCE exarou o Parecer PR/CEE/0009/2020 (fls. 51/59) e após analisar a integralidade dos argumentos apresentados pela Recorrente, opinou pela sua improcedência, cuja conclusão colacionamos a seguir:

> *"Pelo exposto, esta Coordenadoria entende, à luz das razões aqui expendidas, serem improcedentes os argumentos de defesa apresentados pela Enel Distribuição Ceará em seu Recurso no que se referem às Não Conformidades N.1 e N.2. Uma vez consideradas improcedentes as alegações apresentadas pela recorrente em sua defesa, esta Coordenadoria de Energia mantém na integralidade a decisão apresentada no Auto de Infração no 0001/2020-ARCE-SFE, qual seja, a aplicação da penalidade de multa no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos)."*

Encaminhados os autos à Procuradoria Jurídica da ARCE, esta exarou parecer PR/PRJ/003/2021 (fls. 62/63) o qual concluiu pela legalidade jurídico-formal do feito, opinando pela improcedência do Recurso da Concessionária, nos termos do parecer técnico da Coordenadoria de Energia.

É o que importava relatar.

VOTO

Colho dos presentes autos que trata-se de recurso ao Auto de Infração lavrado em face da Concessionária Enel Distribuição Ceará – ENEL (Auto de Infração AI nº 0001/2020-ARCE-SFE) no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos).

Quanto as questões formais de admissibilidade, conheço do Recurso por tempestivo, haja vista ter sido observado o prazo de 10 (dez) dias, bem como quanto aos aspectos procedimentais, verifico que o processo transcorreu sem incidentes e a legislação correspondente foi regularmente observada.

Como relatado alhures, a Autuação se deu em virtude da Concessionária, no período do segundo semestre de 2019 enviou 02 (duas) faturas de energia elétrica no mesmo mês à 279.927 (duzentos e setenta e nove mil novecentos e vinte e sete) Unidades Consumidoras.

Foram registradas pela Área Técnica da ARCE, 3 (três) Constatações e 2 (duas) não-conformidades (N.1 e N.2).

A não-conformidade N.1 (realizar faturamento sem observar o disposto na Resolução Normativa nº 414/2010), sob o enquadramento no art. 113 da REN 414/2010):

> *Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:*
> *I – faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não*

> *recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente; e*
> *II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.*
> *§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.*

O Relatório de Fiscalização que apontou que as unidades consumidoras afetadas pelos recebimentos de duas faturas no mesmo mês tiveram suas datas de vencimentos postergadas durante um ou mais meses, deixando o consumidor sem faturas com vencimentos nestes períodos.

Em resposta a não-conformidade N.1 a Concessionária argumentou que não houve *"postergação da data de vencimento"*, uma vez que *"a a ENEL CE não alterou a data de vencimento das faturas de energia elétrica dos consumidores"*.

Para ilustrar o seu argumento, a Distribuidora apresenta um exemplo de um consumidor que escolheu o dia 27 como vencimento e que tinha uma data de leitura programada para o dia 23/8; neste caso, para preservar o período mínimo entre entrega e vencimento da fatura estabelecido na legislação, a Distribuidora postergou o vencimento da fatura referente a esta leitura para o dia 27/9. A leitura posterior foi efetuada em 20/9 e a data de vencimento desta leitura também ficou para 27/9.

Concluindo, a Distribuidora afirma que *"a Enel CE não alterou a data do vencimento das faturas dos consumidores. O consumidor em referência escolheu a data do vencimento para o dia 27 e essa data não foi alterada."*.

ARCE Fl. 68

A Distribuidora afirma que a periodicidade mensal estabelecida no art. 88 da REN 414/2010 "diz respeito a emissão de faturamento (condizente a um determinado período de tempo) em todos os meses do ano, ou seja, que sejam realizados faturamento das grandezas consumidas com referência a todos os meses em que o consumidor estiver contrato com a distribuidora, afirmando ainda que isso não pode ser confundido com a data de vencimento da fatura de energia elétrica que pode ser alterado pela distribuidora ou pelo consumidor, conforme as situações previstas no regulamento".

Destaca que *"o art. 88 está inserido na Seção I da REN 414/2010, chamado Do Período Faturado"*.

Quanto ao objeto na Não Conformidade N.1, a Distribuidora alega que " *a ARCE infere ao citar a suposta não aplicação do artigo 113 da REN 414/2010, que a distribuidora não parcelou automaticamente as faturas. Contudo, como se pode observar no que foi solicitado pela ARCE, em nenhum momento, da instrução deste processo, foi solicitado a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE, no período de referência da fiscalização, nem a comprovação (Verdade Material) que eles existiram.*"

Ao analisar os argumentos apresentados pela Concessionária Recorrente, a Coordenadoria de Energia se manifestou nos seguintes termos:

> *"O Artigo 113 citado estabelece procedimentos para as situações em que a Distribuidora, por motivo de sua responsabilidade "faturar valores incorretos,....ou não apresentar fatura...". A comprovação (Verdade Material) de que os consumidores que tiveram as datas de vencimentos postergadas (não recebendo faturas por um ou mais meses) não tiveram os valores parcelados na forma estabelecida no referido artigo está nas informações prestadas pela Distribuidora para justificar a distância entre apresentação e vencimento das faturas: por solicitação desta Agência, a Distribuidora apresentou em 23/8/2019 a situação em que se encontrava o tempo médio entre as*

datas de apresentação e vencimento das faturas dos consumidores do estado do Ceará no primeiro semestre de 2019 (a Figura 1 mostra os tempos médios dos 1000 piores casos do município de Fortaleza); em apresentação realizada na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, em 26/9/2019, o representante da Distribuidora apresentou a comprovação de que o Sistema Comercial da Distribuidora postergava em um mês, os vencimentos de faturas que caiam em um feriado (Figura 2 mostrando um vencimento em 25/3, feriado estadual, que foi postergado para 25/4, sem alteração do período de leitura e consequentemente, sem parcelamento dos valores não faturados em 25/3; e, por fim, o fato de que a Distribuidora teve que fazer esse ajuste de datas de vencimento enviando mais de uma fatura no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras (relação de UCs solicitadas por esta Agência (fls 09). Essa constatações comprovam que os consumidores afetados tiveram seus vencimentos postergados e, o fato de que se fez necessário o envio de duas faturas no mês, comprova que o artigo 113 não foi utilizado."

Aos analisarmos os argumentos apresentados pela Recorrente que foram confrontados pela área técnica da ARCE, verificamos que a Concessionária em esforço semântico tenta de forma não exitosa desvirtuar o dispositivo legal ao qual foi corretamente enquadrada.

A tese de que a data do vencimento da fatura esta ligada ao dia do mês escolhido pelo consumidor, assim, se em um mês no dia escolhido não houve a emissão da fatura vindo esta a ser emitida em dia e mês posterior seria uma simples postergação tendo sido respeitado a data do vencimento, não nos parece crível.

Ora, o art. 113, citado anteriormente, estabelece formas de minimizar o impacto sobre o consumidor de falhas no faturamento por responsabilidade da Distribuidora, conforme se materializa no exemplo citado. A Distribuidora, ao

emitir duas faturas para a mesma data penaliza o consumidor por uma falha de planejamento sua e não se utiliza de dispositivos definidos na regulamentação do setor para minimizar essa penalização.

Dito isso, se um consumidor escolhe como data de vencimento de fatura o dia 10 de cada mês, e por erro da Concessionária ela não entrega a fatura no dia mencionado, vindo a apresentar a fatura faltando meses depois, em conjunto com a do mês vigente, o fato de ter o vencimento garantido para o dia 10 não significa que foi respeitada a data escolhida pelo consumidor.

Admitir esse entendimento é aceitar como possível que a Concessionária emita diversas fatura dentro de um mesmo mês, desde que seja garantida a data do dia 10, o que convenhamos, é absurdo!

Dito isso, não se verifica espaço para conhecer as razões recursais da Recorrente, que não nega os fatos ocorridos, pelo contrário, confirma que as situações ocorreram bem como não realizou atos para mitigar os efeitos dos danos causados, no caso, a opção de parcelamento das faturas ao usuário.

É incontroverso que se torna bastante oneroso a um usuário, dentro de um mesmo mês receber 2 faturas com datas iguais de pagamento, mesmo considerando que em meses anteriores esse mesmo usuário não recebeu uma fatura.

Cabia a Concessionária informar ao consumidor da falha ocorrida e ainda assim, oferecer dentro do mês em que lhe fosse enviado a fatura não cobrada, o respectivo parcelamento.

A Concessionária Recorrente afirma que alguns usuários aderiram ao parcelamento das faturas mas não apresenta esse quantitativo, nem conseguiu demonstrar que, a adesão do parcelamento se deu em virtude de atos praticados por esta como forma de mitigar os danos causados.

O argumento de que a fiscalização não solicitou a quantidade de parcelamentos realizados pela Enel CE e a sua motivação e nem a

comprovação (Verdade Material) que eles existiram não prosperam, pois tal ônus probatório cabia a própria concessionária.

Ora, a Concessionária teve amplo acesso ao processo punitivo, tendo se manifestado diversas vezes no curso do processo, assim, lhe foi oportunizado juntar provas de suas alegações, em especial, as provas de suas alegativas, mas foi deficiente em produzi-las, ônus unicamente seu e insuperável.

A questão do quantitativo de parcelamentos realizados pelos usuários foi usado como tese de defesa pela Recorrente como forma de demostrar que teria mitigado os danos sofridos pelos usuários, então cabia a esta apresentar o efetivo de parcelamentos realizados, ainda mais se considerarmos que as infrações imputadas atingiram um montante elevadíssimo de usuários, como ficou demonstrado da Ação de Fiscalização que resultou na autuação.

De outra banda, em pedido paralelo, a Recorrente pugnou pela requalificação do enquadramento da infração modificada do art. 5º, inciso III (multa do Grupo II), para o art. art. 4º, inciso XI, da Resolução ANEEL nº 63/2004 (multa do Grupo I) e que a dosimetria da penalidade, quanto à gravidade da infração, fosse revisada de 40% para 10%, entendendo ser esse valor "adequado e oportuno".

Sobre o tema, assim se manifestou a CEE, *in verbis*:

> *"Esta Coordenadoria de Energia entende que a conduta verificada se enquadra adequadamente no inciso III do artigo 5º (Grupo II) da Resolução Normativa nº 63/2004 (realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares), ao invés do dispositivo proposto pela Autuada com o objetivo de reduzir o valor pecuniário da multa. Portanto, não é possível acatar a sugestão apresentada no Recurso, mantendo-se o enquadramento definido na Exposição de Motivos.*

ARCE Fl. 70

> *Ademais, a dosimetria da penalidade da Não Conformidade N.1 levou a um percentual de 0,00186% do faturamento anual percebido pela concessionária, dos possíveis 0,1% para penalidade de multa do Grupo II. Isso corresponde a um abrandamento de 98,14% do valor máximo atribuível. Desta forma, não há o que se falar em revisão dos valores atribuídos na dosimetria ou de abrandamento maior do que o já verificado."*

Dito isto, esta Relatoria se acosta ao parecer técnico da Área Competente, uma vez que nos parece acertado o entendimento quanto ao enquadramento aplicado, devendo ser mantida a não conformidade N.1, nos termos que consta no Auto de Infração.

A não conformidade N.2 está relacionada à Constatação C.3 do Relatório de Fiscalização que constatou que a Distribuidora emitiu duas faturas no mesmo mês para 279.927 Unidades Consumidoras da sua área de concessão durante o segundo semestre de 2019, e, ao fazê-lo, descumpriu com o que estabelece a Resolução 414/2010 que, ao definir as condições para leitura, emissão, cobrança e pagamento da fatura, tem como condições básicas a periodicidade mensal da mesma (Art. 88), a obrigatoriedade da informação de data de apresentação e vencimento (Art. 119), sendo esta última para uma única data (Art. 124) que somente pode ser modificada com alteração prévia do consumidor.

Entende da distribuidora que *"não deixou de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano. O que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento. Isso não impedia o consumidor de pagar a primeira*

fatura logo após o seu recebimento e, portanto, antes do vencimento no mês seguinte".

A concessionária questionou a dosimetria da penalidade no quesito gravidade, alegando que o "percentual de 75% torna-se totalmente desproporcional e distante da razoabilidade, tendo em vista as situações identificadas e das ações já tomadas pela distribuidora."

Assim, "entende como adequado e oportuno, alterar o percentual da condicionante gravidade de 75% para, no máximo, 10%, no caso de não se acatar o pleito pelo cancelamento da NC.2."

Da mesma forma, discorda do percentual de 75% atribuído aos danos, pois a fiscalização não teria apontado de forma clara e objetiva quais foram os danos causados aos consumidores ou ao sistema de distribuição. Desta forma, entende que "não há como mensurar eventuais danos aos consumidores em razão da suposta Não Conformidade, o que justifica não considerar a condicionante Dano no cálculo de eventual penalidade."

Pugna ao final de seu Recurso que "As Não Conformidades N.01 e N.02 pretendem punir a mesma conduta praticada pela ENEL CE. " Assim, restaria claro que "há uma dupla penalização nas Não Conformidades N.01 e N.02, que penalizam a ENEL CE pela mesma conduta, qual seja, suposto faturamento incorreto ao enviar faturas de energia ao consumidor com a mesma data de vencimento, embora se tratando de meses distintos." Em virtude disso, a Arce estraria violando o princípio do *ne bis in idem*, que é a vedação da aplicação de duas ou mais penalidades pelo mesmo fato.

Imperioso destacar que, apesar dos esforços da Recorrente em tentar desconstituir a higidez do Auto de Infração, em especial, tentar subverter seu enquadramento legal, facilmente se verifica que, as 2 não conformidades apontadas são distintas, bem enquadradas em seus dispositivos legais e corretamente aplicadas.

ARCE Fl. 71

De se esclarecer que uma penalidade decorre da omissão por deixar de realizar o faturamento, enquanto a outra penalidade refere-se a uma ação, qual seja, cobrança de duas contas na mesma data, assim, embora uma seja decorrente da outra, estas não se confundem, caindo assim por terra a argumentação de *bis in idem*.

Assim, a infração que levou à Não Conformidade N.1 foi o não cumprimento do estabelecido no Art. 113 da REN 414/2010, que explicita o dever da concessionária de parcelar o pagamento de faturas não apresentadas nas contas posteriores. Já a Não Conformidade N.2 se deu em decorrência da emissão de cobranças de faturas com data de vencimento (DD/MM/AAAA) diferente do estabelecido, sem a periodicidade mensal, como define o Art. 88 da REN 414/2010.

Esclarecido esse ponto, retornamos à analisar a defesa da concessionária que nega ter deixado de apresentar a fatura ao consumidor em todos os meses do ano, afirmando que o que ocorreu foi que diante da impossibilidade de observar o prazo de 05 dias úteis entre a data de apresentação e a data de vencimento, ocorreram casos de faturas com o mesmo dia de vencimento.

A Distribuidora trata o termo faturamento de forma restrita, dissociado dos demais dispositivos da REN 414/2010. Ou seja, realizando as leituras ou registrando o consumo dos consumidores com periodicidade mensal, conforme definido no art. 88 da mesma resolução, a Distribuidora entende que estaria cumprindo o estabelecido na legislação do setor elétrico mesmo que a fatura não fosse emitida com datas de vencimentos para todos os meses do ano. Existe aí uma interpretação equivocada sobre a "data de vencimento", onde a Autuada a interpreta como sendo somente o dia do mês do vencimento da fatura.

Como já exaustivamente explicitado, o entendimento equivocado da Concessionária é que, a data do vencimento esta adstrita ao dia do mês em

que o consumidor escolheu, assim, para o cumprimento da legislação, bastaria que as faturas fossem emitidas no dia escolhido pelo usuário, independe do mês, que estaria assim, cumprida a exigência legal.

Se o argumento da distribuidora prospera-se, poderia se afirmar que a mesma teria a única obrigação de apresentar a cobrança da fatura no dia (DD) escolhido pelo consumidor, não importando o mês (MM) da apresentação, o que se mostra descabido. Isso seria o mesmo que dizer que, se assim quisesse, a distribuidora poderia realizar as leituras mês a mês e apresentar de forma acumulada diversas faturas de meses anteriores, bastando, para isso, atribuir o mesmo dia (DD) escolhido pelo cliente.

É incontroverso e encontra-se robustamente comprovado nos autos que a Recorrente de fato emitiu faturas de meses distintos em datas iguais, ocorrendo assim o duplo faturamento em desfavor do Consumidor.

Quanto ao questionamento referente a dosimetria da pena aplicada pela não conformidade N.2, colacionamos o entendimento da Coordenadoria de Energia da ARCE, *in verbis*:

> *Referente ao questionamento da dosimetria da penalidade, a Autuada solicita que a gravidade da infração seja revisada de 75% para 10% e que os danos não sejam considerados, com o objetivo de reduzir o valor pecuniário da multa. Sobre essa solicitação, esta Coordenadoria de Energia entende que a dosimetria foi devidamente esclarecida na Exposição de Motivos e seus valores são condizentes com a gravidade e os danos provocados ao usuário. Portanto, não é possível acatar a sugestão apresentada no Recurso, mantendo-se o enquadramento definido na Exposição de Motivos. Ademais, a dosimetria da penalidade da Não Conformidade N.2 levou a um percentual de 0,003875% do faturamento anual percebido pela concessionária, dos possíveis 0,1% para penalidade de multa do Grupo II. Isso corresponde a um abrandamento de 96,13% do valor máximo atribuível. Desta forma, não há o que se falar em revisão dos valores atribuídos na dosimetria ou de abrandamento maior do que o já verificado.*

Assim, resta evidente que a dosimetria aplicada encontra guarida na legislação aplicada à espécie, devendo esta Relatoria se submeter ao parecer da área técnica da Agência Reguladora.

Diante de todo o exposto, e considerando os pareceres técnicos e jurídicos carreados aos autos que farão parte componente deste, VOTO, pelo conhecimento do Recurso por estarem presentes os pressupostos de admissibilidade para em seu mérito julgar improcedente as razões recursais, mantendo a integralidade do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, qual seja, a aplicação da penalidade de multa no valor de R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos).

É como voto.

Fortaleza, 10 de junho de 2021.

JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA:96945834387

Assinado de forma digital por JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA:96945834387
Dados: 2021.06.16 10:54:31 -03'00'

João Gabriel Laprovítera Rocha
Conselheiro Relator

ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 10 DE JUNHO DE 2021

Aos 10 (dez) dias do mês de junho do ano de 2021, às 09h00, presentes: o Presidente Hélio Winston Leitão; os Conselheiros Fernando Alfredo Rabello Franco, Jardson Saraiva Cruz, João Gabriel Laprovítera Rocha, Matheus Teodoro Ramsey Santos e Francisco Rafael Duarte Sá; a Diretora Executiva Luiza Bárbara Vieira Cidrack; o Procurador-Chefe Marcelo Capistrano Cavalcante e a Assessora Danielle Silva Pinto. Além destes, foram registradas as presenças dos Senhores Carlos Magalhães Raul Girão, Gestores da empresa Expresso Guanabara S/A e a Senhora Denise Osterne, Sócia-Gerente da empresa M.S.Viagens e Turismo LTDA, que participaram por videoconferência em função do contingenciamento da pandemia da Covid19. A reunião foi realizada em dois blocos em função da suspensão da primeira sessão em 10/06/2021, tendo sido retomada no dia 14/06/2021.

Foram deliberados os seguintes processos:

PROCESSOS REGULATÓRIOS: TRANSPORTES

PVIR/PRT/1456/2020: Interessado: M.S. Viagens e Turismo LTDA. Assunto: Recurso administrativo - Auto de Infração nº 143959. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo conhecimento e deferimento do recurso nos termos do voto do Relator. ok

PCTR/PRT/0664/2019: Interessado: Rota Norte. Assunto: Recurso administrativo - Auto de Infração nº 62015. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela improcedência do recurso nos termos do voto do Relator.

PCTR/PRT/0668/2019: Interessado: Rota Norte. Assunto: Recurso administrativo - Auto de Infração nº 62020. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela improcedência do recurso nos termos do voto do Relator.

PCTR/PRT/0633/2019: Interessado: M.S. Viagens e Turismo LTDA. Assunto: Recurso administrativo – auto de infração nº 140982 . Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu no sentido de ratificar a decisão proferida pelo Núcleo de Julgamento de Infrações – NJI desta Agência nos termos do voto do Relator.

PCTR/CDR/0027/2020: Interessado: Expresso Guanabara S/A. Assunto: Compartilhamento de poltronas de linhas federais em serviços intermunicipais. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela possibilidade de autorização do compartilhamento depoltronas nos termos e condições do voto do Relator.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: ENERGIA

PVIR/CEE/0005/2020: Interessado: ENEL. Assunto: Auto de Infração Auto de Infração AI 0002/2020 – ARCE - SFE. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela manutenção da decisão nos termos do voto do Relator.

PCEE/CEE/0007/2020: Interessado: ENEL. Assunto: Auto de Infração Auto de Infração AI 0001/2020 - ARCE SFE. Relator: Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo conhecimento do recurso negando seu provimento nos termos do voto do Relator.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: GÁS CANALIZADO

PROC/2439/2021: Interessado: Cegás. Assunto: Não cobrança de penalidades dos clientes da Cegás por caso fortuito ou força maior devido a situação pública de pandemia da COVID-19 agravada pela 2ª onda de infecções. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu consentir com os procedimento adotados e informados pela Cegás nos termos do voto do Relator.

PROCESSOS REGULATÓRIOS: SANEAMENTO BÁSICO

PCSB/CSB/0066/2020: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0014/2020 - SAA de Aracoiaba (sede) e localidades/CE. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo conhecimento do pedido de reconsideração negando seu provimento nos termos do voto do Relator.

PCSB/CSB/0102/2020: Interessado: Cagece. Assunto: Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0050/2020 – SAA e SES de Tabuleiro do Norte (sede) e localidades de Cajueiro e Tapuiú/CE. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo conhecimento e provimento do pedido de reconsideração nos termos do voto do Relator.

PVIR/OUV/0010/2020: Interessado: Arce. Assunto: Proposta de Alteração do Art. 98 da Resolução ARCE nº 130/2010. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu acohero o voto do relator e expedir a Resolução Arce nº 08/2021.

PROCESSOS: OUVIDORIA

PCEE/OUV/0002/2019: Interessado: Antônia Jane Eyre Furtado Medeiros. Assunto: Cobrança por irregularidades. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo

improvimento do pedido da requerente acolhendo integralmente o voto do Relator revisado após incorporar as razões expostas no voto-vista do Conselheiro Fernando Franco.

PCEE/OUV/0006/2019: Interessado: Prefeitura Municipal de Canindé. Assunto: Cobrança por irregularidades. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu dar provimento à reclamação nos termos do voto do Relator.

PCEE/OUV/0008/2019: Interessado: Eusébio Baldessar. Assunto: Cobrança por irregularidades. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela procedência da reclamação nos termos do voto do Relator.

PVIR/OUV/0021/2020: Interessado: Edifício Ondina. Assunto: Cobrança por irregularidades. Relator: Conselheiro Jardson Saraiva Cruz. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pela improcedência da reclamação nos termos do voto do Relator.

PVIR/OUV/0012/2020: Interessado: Alfa Comércio de Combustíveis Ltda. Assunto: Pedido de ligação de gás. Relator: Conselheiro Matheus Teodoro Ramsey Santos. Decisão: O Conselho, por unanimidade, decidiu pelo parcial provimento do pedido nos termos do voto do relator.

OUTROS ASSUNTOS:

Os processos de nºs PVIR/OUV/0016/2020, PCTR/PRT/0942/2019, PCTR/PRT/1329/2019, PCTR/PRT/0939/2019, PCTR/PRT/0350/2019 e PCTR/PRT/0355/2019 foram retirados de pauta.

Término: 12:30h

SERPRO
Assinado digitalmente por:
HELIO WINSTON BARRETO LEITAO
CPF/CNPJ: 37090186334
Assinado em: 21/06/2021
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Hélio Winston Leitão
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

SERPRO
Assinado digitalmente por:
FERNANDO ALFREDO RABELLO FRANCO
CPF/CNPJ: 35733845368
Assinado em: 21/06/2021
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Fernando Alfredo Rabello Franco
CONSELHEIRO DIRETOR

SERPRO
Assinado digitalmente por:
JARDSON SARAIVA CRUZ
CPF/CNPJ: 22035770378
Assinado em: 21/06/2021
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Jardson Saraiva Cruz
CONSELHEIRO DIRETOR

JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA:96945834387

Assinado de forma digital por JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA:96945834387
Dados: 2021.06.22 09:36:57 -03'00'

João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR

MATHEUS TEODORO RAMSEY SANTOS

Assinado de forma digital por MATHEUS TEODORO RAMSEY SANTOS
Dados: 2021.06.21 11:34:53 -03'00'

Matheus Teodoro Ramsey Santos
CONSELHEIRO DIRETOR

FRANCISCO RAFAEL DUARTE SA:95367560300

Assinado de forma digital por FRANCISCO RAFAEL DUARTE SA:95367560300
Dados: 2021.06.22 09:41:27 -03'00'

Francisco Rafael Duarte Sá
CONSELHEIRO DIRETOR

SERPRO
Assinado digitalmente por:
LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Luiza Bárbara Vieira Cidrack
DIRETORA EXECUTIVA

MARCELO CAPISTRANO CAVALCANTE:03499824302

Assinado digitalmente por MARCELO CAPISTRANO CAVALCANTE:03499824302
DN: cn=MARCELO CAPISTRANO CAVALCANTE:03499824302, c=BR, o=ICP-Brasil, ou=02905603000168, email=marcelocavalcante.ufc@gmail.com
Data: 2021.06.22 12:28:02 -03'00'

Marcelo Capistrano Cavalcante
PROCURADOR - CHEFE

SERPRO
Assinado digitalmente por:
DANIELLE E SILVA PINTO
CPF/CNPJ: 65446976304
Assinado em: 21/06/2021
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Danielle Silva Pinto
ASSESSORA DE GABINETE

ARCE Fl. 75

FD/AGC/0562/2021
Ref.: PCEE/CEE/0007/2020

Fortaleza (CE), 16 de junho de 2021.

À CEE,

Encaminho o presente processo para conhecimento da decisão do Conselho Diretor, conforme Ata da Reunião Ordinária do dia 10.06.2021 e demais providências cabíveis.

Atenciosamente,

Danielle Silva Pinto - Assessora

ARCE
Fl. 76

da divida dos valores devidos referentes às diferenças da repactuação a partir de janeiro de 2020, para cumprimento da Resolução COGERF nº 005/2018, conforme o item 2.2 acima; 2.2.2 Fica a CONTRATANTE consequentemente obrigada a ressarcir à CONTRATADA a quantia correspondente às diferenças entre os valores devidos e os efetivamente pagos, observado o disposto nos itens 2.2 e 2.2.1 acima, referentes aos serviços prestados a partir de 1°/01/2020, com base nos custos discriminados nas respectivas folhas de pagamento; IX - VALOR GLOBAL: Sem alteração; X - DA VIGÊNCIA: Sem alteração; XI - DA RATIFICAÇÃO: Ficam integralmente ratificadas as demais cláusulas e condições do CONTRATO que não foram expressamente modificadas pelo presente Termo Aditivo; XII - DATA: 18 de junho de 2021; XIII - SIGNATÁRIOS: Hélio Winston Barreto Leitão (Presidente do Conselho Diretor da ARCE) e Paulo Aragão de Almeida Filho (Representante Legal da Contratada).

Gislene Rocha de Lima
PROCURADORA AUTÁRQUICA

*** *** ***

EXTRATO DA ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA DEZ DE JUNHO DE 2021

PROCESSOS REGULATÓRIOS: TRANSPORTES PVIR/PRT/1456/2020: M.S. Viagens e Turismo LTDA. Recurso administrativo - Auto de Infração nº 143959. Decisão pelo conhecimento e deferimento do recurso nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0664/2019: Rota Norte. Recurso administrativo - Auto de Infração nº 62015. Decisão pela improcedência do recurso nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0668/2019: Rota Norte. Recurso administrativo - Auto de Infração nº 62020. Decisão pela improcedência do recurso nos termos do voto do Relator. PCTR/PRT/0633/2019: M.S. Viagens e Turismo LTDA. Recurso administrativo – auto de infração nº 140982 . Deliberação por ratificar a decisão proferida pelo NJI desta Agência nos termos do voto do Relator. PCTR/CDR/0027/2020: Expresso Guanabara S/A. Compartilhamento de poltronas de linhas federais em serviços intermunicipais. Decisão pela possibilidade de autorização do compartilhamento depoltronas nos termos e condições do voto do Relator. PROCESSOS REGULATÓRIOS: ENERGIA PVIR/CEE/0005/2020: ENEL. Auto de Infração Auto de Infração AI 0002/2020 – ARCE - SFE. Decisão pela manutenção da decisão nos termos do voto do Relator. PCEE/CEE/0007/2020: ENEL. Auto de Infração Auto de Infração AI 0001/2020 - ARCE SFE. Decisão pelo conhecimento do recurso negando seu provimento nos termos do voto do Relator. PROCESSOS REGULATÓRIOS: GÁS CANALIZADO PROC/2439/2021: Cegás. Não cobrança de penalidades dos clientes da Cegás por caso fortuito ou força maior devido a situação pública de pandemia da COVID-19 agravada pela 2ª onda de infecções. Decisão por consentir com os procedimento adotados e informados pela Cegás nos termos do voto do Relator. PROCESSOS REGULATÓRIOS: SANEAMENTO BÁSICO PCSB/CSB/0066/2020: Cagece. Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0014/2020 - SAA de Aracoiaba (sede) e localidades/CE. Decisão pelo conhecimento do pedido de reconsideração negando seu provimento nos termos do voto do Relator. PCSB/CSB/0102/2020: Cagece. Pedido de reconsideração - Auto de infração – AI/CSB/0050/2020 – SAA e SES de Tabuleiro do Norte (sede) e localidades de Cajueiro e Tapuiú/CE. Decisão pelo conhecimento e provimento do pedido de reconsideração nos termos do voto do Relator. PVIR/OUV/0010/2020: Arce. Proposta de Alteração do Art. 98 da Resolução ARCE nº 130/2010. Decisão acolher o voto do relator e expedir a Resolução Arce nº 08/2021. PROCESSOS: OUVIDORIA PCEE/OUV/0002/2019: Antônia Jane Eyre Furtado Medeiros. Cobrança por irregularidades. Decisão pelo improvimento do pedido da requerente acolhendo integralmente o voto do Relator revisado após incorporar as razões expostas no voto-vista do Conselheiro Fernando Franco. PCEE/OUV/0006/2019: Prefeitura Municipal de Canindé. Cobrança por irregularidades. Decisão dar provimento à reclamação nos termos do voto do Relator. PCEE/OUV/0008/2019: Eusébio Baldessar. Cobrança por irregularidades. Decisão pela procedência da reclamação nos termos do voto do Relator. PVIR/OUV/0021/2020: Edifício Ondina. Cobrança por irregularidades. Decisão pela improcedência da reclamação nos termos do voto do Relator. PVIR/OUV/0012/2020: Alfa Comércio de Combustíveis Ltda. Pedido de ligação de gás. Decisão pelo parcial provimento do pedido nos termos do voto do relator. OUTROS ASSUNTOS: Os processos de nºs PVIR/OUV/0016/2020, PCTR/PRT/0942/2019, PCTR/PRT/1329/2019, PCTR/PRT/0939/2019, PCTR/PRT/0350/2019 e PCTR/PRT/0355/2019 foram retirados de pauta. A íntegra desta ata de reunião ordinária consta disponível em https://www.arce.ce.gov.br/download/atas. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 10 de junho de 2021.

Danielle Silva Pinto
ASSESSORA DE GABINETE

*** *** ***

EXTRATO DE RERRATIFICAÇÃO
PROCESSO PADM/GAF/0030/2020
DÉCIMO TERMO ADITIVO AO CO/PRJ/0015/2017

I - Documento: Termo de Rerratificação ao Décimo Termo Aditivo ao CO/PRJ/0015/2017. II - Objeto: **Ficam retificados os valores mencionados na Cláusula Quarta,** item 4.1 do Décimo Termo Aditivo ao Contrato CO/PRJ/0015/2017, que passa a ter a seguinte redação: CLÁUSULA QUARTA - DO VALOR - 4.1 O valor mensal do Contrato, em decorrência da Convenção Coletiva de Trabalho 2020/2021 (registrada sob o nº CE000048/2020) passa de R$ 279.254,35 (duzentos e setenta e nove mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e trinta e cinco centavos) para R$ 291.526,64 (duzentos e noventa e um mil, quinhentos e vinte e seis reais e sessenta e quatro centavos) e o valor anual passa de R$ 3.351.052,20 (três milhões, trezentos e cinquenta e um mil, cinquenta e dois reais e vinte centavos) para R$ 3.498.319,68 (três milhões, quatrocentos e noventa e oito mil, trezentos e dezenove reais e sessenta e oito centavos), conforme a nova planilha analítica do Contrato, que passa a ser a do Anexo Único (PLANILHA REPACTUADA) deste Termo Aditivo, devendo-se adotar o limite máximo determinado pelo COGERF no valor mensal contratual de R$ 291.290,21 (duzentos e noventa e um mil, duzentos e noventa reais e vinte e um centavos), observada a remissão da dívida (Obs. 3 e 4). III - Ratificação: Ficam integralmente ratificadas as demais cláusulas e condições anteriormente avençadas e não conflitantes com o presente Termo de Rerratificação. IV - Data: 16 de junho de 2021. V - Signatários: Hélio Winston Barreto Leitão (Presidente do Conselho Diretor da Arce) e Ana Valéria do Nascimento Nobre (Representante Legal da Contratada). AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, EM FORTALEZA, 21 de junho de 2021.

Gislene Rocha de Lima
PROCURADORA AUTÁRQUICA

*** *** ***

RESOLUÇÃO Nº08, de 10 de junho de 2021.

ALTERA O ARTIGO 98 DA RESOLUÇÃO ARCE Nº130/2010 QUE ESTABELECE AS CONDIÇÕES GERAIS NA PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso de suas atribuições regimentais, conferidas pelo art. 3º, inciso XII e XIII do Decreto Estadual nº 25.059/98, bem como da competência da ARCE; e CONSIDERANDO a necessidade de atualização de dispositivos visando o aprimoramento da Resolução Arce Nº 130/2010; Resolve:

Art.1º – Altera a redação do Art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:

"Art. 98 - Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará revisão das respectivas faturas.

§ 1º - No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, será realizado novo faturamento das faturas com alto consumo com base na média de consumo dos últimos 06 (seis) meses anteriores ao vazamento constatado.

§ 2º - (REVOGADO)

[...]

§ 5º - O usuário perderá o direito a revisão, referida no §1º, se for comprovada a má fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade."

Art. 2º – A presente Resolução entrará em vigor após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 10 de junho de 2021.

Hélio Winston Leitão
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR
Fernando Alfredo R. Franco
CONSELHEIRO DIRETOR
Jardson Saraiva Cruz
CONSELHEIRO DIRETOR
João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR
Matheus Teodoro Ramsey Santos
CONSELHEIRO DIRETOR
Francisco Rafael Duarte Sá
CONSELHEIRO DIRETOR
Marcelo Capistrano Cavalcante
PROCURADOR-CHEFE

FSC
www.fsc.org
MISTO
Papel produzido a partir de fontes responsáveis
FSC® C126031

ARCE FL. 77

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OFÍCIO OF/CEE/0069/2021

Fortaleza, 13 de julho de 2021.

Sua Senhoria o Senhor
Francisco José Pereira da Silva
Superintendente de Administração e Finanças - SAF
Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

ASSUNTO: Encaminhamento de formulário para solicitação de atualizações (recurso) do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE.

Senhor Superintendente,

Encaminhamos, anexo, formulário para solicitação de atualização do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, emitido no SAFIRA, após ingresso de recurso pela concessionária de distribuição Enel Ceará e julgamento em primeira instância pelo Conselho Diretor desta Arce.

Maiores detalhes estão descritos no corpo do formulário.

Atenciosamente,

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia da Arce

ARCE FL. 13

Zimbra **protocolo@arce.ce.gov.br**

Registrado: Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL

De : notificacao.SAF <notificacao.SAF@aneel.gov.br> sex, 16 de jul de 2021 10:57
Remetente : notificacao SAF <notificacao.SAF@aneel.gov.br> 6 anexos
Assunto : Registrado: Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL
Para : protocolo@arce.ce.gov.br
Responder para : notificacao.SAF <notificacao.SAF@aneel.gov.br>

*** E-mail (R)egistrado ***

Esta é uma mensagem de E-mail Registrado[MR] de **notificacao.SAF.**

Encaminhamos a notificação eletrônica em anexo. Favor não responder essa mensagem.

Atenciosamente,

ANEEL
Superintendência de Administração e Finanças - SAF
Telefone: (61) 2192-8540
www.aneel.gov.br

Energia que se faz presente

Para maiores informações sobre o envio de E-mail Registrado[MR] da RPost[MR], visite http://www.rpost.com
Powered by RPost®

ARCE FL. 19

OF_480_2021.pdf
207 KB

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ARCE FL. 80

Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL

Brasília, 15 de julho de 2021

Ao Senhor

José Luiz Lins dos Santos
Presidente do Conselho Diretor
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Assunto: **Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2020- ARCE. Processo PCEE/CEE/0006/19.**

Senhor Presidente,

1. Informamos que a empresa Enel CE – Companhia Energética do Ceará quitou o Auto de Infração nº 0001/2020- ARCE, conforme detalhamento do pagamento de multa a seguir, e que o Sistema de Gestão de Créditos (SIGEC) e o Cadastro de Inadimplentes foram atualizados.

- E x t r a t o -

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Desconto	Valor Pago	Diferença
22/05/2020	14/07/2021	284.229,60	9.834,34	0,00	294.063,94	0,00	350.312,98	56.249,04
	Total:	**284.229,60**	**9.834,34**	**0,00**		**0,00**	**350.312,98**	

2. Tendo em vista que o pagamento da multa foi realizado em valor a maior que o valor devido, vimos solicitar a essa ARCE que, se possível, oriente à empresa Enel CE – Companhia Energética do Ceará para que solicite o ressarcimento do valor pago a maior. Para tanto, a empresa deverá protocolar correspondência direcionada a esta Superintendência, devendo informar os dados bancários para realização do ressarcimento do valor devido.

3. Colocamo-nos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,

(*Assinado digitalmente*)
LAURO BORGES PEREIRA
Superintendente Adjunto de Administração e Finanças

SGAN - Quadra 603/Módulo "I" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel: 55 (61) 2192-8600
Ouvidoria - 167
www.aneel.gov.br

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR:
LAURO BORGES PEREIRA
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 1BB1FBDC005EF5FE

ARCE FL. 81

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OF/CEE/0074/2021 **Fortaleza, 26 de julho de 2021.**

Sua Senhoria a Senhora
Márcia Sandra Roque Vieira Silva
Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta

Assunto: Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020 - Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE.
Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL - Orientação da SAF/ANEEL.

Senhora Presidente,

Informamos que recebemos da ANEEL o ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL, em 15/07/2021, informando da quitação, por parte dessa empresa, do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, e que o Sistema de Gestão de Créditos (SIGEC) e o Cadastro de Inadimplentes foram atualizados.

Outrossim, a Superintendência de Administração e Finanças - SAF/ANEEL solicitou a esta ARCE que oriente essa empresa para que requeira o ressarcimento do valor pago a maior por meio de correspondência protocolada na referida superintendência, devendo informar os dados bancários para realização do ressarcimento do valor devido.

Desta forma, em atendimento à solicitação da ANEEL, encaminhamos cópia do ofício supracitado, contendo maiores detalhes sobre o procedimento de requisição da devolução de valor pago a maior referente ao AI nº 0001/2020-ARCE-SFE.

Atenciosamente,

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320

Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Dados: 2021.07.26 10:01:26 -03'00'

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia

Anexo:
✓ Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL.

Zimbra **dickson.araujo@arce.ce.gov.br**

RES: Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020 - Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE. Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL - Orientação da SAF/ANEEL.

De : Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>

seg, 26 de jul de 2021 10:52

3 anexos

Assunto : RES: Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020 - Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE. Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL - Orientação da SAF/ANEEL.

Para : Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>

Cc : Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>, Saulo Cunha Araujo De Souza , Enel <saulo.cunha@enel.com>

ARCE FL. 82

INTERNAL

Bom dia,

As informações solicitadas pela ANEEL foram providenciadas, conforme carta anexa.

Atte.,

Tarciso Costa

Especialista Sênior de Regulação

Diretoria de Regulação

enel

Rua Padre Valdevino, Administração central 4º andar,

Fortaleza/Ce, Brasil

T +55 85 34534877

C +55 85 99558896

F +55 85 34534000

Tarcisio.costa@enel.com

Nada é permanente, salvo a mudança (Heraclito).

ARCE FL. 83

Tarciso

De: Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>
Enviada em: segunda-feira, 26 de julho de 2021 10:08
Para: Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>
Cc: Gustavo Gracia Ribeiro , Enel <gustavo.gracia@enel.com>
Assunto: Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020 - Pagamento do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE. Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL - Orientação da SAF/ANEEL.

Prezado,

Seguem, anexos, o ofício OF/CEE/0074/2021 e Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL para conhecimento e providências. Bom dia.

Atenciosamente,



Carta Enel CE 097-RB-2021 (SAF) - Solicitação de Reembolso AI 0001-2020.pdf
128 KB

ARCE
FL. 24

INTERNAL

Regulação Brasil
Carta Enel Ceará 097-2021-RB
Rua Padre Valdevino, 150 4º andar
Fortaleza-CE - Brasil
T +55 85 3453 4392

Ilmo. Francisco José Pereira da Silva
Superintendente de Administração e Finanças (SAF)
Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)
SGAN 603, módulo I e J
Brasília - DF
70830-110

Fortaleza
20/07/2021
Carta Enel Ceará 097-2021-RB

Referência: Pagamento Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE

Assunto: Solicitação de reembolso de valor pago a maior

Senhor Superintendente,

No dia 14/07/2021, foi efetuado o pagamento do boleto anexo referente ao Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, lavrado pela Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE. No entanto, houve equívoco no cálculo do valor total da multa, resultando em pagamento realizado a maior pela Enel Distribuição Ceará, de R$ 56.249,04, conforme extrato a seguir.

- E x t r a t o -

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Desconto	Valor Pago	Diferença
22/05/2020	14/07/2021	284.229,60	9.834,34	0,00	294.063,94	0,00	350.312,98	56.249,04
Total:		**284.229,60**	**9.834,34**	**0,00**		**0,00**	**350.312,98**	

Dessa forma, solicitamos o ressarcimento do valor pago a maior (R$ 56.249,04), devendo o crédito ser realizado na conta corrente a seguir.

Companhia Energética do Ceará
07.047.251/0001-70
Banco Itaú (341)
Ag 1649
CC 10748-7

Permanecemos à disposição para eventuais informações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE
Luiz Antônio Correa Gazulha Junior
Diretor da Distribuição e Transmissão Enel Brasil

Anexos:
Comprovante_pagamento_AI0001_20.pdf
Boleto_AI0001_20.pdf

ARCE FL. 85

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OF/CEE/0076/2021

Fortaleza, 27 de julho de 2021.

Sua Senhoria a Senhora
Márcia Sandra Roque Vieira Silva
Diretora Presidente da Enel Distribuição Ceará
Nesta.

Assunto: Envio de Termos de Encerramento do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE.

Senhora Presidente,

Comunicamos o encerramento do Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020 (Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE) relacionado à fiscalização de Faturas Duplicadas (Relatório de Fiscalização nº 0002/2019-ARCE-SFE).

Anexo ao presente expediente encaminhamos a V.Sa. o Termo de Encerramento nº 0003/2021-ARCE-SFE.

Atenciosamente,

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320

Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Dados: 2021.07.27 09:48:36 -03'00'

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia

Anexo:

Termo de Encerramento TE nº 0003/2021-ARCE-SFE.

ARCE FL. 26

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ	**TERMO DE ENCERRAMENTO - TE** ARTIGO 37 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 846, de 11/11/2019

TE nº: 0003/2021-ARCE-SFE	**Número Sic do TE:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Márcia Sandra Roque Vieira Silva
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza-CE, 60135-040

3. PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Nº do Processo	**Nº do Documento Encerrado**
PCEE/CEE/0007/20	AI 0001/2020-ARCE-SFE

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS DO ENCERRAMENTO

Registramos o encerramento do presente processo administrativo punitivo e do Auto de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE, lavrado com base no TN nº 0002/2019-ARCE-SFE, em razão do recolhimento da multa, realizado pela empresa em 14/07/2021, totalizando o valor de R$ 294.063,94 (duzentos e noventa e quatro mil, sessenta e três reais e noventa e quatro centavos), conforme Ofício nº 480/2021-SAF/ANEEL de 15/07/2021.

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	José Dickson Araújo de Oliveira		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	130-1-3
Fortaleza-CE, 26/07/2021		ASSINATURA:	JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320 Dados: 2021.07.27 09:49:28 -03'00'

Zimbra **dickson.araujo@arce.ce.gov.br**

RES: Emissão de Termo de Encerramento do Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020

ARCE FL. 87

De : Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com> ter, 27 de jul de 2021 09:55

2 anexos

Assunto : RES: Emissão de Termo de Encerramento do Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020

Para : Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>

Cc : Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br>

INTERNAL

Recebido, obrigado!

Atte,

Tarciso Costa

Especialista Sênior de Regulação

Diretoria de Regulação

Rua Padre Valdevino, Administração central 4º andar,

Fortaleza/Ce, Brasil

T +55 85 34534877

C +55 85 99558896

F +55 85 34534000

Tarcisio.costa@enel.com

Nada é permanente, salvo a mudança (Heraclito).

ARCE FL. 88

De: Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>
Enviada em: terça-feira, 27 de julho de 2021 09:52
Para: Raimundo Tarciso Dias Costa Junior , Enel <tarcisio.costa@enel.com>
Cc: Cassio Tersandro de Castro <cassio.andrade@arce.ce.gov.br>
Assunto: Emissão de Termo de Encerramento do Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020

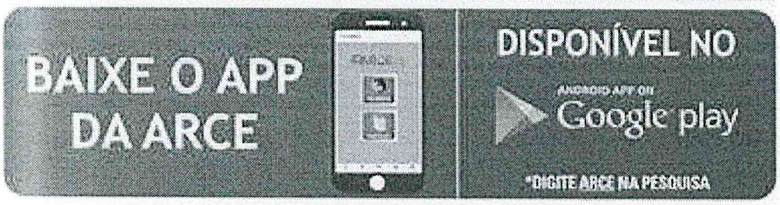
Prezado,

Seguem, anexos, ofício e Termo de Encerramento do Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020. Bom dia.

P.S. Favor acusar recebimento.

Atenciosamente,

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia
ARCE
www.arce.ce.gov.br



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 89

Certidão de Arquivamento

PROCESSO PUNITIVO: PCEE/CEE/0007/2020 - AI nº 0001/2020 ARCE-SFE

PROCESSO ADMINISTRATIVO: PCEE/CEE/0006/2019.

Certifico para os devidos fins de arquivamento, que o presente processo fica arquivado nesta Coordenadoria de Energia, tendo em vista que todos os trâmites para o encerramento do processo foram devidamente confirmados.

Fortaleza, 03 de agosto de 2021

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ	**AUTO DE INFRAÇÃO - AI** ARTIGO 29 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº 846, de 11/11/2019

AI nº: 0002/2020-ARCE-SFE	**Número Sic do AI:**

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE		
ENDEREÇO:	Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambeba, Fortaleza, CE, 60822-325		
TELEFONE:	55+(85) 3194-5600	**FAX:**	

2. AGENTE AUTUADO

NOME:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE
CNPJ:	07.047.251/0001-70
REP. LEGAL:	Charles de Capdeville
ENDEREÇO:	Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, Fortaleza, CE, 60135-040

3. PROCESSO PUNITIVO

PVIR.CEE.005.2020

4. DESCRIÇÃO DOS FATOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DAS INFRAÇÕES

Os atos e fatos constitutivos das infrações estão descritos de forma detalhada na Exposição de Motivos anexa que passa a ser parte integrante do presente Auto de Infração.

5. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E ENQUADRAMENTO

Conforme extrato de penalidades anexo.

6. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA

Recolhimento por meio de boleto bancário disponível no endereço eletrônico www2.aneel.gov.br/boleto ou www2.aneel.gov.br/concessionarios. Dúvidas e esclarecimentos quanto ao pagamento e/ou parcelamento da multa podem ser solicitadas através do telefone (61) 2192 8675.

PRAZO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.

PRAZO PARA PAGAMENTO DA MULTA: 20 DIAS. O INFRATOR QUE RENUNCIAR AO DIREITO DE INTERPOR RECURSO FARÁ JUS AO FATOR DE REDUÇÃO DE 25% NO VALOR DA MULTA.

8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	José Dickson Araújo de Oliveira		
CARGO/FUNÇÃO:	Coordenador de Energia	**MATRÍCULA:**	130-1-3
Fortaleza - CE, 03/06/2020		ASSINATURA:	

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320

Digitally signed by JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Date: 2020.06.04 15:09:23 -03'00'

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

EXTRATO DE PENALIDADES
Auto de Infração nº:
0002/2020-ARCE-SFE

Agente Fiscalizado:	Cia. Energética do Ceará - ENEL CE		
Natureza da Fiscalizacão:	Indicadores de Continuidade		
Data da Lavratura:	03/06/2020	**Número do processo punitivo:**	PVIR.CEE.005.2020
Base de Cálculo:	R$ 4.956.052.378,49	**Valor Total da Multa:**	R$ 26.019.274,99

P1 - Multa	**Percentual: 0,5250%**	**Valor: R$ 26.019.274,99**

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica

TN 0001/2020-ARCE-SFE - NC1 - Indicadores de Continuidade Globais e Coletivos

Por não prestar serviço adequado, quanto ao fornecimento de energia elétrica aos consumidores de sua área de concessão, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto na Primeira Subclásula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 – ANEEL.
Primeira Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços. Tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade tarifária.

PROCESSO: PVIR/CEE/0005/2020
INTERESSADO: ENEL
ASSUNTO: AI 0002/2020 – ARCE – SFE
RELATOR: CONSELHEIRO JARDSON SARAIVA CRUZ

R E L A T Ó R I O

Trata-se de Recurso Administrativo manejado pela ENEL contra decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE em sessão realizada à data de 13 de maio de 2021, que por unanimidade conheceu do Pedido de Reconsideração da Concessionária, para no seu mérito dar-lhe parcial provimento, nos termos do Voto de lavra desta Relatoria, cujo dispositivo segue abaixo, *in verbis*:

> ***"Diante de todo o exposto, conheço do presente pedido de reconsideração por preencher seus requisitos formais.***
> ***Quanto ao mérito, VOTO PELA PROCEDÊNCIA PARCIAL DO RECURSO DE RECONSIDERAÇÃO manejado pela Concessionária, reduzindo a multa aplicada no Auto de Infração AI nº 0002/2020-ARCE-SFE de R$ 26.019.274,99 (vinte e seis milhões, dezenove mil, duzentos e setenta e quatro reais e noventa e nove centavos) para R$ 22.139.181,58 (vinte e dois milhões, cento e trinta e nove mil, cento e oitenta e um reais e cinquenta e oito centavos), nos termos dos pareceres técnicos e jurídicos que irão compor o presente voto."***

Inconformada com a decisão proferida, a Concessionária apresentou com fulcro no Art. 36 e seguintes da Resolução ANEEL 846/2019, alegando em apertada síntese:

> I – Preliminar de renúncia expressa ao direito de recurso;
> II – Reconsideração dos Indicadores de Continuidade de 2018;
> III – Nulidade de previsões genéricas;
> IV – Retroação de norma penal-administrativa mais benéfica;
> V – Revisão de Dosimetria de Penalidade por Gravidade da Infração, danos, abrangência e faturamento anual;

É o que importava relatar.

V O T O

Preambularmente, devemos atentar que o processo se encontra regularmente instruído e sem incidentes.

Como dito alhures, a Concessionária apresentou em suas razões recursais questão preliminar que versa sobre a renúncia expressa de interpor recurso, nos termos do parágrafo 2º, do Art. 38 da REN 846/2019, que assim dispõe, *in verbis*:

> *Art. 38. O pagamento da multa deve ser efetuado no prazo de vinte dias, contado do primeiro dia útil após o recebimento da notificação da decisão.*
> *[…]*

> *§ 2º O infrator que renunciar expressamente ao direito de interpor recurso fará jus ao fator de redução de 25% (vinte e cinco por cento) no valor da multa aplicada, caso efetue o pagamento no prazo definido no caput, vedado o parcelamento.*

É imperioso destacar que a decisão que trata o Artigo 38 da REN 846/2019 é que aplicou o auto de infração, que já foi objeto de Recurso por parte da Concessionária, sendo importante destacar que, referida decisão já foi inclusive objeto de Pedido de Reconsideração, sendo a fase atual do processo, a de apresentação do presente Recurso Administrativo à ANEEL.

O beneplácito que busca o Recorrente seria a ele concedido se quando da Decisão da Área Técnica que aplicou o Auto de Infração, este expressamente renunciasse ao Recurso, o que não ocorreu.

Dos fatos constantes nos autos, esclarecemos que houve Recurso manejado pela Concessionária, tendo este sido Deferido em parte, nos termos já relatados.

Tanto é de conhecimento da Recorrente que, da simples leitura do Recurso ora em análise, facilmente se verifica que esta tenta fazer uso semântico no sentido de afirmar que seu primeiro Recurso manejado era essencial pois houve recebimento de parte da tese apontada, assim, naquele momento seria imperioso exercer o seu direito de recorrer.

O que busca na verdade a recorrente é se beneficiar de um instituto ao qual deveria ter exercido no passado mas que, por opção própria, deixou de fazer jus, recaindo assim sob os efeitos da preclusão consumativa.

De mais a mais, os próprios argumentos da Recorrente se mostram inviáveis pois, sua tese de mérito somente foi reconhecida porque esta não abdicou do seu direito de Recurso, de outra forma, com reconhecimento da infração imputada e o pagamento da multa, o mérito não teria sido enfrentado.

Assim, afasto a preliminar vergastada , não reconhecendo em favor da Recorrente o Beneplácito previsto no § 2º do Art. 98 da REN 846/2019.

Superada a questão preliminar destaco o dispositivo constante no Art. 39 da Resolução ARCE nº 107/2009:

> *Art. 39. No Recurso à ANEEL, o Conselho Diretor da ARCE poderá, em até 5 dias, após tomar conhecimento do recurso, reconsiderar sua decisão; sendo mantida a decisão recorrida, o Recurso, ainda que intempestivo, será encaminhado à Aneel.*

Destaco ainda o disposto no Art. 37 da REN 846/2009 da ANEEL:

> *Art. 37. O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar, no prazo de cinco dias, o encaminhará à Diretoria da ANEEL, que poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente a decisão recorrida.*

O presente Recurso manejado pela Concessionária Recorrente busca modificar Decisão de mérito proferida pelo Conselho Diretor da ARCE, sendo o presente Recurso de competência de processamento e julgamento da ANEEL, nos termos já citados.

Cabe ao Conselho Diretor da ARCE, fazendo analogia ao Processo Civil vigente, somente o juízo de Admissibilidade, e, quando for o caso, exercer juízo de retratação.

Assim, analisando acuradamente a integralidade das razões recursais apresentadas pela Concessionária Recorrente, fica evidente que esta reitera

questões já amplamente debatidas e decididas por esta Relatoria, sendo integral e unanimemente seguidas pelo Conselho Diretor da ARCE.

Assim, as razões recursais, data máxima vênia, são a expressão da irresignação da Concessionária com a decisão proferida pelo Conselho Diretor, não sendo apresentados fatos novos ou provas relevantes que possam gerar retratação.

Diante de todo o exposto, **VOTO** pela manutenção da decisão proferida pela Conselho Diretor da ARCE, deixando de aplicar o Juízo de Retratação previsto no Art. 39 da Resolução ARCE nº 107/2009 e Art. 37 da REN 846/2009 da ANEEL, determinando o encaminhamento do presente Recurso à ANEEL, nos termos do Art. 41 da Resolução ARCE nº 107/2009 e Art. 37 da REN 846/2009 da ANEEL.

É como voto.

Fortaleza, 10 de junho de 2021.



Jardson Saraiva **Cruz**
Conselheiro Relator

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

Ação Fiscalizadora da Distribuição

Desconto na TUSD dos agentes de geração conectados na Distribuidora Enel CE

EMPRESA: Enel Distribuição Ceará

Processo PVIR/CEE/0010/2020

Coordenadoria de Energia - CEE

RF-0002/2020-ARCE-SFE

Novembro/2020

SUMÁRIO

I - OBJETIVOS 3
II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA 3
III - PERÍODO DA FISCALIZAÇÃO E EQUIPE TÉCNICA 3
IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE 3
V – DOS FATOS 3
VI - CONSTATAÇÕES 6
Constatação C.1 _____ 6
Não Conformidade N.1 _____ 8
Determinação D.1 _____ 9
Determinação D.2 _____ 9
VII – CONCLUSÕES 9

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO - 0002/2020-ARCE-SFE

I - OBJETIVOS

Este relatório tem por objetivo a averiguação sobre os descontos concedidos pela Concessionária ENEL CE na Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição - TUSD de usinas conectadas em seu sistema de distribuição, no período de 2008 a 2020, conforme lista apresentada pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE/ANEEL.

II - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A fiscalização consistiu da verificação dos descontos aplicados pela Enel CE na TUSD de uma lista inicial de 26 (vinte e seis) usinas, apresentada pela SFE/ANEEL. Os períodos em que os descontos foram concedidos foram comparados com os dispostos nos Relatórios de Apuração do Desconto na TUSD/TUST, elaborados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, que é a responsável por calcular os descontos finais de cada agente, por meio de Regras de Comercialização específicas, divulgando ao mercado as informações cabíveis.

III - PERÍODO DA FISCALIZAÇÃO E EQUIPE TÉCNICA

A Fiscalização no escritório da ARCE foi realizada no período de 29/04/2020 a 30/11/2020 e verificou o período dos descontos na TUSD entre os anos de 2008 a 2020. A Equipe Técnica foi composta pelos Servidores:

Deleon Ponte Parente – ARCE/CEE – Coordenador da Fiscalização

José Dickson Araújo de Oliveira - ARCE– Coordenador de Energia

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: Enel Distribuição Ceará.

Endereço: Rua Padre Valdevino, 150, Centro

CEP: 60.135-040 – Fortaleza/CE

V – DOS FATOS

Em 17 de abril de 2017, o Superintendente de Regulação Econômica e Estudos de Mercado – SRM/ANEEL, enviou à SFE/ANEEL o Memorando nº 90/2017. Nele, foi encaminhada a Nota Técnica nº 63/2017-SRM/ANEEL, de 10 de abril de 2017, que subsidiou a Procuradoria Federal para defesa em juízo de ação judicial ingressada por VENTOS BRASIL GERAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA S.A. (Ventos Brasil). Referida empresa é detentora de outorga para exploração da EOL Dunas de Paracuru, que acessa o sistema de distribuição da COELCE (atual Enel Distribuição Ceará), em 69 kV na Subestação Umarituba.

Em seu Memorando, a SRM/ANEEL observou que durante a elaboração da resposta à Procuradoria, havia identificado que a COELCE aplicou desconto à Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição - TUSD da usina eólica em questão em desacordo com as regras de comercialização desde a entrada em operação da usina, em dezembro de 2012, até fevereiro de 2016. Considerando que o recurso para compensar descontos aplicados à TUSD provém da Conta de Desenvolvimento Energético – CDE, conforme Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, a SRM/ANEEL encaminhou o assunto à SFE/ANEEL para avaliação.

Em 12 de março de 2018, a SFE/ANEEL enviou e-mail a esta CEE/Arce, solicitando a inclusão da demanda da SRM/ANEEL no Processo de Análise da Distribuidora por meio do produto Análise de Demandas, constante do Contrato de Metas firmado com esta Agência e do seu Termo de Referência de Descentralização nº 005/2018-SFE/ANEEL.

Ato contínuo, a Arce instaurou processo administrativo[1] e, em 17 de abril de 2018, enviou à Enel Distribuição Ceará (antiga COELCE) o Ofício OF/CEE/0027/2018, onde foi requerido da Concessionária o envio de manifestação a respeito dos fatos narrados na Nota Técnica nº 63/2017-SRM/ANEEL, no sentido de esclarecer se a COELCE concedeu o desconto de cinquenta por cento na TUSD durante o período alegado.

Em resposta, a distribuidora encaminhou a Carta Enel CE 052-RB-2018, em 27 de abril de 2018, onde apresentou as informações requeridas.

Em 8 de maio de 2018 foi emitido o Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE, onde conclui-se que a distribuidora aplicou o referido desconto de forma indevida no período entre dezembro de 2012 e fevereiro de 2016. Isto porque, embora o Ato Autorizativo da EOL Dunas de Paracuru (Portaria MME nº 657/2010) tenha estabelecido em 50% (cinquenta por cento) o desconto da TUSD para a usina, observou-se na mesma Portaria que esse percentual só seria aplicado quando a redução fosse cabível, ou seja, quando a potência injetada nos sistemas de transmissão ou distribuição (art. 26, § 1º da Lei nº 9.427/1996) fosse inferior a 30.000 kW (trinta mil quilowatts). Como a EOL Dunas de Paracuru possuía um MUSD contratado de 42 MW, restou evidente que a mesma não deveria receber tal desconto.

O Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE foi encaminhado à SFE/ANEEL, superintendência demandante da análise, por meio do Ofício OF/CEE/0036/2018, em 8 de maio de 2018. Considerando que o relatório foi elaborado a partir de demanda específica da SFE/ANEEL, o mesmo não foi dado ao conhecimento da concessionária à época, motivo pelo qual não houve manifestação posterior da empresa sobre a regularização da situação verificada, qual seja, o desconto indevido na TUSD da EOL Dunas de Paracuru entre dezembro de 2012 e fevereiro de 2016.

Em 29 de abril de 2020, durante reunião de planejamento com a SFE/ANEEL, esta Arce foi informada que a superintendência de fiscalização havia recebido nova demanda da SRM/ANEEL para verificação dos mesmos descontos aplicados à EOL Dunas de Paracuru. Isto porque não havia ficado esclarecido se a Enel CE regularizou os descontos e fez os ajustes necessários, conforme preconiza a regulamentação.

Em 5 de maio de 2020, a SFE/ANEEL solicitou da Arce que realizasse ação de fiscalização dos descontos na TUSD, de forma mais ampla, onde deveriam ser investigados todos os descontos aplicados pela concessionária a um conjunto de 26 (vinte e seis) usinas de geração no estado do Ceará que se conectam à

[1] Processo Administrativo PCEE/CEE/0014/2018

Enel CE, listadas na Tabela 1.

Tabela 1 – Usinas de geração conectadas à distribuidora Enel CE.

Perfil Agente	Código Perfil Agente	Nome da Usina
ACEP	1718	BEBERIBE (ACEP)
	1718	CANOA QUEBRADA (E-RV-ACEP)
	1718	FOZ DO RIO CHORÓ
	1718	LAGOA DO MATO
	1718	PARACURU (ACEP)
	1718	PRAIAS DE PARAJURU
	1718	TAÍBA ALBATROZ
CPFL RENOVÁVEIS I5	4085	PARACURU (CPFL)
ENGIE BR COM I5	2265	BEBERIBE (TEC)
ENGUIA CE 1LD	2411	ARACATI
	2411	BATURITÉ
	2411	CAUCAIA
	2411	CRATO
	2411	ENGUIA PECÉM
	2411	IGUATU
	2411	JUAZEIRO DO NORTE
ENGUIA GEN CE	1227	ENGUIA PECÉM EXPORTAÇÃO
EOL TAIBA I5	84526	WWP TAÍBA
EOLICA ICAR I5	4172	ICARAÍ
MPX TAUA I8	9892	TAUÁ
QUIXABA I5	8203	QUIXABA
STEELCONS ENERGY I I5	82724	SOL DO FUTURO I
STEELCONS ENERGY II I5	82725	SOL DO FUTURO II
STEELCONS ENERGY III I5	82723	SOL DO FUTURO III
UTE MARA 4UN10	2928	MARACARAÚ I
VENTOS I0	8246	DUNAS DE PARACURU (VENTOS)

Em 6 de julho de 2020 foi aberto o presente processo administrativo para tratar do tema. As informações iniciais foram solicitadas da Concessionária por meio do Ofício OF/CEE/0081/2020, enviado em 17 de agosto de 2020.

Em 8 de setembro de 2020, após solicitar prazo adicional, a Concessionária encaminhou resposta por meio da Carta Enel CE 143-RB-2020, anexando planilha eletrônica com os dados requeridos. A distribuidora informou, também, que a usina "ENGUIA PECÉM EXPORTAÇÃO", Código Perfil Agente "1227", não foi localizada como unidade de geração conectada à Enel CE.

Em 22 de setembro de 2020, a CEE/Arce solicitou da ANEEL e da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, os Relatórios de Apuração do Desconto na TUSD/TUST, elaborados por este último órgão e encaminhados às distribuidoras, que são responsáveis por aplicar os descontos e recolher os valores das usinas de geração conectadas em seus sistemas.

Em 4 de novembro de 2020, a CCEE encaminhou as informações requeridas por meio da ANEEL. Na planilha enviada pela CCEE, também não foi identificada a UTE ENGUIA PECÉM EXPORTAÇÃO. Portanto, essa usina será excluída da análise deste relatório. Outrossim, foi identificado que as usinas eólicas Beberibe

e Paracuru tiveram seus controles societários transferidos, gerando duplicidade nas planilhas da CCEE. Para efeito de verificação, as usinas serão analisadas somente uma vez. Assim, a lista final de usinas possui um total de 23 (vinte e três) empreendimentos.

VI - CONSTATAÇÕES

Constatação C.1

Por meio da Nota Técnica nº 63/2017-SRM/ANEEL, a Superintendência de Regulação Econômica e Estudos de Mercado concluiu que, no caso concreto da EOL Dunas de Paracuru, embora o Ato de Outorga previsse desconto de cinquenta por cento a ser aplicado à TUSD, o efetivo enquadramento do empreendimento como fonte incentivada com desconto das tarifas dependeria do Montante de Uso Contratado no Sistema de Distribuição (MUSD). Como a EOL Dunas de Paracuru possui MUSD contratado de 42 MW (CUSD nº 007/2012, de 21/3/2012), segundo a SRM/ANEEL, a usina jamais foi enquadrada como energia incentivada, portanto, nunca coube desconto na TUSD. A Coordenadoria de Energia da ARCE chegou à mesma conclusão, manifestada no Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE, que constatou a concessão indevida do desconto pela Enel CE no período de dezembro de 2012 e fevereiro de 2016.

Na presente fiscalização, procurou-se averiguar se a conduta da Distribuidora adotada em relação à EOL Dunas de Paracuru se repetiu em relação ao conjunto de usinas da Tabela 1. O Ofício OF/CEE/0081/2020, encaminhado à Enel CE em 17 de agosto de 2020, requereu as seguintes informações:

(i) Número do Contrato de Uso do Sistema de Distribuição (CUSD) firmado com as usinas;

(ii) Percentual de desconto na TUSD para as usinas durante a vigência dos respectivos contratos (caso não tenha sido aplicado desconto, informar zero por cento);

(iii) Período no qual foi aplicado o desconto na TUSD da referida usina (caso não tenha sido aplicado desconto, informar como “Não se aplica”);

(iv) Para as usinas que tiveram desconto aplicado à TUSD, informar os motivos pelos quais o fez e a partir da autorização de qual entidade do setor elétrico.

Em sua resposta, por meio da Carta Enel CE 143-RB-2020, a Distribuidora anexou planilha eletrônica contendo as informações requeridas, dentre as quais se destacam: número da UC; perfil do agente; nome da usina; número do CUSD; percentual de desconto aplicado à TUSD; período de aplicação do desconto; e documentação que embasou o desconto.

Para fins de comparação entre os descontos concedidos pela Enel CE e os autorizados pela CCEE, que é o agente responsável pela apuração e emissão dos valores a partir de relatórios mensais encaminhados às distribuidoras, os referidos relatórios foram solicitados à CCEE, por meio da ANEEL, que os encaminhou em 4 de novembro de 2020.

A Tabela 2 apresenta uma análise consolidada dos descontos aplicados pela Enel CE e seus respectivos períodos de aplicação, em comparação com os descontos e períodos definidos pela CCEE.

Tabela 2 – Comparação entre os descontos aplicados pela Enel CE e os autorizados pela CCEE.

Nome da Usina	Potência Outorgada (kW)	Entrada em operação	Período de desconto de 50% (Enel CE)	Período de desconto de 50% (CCEE)
CANOA QUEBRADA	10.500	06/12/2008	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Dezembro/2008 a agosto/2020
FOZ DO RIO CHORÓ	25.200	31/01/2009	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Junho/2009 a agosto/2020
LAGOA DO MATO	3.230	16/01/2009	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Junho/2009 a agosto/2020
PARACURU	25.200	29/11/2008	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Novembro/2008 a agosto/2020
PRAIAS DE PARAJURU	28.800	19/08/2009	Dezembro/2009 a agosto/2020	Agosto/2009 a agosto/2020
TAÍBA ALBATROZ	16.500	19/11/2008	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Novembro/2008 a agosto/2020
BEBERIBE	25.600	11/09/2008	Fevereiro/2009 a agosto/2020	Setembro/2008 a agosto/2020
ARACATI	11.480	25/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
BATURITÉ	11.480	19/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
CAUCAIA	14.760	20/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
CRATO	13.120	23/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
ENGUIA PECÉM	14.760	18/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
IGUATU	14.760	24/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
JUAZEIRO DO NORTE	14.760	21/04/2002	Não houve desconto	Não houve desconto
WWP TAÍBA	5.000	09/12/1998	Junho/2018 a agosto/2020	Maio/2017 a agosto/2020
ICARAÍ	16.800	29/06/2013	Julho/2013 a agosto/2020	Junho/2013 a agosto/2020
TAUÁ	5.000	01/07/2011	Setembro/11 a janeiro/13 (50%) e fevereiro/13 a agosto/20 (80%)	Julho/11 a janeiro/13 (50%) e fevereiro/13 a agosto/20 (80%)
QUIXABA	25.500	25/10/2012	Fevereiro/13 a agosto/20	Janeiro/13 a agosto/20
SOL DO FUTURO I	27.000	02/03/2019	Não houve desconto	Não informado
SOL DO FUTURO II	27.000	02/03/2019	Não houve desconto	Não informado
SOL DO FUTURO III	27.000	02/03/2019	Não houve desconto	Não informado
MARACARAÚ I	168.000	30/12/2010	Não houve desconto	Não informado
DUNAS DE PARACURU	42.000	22/12/2012	Junho/13 a fevereiro/16[2]	Não houve desconto

A partir da análise da Tabela 2, observa-se que ocorreram duas situações:

(i) A Enel CE aplicou desconto de 50% à TUSD que não foi autorizado pela CCEE em determinados períodos;

(ii) A Enel CE deixou de conceder o desconto de 50% à TUSD em determinados períodos autorizados pela CCEE.

Na primeira situação, entende-se que a aplicação do desconto foi indevida, visto que não foi autorizada pela CCEE.

Na segunda situação, o agente fazia jus ao desconto, porém o mesmo não foi aplicado pela Distribuidora, o que pode ter acarretado prejuízo ao agente. Destaca-se a possibilidade de o desconto não ter sido aplicado em razão de eventuais atrasos na entrada em operação das usinas. Sobre esse ponto, convém mencionar que as datas de entrada em operação dispostas na Tabela 2 foram retiradas da planilha enviada pela CCEE. A Enel CE não prestou informações sobre eventuais atrasos na entrada em operação de usinas

[2] Para efeito de fiscalização, será considerado o período de dezembro de 2012 a fevereiro de 2016, conforme constatado na análise realizada e consolidada no Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE, de 8 de maio de 2018.

conectadas em seu sistema ou sobre quaisquer motivos que tenham a levado a não conceder o desconto fixado pela CCEE.

Destaca-se, com relação à EOL Dunas de Paracuru, que na análise realizada no ano de 2018, consolidada no Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE, concluiu-se que a distribuidora havia aplicado o desconto de 50% na TUSD de forma indevida no período entre dezembro de 2012 e fevereiro de 2016. Esse período diverge do indicado pela Enel CE na atual fiscalização, que seria de junho de 2013 a fevereiro de 2016. Portanto, cabe à concessionária comprovar o exato período em que não concedeu o referido desconto, considerando-se, para efeito de constatação, a aplicação a partir do mês de dezembro de 2012.

A Tabela 3 apresenta um resumo das duas situações supracitadas, indicando o período de divergência entre a concessão do desconto por parte da Enel CE e por parte da CCEE. Também é apontada a quantidade de meses em que a Distribuidora concedeu o desconto indevidamente e a quantidade de meses em que ela deixou de conceder o desconto devido.

Tabela 3 – Resumo das divergências de concessão de desconto na TUSD.

	Divergências			
Nome da Usina	**Período de concessão do desconto indevida**	**Número de meses de concessão indevida**	**Período da não concessão do desconto indevida**	**Número de meses da não concessão indevida**
CANOA QUEBRADA			Dezembro/2008 a janeiro/2009	2
FOZ DO RIO CHORÓ	Fevereiro/2009 a maio/2009	4		
LAGOA DO MATO	Fevereiro/2009 a maio/2009	4		
PARACURU			Novembro/2008 a janeiro/2009	3
PRAIAS DE PARAJURU			Agosto/2009 a novembro/2009	4
TAÍBA ALBATROZ			Novembro/2008 a janeiro/2009	3
BEBERIBE			Setembro/2008 a janeiro/2009	5
WWP TAÍBA			Maio/2017 a maio/2018	13
ICARAÍ			Junho/2013	1
TAUÁ			Julho/2011 a agosto/2011 (50%)	2
QUIXABA			Janeiro/13	1
DUNAS DE PARACURU	Dezembro/12* a fevereiro/16	39		

* Período considerado de acordo com o constatado no Relatório de Análise RA nº 0001/2018-ARCE-SFE, de 8 de maio de 2018.

Não Conformidade N.1

Ao conceder desconto indevido de 50% na Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição - TUSD, bem como ao não conceder o devido desconto de 50% a usinas conectadas em seu sistema de distribuição, em atendimento às definições da CCEE por meio dos Relatórios de Apuração do Desconto na TUSD/TUST, e conforme especificado na Tabela 3 deste Relatório de Fiscalização, a Enel Distribuição Ceará não observou o disposto na:

LEI Nº 9.427, DE 26 DE DEZEMBRO DE 1996.

Art. 26. Cabe ao Poder Concedente, diretamente ou mediante delegação à ANEEL, autorizar:

I - o aproveitamento de potencial hidráulico de potência superior a 5.000 kW (cinco mil quilowatts) e igual ou inferior a 30.000 kW (trinta mil quilowatts), destinado a produção independente ou autoprodução, mantidas as características de pequena central hidroelétrica; (Redação dada pela Lei nº 13.360, de 2016)

(...)

§ 1º Para o aproveitamento referido no inciso I do caput deste artigo, para os empreendimentos hidroelétricos com potência igual ou inferior a 5.000 kW (cinco mil quilowatts) e para aqueles com base em fontes solar, eólica, biomassa e cogeração qualificada, conforme regulamentação da Aneel, incluindo proveniente de resíduos sólidos urbanos e rurais, cuja potência injetada nos sistemas de transmissão ou distribuição seja menor ou igual a 30.000 kW (trinta mil quilowatts), a Aneel estipulará percentual de redução não inferior a 50% (cinquenta por cento) a ser aplicado às tarifas de uso dos sistemas elétricos de transmissão e de distribuição, incidindo na produção e no consumo da energia: (Redação dada pela Lei nº 13.360, de 2016).

I – comercializada pelos aproveitamentos; e (Incluído pela Lei nº 13.203, de 2015).

Prazo de regularização: 60 (sessenta) dias.

Determinação D.1

A Concessionária deve regularizar a situação constatada neste relatório por meio de ajustes nos períodos de concessão de descontos, realizando os procedimentos necessários junto à ANEEL, de acordo com o que preconiza a regulamentação.

Prazo para cumprimento: 60 (sessenta) dias.

Determinação D.2

A Concessionária deve apresentar as cópias, em meio digital, de todos os recolhimentos da TUSD dos agentes elencados na Tabela 2 deste Relatório de Fiscalização, comprovando, para cada recolhimento, o desconto concedido, ou não, para cada mês, desde a entrada em operação de cada usina (ou o primeiro recolhimento) até o último mês de cobrança da tarifa.

Prazo para cumprimento: 60 (sessenta) dias.

VII – CONCLUSÕES

Considerando a análise realizada neste relatório, baseada nos dados informados pela Enel CE, que foram comparados com os dados encaminhados pela CCEE, conclui-se que a Distribuidora Enel CE aplicou desconto de 50% nas Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição – TUSD das Usinas Eólicas Foz do Rio Choró, Lagoa do Mato e Dunas de Paracuru, de forma indevida, durante períodos de 4 (quatro) meses para as duas primeiras e de 39 (trinta e nove) meses para a última.

Outrossim, constatou-se que a Enel CE deixou de aplicar o desconto de 50% devido às Usinas Eólicas Canoa Quebrada, Paracuru, Praias de Parajuru, Taíba Albatroz, Beberibe, WWP Taíba, Icaraí, Tauá e Quixaba,

por períodos que variam de 1 (um) a 13 (treze) meses, conforme detalhado na Tabela 3 deste relatório.

Assim, a ação fiscalizadora constatou que a Distribuidora descumpriu o que estabelece a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, ao conceder desconto indevido de 50% na Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição – TUSD de 4 (quatro) usinas de geração, bem como ao não conceder o devido desconto de 50% a outras 9 (nove) usinas conectadas em seu sistema de distribuição, divergindo dos descontos autorizados pela CCEE em seus Relatórios Mensais de Apuração do Desconto na TUSD/TUST.

Fortaleza, 30 de novembro de 2020.

DELEON PONTE PARENTE:83760407315
Assinado de forma digital por DELEON PONTE PARENTE:83760407315
Dados: 2020.12.01 09:35:42 -03'00'

DELEON PONTE PARENTE
Coordenador da Fiscalização

JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Assinado de forma digital por JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA:58061045320
Dados: 2020.12.01 09:35:20 -03'00'

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia da Arce

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Fiscalização

Análise da Distribuição

RF/CEE/0018/2020

PVIR/CEE/0009/2020

Ciclo 2020/2021 – Fatura e informações suplementares

Coordenadoria de Energia

Análise do seguinte tema: Fatura e informações suplementares

Fortaleza, 29 de outubro de 2020.

Sumário

1 Apresentação 2
2 Fundamentação teórica 3
3 Coleta de Dados 3
4 Análise 7
4.1 Da Conformidade das Informações das Faturas 7
4.2 Questões Específicas das Faturas Eletrônicas e Notificação Eletrônica 8
4.3 Questões Específicas dos Resumos de Fatura 8
4.4 Informações Suplementares Obrigatórias 8
5. Conclusão 9
6. Recomendação 9
Apêndice 1 – Orientações para Elaboração do Plano de Ação 10

1 Apresentação

De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a fiscalização da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão.

A atividade de análise do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

Concluída a análise, seus resultados são apresentados por meio do presente documento, ou seja, é emitido o Relatório de Análise correspondente, constando o diagnóstico da Fiscalização e as respectivas orientações ao Agente sobre as falhas ou problemas observados.

Após o recebimento do Relatório de Análise, em prazo definido pela Fiscalização, o Agente deverá ajustar o Plano de Resultados, conforme especificações e orientações da ARCE.

O Plano de Resultados deverá ser validado pela ARCE, que poderá propor as alterações necessárias para o atendimento aos aspectos relacionados com a correção das falhas dentro do prazo adequado, objetivando sempre resultados relacionados com a melhoria da qualidade do serviço.

Uma vez que o Plano de Resultados seja recebido pela Fiscalização, seu acompanhamento será realizado periodicamente, verificando-se a realização das providências propostas e o desempenho da Empresa com relação aos resultados esperados.

As empresas e assuntos escolhidos para realização da atividade de análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos na Agenda de Trabalho 2020 e tiveram como base a avaliação da percepção dos consumidores e o desempenho dos indicadores de qualidade regulados no período de janeiro 2019 a dezembro de 2019. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará, a ARCE realizou a análise dos serviços de distribuição de energia relacionado ao tema Fatura de Energia Elétrica e informações suplementares.

A seguir são apresentadas a fundamentação teórica sobre o procedimento, o diagnóstico realizado, as conclusões e a recomendação.

2 Fundamentação teórica

Os Processos de Análise dos temas podem ser segmentados em três níveis. No **Nível 1** é realizada uma avaliação global da empresa. No **Nível 2** é solicitado à Distribuidora todas as faturas de um determinado período e executada uma avaliação detalhada, identificando-se indícios de falhas na prestação dos serviços. O **Nível 3** é uma etapa complementar, onde é feita uma verificação adicional dos procedimentos executados pela concessionária referentes ao tema, incluindo verificações "*in-loco*", com vistas à elaboração de um diagnóstico mais aprofundado.

O resultado do estudo é materializado no presente Relatório de Análise, que para este tema foi definido como análise no **Nível 2**, onde constará o diagnóstico e a delimitação dos eventuais problemas encontrados e, se for o caso, a solicitação de um Plano de Resultados para a correção das falhas identificadas.

Na fase de análise verifica-se a apresentação das informações obrigatórias que devem constar em todas as faturas de acessantes do sistema de distribuição (consumidores do Grupo A, do Grupo B, centrais geradoras e distribuidoras conectadas ao sistema de distribuição de outras distribuidoras). Verifica-se também aspectos relevantes sobre a forma de apresentá-las quando se tratar especificamente de faturas de consumidores do Grupo B e, ainda, as informações que devem ser obrigatoriamente apresentadas em situações específicas.

3 Coleta de Dados

Inicialmente foram solicitados à Distribuidora dados sobre o tema Fatura de Energia Elétrica e Informações Suplementares visando verificar se a Distribuidora está atendendo aos itens constantes do Módulo 11 – Fatura de Energia Elétrica e Informações Suplementares, são eles:

- Seção 11.1. Informações obrigatórias na fatura
- Seção 11.2. Informações suplementares
- Seção 11.3. Exemplos de formas de apresentação possíveis
- Seção 11.4. Fatura eletrônica
- Seção 11.5. Resumo de fatura
- Seção 11.6. Disposições transitórias

Assim, para se iniciar os trabalhos de análise foram solicitados à Distribuidora a relação de todas as faturas emitidas no período de 01/06/2020 a 30/06/2020, com as informações constantes no Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Dados das faturas emitidas

Ordem de Coluna	Descrição das colunas	Tipo de Dados
1	Código da Distribuidora	Numérico
2	Código de Identificação da Unidade Consumidora	Texto
3	Nome do titular da unidade consumidora	Texto
4	Código de Identificação do titular da unidade consumidora	Texto
5	Código IBGE do Município	Numérico
6	Nome do Município	Texto
7	Localização da unidade consumidora	Relacionado
8	Grupo e Subgrupo de Tensão	Relacionado
9	Classe de Consumo	Relacionado
10	Unidade consumidora é beneficiário da Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE	Relacionado
11	Código de identificação da fatura	Texto
12	Referência da Fatura	mm/aaaa
13	Data de emissão da fatura	dd/mm/aaaa
14	Data de apresentação da fatura	dd/mm/aaaa
15	Data de vencimento da fatura	dd/mm/aaaa
16	Tipo da fatura entregue ao consumidor	Relacionado
17	Informação sobre a realização de leitura	Relacionado
18	Unidade Consumidora integrante do Sistema de Compensação de Energia Elétrica – REN 482/2012	Relacionado
19	Existência de valor da Contribuição para custeio do Serviço de Iluminação Pública (COSIP ou CIP)	Relacionado
20	Existência de valores de multa por atraso de pagamento e outros acréscimos moratórios	Relacionado
21	Existência de parcelas decorrente de parcelamento previstos em regulamento	Relacionado
22	Existência de valor creditado por violação de limites de indicadores individuais de continuidade (DIC, FIC, DMIC e/ou DICRI)	Relacionado
23	Existência de valor de compensação creditado por violação de prazos regulamentares para os padrões de atendimento comercial	Relacionado
24	Existência de fatura vencida e não paga (ou seja, fatura em aberto)	Relacionado
25	Número do equipamento de medição	Texto
26	Constante do equipamento de medição	Numérico

Definidas as amostras das faturas, é solicitado, então, novos dados complementares à análise das faturas de energia elétrica e informações suplementares, dentre eles: Reimpressão das vias originais das faturas relacionadas no quadro abaixo (idênticas às entregues aos consumidores). As faturas deverão ser apresentadas em arquivo digital, nomeados de forma a possibilitar a sua identificação.

Quadro 2 – Amostra de Faturas

Item	Unidade Consumidora	Data de Emissão
1	1221052	09/06/2020
2	3955999	11/06/2020
3	84009	10/06/2020
4	44436	05/06/2020
5	467078	29/06/2020
6	28194	17/06/2020

Item	Unidade Consumidora	Data de Emissão
7	1698086	04/06/2020
8	2906566	25/06/2020
9	6482	03/06/2020
10	13466	03/06/2020
11	1110193	04/06/2020
12	1426646	08/06/2020
13	2969373	16/06/2020
14	2171457	26/06/2020
15	2402971	23/06/2020

- Reimpressão das vias originais das faturas relacionadas no quadro abaixo (idênticas às entregues aos consumidores).

Quadro 3 – Faturas Adicionais

Item	Unidade Consumidora	Mês de Referência
1	1221052	Jan/2020
2	395599	Jan/2020
3	1698086	Abr/2020
4	2906566	Abr/2020
5	1426646	Maio/2020
6	2969373	Maio/2020

- Cópia da anuência prévia expressa do consumidor para recebimento da fatura de energia elétrica no formato Resumo de Fatura ou Fatura Eletrônica, conforme o caso, para as unidades consumidoras relacionadas no quadro abaixo.

Quadro 4 – Relação de unidades conumidoras que anuiram pelo Resumo de Fatura

Item	Unidade Consumidora	Tipo de fatura
1	32343	Resumo
2	757443	Resumo
3	9010279	Resumo

- Acesso ao local restrito do consumidor no sítio da distribuidora na Internet (agência virtual ou correspondente) das unidades consumidoras selecionadas no Quadro 1. O acesso deverá ser da mesma forma disponibilizada aos consumidores.
- Cópia da norma interna, procedimento operacional padrão e/ou outro documento específico para o cumprimento das disposições contidas no Módulo 11 do PRODIST.
- Esclarecimentos acerca da forma de cumprimento das disposições relativas às informações suplementares, especialmente as contidas no item 2 da seção 11.2 do Módulo 11 do PRODIST.
- Esclarecimentos acerca da forma de cumprimento das disposições relativas à fatura eletrônica, especialmente as contidas nos itens 2 e 4 da seção 11.4 do Módulo 11 do PRODIST.

- Esclarecimentos acerca da forma de cumprimento das disposições relativas a resumo de fatura, especialmente as contidas no item 2 da seção 11.5 do Módulo 11 do PRODIST.

Após recebimento das informações solicitadas, procede-se uma análise prévia de consistência dos dados enviados (formatação, preenchimento de todos os campos relacionados). Caso seja detectada alguma inconsistência (formatação incorreta, falta de dados, dados incoerentes, parcelas que adicionadas não geram somas esperadas, etc.) a Distribuidora deve ser comunicada o mais breve possível para reprocessamento e correção dos indícios de falhas. Assim, no caso desta fiscalização em particular, durante o processo de análise prévia fez-se necessário questionamentos adicionais acerca dos procedimentos adotados pela Distribuidora. São eles:

- **Especificamente para as faturas do tipo FATURA ELETRÔNICA**

1. Em função do caráter privado das informações apresentadas nas faturas, a fatura eletrônica é disponibilizada sempre em local de acesso restrito do consumidor?

2. O consumidor que optar pela Fatura Eletrônica poderá, a qualquer momento, retornar à opção da fatura impressa no próximo ciclo de faturamento?

3. A Distribuidora oferece benefícios, financeiros ou não, aos consumidores que optarem pela fatura eletrônica?

4. São efetuadas notificações eletrônicas que possibilitem o monitoramento da entrega e da leitura pelo destinatário, bem como a rastreabilidade das mensagens enviadas?

5. Com anuência do cliente, outras notificações de forma escrita, específica e com entrega comprovada por meio da fatura de energia elétrica são realizadas?

6. Quando da opção pela notificação eletrônica, o cliente é informado sobre todas as comunicações contempladas na referida opção? Posteriormente, o cliente é consultado ou manifesta sua opção para novas comunicações?

7. O termo de adesão à notificação eletrônica especifica os procedimentos que serão adotados quando problemas tecnológicos de responsabilidade da distribuidora impossibilitarem o correto funcionamento da solução de notificação eletrônica?

8. O cliente pode, a qualquer momento, retornar à opção de receber as comunicações não veiculadas por meio da fatura por correspondência impressa?

- **Especificamente para o RESUMO DA FATURA**

9. Para ligações existentes e novas, a opção pelo resumo de fatura necessita de anuência prévia expressa do consumidor?

10. O resumo de fatura é encaminhado por tempo determinado como forma de divulgar o serviço e suas vantagens junto aos consumidores?

11. A Distribuidora oferece benefícios, financeiros ou não, aos consumidores que optarem pelo resumo de fatura?

12. O consumidor poderá, a qualquer momento, retornar à opção de recebimento da fatura, escolhendo se deseja que ela seja impressa ou eletrônica?

13. A distribuidora dispõe sobre as informações obrigatórias no resumo de fatura, tais como: Nome do consumidor ou usuário do sistema de distribuição; Código único de identificação da unidade

consumidora ou ponto de acesso; Endereço da unidade consumidora ou do ponto de acesso; Número ou identificador do documento correspondente à fatura ou Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica associada; Mês de referência do faturamento; Data de emissão da fatura ou Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica associada; Data de vencimento; Valor total a pagar; Código de barras e linha digitável, informação equivalente ou mensagem que o pagamento será realizado por meio de débito automático?

14. Caso não tenha sido realizada a leitura, é apresentada mensagem informando o fato e como foi calculado o consumo considerado para faturamento: pela média aritmética, por estimativa ou pelo custo de disponibilidade?

- **Especificamente sobre INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES OBRIGATÓRIAS**

15. Os clientes que desejarem as informações suplementares mínimas, mas não tiverem condições ou não desejarem acessar as informações por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela distribuidora, podem solicitar à distribuidora um relatório impresso sem custo a cada 12 (doze) meses?

4 Análise

4.1 Da Conformidade das Informações das Faturas

Com intuito de facilitar a análise das informações constantes das faturas amostradas, foi confeccionado e utilizado um *checklist* completo, parte integrante do Procedimento de Fiscalização, contemplando todas as informações obrigatórias e opcionais que devem constar em todas as faturas – Convencionais, LIES (Leitura, Impressão e Entrega da Fatura Simultâneas), Eletrônica e Resumos de faturas, dentre elas: informações obrigatórias gerais, informações obrigatórias em situações específicas, informações suplementares obrigatórias, aspectos relacionados à forma de apresentação das informações com vistas a medir a qualidade do serviço prestado pela concessionária. A partir do *checklist* foram extraídas as seguintes informações:

Informações Obrigatórias

- **Identificação do consumidor ou usuário do sistema de distribuição**
  - ✓ Todos os itens estão conformes.
- **Identificação da unidade consumidora ou ponto de acesso**
  - ✓ Todos os itens estão conformes
- **Informações para pagamento**
  - ✓ Para duas faturas (UC 6482 e UC 2402971) não havia o código de barras e linha digitável. Na fatura da UC 6482 havia a seguinte observação: “Esta fatura por ter valor inferior ao mínimo para cobrança, não necessita pagamento. Assim esse valor será acrescido na próxima fatura mensal sem qualquer incidência de multa ou encargos”. Para a UC 2402971 não havia maiores esclarecimentros.
- **Quantidades e valores relativos aos produtos e serviços**
  - ✓ Não conta nas faturas o número de dias referente ao período apurado para faturamento.
- **Impostos e contribuições**
  - ✓ Todos os itens estão conformes

- **Histórico de faturamento**
  - ✓ Todos os itens estão conformes
- **Informações de interesse dos consumidores**
  - ✓ Falta aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos consumidores para consulta nos postos de atendimento da distribuidora e demais locais disponibilizados.
  - ✓ Falta aviso alertando sobre a disponibilidade de Informações Suplementares, na área reservada para o consumidor no site da distribuidora e outros meios de acesso.

Informações Obrigatórias em Situações Específicas

- ✓ Em Lançamentos e Serviços, na descrição da CONTRIBUIÇÃO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA não consta a indicação "municipal", mas somente "munic".
- ✓ Não foi apresentada mensagem para o consumidor informando que informações sobre os atendimentos comerciais realizados para a unidade consumidora podem ser obtidas no sítio da distribuidora na Internet.
- ✓ Não foi verificado a declaração de quitação anual de débitos, conforme previsto em regulamento.

A seguir, apresenta-se as respostas disponibilizadas pelo representante da Distribuidora aos questionamentos adicionais realizados por esta ARCE.

4.2 Questões Específicas das Faturas Eletrônicas e Notificação Eletrônica

Em função do caráter privado das informações apresentadas nas faturas, a fatura eletrônica é disponibilizada no endereço de e-mail informado pelo cliente. Adicionalmente, caso haja o interesse do consumidor, a fatura pode ser acessada na área autenticada da agência virtual.

O consumidor que optar pela Fatura Eletrônica pode, a qualquer momento, retornar à opção da fatura impressa no próximo ciclo de faturamento.

A Distribuidora não oferece benefícios aos consumidores que optarem pela fatura eletrônica.

A Distribuidora não efetua notificações eletrônicas que possibilitem o monitoramento da entrega e da leitura pelo destinatário.

A Distribuidora não efetua outras formas de notificação eletrônica com entrega comprovada.

4.3 Questões Específicas dos Resumos de Fatura

A Distribuidora não pratica a modalidade de Resumo de Fatura.

4.4 Informações Suplementares Obrigatórias

Caso seja solicitado pelo cliente, a Distribuidora fornece aos clientes que desejarem as informações suplementares mínimas, mas, caso não tiverem condições ou não desejarem acessar as informações por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela distribuidora, podem solicitar à distribuidora um relatório impresso sem custo a cada 12 (doze) meses.

5. Conclusão

Considerando que as Não Conformidades elencadas são pontuais e de simples implementação;

Considerando que se trata um projeto piloto, que visa a implementação de novos procedimentos e a melhoria contínua dos serviços prestados pela Distribuidora;

Recomenda-se a apresentação de um Plano de Ação pela Distribuidora para regularização das Não Conformidades elencadas no presente Relatório de Análise.

6. Recomendação

No Plano de Ação a Enel Distribuição Ceará deve apresentar diagnóstico detalhado das evidências apresentadas no Relatório de Análise, elencando as soluções para os problemas relatados.

O horizonte das ações a serem realizadas para a melhoria da qualidade do serviço de faturamento deve observar o prazo de 60 (sessenta) dias.

Além da implementação das ações de melhoria das Faturas de Energia Elétrica e Informações Suplementares, a Enel Distribuição Ceará deve se comprometer efetivamente com a solução efetiva e definitiva dos problemas elencados no presente Relatório de Análise.

As orientações para elaboração do Plano de Ação estão no **Apêndice 1** deste Relatório.

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA

Assinado de forma digital por HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Dados: 2020.10.30 16:00:11 -02'00'

HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação

Apêndice 1 – Orientações para Elaboração do Plano de Ação

O Plano de Ação a ser apresentado pela Enel Distribuição Ceará deve ter a estrutura apresentada a seguir:

1. Apresentação;
2. Objetivos;
3. Diagnóstico das evidências apresentadas no Relatório de Análise
4. Detalhamento do Plano de Ação da Distribuidora;
   - 4.1. Ações a serem realizadas;
   - 4.2. Cronograma das ações;
   - 4.3. Resultados esperados;
5. Conclusão;

Anexos.

No Plano de Ação, a concessionária deve apresentar diagnóstico detalhado das evidências apresentadas no Relatório de Análise, elencando as possíveis causas dos problemas relatados.

A Enel Distribuiçõa Ceará deve apresentar no Plano de Ação com as ações a serem realizadas para a melhoria da qualidade do serviço de faturamento, de acordo com o explicitado na Tabela 1. O horizonte das ações deve observar o prazo de 60 (sessenta) dias.

Tabela 1 - Ações para a melhoria da qualidade do serviço

Item	Ações	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação
1	Ação 1		
2	Ação 2		
3	Ação 3		
...	...		
N	Ação N		

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Fiscalização

Análise da Distribuição

RF/CEE/0016/2020

PVIR/CEE/0008/2020

Ciclo 2020/2021 – Ligação Nova Com Obra

Coordenadoria de Energia

Análise do seguinte tema: Ligação nova com obra

Fortaleza, 18 de setembro de 2020.

Sumário

1 Apresentação 2

2 Fundamentação teórica 3

Indicadores 3

Classificação dos Municípios 4

3 ANÁLISE 5

Análise da Distribuidora 5

Análise dos Municípios 6

Análise de Processos 7

4 Conclusão 7

5 RECOMENDAÇÃO 7

APÊNDICE 1 – Indicadores dos municípios PRIORITÁRIOS 8

APÊNDICE 2 – INDICADORES DOS MUNICÍPIOS 8

APÊNDICE 3 – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE RESULTADOS 14

1 Apresentação

1 De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a fiscalização da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão.

2 A atividade de análise do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

3 Concluída a análise, seus resultados são apresentados por meio do presente documento, ou seja, é emitido o Relatório de Análise correspondente, constando o diagnóstico da Fiscalização e as respectivas orientações ao Agente sobre as falhas ou problemas observados.

4 Após o recebimento do Relatório de Análise, em prazo definido pela Fiscalização, o Agente deverá ajustar o Plano de Resultados, conforme especificações e orientações da ARCE.

5 O Plano de Resultados deverá ser validado pela ARCE, que poderá propor as alterações necessárias para o atendimento aos aspectos relacionados com a correção das falhas dentro do prazo adequado, objetivando sempre resultados relacionados com a melhoria da qualidade do serviço.

6 Uma vez que o Plano de Resultados seja recebido pela Fiscalização, seu acompanhamento será realizado periodicamente, verificando-se a realização das providências propostas e o desempenho da Empresa com relação aos resultados esperados.

7 As empresas e assuntos escolhidos para realização da atividade de análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos na Agenda de Trabalho 2020 e tiveram como base a avaliação da percepção dos consumidores e o desempenho dos indicadores de qualidade regulados no período de janeiro 2019 a dezembro de 2019. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará, a ARCE realizou a análise dos serviços de distribuição de energia relacionado ao tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras.

8 A seguir são apresentadas a fundamentação teórica sobre o procedimento, o diagnóstico realizado, as conclusões e a recomendação.

2 Fundamentação teórica

9 A Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras tem como objetivo verificar o desempenho da distribuidora na prestação do serviço ao consumidor, especificamente no que concerne a quantidade de pedidos pendentes, percentual de pedidos em atraso, prazos médios dos pedidos e dos estudos.

10 Para avaliação do desempenho da Empresa foram utilizados os indicadores definidos a seguir.

Indicadores

Quantidade de Ligações Pendentes – QLP

11 O indicador QLP afere o número de solicitações de ligações novas ou aumentos de carga pendentes na distribuidora. Para o cálculo do indicador QLP serão consideradas todas as obras com exceção daquelas que estão suspensas e todas as classes de consumo definidas na Resolução Normativa ANEEL nº. 414/2010 com exceção da classe CPR – Consumo próprio. O indicador QLP será calculado pela Equação 1 a seguir.

$$\text{QLP} = \sum Quantidade\ de\ ligacoes\ pendentes\ nao\ suspensas \qquad (1)$$

Percentual de Ligações Atrasadas – PLA

12 O indicador PLA afere o percentual das solicitações de ligações novas ou aumentos de carga pendentes que estão atrasadas na distribuidora. Para o cálculo do indicador PLA serão consideradas todas as obras que não estão suspensas e estão atrasadas. O QLP será calculado levando em consideração todas as classes de consumo definidas na Resolução Normativa ANEEL nº. 414/2010 com exceção da classe CPR – Consumo Próprio. O indicador PLA será calculado para cada classe de consumo pela Equação 2 a seguir.

$$PLA = \frac{\sum Quantidade\ de\ ligacoes\ pendentes\ atrasadas}{Número\ total\ de\ solicitações\ pendentes\ não\ suspensas}\ x\ 100 \qquad (2)$$

Prazo médio de ligação Atrasada para obras do Tipo 1 – PAT1

13 O indicador PAT1 afere o prazo médio entre a data mais recente da informação das solicitações de ligações novas ou aumentos de carga pendentes e a data de aceite do orçamento pelo consumidor, das obras do tipo 1, que estão atrasadas na distribuidora. Para o cálculo do indicador PAT1 serão consideradas todas as obras atrasadas do tipo 1, previstas no inciso I do art. 34 da REN 414/2010, cujo prazo regulamentar é de 60 dias. Para o cálculo do prazo médio PAT1 será utilizada a Equação 3 a seguir.

$$PAT_1 = \frac{\sum Prazo\ ligações\ \ tipo\ 1,\ \ atrasadas}{Número\ total\ de\ solicitações\ tipo\ 1\ atrasadas} \qquad [dias] \qquad (3)$$

Prazo médio de ligação Atrasada para obras do Tipo 2 – PAT2

14 O indicador PAT2 afere o prazo médio entre a data mais recente da informação das solicitações de ligações novas ou aumentos de carga pendentes e a data de aceite do orçamento pelo consumidor, das obras do tipo 2, que estão atrasadas na distribuidora. Para o cálculo do indicador PAT2 serão consideradas todas as obras atrasadas do tipo 2, previstas no inciso II do art. 34 da REN 414/2010, cujo prazo regulamentar é de 120 dias. Para o cálculo do prazo médio PAT2 será utilizada a Equação 4 a seguir.

$$PAT_2 = \frac{\sum Prazo\ ligações\ \ tipo\ 2,\ \ atrasadas}{Número\ total\ de\ solicitações\ tipo\ 2\ atrasadas} \quad [dias] \qquad (4)$$

Prazo Médio ligação pendente para elaboração Estudos, orçamento e projetos – PME

15 O indicador PME afere o prazo médio entre a data das solicitações de ligações novas ou aumentos de carga pendentes e a data de informação ao interessado do estudo, projeto e orçamento. Para o cálculo do indicador PME serão consideradas todas as obras com exceção das suspensas, previstas no art. 32 da REN 414/2010, cujo prazo regulamentar é de 30 dias. O PME será calculado pela Equação 5 a seguir.

$$PME = \frac{\sum Prazo\ para\ estudos,\ \ não\ suspensas}{Número\ total\ de\ solicitações\ pendentes\ não\ suspensas} \quad [dias] \qquad (5)$$

Classificação dos Municípios

16 Tendo sido elencados os indicadores que aferem a percepção do consumidor e o desempenho da Distribuidora com relação à prestação do serviço, passa-se à classificação dos municípios com indícios de falhas relacionadas ao tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras.

17 Primeiramente é obtido o ILP – Índice de Ligação com Obra Pendente, o qual tem por objetivo mensurar a qualidade do serviço de ligações novas ou aumentos de carga em cada município atendido pela distribuidora.

18 Para determinação do ILP é realizada primeiramente a normalização dos indicadores pelo valor máximo da série, conforme definido na equação (6) adiante.

$$f(x) = \frac{x}{Máximo} \qquad (6)$$

19 Após essa etapa, o ILP é obtido por meio da soma dos indicadores normalizados para cada município. A equação 7 a seguir ilustra o cálculo a ser realizado.

$$\text{ILP} = \frac{nQLP*5+nPLA+nPAT1+nPAT2+nPME}{9} \qquad (7)$$

Onde:

nQLP, nPLA, nPAT1, nPAT2 e nPME são os indicadores QLP, PLA, PAT1, PAT2 e PME normalizados.

20 Concluído o cálculo do ILP é realizada em seguida a classificação em ordem decrescente dos municípios. O valor do ILP varia de 0 a 1 e quanto maior for o índice, mais precária é a qualidade do serviço de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras no município.

3 ANÁLISE

21 A Análise do tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras para a Enel Distribuição Ceará foi realizada com base nos dados solicitados pelo Ofício OF/CEE/0078/2020, de 30/06/2020. Foram calculados os indicadores mencionados na seção anterior tanto para a distribuidora quanto para os municípios que compõe a área de concessão. O diagnóstico e os resultados obtidos são apresentados a seguir.

Análise da Distribuidora

22 Na tabela 1 a seguir são apresentados os valores calculados dos indicadores QLP, PLA, PAT1, PAT2 e PME com base nas informações disponibilizadas pela distribuidora em 2020 para as solicitações de ligações novas ou aumento de carga com necessidade de obras pendentes de atendimento . A **Erro! A origem da referência não foi encontrada.** a seguir apresenta os Gráficos dos indicadores QLP, PLA, PAT1, PAT2 e PME.

Tabela 1 – Indicadores da Distribuidora

Distribuidora	ANO	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PME
ENEL CE	2010	2	100,0%	-	3.055	689
ENEL CE	2011	1	100,0%	-	-	-
ENEL CE	2012	2	100,0%	1.400	2.934	83
ENEL CE	2013	2	100,0%	-	2.343	99
ENEL CE	2014	4	100,0%	1.401	2.115	89
ENEL CE	2015	4	100,0%	-	1.470	583
ENEL CE	2016	30	93,3%	1.030	992	770,7
ENEL CE	2017	76	92,1%	606	514	569,4
ENEL CE	2018	499	88,3%	485	493	298,6
ENEL CE	2019	2.527	80,0%	195	240	116,2
ENEL CE	2020	1.328	3,7%	75	-	63,3

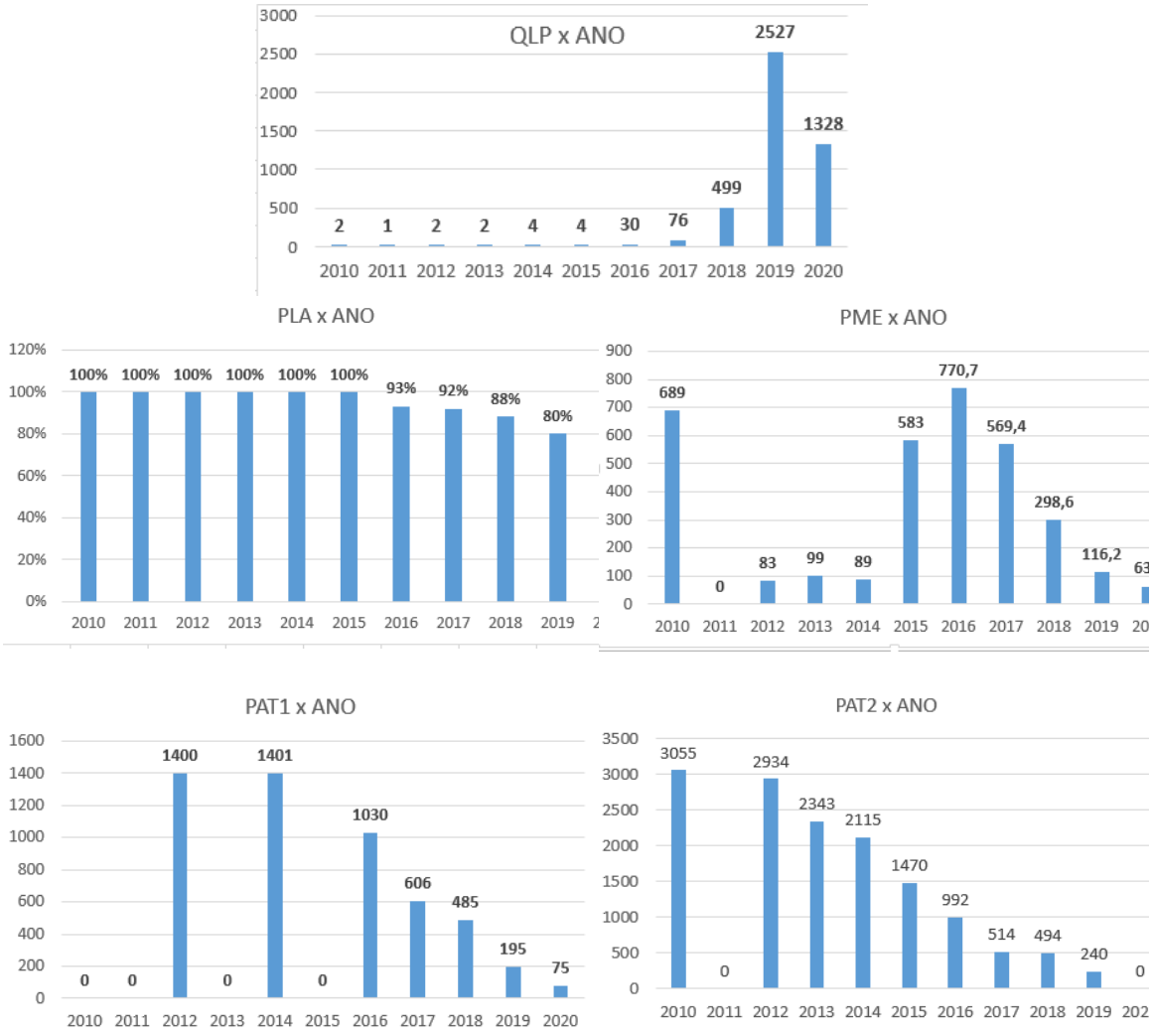


Figura 1 – Gráfico dos Indicadores QLP; PLA; PAT1; PAT2 e PME

3.2 Análise dos Municípios

23 A Tabela 2 apresenta a estatística dos indicadores calculados para os municípios da Enel Distribuição Ceará com solicitações pendentes.

Tabela 2 – Estatística dos indicadores dos municípios

Função	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PME	ILP	Municípios prioritários pelo ILP
MÍNIMO	1	0,047	70	126	13	0,006	-
MÁXIMO	174	1	540	1527	443,5	0,735	-
MÉDIA	24,6	0,53	206,24	315,20	79,93	0,207	84
MEDIANA	15,5	0,5	183,31	288,5	69,1	0,199	-
3º QUARTIL	34	0,73	242,86	358,70	102	0,274	44
DESV. PAD	26	0,23	93,33	193,55	54,08	0,123	-
MED+1DP	50,5	0,77	299,57	508,75	134,01	0,331	20

Obs: ILP – Índice Ligações Pendentes calculado com os indicadores normalizados.
Foram classificados como prioritários os municípios que ficaram no 3º Quartil do Indicador ILP somados aos municípios cujo indicador PAT1 ficou acima de 120 dias.

24 No APÊNDICE 1 são apresentados os municípios prioritários, cuja prestação do serviço de Ligações Novas ou Aumento de carga com necessidade de Obras encontra-se precária. Os indicadores de todos os municípios estão disponibilizados da Tabela 4 do APÊNDICE 1.

25 Do total de 182 municípios com solicitações pendentes para ligações novas ou aumento de carga com necessidade de obras, foram classificados como prioritários 44 municípios pelo indicador ILP e 80 pelo indicador PAT1 (acima de 120 dias), totalizando 124 municípios.

3.3 Análise de Processos

26 A última etapa da análise foi a verificação dos procedimentos adotados para empresa para atendimento às solicitações de ligações novas ou aumento de carga com obras. Para tal fim foi realizada amostragem simples de 30 processos dentre o universo de 4.475 pedidos de ligação nova com obra..

27 Os 30 processos da amostra são os referenciados pelos seguintes protocolos: 3600295802, 1300163111, 1309009126, 1600173407, 1500368813, 11637469, 1800240383, 11113302, 1309010826, 3600392540, 3900375966, 3900375966, 11851136, 11610680, 11772947, 13653027, 13384256, 13298181, 13137615, 13231015, 13117089, 13276284, 13276284, 11436465, 13039717, 11958334, 11447902, 13460021, 13554760, 13481554, 11969800 e 11942716.

28 A análise mostrou que todas as fases dos processos estão informatizadas, porém, para cerca de 40% dos processos foi verificado atraso na conclusão das obras. Já em relação ao prazo de entrega do orçamento, para cerca de 36% dos processos houve atraso.

4 Conclusão

29 Diante do exposto, de acordo com os resultados obtidos, verifica-se que 124 municípios da distribuidora apresentam desempenho insatisfatório em relação ao serviço de Ligações Novas ou Aumento de Carga com necessidade de Obras, havendo a necessidade de ações da empresa para mitigar esses problemas e melhorar a qualidade do serviço prestado ao consumidor.

5 RECOMENDAÇÃO

30 Diante do exposto, recomenda-se à Enel Distribuição Ceará a apresentação de Plano de Resultados para correção das falhas diagnosticadas para o tema Ligações Novas ou Aumento de Carga com necessidade de Obras.

(Assinado digitalmente)
HUGO MANOEL OLIVEIRA DA SILVA
Analista de Regulação

De acordo:

(Assinado digitalmente)
JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia

APÊNDICE 1 – indicadores dos municípios PRECÁRIOS

TABELA 3 – Relação dos Indicadores dos municípios precários

Municípios	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PMEA	ILP
TAUA	174	85	236	304	56	0,735
ICO	153	89	230	321	39	0,668
VARZEA ALEGRE	109	73	276	351	67	0,529
ACOPIARA	96	77	243	289	65	0,479
IGUATU	86	80	352	376	63	0,479
PARAMBU	91	82	235	359	61	0,472
OROS	76	84	326	344	43	0,439
CARIUS	72	76	268	323	111	0,421
AURORA	64	75	315	449	96	0,409
JUCAS	63	81	282	470	90	0,406
ITAPIPOCA	83	37	201	407	107	0,404
CRATO	72	63	220	364	95	0,395
QUITERIANOPOLIS	59	88	236	302	68	0,374
CRATEUS	61	62	192	539	84	0,364
CEDRO	54	81	240	296	84	0,355
MOMBACA	63	63	193	289	87	0,354
LAVRAS DA MANGABEIRA	62	63	160	334	94	0,349
MAURITI	51	65	253	331	146	0,347
AIUABA	55	69	262	259	88	0,347
QUIXELO	48	85	238	194	71	0,329
FARIAS BRITO	45	76	210	347	90	0,319
INDEPENDENCIA	37	68	227	650	105	0,313
QUIXERAMOBIM	62	47	138	231	56	0,309
BOA VIAGEM	59	46	159	232	81	0,309
SANTANA DO CARIRI	31	90	269	376	102	0,308
ACARAU	41	41	424	239	92	0,305
IPUEIRAS	39	64	281	348	98	0,303
JUAZEIRO DO NORTE	54	48	179	265	53	0,295
CRUZ	40	63	230	448	69	0,294
JIJOCA DE JERICOACOARA	23	65	454	336	116	0,293
PEDRA BRANCA	48	48	169	450	64	0,290
SANTA QUITERIA	24	42	145	1444	125	0,289
QUIXADA	56	46	146	169	54	0,286
CAMPOS SALES	35	71	183	317	132	0,285
JAGUARIBE	48	54	119	346	80	0,283
CANINDE	45	42	178	591	49	0,283
PORANGA	22	77	341	290	136	0,282

IPAUMIRIM	27	89	253	452	47	0,282
UMARI	11	91	431	306	131	0,280
CARIRIACU	35	74	222	310	68	0,280
NOVO ORIENTE	39	69	190	261	75	0,278
SOLONOPOLE	28	68	370	306	55	0,277
DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO	33	73	230	229	105	0,276
MORADA NOVA	57	30	140	185	68	0,274
ALTANEIRA	7	57	321	183	25	0,171
AMONTADA	50	34	183	266	65	0,271
ANTONINA DO NORTE	8	75	122	410	150	0,201
APUIARES	15	73	137	231	97	0,199
ARACATI	23	35	193	443	58	0,199
ARARENDA	13	31	198	293	33	0,146
ARARIPE	15	100	261	271	51	0,245
ARNEIROZ	23	87	222	336	95	0,264
ASSARE	34	65	173	437	92	0,271
BAIXIO	12	92	205	298	26	0,211
BANABUIU	11	45	149	174	67	0,146
BARBALHA	25	52	169	194	54	0,200
BARRO	10	60	176	255	57	0,168
BEBERIBE	32	19	135	181	61	0,179
BELA CRUZ	16	25	246	197	100	0,169
BREJO SANTO	26	38	201	534	92	0,229
CAMOCIM	12	25	173		77	0,121
CAPISTRANO	12	33	136	161	174	0,159
CARIDADE	21	67	158	220	36	0,199
CARIRE	5	80	137		28	0,140
CATARINA	22	73	176	326	48	0,223
CAUCAIA	39	26	156	176	45	0,209
CHORO LIMAO	14	50	152	537	95	0,194
CROATA	9	22	540	408	98	0,219
EUSEBIO	18	17	134	329	34	0,136
FORTALEZA	64	5	153		24	0,247
FORTIM	15	60	137	425	34	0,182
GENERAL SAMPAIO	10	80	172	444	97	0,213
GRACA	3	67	143	126	32	0,130
GRANGEIRO	19	95	286	396	58	0,268
GUAIUBA	4	25	129		39	0,077
GUARACIABA DO NORTE	12	42	358	326	85	0,203
IBARETAMA	16	63	154	162	37	0,173
IBIAPINA	9	22	148	801	145	0,178
IBICUITINGA	8	75	239	192	123	0,203
IPAPORANGA	18	72	201	248	76	0,216
IPU	17	47	473	202	54	0,232

IRACEMA	13	46	162	188	119	0,169
IRAUCUBA	28	64	124	186	177	0,244
ITAREMA	31	65	203	312	98	0,260
ITATIRA	35	57	201	588	54	0,273
JAGUARETAMA	27	56	172	429	95	0,238
JAGUARIBE	48	54	119	346	80	0,283
JAGUARUANA	14	36	125	187	38	0,133
JARDIM	17	76	211	306	105	0,231
JATI	14	50	230	337	73	0,190
MADALENA	22	45	138	261	34	0,177
MERUOCA	4	75	511	209	56	0,230
MILAGRES	30	50	201	261	105	0,238
MILHA	23	70	177	330	26	0,218
MISSAO VELHA	37	41	149	328	118	0,247
MONSENHOR TABOSA	22	64	342	370	41	0,248
MORRINHOS	11	18	203	174	56	0,124
NOVA OLINDA	13	46	142	188	148	0,173
PALMACIA	4	50	131		29	0,102
PARACURU	21	43	156	170	123	0,190
PENAFORTE	24	75	277	295	93	0,262
PENTECOSTE	34	53	197	227	137	0,259
PIQUET CARNEIRO	21	48	227	487	55	0,216
PIRES FERREIRA	5	40	310		113	0,152
PORTEIRAS	13	46	432	232	162	0,239
POTENGI	19	95	245	255	55	0,249
REDENCAO	7	43	368	150	41	0,167
RERIUTABA	13	23	122	146	118	0,132
RUSSAS	35	31	149	540	60	0,232
SABOEIRO	24	79	253	504	71	0,271
SALITRE	22	91	217	300	32	0,246
SANTANA DO ACARAU	8	50	147	197	130	0,158
SÃO GONCALO DO AMARANTE	15	33	150	490	70	0,169
SENADOR POMPEU	33	73	180	232	41	0,250
SENADOR SA	1	100	451		26	0,214
SOBRAL	27	30	407		60	0,218
TAMBORIL	31	71	156	230	70	0,244
TARRAFAS	10	50	202	635	51	0,188
TEJUSSUOCA	17	59	143	318	128	0,204
TRAIRI	51	25	195	217	67	0,264
TURURU	10	40	154	254	25	0,133
UMIRIM	8	38	134	146	131	0,138
URUBURETAMA	16	75	248	344	79	0,230
VARJOTA	12	50	242	234	41	0,171

APÊNDICE 2 – indicadores dos municípios

Tabela 3 – Indicadores dos municípios em relação ao serviço de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Obras

Municipios	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PMEA	nQLP	nPLA	nPAT1	nPAT2	nPMEA	ILP
TAUA	174	85	236	304	56	1	0,85	0,438	0,199	0,127	0,735
ICO	153	89	230	321	39	0,88	0,89	0,426	0,21	0,089	0,6678
VARZEA ALEGRE	109	73	276	351	67	0,63	0,73	0,511	0,23	0,151	0,5287
ACOPIARA	96	77	243	289	65	0,55	0,77	0,45	0,189	0,146	0,4794
IGUATU	86	80	352	376	63	0,49	0,8	0,652	0,246	0,141	0,4792
PARAMBU	91	82	235	359	61	0,52	0,82	0,435	0,235	0,138	0,4719
OROS	76	84	326	344	43	0,44	0,84	0,604	0,225	0,096	0,4391
CARIUS	72	76	268	323	111	0,41	0,76	0,496	0,211	0,25	0,4211
AURORA	64	75	315	449	96	0,37	0,75	0,583	0,294	0,216	0,4091
JUCAS	63	81	282	470	90	0,36	0,81	0,523	0,308	0,204	0,406
ITAPIPOCA	83	37	201	407	107	0,48	0,37	0,372	0,267	0,242	0,4043
CRATO	72	63	220	364	95	0,41	0,63	0,408	0,238	0,214	0,3948
QUITERIANOPOLIS	59	88	236	302	68	0,34	0,88	0,438	0,197	0,154	0,374
CRATEUS	61	62	192	539	84	0,35	0,62	0,355	0,353	0,19	0,3638
CEDRO	54	81	240	296	84	0,31	0,81	0,444	0,194	0,19	0,3549
MOMBACA	63	63	193	289	87	0,36	0,63	0,358	0,189	0,196	0,3542
LAVRAS DA MANGABEIRA	62	63	160	334	94	0,36	0,63	0,297	0,219	0,212	0,3487
MAURITI	51	65	253	331	146	0,29	0,65	0,469	0,216	0,328	0,3473
AIUABA	55	69	262	259	88	0,32	0,69	0,485	0,169	0,199	0,3473
QUIXELO	48	85	238	194	71	0,28	0,85	0,441	0,127	0,161	0,3291
FARIAS BRITO	45	76	210	347	90	0,26	0,76	0,389	0,227	0,202	0,3186
INDEPENDENCIA	37	68	227	650	105	0,21	0,68	0,421	0,425	0,236	0,3134
QUIXERAMOBIM	62	47	138	231	56	0,36	0,47	0,256	0,151	0,126	0,3091
BOA VIAGEM	59	46	159	232	81	0,34	0,46	0,294	0,152	0,182	0,309
SANTANA DO CARIRI	31	90	269	376	102	0,18	0,9	0,498	0,246	0,23	0,3076
ACARAU	41	41	424	239	92	0,24	0,41	0,785	0,157	0,207	0,3046
IPUEIRAS	39	64	281	348	98	0,22	0,64	0,52	0,228	0,221	0,3033
JUAZEIRO DO NORTE	54	48	179	265	53	0,31	0,48	0,331	0,173	0,12	0,2953
CRUZ	40	63	230	448	69	0,23	0,63	0,425	0,293	0,156	0,2944
JIJOCA DE JERICOACOARA	23	65	454	336	116	0,13	0,65	0,841	0,22	0,261	0,2927
PEDRA BRANCA	48	48	169	450	64	0,28	0,48	0,313	0,294	0,144	0,29
SANTA QUITERIA	24	42	145	1444	125	0,14	0,42	0,269	0,945	0,282	0,2892
QUIXADA	56	46	146	169	54	0,32	0,46	0,271	0,11	0,122	0,2862
CAMPOS SALES	35	71	183	317	132	0,2	0,71	0,339	0,208	0,298	0,285
JAGUARIBE	48	54	119	346	80	0,28	0,54	0,22	0,227	0,181	0,2832
CANINDE	45	42	178	591	49	0,26	0,42	0,33	0,387	0,11	0,2826
PORANGA	22	77	341	290	136	0,13	0,77	0,631	0,19	0,307	0,2815
IPAUMIRIM	27	89	253	452	47	0,16	0,89	0,468	0,296	0,105	0,2815
UMARI	11	91	431	306	131	0,06	0,91	0,798	0,2	0,295	0,2798
CARIRIACU	35	74	222	310	68	0,2	0,74	0,411	0,203	0,153	0,2795
NOVO ORIENTE	39	69	190	261	75	0,22	0,69	0,352	0,171	0,17	0,2784
SOLONOPOLE	28	68	370	306	55	0,16	0,68	0,686	0,2	0,124	0,277
DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO	33	73	230	229	105	0,19	0,73	0,425	0,15	0,237	0,2764
MORADA NOVA	57	30	140	185	68	0,33	0,3	0,26	0,121	0,152	**0,2744**
ITATIRA	35	57	201	588	54	0,2	0,57	0,372	0,385	0,122	0,2728
SABOEIRO	24	79	253	504	71	0,14	0,79	0,469	0,33	0,16	0,2711
AMONTADA	50	34	183	266	65	0,29	0,34	0,34	0,174	0,147	0,2709
ASSARE	34	65	173	437	92	0,2	0,65	0,32	0,286	0,208	0,2708
GRANGEIRO	19	95	286	396	58	0,11	0,95	0,53	0,259	0,13	0,2682
ARNEIROZ	23	87	222	336	95	0,13	0,87	0,411	0,22	0,215	0,264
TRAIRI	51	25	195	217	67	0,29	0,25	0,361	0,142	0,15	0,2638

PENAFORTE	24	75	277	295	93	0,14	0,75	0,512	0,193	0,21	0,2617
ITAREMA	31	65	203	312	98	0,18	0,65	0,376	0,204	0,221	0,2596
PENTECOSTE	34	53	197	227	137	0,2	0,53	0,365	0,148	0,31	0,2589
SENADOR POMPEU	33	73	180	232	41	0,19	0,73	0,334	0,152	0,093	0,2505
POTENGI	19	95	245	255	55	0,11	0,95	0,454	0,167	0,124	0,2487
MONSENHOR TABOSA	22	64	342	370	41	0,13	0,64	0,633	0,242	0,092	0,2483
MISSAO VELHA	37	41	149	328	118	0,21	0,41	0,275	0,215	0,267	0,2473
FORTALEZA	64	5	153		24	0,37	0,05	0,283		0,053	0,247
SALITRE	22	91	217	300	32	0,13	0,91	0,402	0,197	0,072	0,2458
ARARIPE	15	100	261	271	51	0,09	1	0,482	0,178	0,115	0,2451
TAMBORIL	31	71	156	230	70	0,18	0,71	0,289	0,151	0,159	0,2444
IRAUCUBA	28	64	124	186	177	0,16	0,64	0,23	0,122	0,399	0,2443
PORTEIRAS	13	46	432	232	162	0,07	0,46	0,8	0,152	0,365	0,2392
JAGUARETAMA	27	56	172	429	95	0,16	0,56	0,319	0,281	0,215	0,2385
MILAGRES	30	50	201	261	105	0,17	0,5	0,373	0,171	0,237	0,2381
IPU	17	47	473	202	54	0,1	0,47	0,876	0,132	0,121	0,2321
RUSSAS	35	31	149	540	60	0,2	0,31	0,276	0,354	0,136	0,2317
JARDIM	17	76	211	306	105	0,1	0,76	0,39	0,2	0,238	0,2313
MERUOCA	4	75	511	209	56	0,02	0,75	0,946	0,137	0,125	0,2304
URUBURETAMA	16	75	248	344	79	0,09	0,75	0,46	0,225	0,178	0,2302
BREJO SANTO	26	38	201	534	92	0,15	0,38	0,372	0,349	0,207	0,2289
CATUNDA	6	50	111	1527	66	0,03	0,5	0,206	1	0,149	0,2252
CATARINA	22	73	176	326	48	0,13	0,73	0,327	0,213	0,108	0,223
CROATA	9	22	540	408	98	0,05	0,22	1	0,267	0,22	0,2187
SOBRAL	27	30	407		60	0,16	0,3	0,754		0,136	0,2181
MILHA	23	70	177	330	26	0,13	0,7	0,328	0,216	0,058	0,2176
IPAPORANGA	18	72	201	248	76	0,1	0,72	0,372	0,163	0,17	0,2161
PIQUET CARNEIRO	21	48	227	487	55	0,12	0,48	0,42	0,319	0,123	0,2158
SENADOR SA	1	100	451		26	0,01	1	0,835		0,059	0,2136
MARCO	13	69	349	126	56	1	0,69	0,646	0,083	0,126	0,7274
GENERAL SAMPAIO	10	80	172	444	97	0,06	0,8	0,319	0,291	0,218	0,2127
BAIXIO	12	92	205	298	26	0,07	0,92	0,379	0,195	0,059	0,2105
CAUCAIA	39	26	156	176	45	0,22	0,26	0,288	0,115	0,102	0,2091
TEJUSSUOCA	17	59	143	318	128	0,1	0,59	0,265	0,208	0,289	0,2043
GUARACIABA DO NORTE	12	42	358	326	85	0,07	0,42	0,663	0,214	0,192	0,2034
ERERE	2	100	115	385	136	0,01	1	0,213	0,252	0,307	0,2032
IBICUITINGA	8	75	239	192	123	0,05	0,75	0,443	0,126	0,277	0,2028
ANTONINA DO NORTE	8	75	122	410	150	0,05	0,75	0,225	0,268	0,339	0,2013
BARBALHA	25	52	169	194	54	0,14	0,52	0,314	0,127	0,123	0,2002
CARIDADE	21	67	158	220	36	0,12	0,67	0,293	0,144	0,081	0,1987
APUIARES	15	73	137	231	97	0,09	0,73	0,254	0,151	0,219	0,1987
ARACATI	23	35	193	443	58	0,13	0,35	0,357	0,29	0,131	0,1986
CHORO LIMAO	14	50	152	537	95	0,08	0,5	0,281	0,352	0,215	0,1944
JATI	14	50	230	337	73	0,08	0,5	0,427	0,221	0,163	0,1904
PARACURU	21	43	156	170	123	0,12	0,43	0,288	0,111	0,277	0,1898
TARRAFAS	10	50	202	635	51	0,06	0,5	0,374	0,416	0,115	0,1881
PEREIRO	21	57	115	184	75	0,12	0,57	0,213	0,12	0,169	0,1863
FORTIM	15	60	137	425	34	0,09	0,6	0,253	0,279	0,078	0,1823
BEBERIBE	32	19	135	181	61	0,18	0,19	0,25	0,119	0,137	0,1792
IBIAPINA	9	22	148	801	145	0,05	0,22	0,274	0,525	0,327	0,1785
MADALENA	22	45	138	261	34	0,13	0,45	0,256	0,171	0,077	0,1767
IBARETAMA	16	63	154	162	37	0,09	0,63	0,285	0,106	0,084	0,1733
NOVA OLINDA	13	46	142	188	148	0,07	0,46	0,263	0,123	0,335	0,1729
ABAIARA	5	80		225	201	0,03	0,8		0,147	0,454	0,1717
ALTANEIRA	7	57	321	183	25	0,04	0,57	0,594	0,12	0,056	0,1713
VARJOTA	12	50	242	234	41	0,07	0,5	0,449	0,153	0,092	0,171
GROAIRAS	1	100		147	182	0,01	1		0,096	0,41	0,1706
IRACEMA	13	46	162	188	119	0,07	0,46	0,3	0,123	0,267	0,1695

SÃO GONCALO DO AMARANTE	15	33	150	490	70	0,09	0,33	0,278	0,321	0,158	0,1689
BELA CRUZ	16	25	246	197	100	0,09	0,25	0,455	0,129	0,226	0,1688
BARRO	10	60	176	255	57	0,06	0,6	0,326	0,167	0,129	0,1677
REDENCAO	7	43	368	150	41	0,04	0,43	0,681	0,098	0,091	0,1668
MARANGUAPE	28	25	110	186	44	0,16	0,25	0,204	0,122	0,099	0,1644
ALTO SANTO	16	50	79	302	65	0,09	0,5	0,146	0,197	0,147	0,1611
CAPISTRANO	12	33	136	161	174	0,07	0,33	0,252	0,105	0,392	0,1586
SANTANA DO ACARAU	8	50	147	197	130	0,05	0,5	0,272	0,129	0,294	0,1583
ITAPAJE	15	27	115	286	140	0,09	0,27	0,212	0,187	0,316	0,157
PIRES FERREIRA	5	40	310		113	0,03	0,4	0,573		0,255	0,1524
TABULEIRO DO NORTE	14	36	118	201	106	0,08	0,36	0,218	0,131	0,24	0,1498
PARAIPABA	17	41		218	133	0,1	0,41		0,143	0,299	0,1491
LIM. DO NORTE	20	15	111	206	115	0,11	0,15	0,206	0,135	0,259	0,1471
ARARENDA	13	31	198	293	33	0,07	0,31	0,367	0,192	0,075	0,1461
BANABUIU	11	45	149	174	67	0,06	0,45	0,276	0,114	0,151	0,1458
PACOTI	2	100	114		19	0,01	1	0,211		0,043	0,1457
QUIXERE	19	16	112	149	127	0,11	0,16	0,207	0,098	0,286	0,1438
CARIRE	5	80	137		28	0,03	0,8	0,253		0,064	0,1401
PACATUBA	8	50	108		143	0,05	0,5	0,201		0,323	0,1393
HIDROLANDIA	8	75	104		32	0,05	0,75	0,193		0,071	0,1382
UMIRIM	8	38	134	146	131	0,05	0,38	0,248	0,096	0,294	0,1381
EUSEBIO	18	17	134	329	34	0,1	0,17	0,248	0,215	0,077	0,1361
JAGUARIBARA	8	50	114	150	76	0,05	0,5	0,211	0,098	0,17	0,1344
JAGUARUANA	14	36	125	187	38	0,08	0,36	0,231	0,122	0,086	0,1332
TURURU	10	40	154	254	25	0,06	0,4	0,285	0,166	0,057	0,1329
RERIUTABA	13	23	122	146	118	0,07	0,23	0,226	0,096	0,266	0,1325
GRACA	3	67	143	126	32	0,02	0,67	0,265	0,083	0,072	0,1303
AQUIRAZ	14	43	107		50	0,08	0,43	0,198		0,114	0,127
MORRINHOS	11	18	203	174	56	0,06	0,18	0,376	0,114	0,125	0,1237
MORAUJO	3	67	101	141	26	0,02	0,67	0,187	0,092	0,059	0,1213
CAMOCIM	12	25	173		77	0,07	0,25	0,32		0,174	0,1211
GUARAMIRANGA	2				444	0,01				1	0,1175
VICOSA DO CEARA	4	50		358	89	0,02	0,5		0,234	0,2	0,1165
SÃO JOÃO DO JAGUARIBE	6	33	99	134	90	0,03	0,33	0,183	0,088	0,202	0,1087
GRANJA	9	11		804	36	0,05	0,11		0,527	0,082	0,1087
FRECHEIRINHA	1				415	0,01				0,936	0,1072
CARNAUBAL	8	13		714	50	0,05	0,13		0,468	0,112	0,1038
PALMACIA	4	50	131		29	0,02	0,5	0,243		0,065	0,1025
COREAU	10	20	70	197	73	0,06	0,2	0,13	0,129	0,165	0,1013
MIRAIMA	6	50		197	47	0,03	0,5		0,129	0,106	0,1008
POTIRETAMA	3	67		136	27	0,02	0,67		0,089	0,062	0,1004
S.LUIS DO CURU	4	25			231	0,02	0,25			0,52	0,0984
BARREIRA	4	50	100		38	0,02	0,5	0,184		0,085	0,0982
PALHANO	11	27			112	0,06	0,27			0,252	0,0934
ICAPUI	10	20	94		76	0,06	0,2	0,174		0,172	0,0926
BATURITE	9	33		155	60	0,05	0,33		0,101	0,135	0,092
NOVA RUSSAS	6	33	80	150	22	0,03	0,33	0,148	0,098	0,05	0,0891
MASSAPE	4	50		169	32	0,02	0,5		0,11	0,073	0,0887
ARACOIABA	5	40		148	51	0,03	0,4		0,097	0,115	0,0839
TIANGUA	13	8		132	89	0,07	0,08		0,086	0,202	0,0821
GUAIUBA	4	25	129		39	0,02	0,25	0,239		0,089	0,0769
CASCAVEL	17				90	0,1				0,204	0,0769
PARAMOTI	4	25		177	90	0,02	0,25		0,116	0,203	0,076
URUOCA	3	33		206	52	0,02	0,33		0,135	0,116	0,0745
MARACANAU	15	7		139	29	0,09	0,07		0,091	0,065	0,0727
FORQUILHA	4	25			102	0,02	0,25			0,23	0,0661
ITAPIUNA	6	17			104	0,03	0,17			0,235	0,0638
OCARA	9	11			77	0,05	0,11			0,174	0,0604

UBAJARA	8				83	0,05				0,187	0,0463
ITAITINGA	5	20			23	0,03	0,2			0,053	0,044
PINDORETAMA	7				69	0,04				0,155	0,0396
SAO BENEDITO	7				64	0,04				0,144	0,0383
BARROQUINHA	3				108	0,02				0,243	0,0366
HORIZONTE	8				44	0,05				0,098	0,0364
ARATUBA	6				35	0,03				0,079	0,028
ACARAPE	2				55	0,01				0,123	0,02
CHOROZINHO	4				28	0,02				0,064	0,0198
MUCAMBO	3				37	0,02				0,084	0,0189
PACAJUS	3				22	0,02				0,05	0,0152
MULUNGU	2				26	0,01				0,059	0,0129
MARTINOPOLE	2				22	0,01				0,048	0,0118
PACUJA	1				22	0,01				0,05	0,0087
ITAICABA	1				13	0,01				0,029	0,0064

APÊNDICE 3 – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE RESULTADOS

1. O Plano de Resultados a ser apresentado pela Distribuidora deve ter a estrutura apresentada a seguir:

1. Apresentação;
2. Objetivos;
3. Diagnóstico das evidências apresentadas no Relatório de Análise
4. Detalhamento do Plano de Resultados da Distribuidora;
   - 4.1. Ações a serem realizadas;
   - 4.2. Cronograma das ações;
   - 4.3. Resultados esperados;
5. Conclusão;

Anexos.

A distribuidora deve apresentar diagnóstico detalhado das evidências apresentadas no Relatório de Análise, elencando as possíveis causas dos problemas relatados.
A Distribuidora deve apresentar as ações a serem realizadas para a melhoria da qualidade do serviço de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras, de acordo com o explicitado na Tabela 1.
O horizonte das ações deve observar o prazo de vigência do Plano de Resultados, que é de 12 meses.

Tabela 1 - Ações para a melhoria da qualidade do serviço

Item	Ações	Município (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação
1	Ação 1			
2	Ação 2			
3	Ação 3			
...	...			
N	Ação n			

A Distribuidora deve incluir para cada uma das ações elencadas na Tabela 1, o cronograma físico mensal, conforme a Tabela adiante.

Tabela 2 - Cronograma físico

Item	Ações	Mês 1	Mês 2	Mês 3	...	Mês 12
1	Ação 1					
2	Ação 2					
3	Ação 3					
...	...					
N	Ação n					

Além das ações de melhoria do processo de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras, a Distribuidora deve se comprometer em seu Plano de Resultados com a obtenção de resultados efetivos e relacionados com os indicadores de desempenho.
Os resultados esperados para o tema Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras devem observar a abrangência indicada no Relatório de Análise, pode abranger o aspecto global da área de concessão ou, mais ainda, os municípios ou regiões prioritárias.

A Tabela 3 - Resultados esperados para a Distribuidora.

Distribuidora	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PME
SIGLA DISTRIBUIDORA					

Tabela apresenta os indicadores para a Distribuidora cujos valores esperados ao final do Plano devem ser informados enquanto que a Tabela expõe os indicadores para os municípios prioritários.

Tabela 3 - Resultados esperados para a Distribuidora.

Distribuidora	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PME
SIGLA DISTRIBUIDORA					

Tabela 4 - Resultados esperados para os municípios.

Município	QLP	PLA	PAT1	PAT2	PME
Município 1					
Município 2					
Município 3					
...					
Município n					

Ressalta-se que todas as tabelas solicitadas devem ser enviadas em formato de planilha Excel.

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Análise
Indicadores de Continuidade

RF/CEE/0015/2020

ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Coordenadoria de Energia

Setembro/2020

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO 4

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 5

2.1 Indicadores de Conjuntos 5

2.2 Classificação dos Conjuntos 8

2.3 Indicadores para Linhas de Distribuição de Alta Tensão – LDAT 8

2.4 Indicadores para Subestação – SE 10

2.5 Indicadores para Alimentador 13

3 ANÁLISE 14

3.1 Análise da Distribuidora 14

3.2 Análise dos Conjuntos 15

3.2.1 Caracterização adicional 15

3.3 Análise das Linhas, Subestações e Alimentadores 21

3.4 Abrangência geográfica 23

4 CONCLUSÃO/RECOMENDAÇÃO 27

5 EQUIPE DE ANÁLISE 28

APÊNDICE 1 – INDICADORES DOS CONJUNTOS 29

APÊNDICE 2 – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE RESULTADOS 32

Estrutura padrão do Plano de Resultados 32

Orientação 1 33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Indicadores da Distribuidora 14
Tabela 2 – Quantitativo de Conjuntos priorizados por transgressão do DEC e/ou FEC 155
Tabela 3 – Linhas de Distribuição com ILDA acima da Média 215
Tabela 4 – Subestações com ISEA acima da Média 22
Tabela 5 – Alimentadores com IEALI acima da Média 23
Tabela 6 – Resultados mensais esperados para a Distribuidora. 33
Tabela 7 – Resultados mensais esperados para os Conjuntos. 33
Tabela 8 – Ações para a melhoria da qualidade do serviço 34
Tabela 9 – Cronograma Físico 34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Reclamações por Falta de Energia por Distribuidora 16
Gráfico 2 – Investimentos (R$ x mil) 16
Gráfico 3 – Investimentos por Conjunto x IQC 17
Gráfico 4 – Valores de OPEX (x R$ 1000) 18
Gráfico 5 – Gastos por Conjunto x IQC 18
Gráfico 6 – Média de Equipes por Tipo, Base e Regional 19
Gráfico 7 – Quantidade média de Turnos por dia 20
Gráfico 8 – Evolução dos tempos médios TMD, TME e TMP 20
Gráfico 9 – Evolução do Tempo Médio de Atendimento – TMAE e parcelas 21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará com a representação das Regionais ...24
Figura 2 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará com a representação do IFEC 2019 25
Figura 3 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará com a representação do IDEC 2019....26

1 APRESENTAÇÃO

1. De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a fiscalização da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão.

2. A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará - ARCE tem dentre suas atribuições delegadas da ANEEL a tarefa de executar a fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica no estado do Ceará.

3. As empresas e os assuntos escolhidos para realização da atividade de análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos pela ANEEL, e tiveram como base a avaliação da percepção dos consumidores e o desempenho dos indicadores de qualidade regulados.

4. Para esse Agente a ARCE realizou a análise dos serviços de distribuição de energia no tocante à Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica.

5. A atividade de análise do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre possíveis falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

6. Concluída a análise, seus resultados são apresentados por meio do presente documento, ou seja, é emitido o Relatório de Análise correspondente, constando o diagnóstico e as respectivas orientações ao Agente sobre as eventuais falhas e/ou problemas observados.

7. Após o recebimento do Relatório de Análise o Agente deverá ajustar o Plano de Resultados conforme especificações e orientações da ARCE.

8. O Plano de Resultados deverá ser validado pela ARCE, que poderá propor as alterações necessárias para o atendimento aos aspectos relacionados com a correção das falhas dentro de prazo adequado, objetivando sempre resultados relacionados com a melhoria da qualidade do serviço.

9. Uma vez recebido o Plano de Resultados, seu acompanhamento será realizado periodicamente, verificando-se a realização das providências propostas e principalmente o desempenho do Agente com relação aos resultados esperados.

10. A seguir são apresentadas a fundamentação teórica sobre o procedimento, o diagnóstico realizado, as conclusões e as recomendações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

11. A análise de Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica tem como objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado pela distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios em relação à duração e frequência de interrupções e tempo de atendimento às ocorrências emergenciais, dispostos no Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST - Módulo 8 – Qualidade da Energia Elétrica e ANEXO I – Tabela de Classificação Comercial da Resolução Normativa nº 414/2010.

12. Busca-se a avaliação detalhada, identificando-se dentro da área da distribuidora os indicadores de continuidade (DEC e FEC) global da Distribuidora e dos Conjuntos com os piores desempenhos, bem como os indicadores de tempo médio de atendimento (TMAE), as reclamações de interrupções e outras informações referentes ao tema, como desempenho de alimentadores e de subestações.

13. São avaliados os indicadores de DEC, FEC e TMAE para os 36 últimos meses e as reclamações dos últimos 12 meses.

14. O Plano de Resultados será acompanhado trimestralmente e tem o horizonte de 12 meses, onde todos os conjuntos da Distribuidora devem atender os limites regulados para os indicadores DEC e FEC. Eventualmente, nos casos de obras ou de grande reconfiguração dos conjuntos devido à revisão tarifária, o acompanhamento dos Plano de Resultados poderá ser estendido.

15. Para avaliação do desempenho da Empresa foram utilizados os indicadores definidos a seguir.

2.1 Indicadores de Conjuntos

a. IDEC – Indicador de DEC do conjunto

16. O indicador IDEC afere a superação do indicador DEC do conjunto em relação ao seu valor limite. O cálculo do indicador IDEC é representado pela equação (1) a seguir:

$$IDECp = \frac{DECp}{DEClim} \qquad (1)$$

Onde:

DECp = média móvel do DEC apurado do conjunto no período;

DEClim= Limite do conjunto para o ano mais recente do período;

p = número do período: “1” para o 1º período; “2” para o 2º período; e “3” para o 3º período.

17. O valor do IDEC deve ser normalizado pelo maior valor encontrado. Ou seja, atribui-se um valor proporcional à divisão do valor encontrado no conjunto (x) pelo maior valor calculado de todos os conjuntos, conforme definido na equação (2) adiante.

$$f(x) = \frac{x}{Máximo} \quad (2)$$

b. IADEC – Indicador Analítico do DEC do conjunto

18. O indicador IADEC é a soma ponderada dos IDEC do conjunto. O cálculo do indicador IADEC é representado pela equação (3) a seguir:

$$IADEC = \frac{nIDEC3 * 1 + nIDEC2 * 2 + nIDEC1 * 4}{7} \quad (3)$$

Onde:

nIDEC1 = IDEC normalizado do primeiro período (12 meses - 06/19 a 05/20)

nIDEC2 = IDEC normalizado do segundo período (24 meses - 06/18 a 05/19)

nIDEC3 = IDEC normalizado do terceiro período (36 meses - 06/17 a 05/18)

c. IFEC – Indicador de FEC do conjunto

19. O indicador IFEC afere a superação do indicador FEC do conjunto em relação ao seu valor limite. O cálculo do indicador IFEC é representado pela equação (4) a seguir:

$$IFECp = \frac{FECp}{FEClim} \quad (4)$$

Onde:

FECp = média móvel do FEC apurado do conjunto no período;

FEClim= Limite do conjunto para o ano mais recente do período;

p = número do período: “1” para o 1º período; “2” para o 2º período; e “3” para o 3º período.

20. Após calcular o IFEC de cada conjunto para os três períodos da análise, deve-se providenciar a normalização do indicador para cada período pelo maior valor encontrado, conforme definido na equação (2).

d. IAFEC – Indicador Analítico do FEC do conjunto

21. O indicador IAFEC é a soma ponderada dos IFEC do conjunto. O cálculo do indicador IAFEC é representado pela equação (5) a seguir:

$$IAFEC = \frac{nIFEC3 * 1 + nIFEC2 * 2 + nIFEC1 * 4}{7} \quad (5)$$

Onde:

nIFEC1 = IFEC normalizado do primeiro período (12 meses - 06/19 a 05/20)

nIFEC2 = IFEC normalizado do segundo período (24 meses - 06/18 a 05/19)

nIFEC3 = IFEC normalizado do terceiro período (36 meses - 06/17 a 05/18)

e. ITMAE – Indicador Analítico do TMAE do conjunto

22. O indicador ITMAE é a soma ponderada dos TMAE do conjunto. O cálculo do indicador ITMAE é representado pela equação (6) a seguir:

$$ITMAE = \frac{nTMAE3 * 1 + nTMAE2 * 2 + nTMAE1 * 4}{7} \quad (6)$$

Onde:

nTMAE1 = TMAE normalizado do primeiro período (12 meses - 06/19 a 05/20)

nTMAE2= TMAE normalizado do segundo período (24 meses - 04/17 a 03/18)

nTMAE3= TMAE normalizado do último período (36 meses - 06/17 a 05/18)

f. QRI – Quantidade de Reclamações por Interrupção do conjunto

23. O indicador QRI é a relação entre a quantidade de reclamações por interrupção no conjunto pela quantidade de unidades consumidoras do conjunto. O cálculo do indicador QRI é representado pela equação (7) a seguir:

$$QRI = \frac{\sum(Reclamações\ por\ interrupção)}{MediaUCs} \quad (7)$$

24. Após calcular o QRI de cada conjunto, deve-se providenciar a normalização pelo maior valor encontrado, conforme definido na equação (2).

2.2 Classificação dos Conjuntos

25. O índice IQC mostra a qualidade do conjunto em termos de continuidade e serve para realizar o ranking dos conjuntos. O cálculo do indicador IQC é representado pela equação (8) a seguir:

$$IQC = \frac{4 * IADEC + 4 * IAFEC + 2 * ITMAE + nQRI}{11} \quad (8)$$

Onde:

nQRI = QRI normalizado

26. Concluído o cálculo do IQC é realizada em seguida a classificação em ordem decrescente dos conjuntos. Observa-se que o valor do IQC pode variar de 0 a 1, onde quanto maior for o índice, mais precária é a qualidade do fornecimento de energia elétrica do conjunto.

27. Com base no Ranking do IQC, foram considerados prioritários, no grupo de ações a ser propostas pela Distribuidora para melhoria da qualidade do serviço, os conjuntos que apresentam valor maior que a média mais um desvio padrão. Também foram priorizados aqueles conjuntos que transgrediram o indicador DEC ou FEC no último período de 12 meses (06/2019 a 05/2020).

2.3 Indicadores para Linhas de Distribuição de Alta Tensão – LDAT

a. ILDV – Indicador de Linha de Distribuição inspeção Visual

28. O indicador ILDV verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do ILDV é representado pela equação (9).

$$ILDV = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ VISUAL}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (9)$$

b. ILDT – Indicador de Linha de Distribuição inspeção Termográfica

29. O indicador ILDT verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção termográfica na linha. O cálculo do ILDT é representado pela equação (10).

$$ILDT = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ TERMOGRÁFICA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (10)$$

c. ILDP – Indicador de Linha de Distribuição inspeção Preventiva

30. O indicador ILDP verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção preventiva na linha. O cálculo do ILDP é representado pela equação (11).

$$ILDP = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ PREVENTIVA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (11)$$

d. ILDC – Indicador de Linha de Distribuição inspeção Corretiva

31. O indicador ILDC verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção preventiva na linha. O cálculo do ILDC é representado pela equação (12).

$$ILDC = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ CORRETIVA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (12)$$

32. Se o valor do indicador ILDC for negativo deverá ser atribuído um valor nulo ILDC=0.

e. ILDM – Indicador de Linha de Distribuição Manutenção

33. O indicador ILDM verifica o nível de importância dado pela distribuidora ao aspecto de manutenção, seja ela preventiva ou corretiva e reúne os indicadores ILDV, ILDT, ILDP e ILDC com seus respectivos pesos. O cálculo do ILDC é representado pela equação (13).

$$ILDM = \text{ILDV} * 0{,}25 + \text{ILDT} * 0{,}25 + \text{ILDP} * 0{,}25 + \text{ILDC} * 0{,}25 \quad (13)$$

f. ILDI – Indicador de Linha de Distribuição Indisponibilidade

34. O indicador ILDI verifica quantas horas a LDAT ficou indisponível no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O cálculo do ILDI é representado pela equação (14).

$$ILDI = \frac{Indisponibilidade\ anual\ em\ horas}{8.760} * 200 \quad (14)$$

35. A Indisponibilidade anual é o valor das horas em que a LDAT permaneceu indisponível no período de 12 meses anteriores ao mês de referência por motivos da própria linha.

36. Deverão ser computadas todas as indisponibilidades ocorridas na linha ainda que não tenham provocado interrupção de cargas. Se, por exemplo, houver linha com circuito duplo e ocorrer uma falha na linha que estiver desenergizada no momento da falha, esta deverá ser contabilizada também.

37. O valor 8.760 é igual ao número de horas do ano e o valor 200 foi inserido para conferir uma ordem de grandeza ao valor final encontrado.

g. ILDF – Indicador de Linha de Distribuição quantidade de Falha

38. O indicador ILDF verifica quantas falhas a LDAT apresentou no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O cálculo do ILDF é representado pela equação (15).

$$ILDF = \frac{Quantidade\ de\ Falha\ anual}{12} * 0.3 \quad (15)$$

39. A Quantidade de falha anual é a quantidade de vezes que a LDAT apresentou falhas no período de 12 meses anteriores ao mês de referência por motivos da própria linha em qualquer de seus componentes.

40. Deverão ser computadas todas as falhas ocorridas na linha ainda que não tenham provocado interrupção de cargas. Se, por exemplo, houver linha com circuito duplo e ocorrer uma falha na linha que estiver desenergizada no momento da falha, esta deverá ser contabilizada também.

h. ICLD – Indicador de Carregamento da Linha de Distribuição

41. O indicador ICLD verifica o nível de carregamento a que a LDAT esteve submetida no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O valor a ser atribuído ao indicador ICLD será conforme os seguintes critérios:

i. ICLD = 1,2 se o carregamento da linha for maior que 120%;
ii. ICLD = 1,1 se o carregamento da linha estiver entre 100% e 120%;
iii. ICLD = 0,5 se o carregamento da linha estiver entre 80% e 100%; e
iv. ICLD = 0 se o carregamento da linha for igual ou menor que 80%.

i. ILDA – Índice de Linha de Distribuição Analítico

42. O indicador ILDA verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do ILDA é representado pela equação (16).

$$ILDA = \frac{ILDM + ILDI + ILDF + ILDC}{4} \quad (16)$$

2.4 Indicadores para Subestação – SE

a. ISEV – Indicador de Subestação inspeção Visual

43. O indicador ISEV verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do ISEV é representado pela equação (17).

$$ISEV = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ VISUAL}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (17)$$

b. ISET – Indicador de Subestação inspeção Termográfica

44. O indicador ISET verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção termográfica na linha. O cálculo do ISET é representado pela equação (18).

$$ISET = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ TERMOGRÁFICA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (18)$$

c. ISEP – Indicador de Subestação manutenção Preventiva

45. O indicador ISEP verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção preventiva na linha. O cálculo do ISEP é representado pela equação (19).

$$ISEP = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ PREVENTIVA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (19)$$

d. ISEC – Indicador de Subestação manutenção Corretiva

46. O indicador ISEC verifica a quanto tempo foi realizada a última inspeção preventiva na linha. O cálculo do ISEC é representado pela equação (20).

$$ISEC = \frac{Mês\ da\ última\ inspeção\ CORRETIVA}{24 + número\ de\ meses\ do\ ano\ em\ análise} \quad (20)$$

47. Se o valor do indicador ISEC for negativo deverá ser atribuído um valor nulo ISEC=0.

e. ISEM – Indicador de Subestação Manutenção

48. O indicador ISEM verifica o nível de importância dado pela distribuidora ao aspecto de manutenção, seja ela preventiva ou corretiva e reúne os indicadores ISEV, ISET, ISEP e ISEC com seus respectivos pesos. O cálculo do ISEM é representado pela equação (21).

$$ISEM = ISEV * 0{,}25 + ISET * 0{,}25 + ISEP * 0{,}25 + ISEC * 0{,}25 \quad (21)$$

f. ISEI – Indicador de Indisponibilidade da Subestação

49. O indicador ISEI verifica quantas horas a subestação ficou indisponível no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O cálculo do ISEI é representado pela equação (22).

$$ISEI = \frac{Ind\ SE}{Ind\ total\ SEs} * 200 \quad (22)$$

Onde:

Ind SE = Quantidade de horas de indisponibilidade causada por componentes da subestação analisada;

Ind total SEs = Quantidade de horas de indisponibilidade causada por componentes de todas as subestações da distribuidora.

50. A Indisponibilidade da subestação é o valor das horas em que a subestação permaneceu indisponível no período de 12 meses anteriores ao mês de referência causado por qualquer componente da própria subestação.

51. Deverão ser computadas todas as indisponibilidades ocorridas na subestação ainda que não tenham provocado interrupção de cargas. Se, por exemplo, houver redundância de componentes e ocorrer uma falha em algum destes componentes, mesmo que esteja desenergizado no momento da falha, esta deverá ser contabilizada.

52. A indisponibilidade total das subestações deverá somar todas as indisponibilidades observadas no período de 12 meses.

g. ISEF – Indicador de Falhas da Subestação

53. O indicador ISEF verifica quantas falhas a LDAT apresentou no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O cálculo do ISEF é representado pela equação (23).

$$ISEF = \frac{Falha\ SE}{Falha\ total\ SEs} + 1 \qquad (23)$$

Onde:

Falha SE = Quantidade de desligamentos causados por componentes da subestação analisada;

Falha total SEs = Quantidade de desligamentos causados por componentes de todas as subestações da distribuidora.

54. Deverão ser computadas todas as falhas ocorridas na subestação ainda que não tenham provocado interrupção de cargas. Se, por exemplo, houver redundância de componentes e ocorrer uma falha em algum destes componentes, mesmo que esteja desenergizado no momento da falha, esta deverá ser contabilizada.

h. ICSE – Indicador de Carregamento da Subestação

55. O indicador ICSE verifica o nível de carregamento a que a SE esteve submetida no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O valor a ser atribuído ao indicador ICSE será conforme os seguintes critérios:

i. ICSE = 1,2 se o carregamento da linha for maior que 120%;

ii. ICSE = 1,1 se o carregamento da linha estiver entre 100% e 120%;

iii. ICSE = 0,5 se o carregamento da linha estiver entre 80% e 100%; e

iv. ICSE = 0 se o carregamento da linha for igual ou menor que 80%.

i. ISEA – Índice de Subestação Analítico

56. O indicador ISEA verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do ISEA é representado pela equação (24).

$$ISEA = \frac{ILDM + ILDI + ILDF + ILDC}{4} \quad (24)$$

2.5 Indicadores para Alimentador

a. ICAL – Indicador de Carregamento do Alimentador

57. indicador ICAL verifica o nível de carregamento a que o alimentador esteve submetida no período de 12 meses anteriores ao mês de referência. O valor a ser atribuído ao indicador ICAL será conforme os seguintes critérios:

i. ICSE = 1,2 se o carregamento da linha for maior que 120%;

ii. ICSE = 1,1 se o carregamento da linha estiver entre 100% e 120%;

iii. ICSE = 0,5 se o carregamento da linha estiver entre 80% e 100%; e

iv. ICSE = 0 se o carregamento da linha for igual ou menor que 80%.

b. IDEA – Indicador DEC do Alimentador

58. O indicador IDEA verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do IDEA é representado pela equação (25).

$$IDEA = \frac{\Sigma(DEC\ das\ UCs\ do\ Alimentador)}{\Sigma(UCs\ do\ Alimentador)} \quad (25)$$

c. IFEA – Indicador FEC do Alimentador

59. O indicador IFEA verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do IFEA é representado pela equação (26).

$$IFEA = \frac{\Sigma(FEC\ das\ UCs\ do\ Alimentador)}{\Sigma(UCs\ do\ Alimentador)} \quad (26)$$

d. IREA – Indicador de Reclamações do Alimentador

60. O indicador IREA verifica há quanto tempo foi realizada a última inspeção visual completa na linha. O cálculo do IREA é representado pela equação (27).

$$IREA = \frac{\Sigma(Reclamações\ no\ Alimentador)}{\Sigma(UCs\ do\ Alimentador)} \quad (27)$$

e. IALI – Índice do Alimentador Analítico

61. O índice IALI é a média aritmética dos indicadores criados para a análise do Alimentador. É a partir dele que será realizado o ranking dos alimentadores da distribuidora. O cálculo do IALI é representado pela equação (28).

$$IALI = \frac{ICAL + IDEA + IFEA + IREA}{4} \quad (28)$$

3 ANÁLISE

62. A Análise do tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica para a Enel Distribuição Ceará considerou o período de 01/06/2017 a 31/05/2020 e teve como base os dados solicitados pelo Ofício OF/CEE/0079/2020, de 30/06/2020.

63. Além dos indicadores globais da Distribuidora, foram calculados os indicadores mencionados na seção anterior para os conjuntos que compõem a área de concessão. O diagnóstico e os resultados obtidos são apresentados a seguir.

3.1 Análise da Distribuidora

Os indicadores da distribuidora são apresentados na Tabela 1 a seguir.

Tabela 1 – Indicadores da Distribuidora

Período	DEC Apurado	DEC Limite	FEC Apurado	FEC Limite
06/2017 a 05/2018	7,85	10,92	5,18	7,82
06/2018 a 05/2019	13,40	10,17	5,33	7,33
06/2019 a 05/2020	13,01	10,17	5,81	7,33

Referência 06/2019 a 05/2020

Quantidade de Conjuntos	Quantidade de CONJ DEC Transgredido	Quantidade de CONJ DEC Transgredido (> 40%)
113	86	49

Quantidade de Consumidores	Quantidade de CONJ FEC Transgredido	Quantidade de CONJ FEC Transgredido (> 22%)
3.677.142	29	13

3.2 Análise dos Conjuntos

64. A análise dos conjuntos busca identificar dentro da área da distribuidora os conjuntos com os piores indicadores de continuidade (DEC e FEC), de tempo de atendimento (TMAE) e de reclamações.

65. Na planilha em "anexo digital" constam os cálculos dos indicadores apresentados no item 2 deste relatório, bem como os 52 (cinquenta e dois) conjuntos que deverão ter prioridade. O Plano de Resultados deverá prever ações para regularização dos conjuntos priorizados sem deixar que os demais conjuntos percam a qualidade do serviço e venham superar seus limites.

66. A Tabela 2, mostra um resumo do quantitativo dos conjuntos priorizados.

Tabela 2 – Quantitativo de Conjuntos priorizados por transgressão do DEC e/ou FEC

Quantidade de Conjuntos Priorizados pelo IQC	Quantidade de Conjuntos Priorizados por Transgressão do DEC e FEC no último período	Quantidade de Conjuntos Priorizados por Transgressão do TMAE no último período
46	4	2

3.2.1 Caracterização adicional

Reclamações por Interrupção do Fornecimento

67. No Gráfico 1 estão apresentadas a distribuição das reclamações registradas nas distribuidoras de todo o país com a tipologia de Falta de Energia. A Enel Distribuição Ceará ocupa a 6ª posição entre as distribuidoras do país, registrando 5,5% de todas as reclamações por Falta de Energia registradas no país no período de 2018 a 2020. No mesmo período, a distribuidora foi responsável pelo atendimento do percentual de 4,21% do total de consumidores do país.

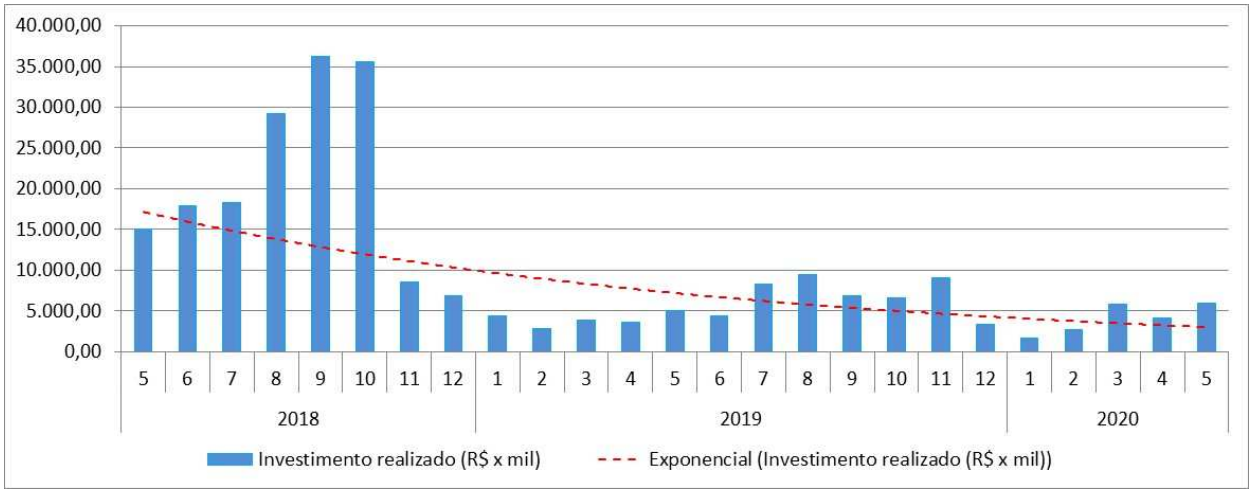
Gráfico 1 – Reclamações por Falta de Energia por Distribuidora (2018-2020)



Investimentos

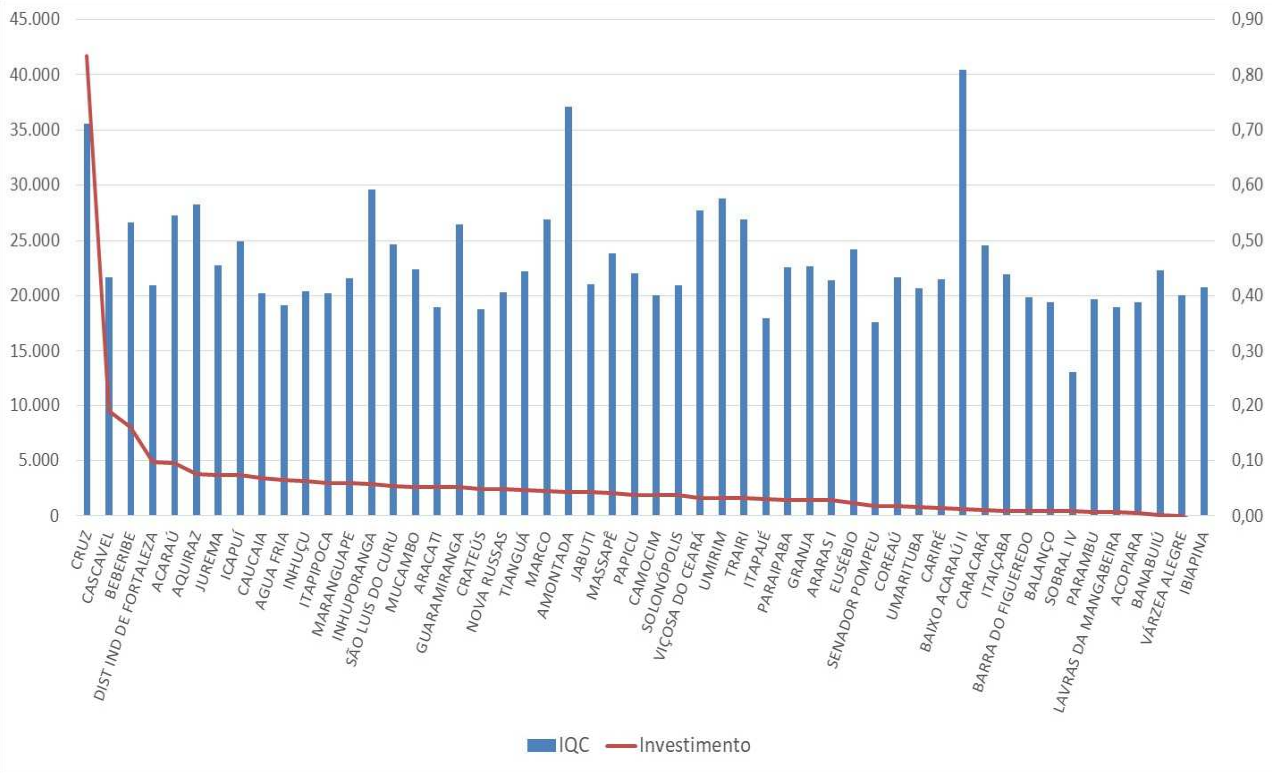
68. O Gráfico 2 apresenta o comportamento dos investimentos realizados mensalmente ao longo dos 24 meses (maio/2018 a maio/2020). Nota-se uma média mensal em torno dos R$ 10 milhões, porém com uma concentração maior nos últimos meses de 2018; se considerarmos apenas o período de janeiro/2019 a maio/2020, a média mensal de investimento se reduz a R$ 5,15 milhões.

Gráfico 2 – Investimentos (R$ x mil)



69. A seguir é apresentada no Gráfico 3, para os 21 piores conjuntos do ranking do IQC, a somatória dos valores de investimento realizado pela ENEL CE no período de maio/2018 a maio/2020. Assim temos que o conjunto Baixo Acaraú II tem um IQC de 0,81 (o mais elevado da distribuidora) para o qual houve um investimento de R$ 656 mil no período. O conjunto de Cruz, que apresenta um IQC de 0,71 (o terceiro maior da companhia) apresentou o maior investimento dentre os conjuntos, com um total de R$ 41,7 milhões.

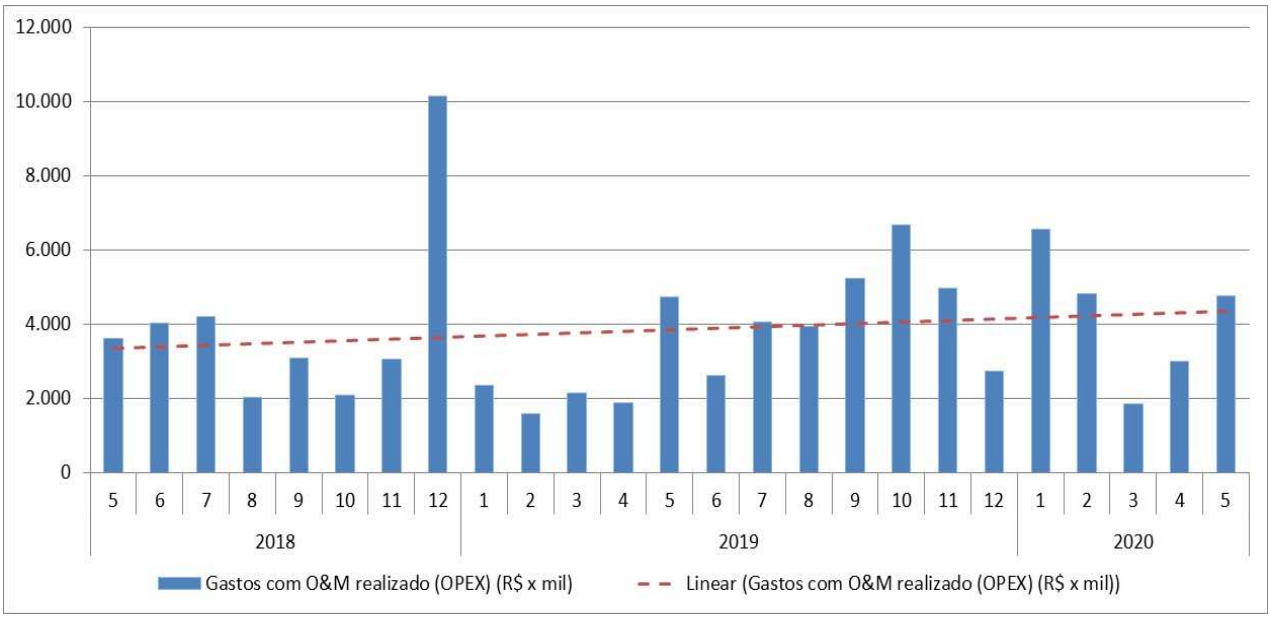
Gráfico 3 – Investimentos por Conjunto (R$ x 1000) x IQC



Operação e Manutenção - O&M

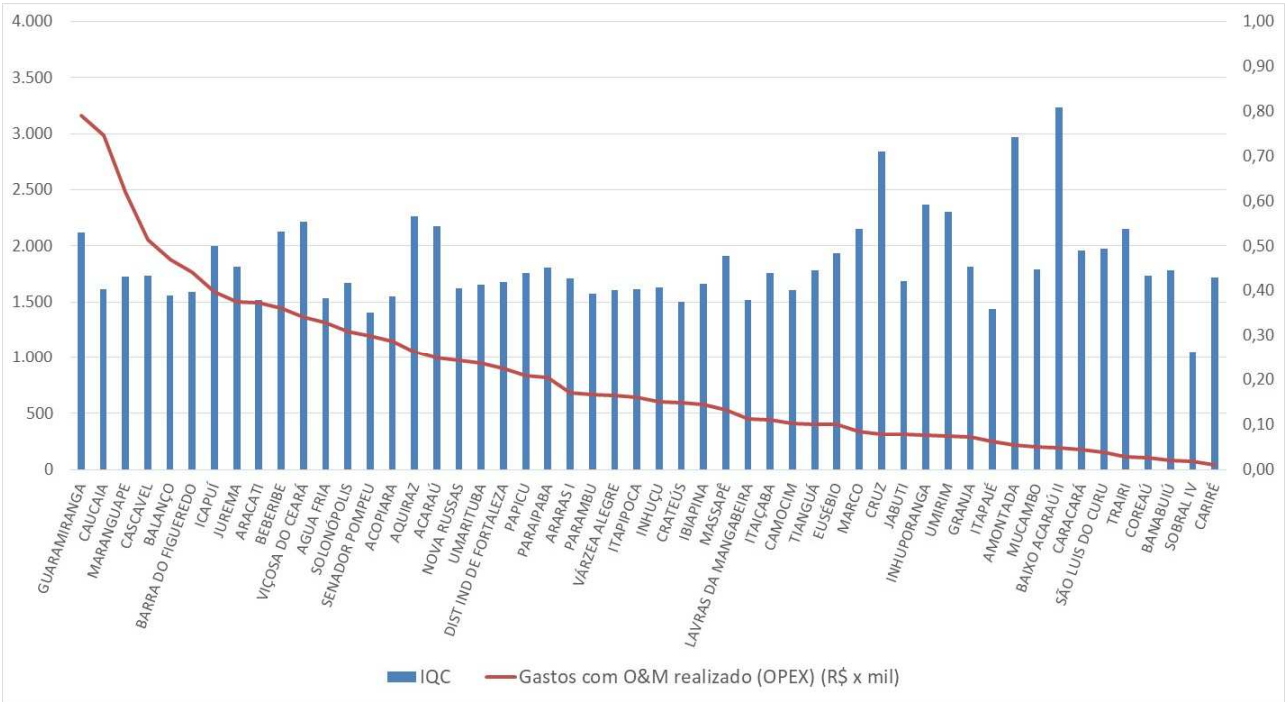
70. No Gráfico 4, a seguir, estão representados os valores de OPEX-O&M (x R$ 1000) informado pela distribuidora para cada mês do período analisado (maio/2018 a maio/2020). Quando analisada a linha de tendência, verifica-se um viés de aumento durante o período. A média mensal de valores aplicados no período foi de R$ 3,84 milhões.

Gráfico 4 – Valores de OPEX (x R$ 1000)



71. A seguir é apresentada no Gráfico 5, para os 21 piores conjuntos com o valor do ranking do IQC, a somatória dos valores de Gastos por conjunto de unidades consumidoras realizado pela ENEL CE no período de maio/2018 a maio/2020. Assim, temos que o conjunto Baixo Acaraú II tem um IQC de 0,81 (o mais elevado da distribuidora) para o qual houve um gasto em operação e manutenção de R$ 194,29 mil. O conjunto de Guaramiranga, que apresenta um IQC de 0,53 (o décimo segundo maior da companhia) apresentou o segundo maior investimento dentre os conjuntos, perfazendo um total de R$ 3,16 milhões no período.

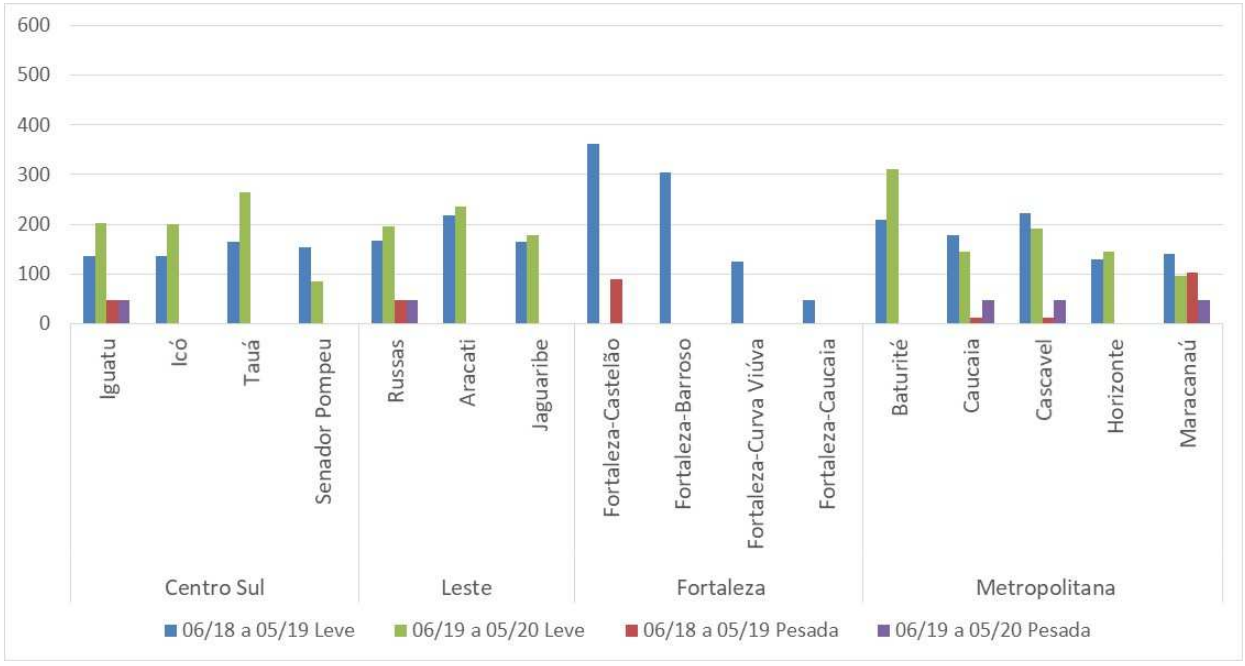
Gráfico 5 – Gastos por Conjunto x IQC

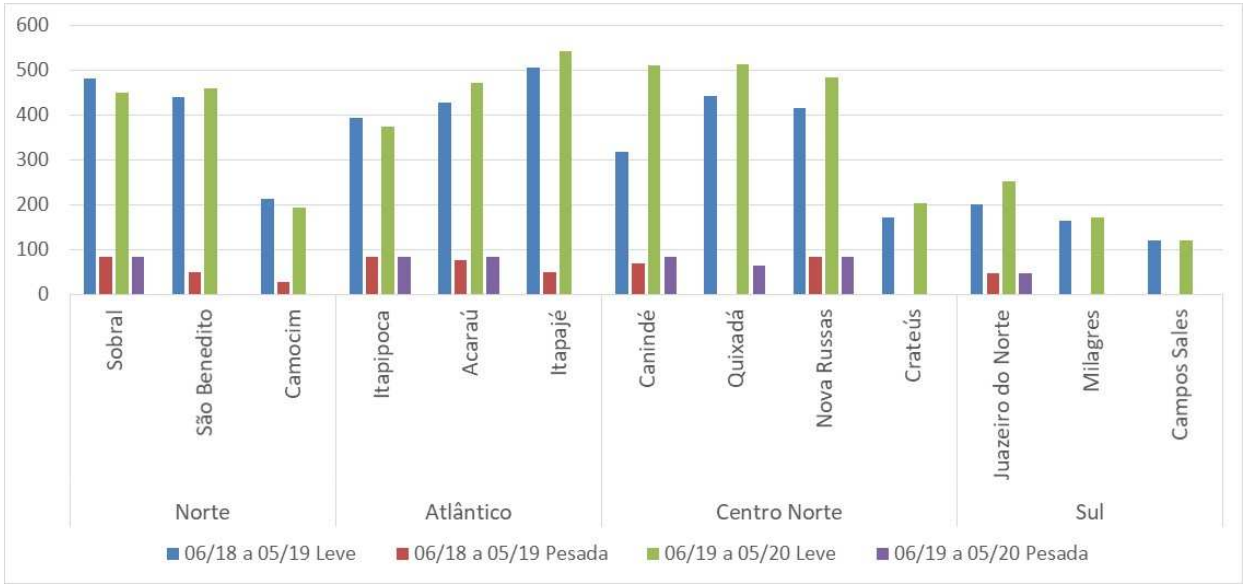


Equipes de Atendimento Emergencial

72. No Gráfico 6 está apresentada a evolução da quantidade média de equipes para os ciclos de junho/2018 a maio/19 e junho/19 a maio/20 pelos tipos: leve e pesada para cada uma das bases e suas respectivas regionais.

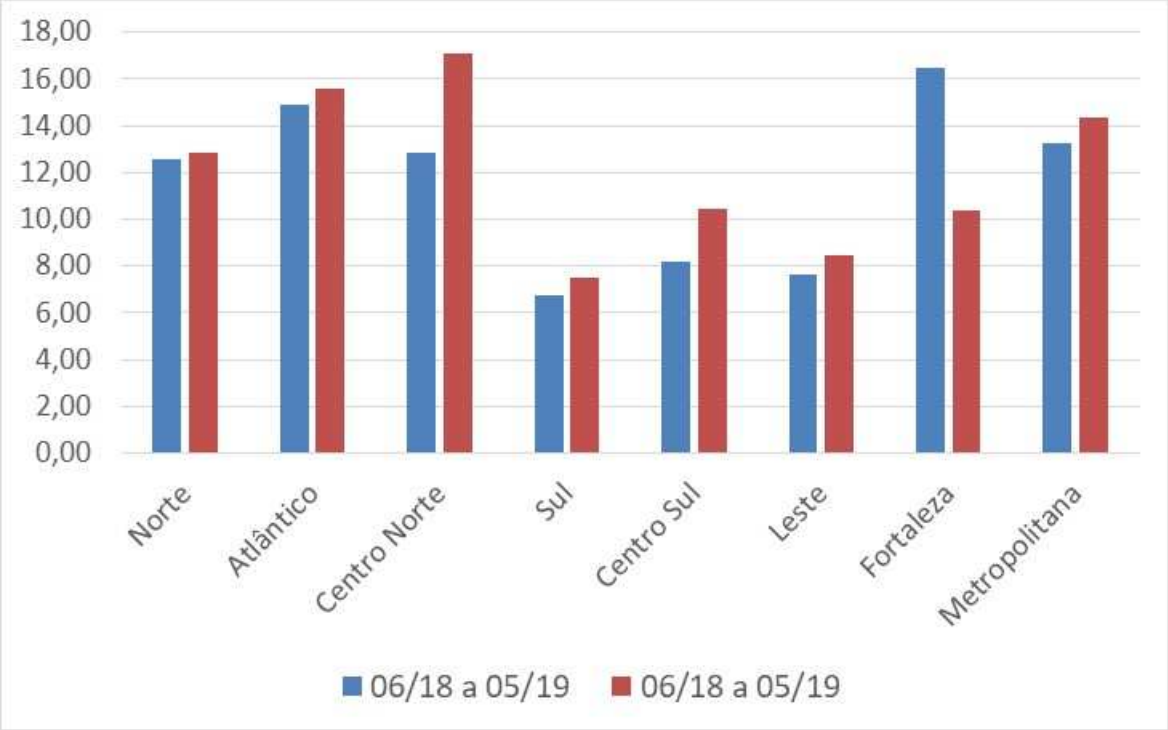
Gráfico 6 – Média de Equipes por Tipo, Base e Regional





73. A seguir está resumida no Gráfico 7 a evolução da quantidade média de turno por dia agrupadas pelas regionais responsáveis pelo atendimento das ocorrências emergenciais da distribuidora.

Gráfico 7 – Quantidade média de Turnos por dia



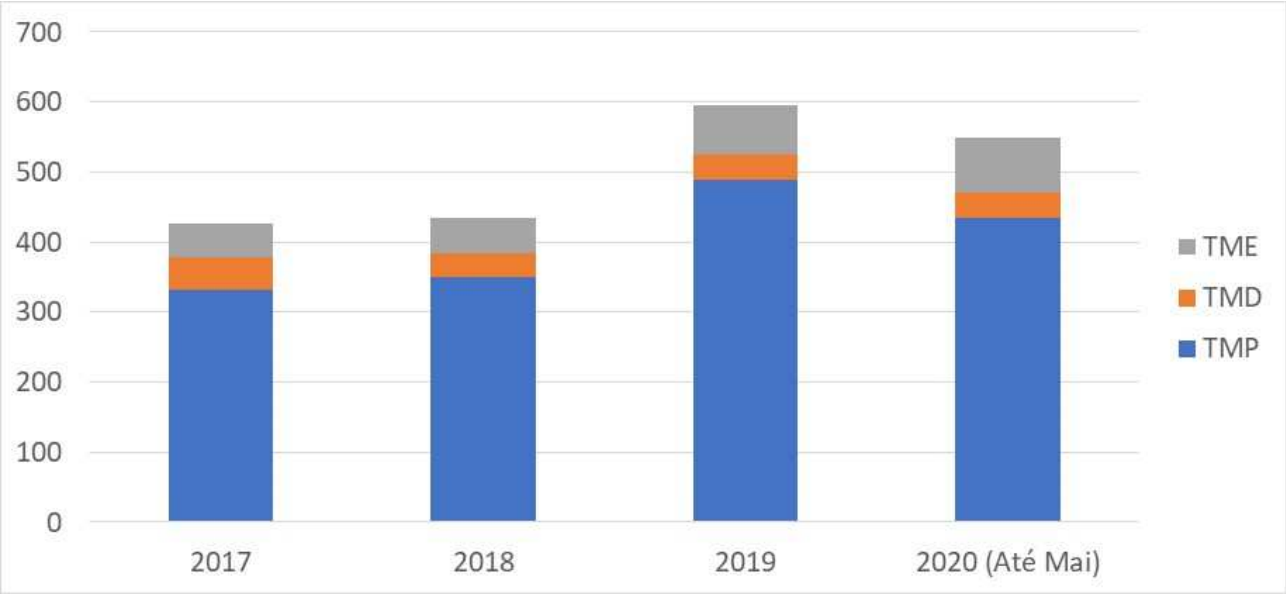
74. Com relação ao total geral, houve um acréscimo médio de 4 turnos por dia quando comparados os dois períodos.

75. Ao analisar o quadro de equipes é importante também levar em consideração o comportamento dos tempos médios de atendimentos emergenciais em cada uma das parcelas TMD - Tempo Médio de Deslocamento (minutos), TME - Tempo Médio de Preparação (minutos) e TMP - Tempo Médio de Execução (minutos). A seguir são apresentados os Gráficos 8 e 9 com a evolução das parcelas do TMAE da distribuidora. O valor anual de 2020 considera os valores médios mensais de janeiro a maio de 2020.

Gráfico 8 – Evolução dos tempos médios TMD, TME e TMP



Gráfico 9 – Evolução do Tempo Médio de Atendimento – TMAE e parcelas



76. Nota-se uma tendência de aumento do TME e estabilização no TMP e TMD – Tempo médio de deslocamento.

3.3 Análise das Linhas, Subestações e Alimentadores

77. Este item tem por finalidade avaliar aspectos de conservação, indicadores de continuidade, procedimentos de manutenção, nível de automação e dados operacionais das Linhas de Distribuição de Alta Tensão (LDAT), Subestação (SE) e Alimentadores.

Linhas de Distribuição de Alta Tensão

78. A Tabela 3 apresenta as informações de carregamento e do indicador ILDA – Índice de Linha de Distribuição Analítico, que faz uma média dos indicadores de manutenção, indisponibilidade, falhas e carregamento (Expressão (16)). Foram listados os 15 alimentadores com piores indicadores de ILDA.

Tabela 3 – Alimentadores com ILDA acima da Média

Alimentador	Carregamento(%)	ILDA
02L2-BLN/LVM	23	1,324
02L2-FTZ/CLN	14	1,161
02J4-BNB/JTM	68	1,010
02C2-MLG/JND	112	0,576
02N7-DID/MRG	103	0,519
02J6-ICO/IGT	110	0,504
02P1-UMR/ITE	1	0,480
02F7-GBA/ACP	112	0,453

Alimentador	Carregamento(%)	ILDA
02C2-PCJ/ACP	2	0,442
02N5-DID/GBA	110	0,429
02J5-BNB/MNV	84	0,427
02J5-SBD/MSP	121	0,387
02J3-BNB/JTM	70	0,377
02L1-JTM/QXD	105	0,365
02J8-SBD/CRC	115	0,362

Subestações

79. A Tabela 4 apresenta as informações de indisponibilidade anual e do indicador ISEA – Índice de Subestação Analítico, que faz uma média dos indicadores de manutenção, indisponibilidade, falhas e carregamento (Expressão (24)). Foram listados as 20 subestações com piores indicadores de ISEA. A Subestação COLUNA merece atenção especial por apresentar o maior indicador ISEA, apesar de não estar listada dentre os conjuntos prioritários para melhoria de indicadores.

Tabela 4 – Subestações com ISEA acima da Média

Subestação	Indisponibilidade anual (em horas)	ISEA
COLUNA	206	3,475
BALANÇO	225	3,446
AQUIRAZ	126	2,886
JUATAMA	171	2,731
RUSSAS I	92	2,513
CASCAVEL	87	2,382
DISTRITO INDUSTRIAL II	81	2,255
TABULEIRO DE RUSSAS I	99	2,211
ACARAPE	92	2,120
JAGUARIBE	52	1,899
AGUA FRIA	52	1,845
PACAJUS	68	1,811
JABUTI	67	1,793
GUARAMIRANGA	76	1,767
NOVA OLINDA	62	1,753
DIST. IND. DE FORTALEZA	61	1,642
ITAIÇABA	70	1,640
TOMÉ	62	1,636
ARACATI	54	1,576
BOM SUCESSO	51	1,528

Alimentadores

80. A Tabela 5 apresenta as informações de carregamento e do indicador IEALI – Índice de Alimentador Analítico, que faz uma média dos indicadores de carregamento, DEC, FEC e reclamações (Expressão (28)). Foram listados os 20 alimentadores com piores indicadores de IEALI (excluídos aqueles com números médios de consumidores inferiores a 1.000). O Alimentador MDM01M8 está entre os maiores indicadores IEALI e apresenta um carregamento de 124%.

Tabela 5 – Alimentadores com IEALI acima da média

Conjunto	Alimentador	Carregamento (%)	IEALI
CAMOCIM	CMM01C1	104	0,415
ITAPIPOCA	ITK01I8	101	0,413
JUREMA	JMA01M7	101	0,396
MONDUBIM	MDM01M8	124	0,385
ACARAÚ	ACA01C3	104	0,370
MONDUBIM	MDM01M2	101	0,363
MONDUBIM	MDM01M6	103	0,357
AMONTADA	AMT01P3	87	0,356
BARRA DO FIGUEREDO	BFG01N6	104	0,356
MONDUBIM	MDM01M4	115	0,344
BREJO SANTO	BRJ01S1	113	0,342
UMIRIM	UMR01M1	81	0,342
DIAS MACEDO	DMC01C1	110	0,337
PARAIPABA	PAR01C5	85	0,312
ICAPUÍ	ICP01N1	99	0,296
CRUZ	CRZ01P3	99	0,289
AQUIRAZ	AQZ01I7	39	0,288
DISTRITO INDUSTRIAL DE FORTALEZA	DIF01I8	88	0,277
CASCAVEL	CSL01C8	90	0,274
CENTRO	CTO01P5	99	0,267

3.4 Abrangência geográfica

81. Os mapas a seguir representam geograficamente alguns dos principais indicadores calculados para cada um dos conjuntos da área de concessão da Enel Distribuição Ceará.

Figura 1 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará com a representação das Regionais

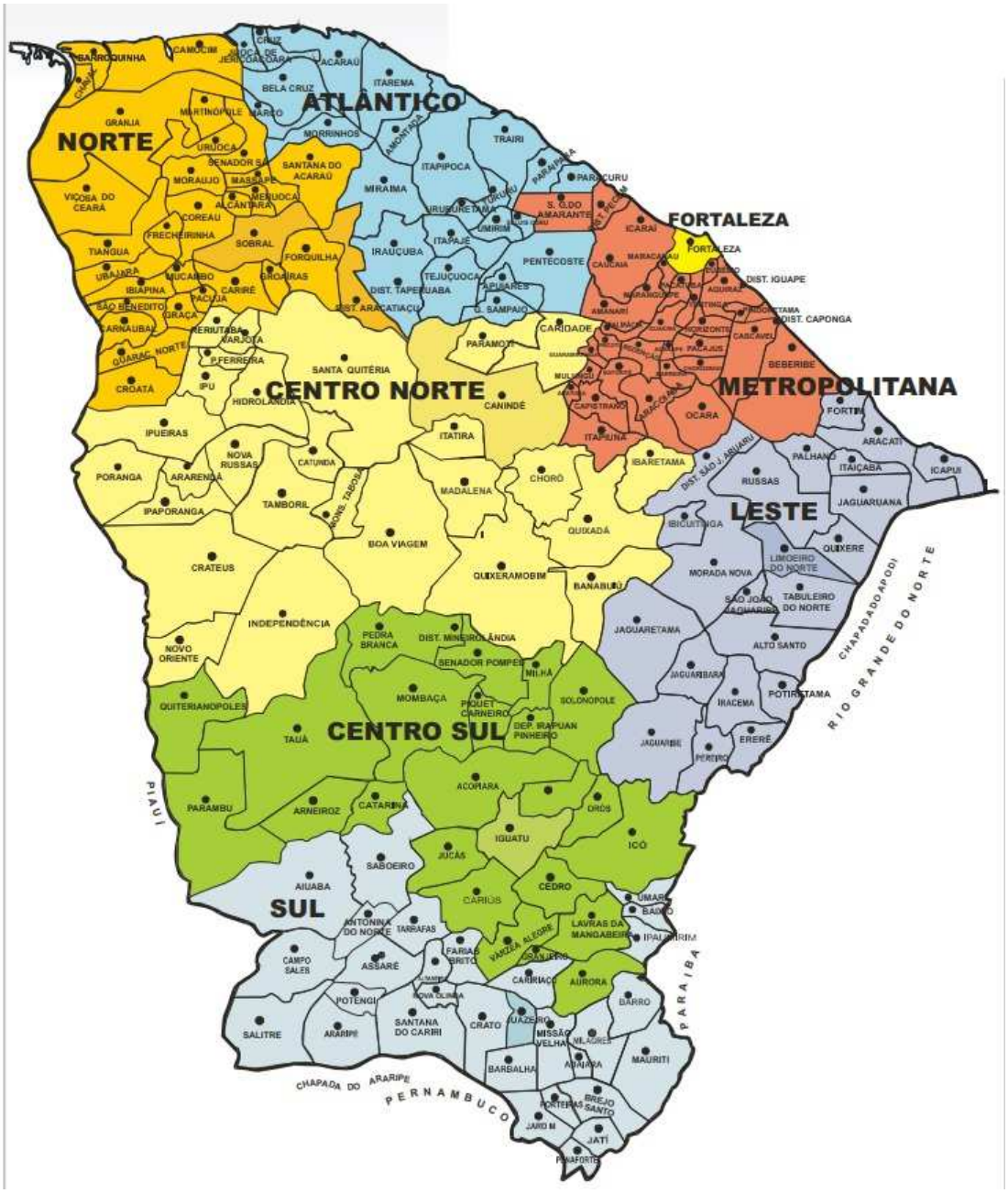

ATLÂNTICO
NORTE
FORTALEZA
CENTRO NORTE
METROPOLITANA
LESTE
CENTRO SUL
SUL
BARROQUINHA
CAMOCIM
ACARAÚ
BELA CRUZ
MARCO
MORRINHOS
TRAIRI
GRANJA
MARTINÓPOLE
URUOCA
SENADOR SA
SANTANA DO ACARAÚ
MORAÚJO
MASSAPÊ
MERUOCA
ALCÂNTARA
VIÇOSA DO CEARÁ
COREAÚ
FRECHEIRINHA
SOBRAL
TIANGUÁ
FORQUILHA
URAJARA
MUCAMBO
CARIRÉ
IBIAPINA
PACUJÁ
SÃO BENEDITO
GRAÇA
CARNAUBAL
RERIUTABA
KARIOTA
GUARACIABA DO NORTE
P.FERREIRA
CROATÁ
IPU
HIDROLÂNDIA
SANTA QUITÉRIA
IPUEIRAS
NOVA RUSSAS
CATUNDA
PORANGA
ARARENDÁ
IPAPORANGA
TAMBORIL
MONS. TABOSA
CRATEÚS
INDEPENDÊNCIA
NOVO ORIENTE
QUITERIANÓPOLES
PIAUÍ
PARAMBU
ARNEIROZ
CATARINA
AIUABA
SABOEIRO
JUCÁS
SALITRE
ARARIPE
ASSARÉ
CAMPOS SALES
POTENGI
SANTANA DO CARIRI
CRATO
BARBALHA
JUAZEIRO
MISSÃO VELHA
ABAIARA
MAURITI
BREJO SANTO
JATI
PENAFORTE
CHAPADA DO ARARIPE
PERNAMBUCO
PARAÍBA
RIO GRANDE DO NORTE
CHAPADA DO APODI
ITAREMA
MIRAMA
ITAPIPOCA
TURURU
PARAJURU
PARACURU
S. G.DO AMARANTE
ICARAÍ
CAUCAIA
MARACANAÚ
IRAUÇUBA
ITAPAJÉ
TEJUÇUOCA
APUIARES
DIST. TAPERUABA
DIST. ARACATIACU
S. SAMPAIO
PENTECOSTE
UMIRIM
IRUÇUBETAMA
PARAMOTI
CANINDÉ
ITATIRA
CHORÓ
MADALENA
BOA VIAGEM
QUIXERAMOBIM
QUIXADÁ
BANABUIÚ
ITAPIÚNA
CAPISTRANO
OCARA
CARIDADE
AQUIRAZ
PACATUBA
MARANGUAPE
GUAIÚBA
AMANARI
PALMÁCIA
DIST. IGUAPE
DIST. CAPONGA
CASCAVEL
BEBERIBE
FORTIM
ARACATI
ICAPUÍ
PALHANO
ITAIÇABA
JAGUARUANA
RUSSAS
DIST. SÃO J. JAGUARU
ICAPUÍ
IBICUITINGA
QUIXERÉ
LIMOEIRO DO NORTE
MORADA NOVA
SÃO JOÃO DO JAGUARIBE
TABULEIRO DO NORTE
ALTO SANTO
JAGUARETAMA
IBARETAMA
JAGUARIBARA
IRACEMA
POTIRETAMA
JAGUARIBE
PEREIRO
ERERÉ
ACOPIARA
ORÓS
ICÓ
IGUATU
CEDRO
CARIÚS
UMARI
BAIXIO
IPAUMIRIM
LAVRAS DA MANGABEIRA
VÁRZEA ALEGRE
FARIAS BRITO
CARIRIAÇU
AURORA
BARRO
PIQUET CARNEIRO
DEP. IRAPUAN PINHEIRO
SOLONÓPOLE
MILHÃ
SENADOR POMPEU
DIST. MINEIROLÂNDIA
PEDRA BRANCA
MOMBAÇA
TAUÁ
CATARINA
ARNEIROZ
PARAMBU
QUITERIANÓPOLES
NOVO ORIENTE
INDEPENDÊNCIA
CRATEÚS
TAMBORIL
MONS. TABOSA
CATUNDA
NOVA RUSSAS
IPUEIRAS
SANTA QUITÉRIA
HIDROLÂNDIA
IPU
CROATÁ
P.FERREIRA
GUARACIABA DO NORTE
KARIOTA
RERIUTABA
CARNAUBAL
GRAÇA
SÃO BENEDITO
PACUJÁ
CARIRÉ
MUCAMBO
URAJARA
TIANGUÁ
FORQUILHA
SOBRAL
FRECHEIRINHA
COREAÚ
VIÇOSA DO CEARÁ
ALCÂNTARA
MERUOCA
MASSAPÊ
MORAÚJO
SENADOR SA
SANTANA DO ACARAÚ
URUOCA
GRANJA
MARTINÓPOLE
MARCO
MORRINHOS
BELA CRUZ
CAMOCIM
BARROQUINHA
ACARAÚ
ITAREMA
MIRAMA
ITAPIPOCA
TRAIRI
ANORAMA
PARAJURU
PARACURU
S. G.DO AMARANTE
ICARAÍ
FORTALEZA
CAUCAIA
MARACANAÚ
IRAUÇUBA
ITAPAJÉ
TEJUÇUOCA
APUIARES
DIST. TAPERUABA
DIST. ARACATIACU
S. SAMPAIO
PENTECOSTE
UMIRIM
IRUÇUBETAMA
PARAMOTI
CANINDÉ
ITATIRA
CHORÓ
MADALENA
BOA VIAGEM
QUIXERAMOBIM
QUIXADÁ
BANABUIÚ
ITAPIÚNA
CAPISTRANO
OCARA
CARIDADE
AQUIRAZ
PACATUBA
MARANGUAPE
GUAIÚBA
AMANARI
PALMÁCIA
DIST. IGUAPE
DIST. CAPONGA
CASCAVEL
BEBERIBE
FORTIM
ARACATI
ICAPUÍ
PALHANO
ITAIÇABA
JAGUARUANA
RUSSAS
DIST. SÃO J. JAGUARU

Figura 2 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará **com a representação do IDEC 2019**

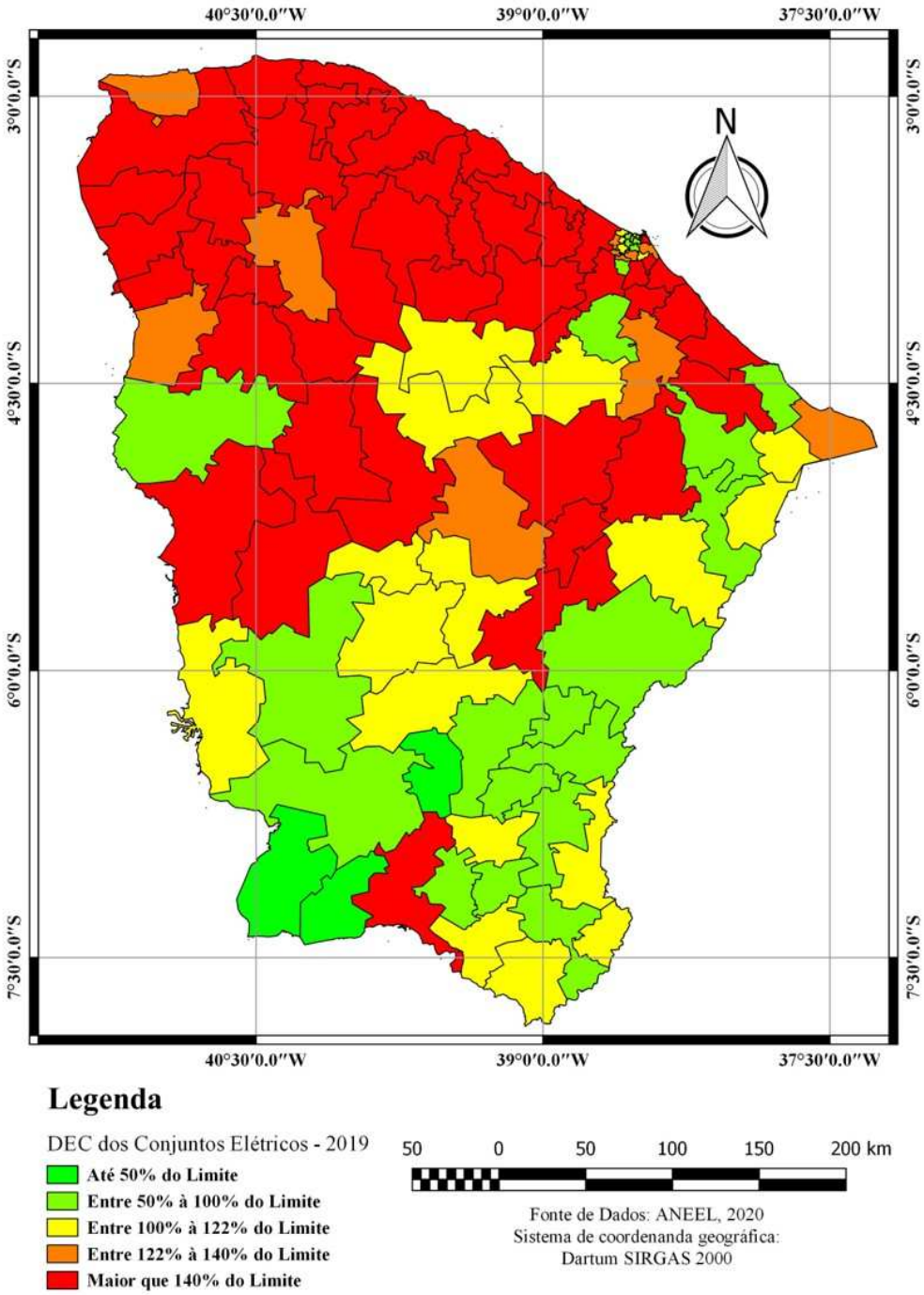
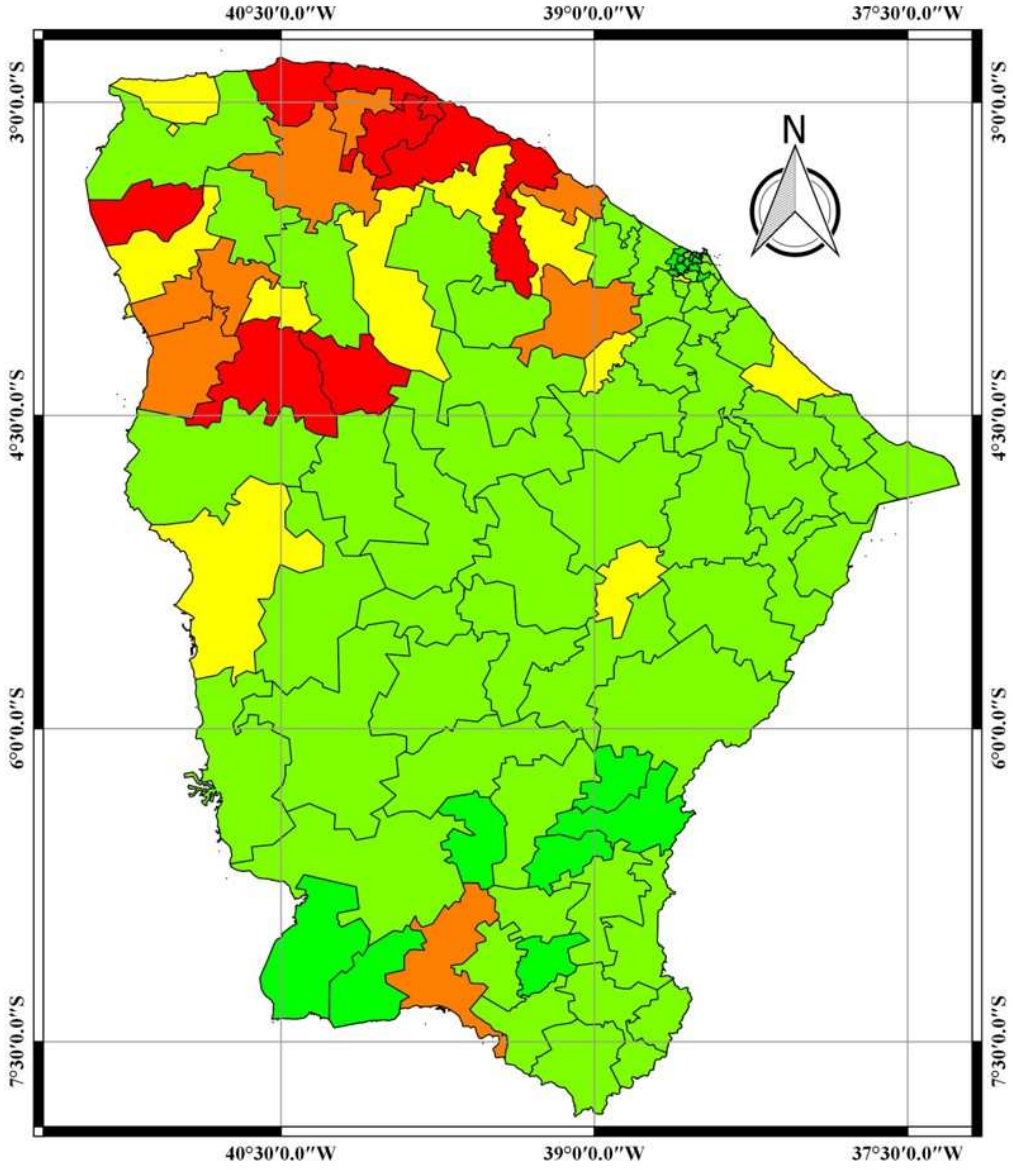


Figura 3 – Mapa da área de concessão da ENEL Distribuição Ceará com a representação do IFEC 2019



4 CONCLUSÃO/RECOMENDAÇÃO

82. Como resultados do diagnóstico realizado pela Análise, foram priorizados 52 conjuntos com indícios de problemas relacionados ao tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica, conforme Apêndice 1. Os conjuntos priorizados representam 46% do total de conjuntos da área de concessão da Distribuidora e 42% do total de unidades consumidoras.

83. Com relação às reclamações dos consumidores por Falta de Energia, a distribuidora se destaca em relação às demais distribuidoras do país por apresentar um percentual de 5,5% de todas as reclamações registradas no país no período de 2018 a 2020, enquanto é responsável pelo atendimento de 4,21% do total de consumidores do país..

84. O investimento apresentou uma tendência de queda ao longo do período analisado, já os gastos em O&M apresentaram estabilidade com uma pequena tendência ao crescimento, porém devem considerar nas futuras ações os compromissos de perseguir os limites regulatórios dos indicadores de continuidade de todos os conjuntos elétricos.

85. Ao verificar o período analisado observou-se um pequeno aumento da quantidade média de turnos por dia nas regionais da Distribuidora, com exceção da regional de Fortaleza, que apresentou uma redução. No mesmo período verificou-se uma tendência de aumento no tempo médio de Execução – TME.

86. O Tempo Médio de atendimento Emergencial -TMAE é um indicador que merece atenção da distribuidora, por apresentar valores elevados (acima de 500 minutos), mesmo após uma pequena redução ocorrida no presente ano.

87. De acordo com os resultados obtidos, verifica-se que os conjuntos priorizados na presente análise, apresentam desempenho insatisfatório em relação à continuidade do fornecimento de energia elétrica, havendo a necessidade de ações da empresa para mitigar esses problemas melhorando a qualidade do serviço prestado ao consumidor, com o foco em atender os limites regulados para os indicadores DEC e FEC de cada um dos conjuntos de unidades consumidoras.

88. Diante do exposto, a Distribuidora deverá utilizar as orientações relacionadas no Apêndice 2 para a apresentação de Plano de Resultados visando a correção das falhas diagnosticadas para o tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica da Enel Distribuição Ceará.

89. O Plano de Resultados com as ações e as metas previstas para os indicadores de continuidade deverá ser entregue até o dia 01/10/2020, conforme prazo estabelecido no ofício OF/CEE/0111/2020.

Fortaleza, 15 de setembro de 2020

5 EQUIPE TÉCNICA

CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300

Assinado de forma digital por CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300
Dados: 2020.09.17 11:43:04 -03'00'

CÁSSIO TERSANDRO DE C. ANDRADE
Analista de Regulação

De acordo:

JOSÉ DICKSON DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia

APÊNDICE 1 – INDICADORES DOS CONJUNTOS

CONJUNTO	IDEC	IFEC	ITMAE	QRI	IQC	Prioridade
ACARAPE	1,25	0,84	0,50	0,35	0,32	
ACARAÚ	2,60	1,52	0,64	0,49	0,54	Priorizar
ACOPIARA	1,47	0,90	0,67	0,24	0,39	Priorizar
AGUA FRIA	1,06	0,73	0,81	0,42	0,38	Priorizar
ALDEOTA	0,44	0,35	0,70	0,13	0,22	
AMONTADA	3,53	2,11	0,62	0,73	0,74	Priorizar
ANTONINA DO NORTE	0,66	0,53	0,46	0,15	0,24	
APUIARÉS	1,59	0,73	0,62	0,43	0,37	
AQUIRAZ	1,96	0,92	0,74	0,79	0,57	Priorizar
ARACATI	1,11	0,90	0,66	0,35	0,38	Priorizar
ARARAS I	1,73	1,03	0,42	0,28	0,43	Priorizar
ARARENDA	1,16	0,47	0,39	0,21	0,17	
ARARIPE	0,65	0,32	0,47	0,16	0,19	
BAIXO ACARAÚ II	5,17	2,87	0,66	0,88	0,81	Priorizar
BALANÇO	1,52	0,85	0,69	0,31	0,39	Priorizar
BANABUIÚ	1,56	1,07	0,51	0,39	0,45	Priorizar
BARBALHA	1,11	0,60	0,57	0,21	0,33	
BARRA DO CEARÁ	0,76	0,49	0,89	0,22	0,35	
BARRA DO FIGUEREDO	1,53	0,80	0,73	0,29	0,40	Priorizar
BATURITÉ	1,25	0,82	0,51	0,34	0,34	
BEBERIBE	1,57	0,92	0,83	0,48	0,53	Priorizar
BOA VIAGEM	1,62	0,67	0,50	0,25	0,37	
BOM JARDIM	0,87	0,55	0,87	0,33	0,36	
BONSUCESSO	0,64	0,36	0,78	0,24	0,31	
BREJO SANTO	1,05	0,93	0,57	0,24	0,36	
CAMOCIM	1,28	1,08	0,47	0,39	0,40	Priorizar
CAMPOS SALES	0,47	0,26	0,45	0,14	0,17	
CANINDÉ	0,76	0,68	0,31	0,23	0,26	
CARACARÁ	1,95	1,01	0,69	0,41	0,49	Priorizar
CARIRÉ	1,45	0,60	0,67	0,38	0,43	Priorizar
CASCAVEL	1,29	0,76	0,70	0,54	0,43	Priorizar
CAUCAIA	1,33	0,56	0,75	0,49	0,40	Priorizar
CEDRO	1,22	0,38	0,63	0,22	0,30	
CENTRO	0,95	0,41	0,80	0,24	0,29	
COLUNA	1,30	0,69	0,64	0,29	0,36	
COREAÚ	1,91	0,89	0,66	0,39	0,43	Priorizar
CRATEÚS	1,51	1,16	0,42	0,29	0,38	Priorizar
CRATO	0,97	0,76	0,53	0,31	0,34	

CONJUNTO	IDEC	IFEC	ITMAE	QRI	IQC	Prioridade
CRUZ	3,46	1,88	0,73	0,58	0,71	Priorizar
DIAS MACEDO	0,74	0,39	0,74	0,29	0,29	
DISTRITO INDUSTRIAL DE FORTALEZA	1,51	1,14	0,73	0,40	0,42	Priorizar
DISTRITO INDUSTRIAL II	1,07	0,87	0,69	0,33	0,32	
EUSÉBIO	1,78	0,75	0,70	0,77	0,48	Priorizar
GRANJA	1,70	0,99	0,57	0,30	0,45	Priorizar
GUAIUBA	1,03	0,49	0,54	0,34	0,21	
GUARAMIRANGA	2,33	1,69	0,55	0,64	0,53	Priorizar
HORIZONTE	0,59	0,32	0,47	0,32	0,16	
IBIAPINA	1,29	0,87	0,36	0,35	0,41	Priorizar
ICAPUÍ	1,84	1,07	0,64	0,46	0,50	Priorizar
ICÓ	1,05	0,53	0,66	0,16	0,30	
IGUATU	0,88	0,66	0,48	0,21	0,30	
INDEPENDÊNCIA	1,77	0,77	0,58	0,30	0,39	
INHUÇU	1,42	1,25	0,34	0,28	0,41	Priorizar
INHUPORANGA	3,26	1,28	0,50	0,58	0,59	Priorizar
IPU	1,16	0,75	0,39	0,30	0,20	
ITAIÇABA	1,93	0,93	0,69	0,36	0,44	Priorizar
ITAPAJÉ	1,41	0,93	0,63	0,33	0,36	Priorizar
ITAPIPOCA	1,58	1,18	0,56	0,48	0,40	Priorizar
JABUTI	1,42	0,77	0,75	0,52	0,42	Priorizar
JAGUARIBE	1,07	0,64	0,64	0,31	0,34	
JAGUARUANA	1,29	0,63	0,60	0,34	0,36	
JUAZEIRO DO NORTE	0,69	0,46	0,52	0,15	0,25	
JUAZEIRO DO NORTE II	0,29	0,22	0,36	0,25	0,12	
JUCÁS	0,84	0,46	0,51	0,18	0,28	
JUREMA	1,16	0,87	0,87	0,37	0,45	Priorizar
LAVRAS DA MANGABEIRA	1,39	1,01	0,65	0,26	0,38	Priorizar
LIMOEIRO DO NORTE	0,90	0,46	0,61	0,29	0,29	
MACAOCA	1,30	0,85	0,45	0,24	0,34	
MAGUARY	0,69	0,53	0,79	0,21	0,31	
MARANGUAPE	1,63	1,03	0,77	0,38	0,43	Priorizar
MARCO	2,86	1,49	0,68	0,49	0,54	Priorizar
MASSAPÊ	1,47	0,94	0,62	0,29	0,48	Priorizar
MAURITI	1,13	0,65	0,56	0,30	0,34	
MESSEJANA	1,00	0,38	0,75	0,30	0,32	
MILAGRES	1,14	1,11	0,56	0,27	0,34	
MOMBAÇA	1,49	0,77	0,73	0,22	0,37	
MONDUBIM	1,13	1,03	0,78	0,31	0,38	
MONSENHOR TABOSA	1,74	0,82	0,52	0,26	0,34	
MORADA NOVA	1,45	0,71	0,62	0,30	0,38	
MUCAMBO	2,12	1,03	0,45	0,37	0,45	Priorizar

CONJUNTO	IDEC	IFEC	ITMAE	QRI	IQC	Prioridade
MUCURIPE	1,44	0,60	0,92	0,29	0,49	
NOVA OLINDA	1,10	1,13	0,60	0,26	0,34	
NOVA RUSSAS	1,91	0,98	0,45	0,22	0,41	Priorizar
ORÓS	0,87	0,38	0,72	0,17	0,30	
PACAJUS	1,09	0,72	0,69	0,39	0,38	
PAPICU	1,19	0,89	0,87	0,31	0,44	Priorizar
PARAIPABA	1,78	1,37	0,50	0,51	0,45	Priorizar
PARAMBU	1,83	0,96	0,73	0,28	0,39	Priorizar
PARANGABA	0,68	0,35	0,76	0,25	0,28	
PECÉM	1,21	0,69	0,77	0,48	0,42	
PEDRA BRANCA	1,37	0,77	0,62	0,18	0,34	
PICI	0,75	0,29	0,81	0,24	0,33	
PRESIDENTE KENNEDY	0,73	0,59	0,83	0,26	0,34	
QUIXADÁ	1,31	0,81	0,40	0,30	0,36	
QUIXERAMOBIM	1,14	0,73	0,44	0,30	0,33	
RUSSASI	1,09	0,64	0,58	0,29	0,32	
SANTA QUITÉRIA	1,37	0,84	0,46	0,38	0,39	
SÃO LUIS DO CURU	2,52	1,29	0,57	0,62	0,49	Priorizar
SENADOR POMPEU	1,49	0,88	0,60	0,24	0,35	Priorizar
SOBRAL I	0,84	0,58	0,57	0,17	0,33	
SOBRAL IV	1,40	1,00	0,48	0,45	0,26	Priorizar
SOBRAL V	0,58	0,35	0,54	0,33	0,18	
SOLONÓPOLIS	1,54	0,82	0,70	0,34	0,42	Priorizar
TAUÁ	1,26	0,74	0,69	0,25	0,32	
TAUAPE	0,71	0,32	0,78	0,21	0,29	
TIANGUÁ	2,01	1,03	0,44	0,43	0,44	Priorizar
TOMÉ	1,19	0,57	0,68	0,27	0,33	
TRAIRI	2,23	1,62	0,60	0,58	0,54	Priorizar
UMARITUBA	1,39	0,74	0,84	0,38	0,41	Priorizar
UMIRIM	2,53	1,77	0,58	0,66	0,58	Priorizar
VARJOTA	0,73	0,39	0,73	0,17	0,28	
VÁRZEA ALEGRE	1,85	0,71	0,67	0,30	0,40	Priorizar
VIÇOSA DO CEARÁ	2,84	1,47	0,46	0,47	0,55	Priorizar

APÊNDICE 2 – ORIENTAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE RESULTADOS

Estrutura padrão do Plano de Resultados

90. O Plano de Resultados deve possuir, no mínimo, o seguinte conteúdo:

1) Apresentação;
2) Objetivos;
3) Diagnóstico das evidências apresentadas no Relatório de Análise
4) Detalhamento do Plano de Resultados da Distribuidora;

    4.1. Resultados esperados;

    4.2. Ações a serem realizadas;

    4.3. Cronograma das ações;

5) Conclusão;
6) Anexos.

Orientação 1

1. A Distribuidora deverá apresentar providências para adequação da qualidade do serviço prestado para todos os conjuntos por meio de Plano de Resultados estruturado conforme modelo apresentado na Estrutura padrão do Plano de Resultado mostrados no item anterior.

2. Para o tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica, o Plano de Resultados apresentado deverá ter o formato indicado nos itens a seguir.

a. Detalhamento do Plano de Resultados

3. No Plano de Resultados, a distribuidora deve apresentar diagnóstico detalhado das evidências apresentadas no Relatório de Análise, elencando as possíveis causas dos problemas relatados.

4. Além das ações de melhoria do processo, a distribuidora deve se comprometer com a obtenção de resultados efetivos e relacionados com os indicadores de desempenho.

5. A distribuidora deve apresentar o Plano de Resultados observando o prazo de vigência constante no Submódulo 3.1 – Procedimentos gerais.

6. No referido Plano, a depender do tipo de Análise, os resultados podem abranger apenas o aspecto global da área de concessão ou, mais ainda, os conjuntos prioritários.

7. A Tabela 6 apresenta os indicadores para a distribuidora cujos valores esperados ao final do Plano devem ser informados. A Tabela 7 expõe os indicadores para os conjuntos prioritários..

Tabela 6 – Resultados mensais esperados para a Distribuidora.

Distribuidora	DEC	DECi	FEC	FECi
SIGLA DISTRIBUIDORA				

Tabela 7 – Resultados mensais esperados para os Conjuntos.

Conjunto	DEC	FEC
Conjunto 1		
Conjunto 2		
Conjunto 3		
...		
Conjunto n		

8. Ressalta-se que durante o período de vigência do Plano de Resultados serão acompanhados os indicadores de todos os conjuntos da concessão.

9. Adicionalmente, a Distribuidora deve apresentar as ações a serem realizadas para a melhoria da qualidade do serviço de continuidade, de acordo com a Tabela 8.

Tabela 8 – Ações para a melhoria da qualidade do serviço

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Data Prevista Início da Implantação	Data Prevista Término da Implantação
1	Ação 1			
2	Ação 2			
3	Ação 3			
...	...			
N	Ação n			

10. distribuidora deve incluir para cada uma das ações elencadas na Tabela 8, o cronograma físico mensal, conforme a Tabela 9 adiante.

Tabela 9 – Ações para a melhoria da qualidade do serviço

Item	Ações	Mês 1	Mês 2	Mês 3	----	Mês 12
1	Ação 1					
2	Ação 2					
3	Ação 3					
...	...					
N	Ação n					

11. É importante mencionar que embora a distribuidora deva se comprometer com a redução dos indicadores dos conjuntos prioritários, destaca-se que todos os conjuntos serão acompanhados, não podendo a empresa apresentar piora no serviço para os demais conjuntos.
12. É importante mencionar que todas as tabelas solicitadas devem ser enviadas em formato de planilha Excel.

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Relatório de Fiscalização
Acompanhamento da Distribuição

Continuidade do Fornecimento

RF/CEE/0003/2021

Concessionária:

Enel Distribuição Ceará

Trimestre outubro/2020 a dezembro/2020

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2021.

Índice

1. Apresentação 3
2. Objetivo 3
3. Análise 3
3.1. Indicador Global DEC 4
3.2. Indicador Global FEC 6
3.3. TMAE - Tempo médio atendimento a emergências 7
3.4. Ações de melhoria. 8
3.5. Resultados nos Conjuntos priorizados 11
4. Justificativas da Distribuidora 12
5. Conclusão 13
6. Recomendação 13

1. Apresentação

De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará (Enel CE), a Coordenadoria de Energia (CEE) da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) realizou, em meados de 2020, análises dos serviços de distribuição de energia especificamente relacionados ao Faturamento, à Ligação Nova com Obras e à Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica.

Cada análise foi consubstanciada em um relatório (Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição), onde foram apresentados os diagnósticos das respectivas fiscalizações e orientações à empresa sobre os problemas identificados. A partir disso, com foco em resultados objetivos, a distribuidora propôs ações, organizados na forma de planos de resultados, por meio dos quais projetava melhoria da qualidade dos serviços fiscalizados, evidenciada pela redução das reclamações e pela evolução dos indicadores analisados. Esses planos têm validade de doze meses, a serem encerrados em setembro de 2021.

Reuniões trimestrais são realizadas com a distribuidora para avaliar os avanços. Trimestralmente um relatório de acompanhamento dos planos de resultados para cada tema analisado é apresentado pela Coordenadoria de Energia. Este é o relatório referente ao tema Continuidade do Fornecimento.

2. Objetivo

Este documento tem por objetivo relatar o desempenho da Enel CE no 1º trimestre do Plano de Resultado referente ao tema Continuidade do Fornecimento cujo período é de outubro de 2020 a setembro de 2021.

3. Análise

A seguir é apresentada análise do tema Continuidade do Fornecimento para o período de 01/10/2020 a 31/12/2020, bem como o diagnóstico realizado, as conclusões e as recomendações. A reunião de avaliação do avanço referente ao primeiro trimestre do plano, com os dados consolidados, foi realizada por videoconferência em 10/02/2021. Focou-se, em especial, no desempenho da distribuidora em relação aos indicadores DEC, FEC e TMAE; além das ações realizadas para a melhoria da qualidade do fornecimento.

A avaliação do desempenho da distribuidora foi realizada objetivamente através dos indicadores pactuados. Esses indicadores, calculados mensalmente, refletem, dentre outros aspectos, quão eficaz foram as ações da concessionária. Para o cumprimento do plano de resultados, a empresa é livre na gestão de suas ações e estratégias, desde que submetidas aos dispositivos regulatórios. Podendo, então, cancelar, reformar e propor novas ações para ajustar a tendência do indicador, conformando-o à meta. É premissa desta estratégia fiscalizatória, o cumprimento de todas as metas mensais. Contudo, na eventualidade de algum descumprimento, os resultados mensais podem ser relativizados e a avaliação pode considerar os resultados históricos do plano e os efeitos cumulativos das medidas adotadas pela distribuidora. O oposto também é verdadeiro. Sucessivas transgressões não podem ser esquecidas frente ao cumprimento recente da meta. Do que se conclui, portanto, que além da regularidade, os resultados recentes devem ter maior influência na análise do desempenho da empresa referente ao indicador avaliado.

3.1. Indicador Global DEC

O indicador afere a duração equivalente de interrupção por unidade consumidora em seu aspecto global, ou seja, abrangendo todos os conjuntos da área de concessão da Distribuidora através da média ponderada dos indicadores DEC dos conjuntos. A forma de cálculo do indicador por conjunto é:

$$\mathrm{DEC} = \frac{\sum_{i=1}^{Cc} DIC(i)}{Cc}, \quad (1)$$

onde *DIC* é a duração de interrupção individual por unidade consumidora e *Cc* é o número total de unidades consumidoras faturadas no período de apuração. O indicador é calculado mensalmente em base anual para a distribuidora.

Os resultados históricos do indicador assim como a projeção para os dozes meses que perfazem o plano de resultados estão ilustrados na Figura 1. Os resultados referentes ao primeiro trimestre estão representados nas Figuras 2 e 3, a primeira apresentando os resultados do DEC Global para o primeiro trimestre do Plano e a Figura 3 apresentando os dados do número de conjuntos dentro do limite regulatório, aqueles com valores até 140% do limite e os que estão acima de 140% do limite. Delas conclui-se que as ações empregadas não estão sendo suficientes. Houve descumprimento em todos os meses do período e os conjuntos acima do limite aumentaram. A proposta da Distribuidora no Plano de Resultados indicava uma certa estabilidade nos dados do DEC nos primeiros três meses do Plano, no entanto o que se verificou foi uma piora nos dois primeiros

meses e um indicativo de estabilidade no terceiro mês. Espera-se, portanto, a inflexão negativa do indicador no próximo período de análise, sob pena de o resultado final tornar-se inalcançável.

Figura 1 - Valores históricos de DEC Global e projeções.

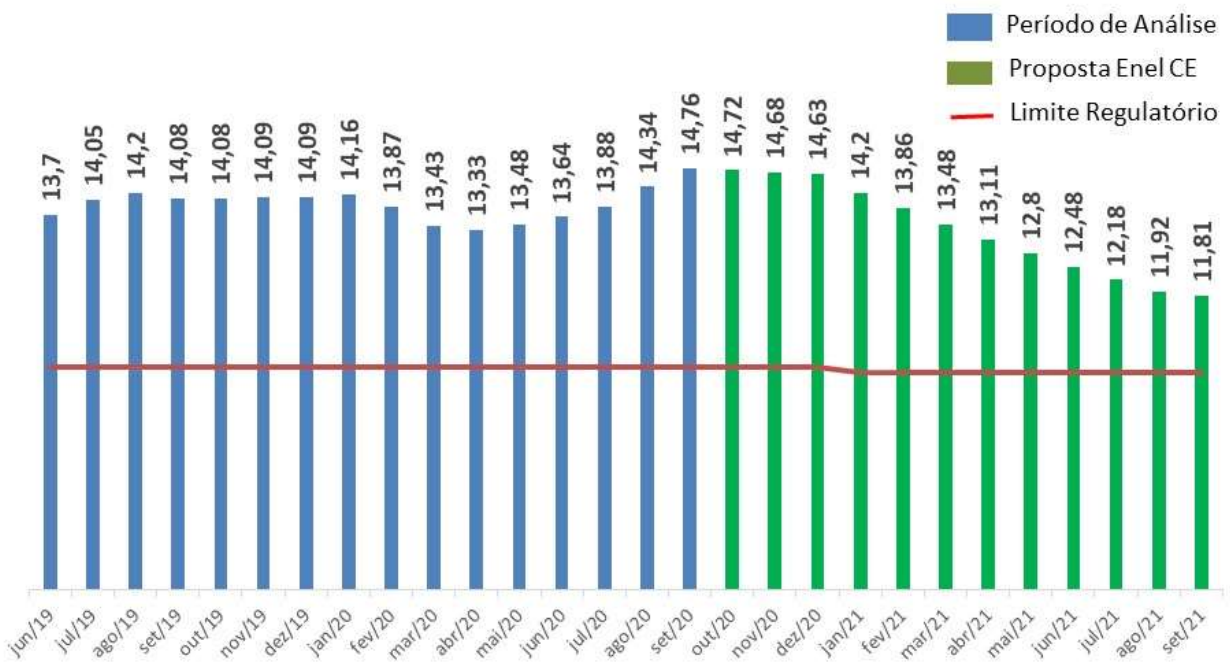


Figura 2 - Resultados de DEC Global.

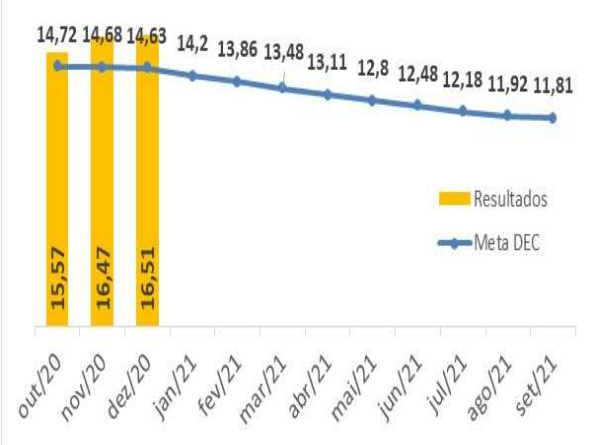
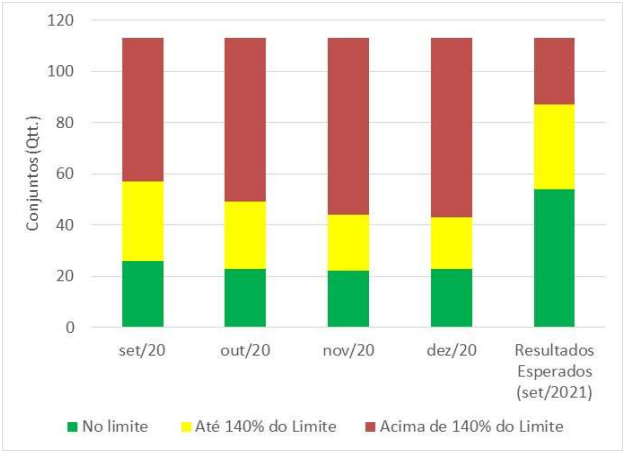


Figura 3 – Resultados de DEC por Conjuntos



3.2. Indicador Global FEC

O indicador afere a frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora em seu aspecto global, ou seja, abrangendo todos os conjuntos da área de concessão da Distribuidora através da média ponderada dos indicadores FEC dos conjuntos. A forma de cálculo do indicador por conjunto é:

$$\text{FEC} = \frac{\sum_{i=1}^{Cc} FIC(i)}{Cc}$$

onde *FIC* é a frequência de interrupção individual por unidade consumidora e *Cc* é o número total de unidades consumidoras faturadas no período de apuração. O indicador é calculado mensalmente em base anual para a distribuidora.

Os resultados históricos do indicador assim como a projeção para os dozes meses que perfazem o plano de resultados estão ilustrados na Figura 14. Os resultados referentes ao primeiro trimestre estão representados nas Figura 5 e 6; a primeira apresentando os resultados do FEC Global para o primeiro trimestre do Plano (outubro a dezembro de 2020) e a Figura 6 apresentando os dados do número de conjuntos dentro do limite regulatório, aqueles com valores até 122% do limite e os que estão acima de 122% do limite. Delas conclui-se que as ações empregadas não estão sendo suficientes. Houve descumprimento do que foi acordado no Plano em todos os meses, no entanto, os dados de FEC Global ainda estão dentro dos limites regulatórios. O que preocupa é que houve uma piora no número de conjuntos com valores acima do limite regulatório. Espera-se, portanto, que os números de conjuntos acima do limite regulatório de FEC Global reduzam no próximo trimestre.

Figura 4 - Valores históricos de FEC Global e projeções.



Figura 5- Resultados de FEC Global.

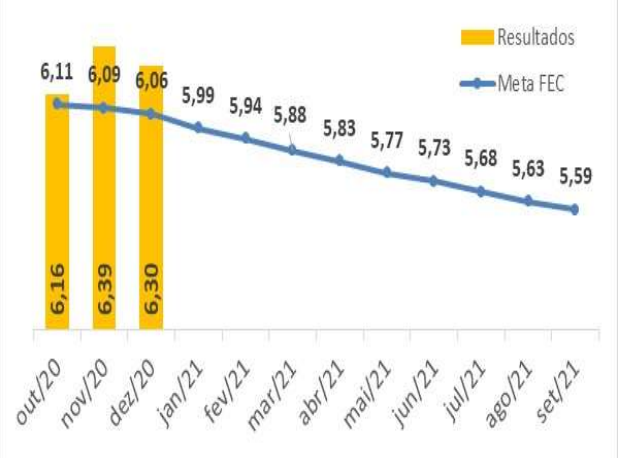
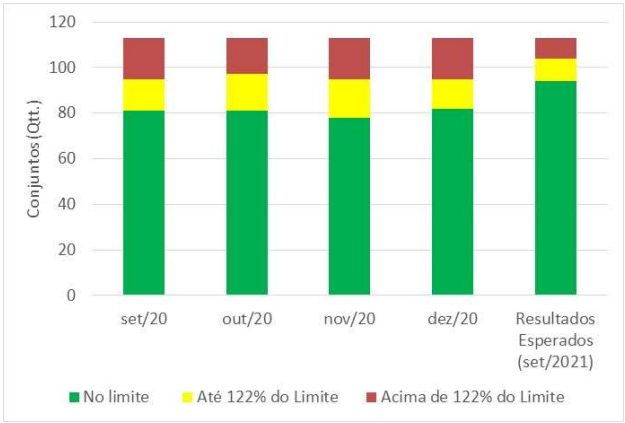


Figura 6 – Resultados de FEC por Conjuntos



3.3. TMAE - Tempo médio de atendimento a emergências

O indicador afere o valor médio correspondente aos tempos de atendimento a ocorrências emergenciais (TAE) das equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado, correspondendo à soma dos tempos TMP (Tempo Médio de Preparação), TMD (Tempo Médio de Deslocamento) e TME (Tempo Médio de Execução. O desempenho histórico da empresa e a meta mensal proposta estão representadas na Figura 7, enquanto a Figura 8 apresenta os resultados do primeiro trimestre do Plano. Das figuras conclui-se que o resultado para este indicador foi satisfatório, tendo a empresa alcançado valores inferiores a meta final do

Plano já no primeiro trimestre. Há que se salientar que este indicador pode sofrer variações sazonais e que a vigilância sobre o mesmo deve ser constante.

Figura 7 - Valores históricos de TMAE e projeções.

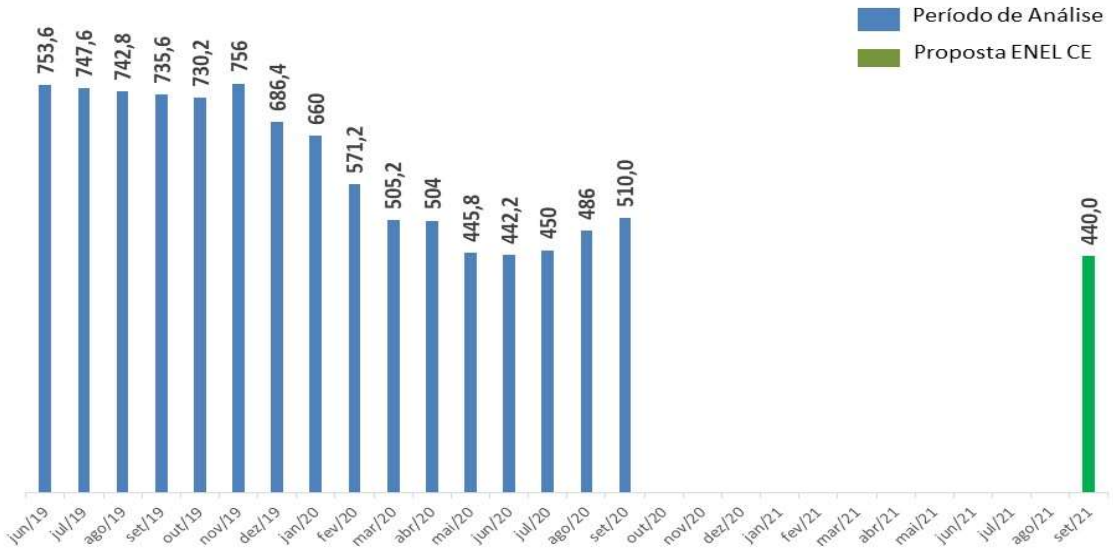
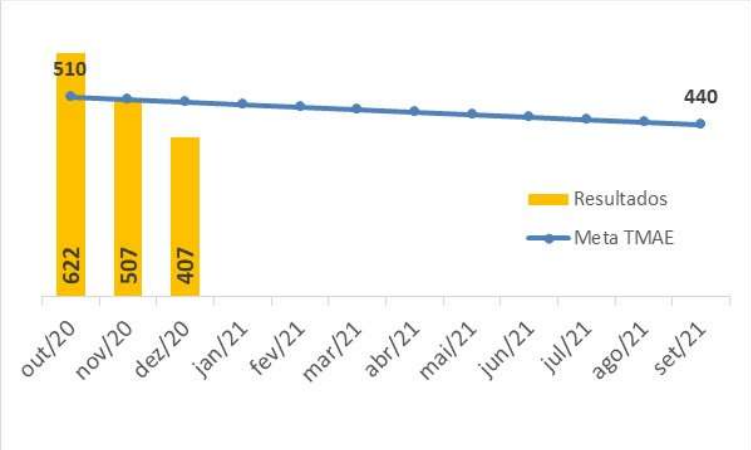


Figura 8 - Resultados de TMAE.



3.4. Ações de melhoria.

A concessionária havia apresentado nove ações para a melhoria da qualidade do serviço, apresentadas na *Tabela 1*. Na reunião de acompanhamento dos avanços do plano, a empresa apresentou o

andamento das ações compromissadas, cujo percentual de avanço está apresentado na última coluna da Tabela 1.

Tabela 1 - Plano de ação para a melhoria da qualidade do serviço.

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Previsão Início Implant.	Previsão Término Implant.	Avanço (%)
1	Reforma de Média Tensão	ACARAÚ - AMONTADA - BAIXO ACARAU II - BEBERIBE - BOA VIAGEM - CAMOCIM - CRATEÚS - CRUZ - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - MARCO - NOVA RUSSAS - SÃO LUIS DO CURU - SOBRAL IV - UMIRIM - VIÇOSA DO CEARÁ	out/20	set/21	7%
2	Proteção de Ramal de Média Tensão	ACARAPE - ARARENDA - BARRA DO FIGUEREDO - BATURITÉ - BOA VIAGEM - BREJO SANTO - CRATEÚS - CRATO - GRANJA - GUARAMIRANGA - ICÓ - IGUATU - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - JAGUARIBE - JUAZEIRO DO NORTE - LAVRAS DA MANGABEIRA - MACAOCA - MASSAPÊ - MOMBAÇA - NOVA OLINDA - NOVA RUSSAS - RUSSAS I - SOBRAL IV - TIANGUÁ	out/20	set/21	0%
3	Telecontrole	ACARAÚ - ACOPIARA - AMONTADA - AQUIRAZ - ARACATI - ARARAS I - ARARIPE - BAIXO ACARAU II - BALANÇO - BARRA DO CEARÁ - BATURITÉ - BREJO SANTO - CAMOCIM - CAMPOS SALES - CANINDÉ - CARIRÉ - CASCAVEL - COLUNA - CRATEÚS - CRUZ - DISTRITO INDUSTRIAL II - GRANJA - HORIZONTE - IGUATU - INHUÇU - INHUPORANGA - IPU - ITAPAJÉ - ITAPIPOCA - JAGUARIBE - JAGUARUANA - JUAZEIRO DO NORTE - LAVRAS DA MANGABEIRA - LIMOEIRO DO NORTE - MACAOCA - MARANGUAPE - MARCO - MASSAPÊ - MESSEJANA - MONSENHOR TABOSA - MORADA NOVA - MUCAMBO - PACAJUS - PARAIPABA - PARAMBU - PICI - PRESIDENTE KENNEDY - QUIXADÁ - QUIXERAMOBIM - SANTA QUITÉRIA - SÃO LUIS DO CURU - SENADOR POMPEU - SOBRAL I - SOBRAL V - TIANGUÁ - TRAIRI - UMIRIM	out/20	set/21	51%
4	Self Healing	ACARAPE - AQUIRAZ - BATURITÉ - BEBERIBE - CASCAVEL - COLUNA - DISTRITO INDUSTRIAL I - DISTRITO INDUSTRIAL II - GUARAMIRANGA - JUREMA - MARANGUAPE - MONDUBIM - PACAJUS	out/20	set/21	0%
5	Interconexão de Rede de Média Tensão		out/20	set/21	3%
6	Reforma de Baixa Tensão	ACARAÚ - BARRA DO CEARÁ - BEBERIBE - BOM JARDIM - BONSUCESSO - CARACARÁ - EUSÉBIO - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA -	out/20	set/21	23%

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Previsão Início Implant.	Previsão Término Implant.	Avanço (%)
		JUREMA - MARCO - PARAIPABA - PICI - SÃO LUIS DO CURU - SOBRAL IV - UMIRIM - VIÇOSA DO CEARÁ			
7	Monitor de Ramal	ACARAÚ - AGUA FRIA - AMONTADA - AQUIRAZ - ARACATI - ARARAS I - ARARIPE - BAIXO ACARAU II - BALANÇO - BANABUIÚ - BARRA DO CEARÁ - BARRA DO FIGUEREDO - BATURITÉ - BEBERIBE - BOA VIAGEM - BOM JARDIM - BONSUCESSO - BREJO SANTO - CAMOCIM - CAMPOS SALES - CANINDÉ - CARACARÁ - CASCAVEL - CAUCAIA - CRATEÚS - CRATO - CRUZ - DISTRITO INDUSTRIAL I - EUSÉBIO - IGUATU - INDEPENDÊNCIA - INHUPORANGA - IPU - ITAIÇABA - ITAPIPOCA - JAGUARUANA - JUAZEIRO DO NORTE II - JUREMA - LAVRAS DA MANGABEIRA - LIMOEIRO DO NORTE - MARANGUAPE - MARCO - MASSAPÊ - MESSEJANA - MONDUBIM - MONSENHOR TABOSA - MORADA NOVA - MUCAMBO - NOVA OLINDA - NOVA RUSSAS - PACAJUS - PARAMBU - QUIXERAMOBIM - RUSSAS I - SANTA QUITÉRIA - SÃO LUIS DO CURU - SENADOR POMPEU - SOBRAL I - SOBRAL IV - TAUÁ - TIANGUÁ - UMIRIM - VARJOTA - VÁRZEA ALEGRE - VIÇOSA DO CEARÁ	out/20	set/21	0%
8	Desmembramento de Centro de Distribuição	ACARAPE - ACARAÚ - ACOPIARA - AGUA FRIA - BOM JARDIM - CAMOCIM - CANINDÉ - CAUCAIA - CRATEÚS - CRATO - DISTRITO INDUSTRIAL I - DISTRITO INDUSTRIAL II - INHUÇU - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - JAGUARIBE - JUAZEIRO DO NORTE - JUAZEIRO DO NORTE II - JUREMA - LIMOEIRO DO NORTE - MARANGUAPE - MONDUBIM - MUCAMBO - NOVA RUSSAS - PACAJUS - PARAIPABA - QUIXADÁ - QUIXERAMOBIM - SÃO LUIS DO CURU - TAUÁ - TIANGUÁ - TRAIRI - UMIRIM	out/20	set/21	0%
9	Melhoria do Processo de Gerenciamento de Faltas	TODOS OS CONJUNTOS	out/20	set/21	65%

A empresa apresentou os avanços apenas em 3 das 9 ações propostas e, em 4 delas, avanços nulos, o que justifica os resultados insatisfatórios apresentados nos indicadores DEC e FEC.

3.5. *Resultados nos Conjuntos priorizados*

A Tabela 2 apresenta os conjuntos prioritários elencados quando da apresentação da Nota Técnica NTEC/CEE/0005/2020, que avaliou o Plano de Resultados da Distribuidora. A Tabela apresenta os resultados verificados no final do primeiro trimestre e as respectivas comparações com o limite regulatório do indicador e com a meta proposta pela Distribuidora para o final do Plano.

Tabela 2 – DEC dos Conjuntos priorizados

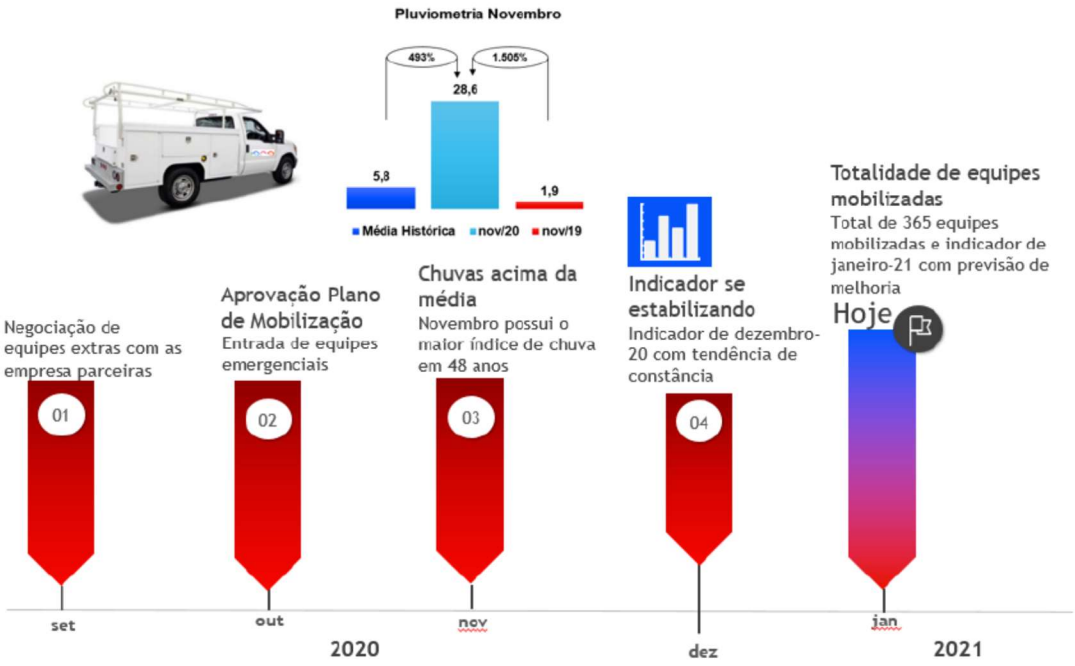
Conjunto	DEC (Dez/20)	DEC limite 2021	DEC Meta ENEL CE	Acima do Limite (%)	Acima da Meta (%)
ACARAÚ	53	11	26,91	482%	197%
ACOPIARA	24	11	14,05	218%	171%
AGUA FRIA	8	8	6,17	100%	130%
AMONTADA	61	11	35,35	555%	173%
AQUIRAZ	19	10	14,91	190%	127%
ARACATI	15	12	11,64	125%	129%
ARARAS I	22	12	15,43	183%	143%
BAIXO ACARAÚ II	63	11	44,55	573%	141%
BALANÇO	20	11	14,53	182%	138%
BANABUIÚ	21	12	16,97	175%	124%
BARRA DO FIGUEREDO	18	11	15,11	164%	119%
BEBERIBE	24	13	18,11	185%	133%
CAMOCIM	22	12	14,5	183%	152%
CARACARÁ	33	11	22,26	300%	148%
CARIRÉ	27	12	17,86	225%	151%
CASCAVEL	20	13	13,82	154%	145%
CAUCAIA	16	11	11,63	145%	138%
COREAÚ	31	11	21,25	282%	146%
CRATEÚS	20	12	16,18	167%	124%
NOVA RUSSAS	20	11	14,73	182%	136%
PAPICU	8	7	6,71	114%	119%
PARAIPABA	29	11	16,53	264%	175%
PARAMBU	26	11	19,04	236%	137%
SÃO LUIS DO CURU	33	10	21,27	330%	155%
SENADOR POMPEU	20	11	13,9	182%	144%
SOBRAL IV	32	10	21,36	320%	150%
SOLONÓPOLIS	29	11	17	264%	171%
TIANGUÁ	28	10	17,64	280%	159%
TRAIRI	40	11	21,32	364%	188%
UMARITUBA	14	11	10,99	127%	127%
UMIRIM	32	11	22,07	291%	145%
VÁRZEA ALEGRE	25	10	16,3	250%	153%
VIÇOSA DO CEARÁ	36	11	27,74	327%	130%

Os Dados apresentados na Tabela 2 ressaltam o desempenho abaixo do esperado da Distribuidora durante o primeiro trimestre do Plano de Resultados. Os conjuntos considerados prioritários, que foram assim escolhidos por apresentarem indicadores preocupantes, ainda se encontram na mesma situação.

4. Justificativas da Distribuidora

Na apresentação dos resultados do primeiro trimestre do Plano de Resultados, a Distribuidora apresenta justificativas para o desempenho abaixo do esperado dos indicadores de continuidade. A Figura 9 resume os principais eventos do período que prejudicaram o atingimento das metas, com destaque para o alto índice pluviométrico registrado no mês de novembro de 2020. A Distribuidora também tece comentários sobre a inclusão dos desligamentos programados nos indicadores, que, segundo ela, deveriam ser excluídos da apuração dos indicadores DIC e FIC, já que "os desligamentos programados, em sua origem, visam na grande maioria das vezes intervenções na rede de distribuição para proporcionar aos consumidores melhoria na prestação do serviço de energia elétrica.". A Distribuidora também ressalta o aumento na contratação de equipes de campo, que passaram de 219 em setembro/2020 para 395 em janeiro de 2020. Este acréscimo estaria diretamente relacionado à melhoria apresentada no indicador TMAE.

Figura 9 – Principais impactos no 4T de 2020 nos Indicadores de Continuidade



5. Conclusão

Considerando o desempenho apresentado, verificou-se que as metas projetadas para o plano de resultados referente aos indicadores de continuidade não foram alcançadas. Há que se ressalvar o desempenho do indicador TMAE, que mostrou uma redução significativa e que pode resultar em melhoria dos indicadores DEC e FEC no próximo período de avaliação. O fato de que a empresa aumentou o seu contingente de equipes de atendimento também é um indício positivo. Quanto a implantações de ações para a melhoria da qualidade do serviço, o avanço da Distribuidora se mostrou irregular, com algumas ações acima do esperado e outras com avanço nulo.

De toda forma, ressalta-se que estamos no primeiro trimestre do Plano e que a Distribuidora ainda tem uma janela para melhorar seu desempenho. Espera-se que no próximo ciclo de avaliação os indicadores de continuidade apresentem uma inflexão descendente, sob o risco de tornar inviável o atingimento das metas propostas. Ressalta-se que um desempenho aquém do esperado pode ensejar o cancelamento do Plano de Resultados e a abertura de fiscalização específica.

6. Recomendação

Diante do exposto, recomenda-se a continuação do acompanhamento do Plano de Resultados pactuados com o objetivo de verificar as melhorias obtidas para o tema Continuidade do Fornecimento.

CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300

Assinado de forma digital por CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300
Dados: 2021.02.24 10:08:24 -03'00'

CÁSSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE
Analista de Regulação

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
ACOMPANHAMENTO DA DISTRIBUIÇÃO

Continuidade do Fornecimento

RF/CEE/0024/2021

Concessionária:

Enel Distribuição Ceará

Julho/2021 a Agosto/2021

Fortaleza, 27 de outubro de 2021.

Índice

1. Apresentação 3
2. Objetivo 3
3. Análise 4
3.1. Indicador Global DEC 4
3.2. DEC dos Conjuntos 6
3.3. Indicador Global FEC 7
3.4. FEC dos Conjuntos 8
3.5. TMAE - Tempo médio de atendimento a emergências 9
3.6. Ações de melhoria. 10
4. Justificativas da Distribuidora 13
5. Conclusão 14
6. Recomendação 15

1. Apresentação

De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão. Dessa forma, visando à melhoria do desempenho da Enel Distribuição Ceará (Enel CE), a Coordenadoria de Energia (CEE) da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) realizou, em meados de 2020, análises dos serviços de distribuição de energia especificamente relacionados ao Faturamento, à Ligação Nova com Obras e à Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica.

Cada análise foi consubstanciada em um relatório (Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição), onde foram apresentados os diagnósticos das respectivas fiscalizações e orientações à empresa sobre os problemas identificados. A partir disso, com foco em resultados objetivos, a distribuidora propôs ações, organizados na forma de planos de resultados, por meio dos quais projetava melhoria da qualidade dos serviços fiscalizados, evidenciada pela redução das reclamações e pela evolução dos indicadores analisados. Esses planos têm validade de doze meses, a serem encerrados em setembro de 2021.

Reuniões periódicas são realizadas com a distribuidora para avaliar os avanços. No caso específico da Fiscalização de Continuidade do Fornecimento foi acordado que o acompanhamento seria bimensal a partir de janeiro de 2021. Este é o relatório referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o período de Julho a Agosto de 2021.

2. Objetivo

Este documento tem por objetivo relatar o desempenho da Enel CE no período de Julho a Agosto de 2021 do Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento cujo período é de outubro de 2020 a setembro de 2021.

3. Análise

A seguir é apresentada a análise do tema Continuidade do Fornecimento para o **período de 1/7/2021 a 31/8/2021**, bem como o diagnóstico realizado, as conclusões e as recomendações. A reunião de avaliação do avanço do plano, com os dados consolidados, foi realizada por videoconferência em 14/10/2021. Focou-se, em especial, no desempenho da distribuidora em relação aos indicadores DEC, FEC e TMAE; além das ações realizadas para a melhoria da qualidade do fornecimento.

A avaliação do desempenho da distribuidora foi realizada objetivamente através dos indicadores pactuados. Esses indicadores, calculados mensalmente, refletem, dentre outros aspectos, quão eficaz foram as ações da concessionária. Para o cumprimento do plano de resultados, a empresa é livre na gestão de suas ações e estratégias, desde que submetidas aos dispositivos regulatórios. Podendo, então, cancelar, reformar e propor novas ações para ajustar a tendência do indicador, conformando-o à meta. É premissa desta estratégia fiscalizatória, o cumprimento de todas as metas mensais. Contudo, na eventualidade de algum descumprimento, os resultados mensais podem ser relativizados e a avaliação pode considerar os resultados históricos do plano e os efeitos cumulativos das medidas adotadas pela distribuidora. O oposto também é verdadeiro. Sucessivas transgressões não podem ser esquecidas frente ao cumprimento recente da meta. Do que se conclui, portanto, que além da regularidade, os resultados recentes devem ter maior influência na análise do desempenho da empresa referente ao indicador avaliado.

3.1. Indicador Global DEC

O indicador afere a duração equivalente de interrupção por unidade consumidora em seu aspecto global, ou seja, abrangendo todos os conjuntos da área de concessão da Distribuidora

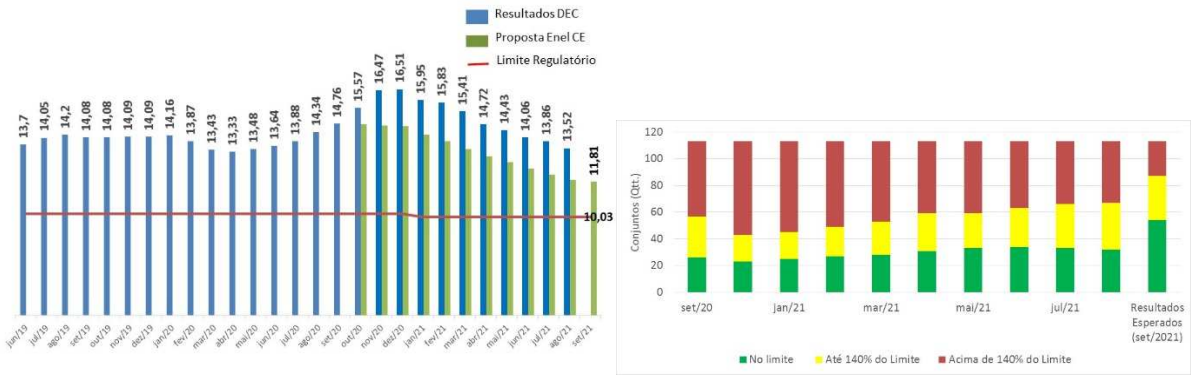
através da média ponderada dos indicadores DEC dos conjuntos. A forma de cálculo do indicador por conjunto é:

$$\mathrm{DEC} = \frac{\sum_{i=1}^{Cc} DIC(i)}{Cc}, \qquad (1)$$

onde *DIC* é a duração de interrupção individual por unidade consumidora e *Cc* é o número total de unidades consumidoras faturadas no período de apuração. O indicador é calculado mensalmente em base anual para a distribuidora.

Os resultados do indicador assim como a projeção para os doze meses que perfazem o plano de resultados estão ilustrados na Figura 1. Os resultados referentes ao número de conjuntos dentro do limite regulatório, aqueles com valores até 140% do limite e os que estão acima de 140% do limite primeiro trimestre estão representados na Figuras 2. **Houve descumprimento das metas do DEC em todos os meses do período e os conjuntos acima do limite regulatório representam atualmente apenas 28% do total de conjuntos da distribuidora, apresentando uma ligeira queda em relação ao último período de avaliação. A inflexão negativa do indicador DEC, que vem sendo observada desde o início de 2021, se manteve neste período, no entanto, ainda em valores médios que, se mantidos, não permitirão o atingimento na meta proposta para o final do plano**.

Figura 1 - Valores históricos de DEC Global e resultados de DEC por Conjuntos.



3.2. *DEC dos Conjuntos*

A Figura 2 apresenta a distribuição geográfica dos 113 conjuntos da ENEL CE destacados por faixa de superação do limite regulatório de DEC de cada um. Nele podemos verificar que os conjuntos em situação crítica (acima de 140% do limite, em vermelho) se agrupam em áreas específicas distribuição gerencial da Distribuidora, a saber: Regionais Centro Sul, Atlântico e Norte.

A Figura 3 apresenta a situação dos indicadores DEC dos conjuntos considerados prioritários no Plano de Resultados. Na Figura estão representados o DEC de Agosto de 2021 dos conjuntos, além do limite regulatório e da meta proposta pela Distribuidora a ser atingida ao final do Plano. Dos 30 (trinta) conjuntos listados, verificamos que a Distribuidora atingiu a meta proposta em 9 (nove) conjuntos e que em 20 (vinte) deles o indicador ainda está superior a 20.

Figura 2 - Mapa do Ceará com a indicação da situação do DEC dos conjuntos.

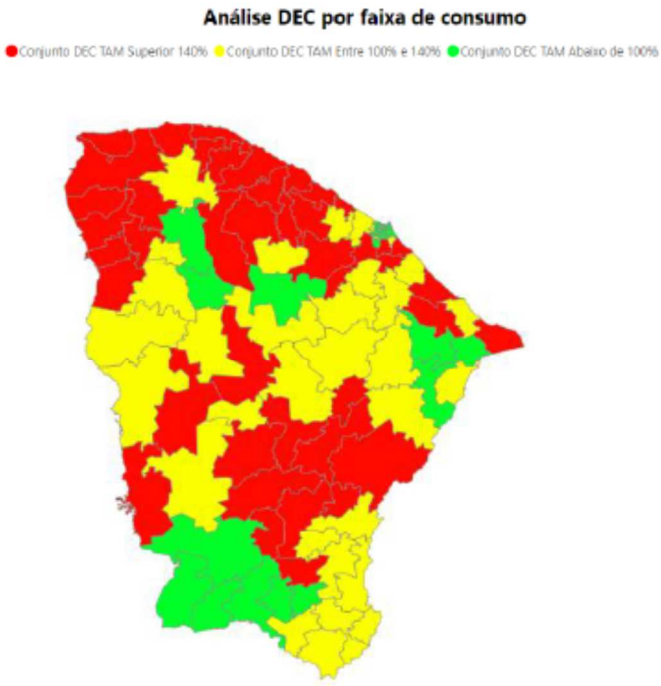
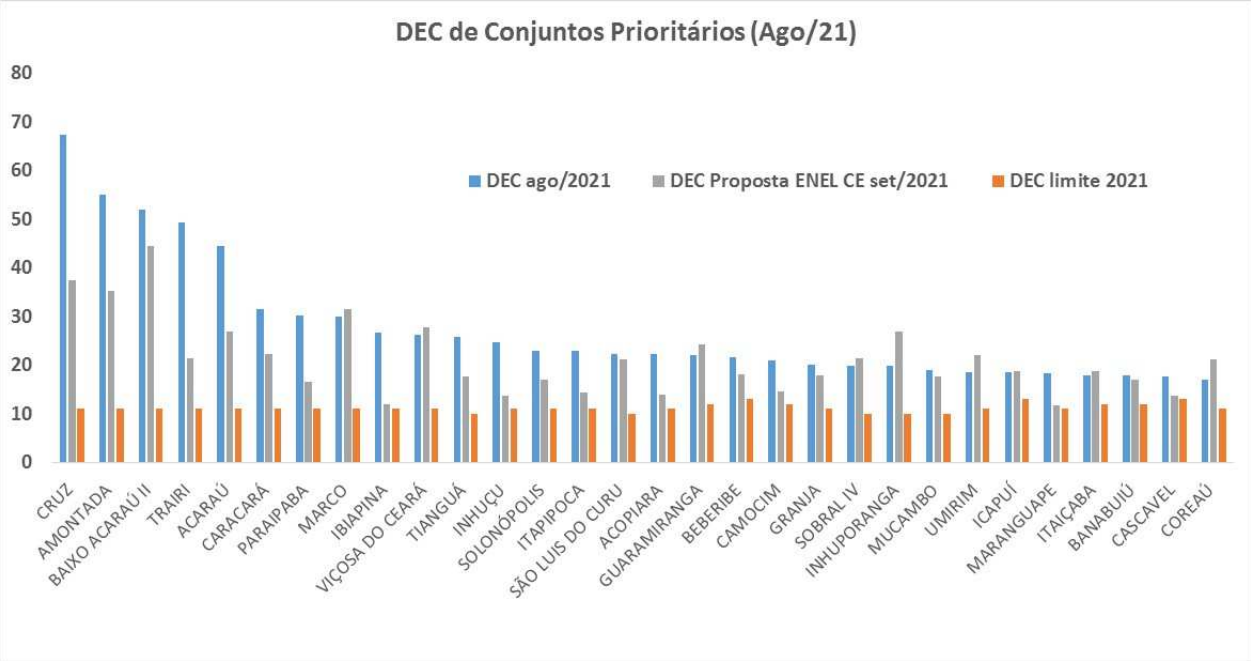


Figura 3 – Indicador DEC e metas propostas para os conjuntos prioritários.



3.3. *Indicador Global FEC*

O indicador afere a frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora em seu aspecto global, ou seja, abrangendo todos os conjuntos da área de concessão da Distribuidora através da média ponderada dos indicadores FEC dos conjuntos. A forma de cálculo do indicador por conjunto é:

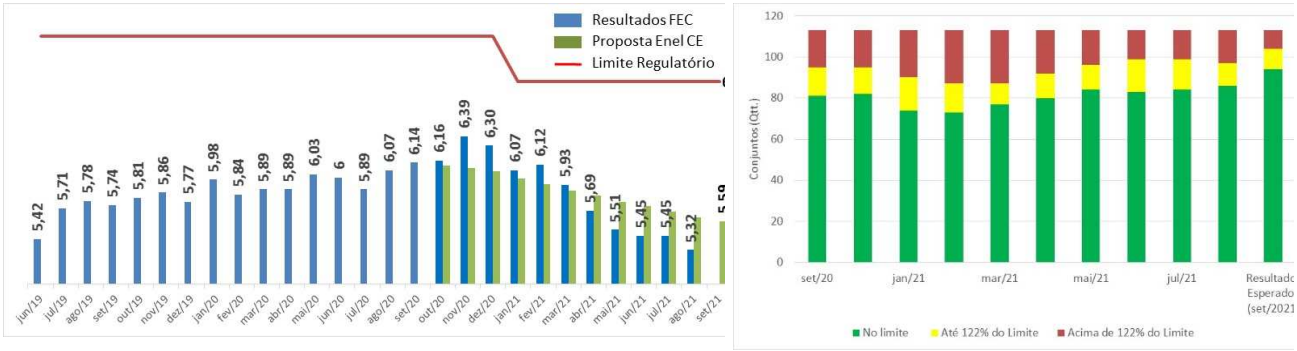
$$\mathrm{FEC} = \frac{\sum_{i=1}^{Cc} FIC(i)}{Cc}$$

onde *FIC* é a frequência de interrupção individual por unidade consumidora e *Cc* é o número total de unidades consumidoras faturadas no período de apuração. O indicador é calculado mensalmente em base anual para a distribuidora.

Os resultados do indicador assim como a projeção para os doze meses que perfazem o plano de resultados estão ilustrados na Figura 1. Os resultados referentes ao número de conjuntos dentro do limite regulatório, aqueles com valores até 122% do limite e os que estão acima de 122% do limite primeiro trimestre estão representados na Figuras 4. **Das figuras conclui-se que as ações**

empregadas estão apresentando alguns resultados esperados. Nos últimos 05 (cinco) meses, o FEC registrado ficou abaixo da meta acordada. O que devemos continuar em alerta é com relação ao número de conjuntos com valores acima do limite regulatório; que são superiores aos registrados no início do plano em apenas 6,1%, enquanto a meta acordada prevê um aumento de 16% neste número. Passados 91% do tempo total do Plano de Resultados, têm-se o indicativo de que a metas acordadas quanto ao número de conjuntos acima do limite regulatório não serão atingidas.

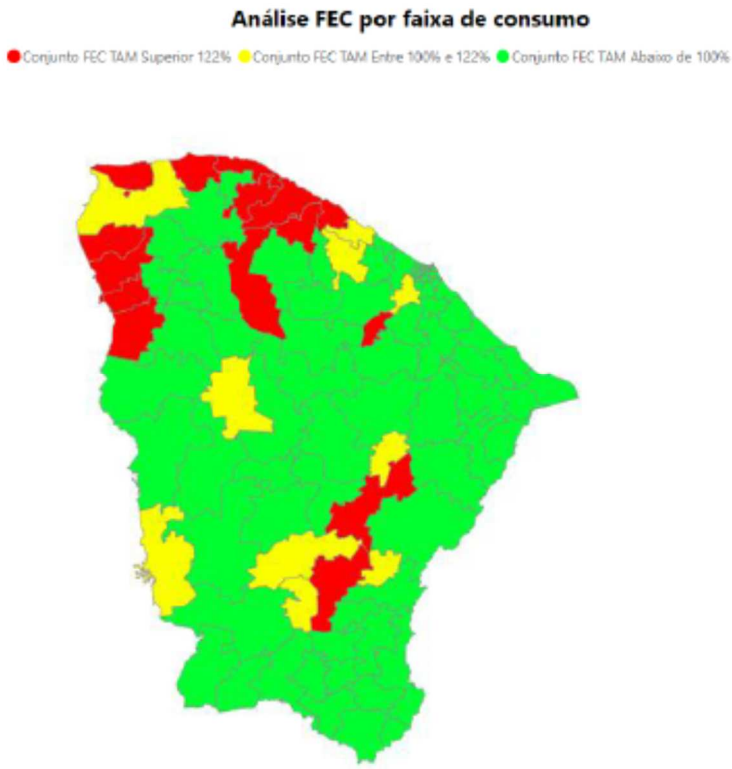
Figura 4 - Valores históricos de FEC Global e resultados de FEC por Conjuntos.



3.4. FEC dos Conjuntos

A Figura 5 apresenta a distribuição geográfica dos 113 conjuntos da ENEL CE destacados por faixa de superação do limite regulatório de FEC de cada um. Nele podemos verificar que os conjuntos em situação crítica (acima de 122% do limite, em vermelho), assim como ocorre com o indicador FEC,se agrupam em áreas específicas distribuição gerencial da Distribuidora, a saber: Regionais Centro Sul, Atlântico e Norte.

Figura 5 - Mapa do Ceará com a indicação da situação do FEC dos conjuntos.

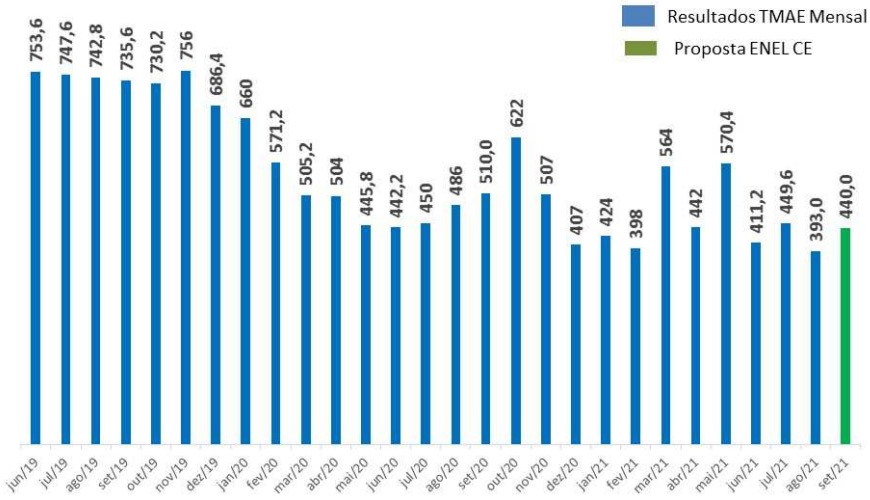


3.5. TMAE - Tempo médio de atendimento a emergências

O indicador afere o valor médio correspondente aos tempos de atendimento a ocorrências emergenciais (TAE) das equipes de emergência, para o atendimento às ocorrências emergenciais verificadas em um determinado conjunto de unidades consumidoras, no período de apuração considerado, correspondendo à soma dos tempos TMP (Tempo Médio de Preparação), TMD (Tempo Médio de Deslocamento) e TME (Tempo Médio de Execução. O desempenho do indicador da empresa e a meta mensal proposta estão representadas na Figura 5. **Da figura conclui-se que o resultado para este indicador foi satisfatório, tendo a empresa alcançado valores**

inferiores à meta final do Plano. Há que se salientar que este indicador pode sofrer variações sazonais e que a vigilância sobre o mesmo deve ser constante.

Figura 5 - Valores históricos de TMAE e projeções.



3.6. *Ações de melhoria.*

A concessionária havia apresentado nove ações para a melhoria da qualidade do serviço, e na reunião de acompanhamento dos avanços do plano, a empresa apresentou o andamento das ações compromissadas até o momento. Os dados, incluindo o percentual de avanço de cada ação, estão apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Plano de ação para a melhoria da qualidade do serviço.

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Previsão Início Implant.	Previsão Término Implant.	Avanço (%)
1	Reforma de Média Tensão	ACARAÚ - AMONTADA - BAIXO ACARAU II - BEBERIBE - BOA VIAGEM - CAMOCIM - CRATEÚS - CRUZ - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - MARCO - NOVA RUSSAS - SÃO LUIS DO CURU - SOBRAL IV - UMIRIM - VIÇOSA DO CEARÁ	out/20	set/21	24%
2	Proteção de Ramal de Média Tensão	ACARAPE - ARARENDA - BARRA DO FIGUEREDO - BATURITÉ - BOA VIAGEM - BREJO SANTO - CRATEÚS - CRATO - GRANJA - GUARAMIRANGA - ICÓ - IGUATU - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA -	out/20	set/21	0%

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Previsão Início Implant.	Previsão Término Implant.	Avanço (%)
		JAGUARIBE - JUAZEIRO DO NORTE - LAVRAS DA MANGABEIRA - MACAOCA - MASSAPÊ - MOMBAÇA - NOVA OLINDA - NOVA RUSSAS - RUSSAS I - SOBRAL IV - TIANGUÁ			
3	Telecontrole	ACARAÚ - ACOPIARA - AMONTADA - AQUIRAZ - ARACATI - ARARAS I - ARARIPE - BAIXO ACARAU II - BALANÇO - BARRA DO CEARÁ - BATURITÉ - BREJO SANTO - CAMOCIM - CAMPOS SALES - CANINDÉ - CARIRÉ - CASCAVEL - COLUNA - CRATEÚS - CRUZ - DISTRITO INDUSTRIAL II - GRANJA - HORIZONTE - IGUATU - INHUÇU - INHUPORANGA - IPU - ITAPAJÉ - ITAPIPOCA - JAGUARIBE - JAGUARUANA - JUAZEIRO DO NORTE - LAVRAS DA MANGABEIRA - LIMOEIRO DO NORTE - MACAOCA - MARANGUAPE - MARCO - MASSAPÊ - MESSEJANA - MONSENHOR TABOSA - MORADA NOVA - MUCAMBO - PACAJUS - PARAIPABA - PARAMBU - PICI - PRESIDENTE KENNEDY - QUIXADÁ - QUIXERAMOBIM - SANTA QUITÉRIA - SÃO LUIS DO CURU - SENADOR POMPEU - SOBRAL I - SOBRAL V - TIANGUÁ - TRAIRI - UMIRIM	out/20	set/21	150%
4	Self Healing	ACARAPE - AQUIRAZ - BATURITÉ - BEBERIBE - CASCAVEL - COLUNA - DISTRITO INDUSTRIAL I - DISTRITO INDUSTRIAL II - GUARAMIRANGA - JUREMA - MARANGUAPE - MONDUBIM - PACAJUS	out/20	set/21	180%
5	Interconexão de Rede de Média Tensão		out/20	set/21	38%
6	Reforma de Baixa Tensão	ACARAÚ - BARRA DO CEARÁ - BEBERIBE - BOM JARDIM - BONSUCESSO - CARACARÁ - EUSÉBIO - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - JUREMA - MARCO - PARAIPABA - PICI - SÃO LUIS DO CURU - SOBRAL IV - UMIRIM - VIÇOSA DO CEARÁ	out/20	set/21	55%
7	Monitor de Ramal	ACARAÚ - AGUA FRIA - AMONTADA - AQUIRAZ - ARACATI - ARARAS I - ARARIPE - BAIXO ACARAU II - BALANÇO - BANABUIÚ - BARRA DO CEARÁ - BARRA DO FIGUEREDO - BATURITÉ - BEBERIBE - BOA VIAGEM - BOM JARDIM - BONSUCESSO - BREJO SANTO - CAMOCIM - CAMPOS SALES - CANINDÉ - CARACARÁ - CASCAVEL - CAUCAIA - CRATEÚS - CRATO - CRUZ - DISTRITO INDUSTRIAL I - EUSÉBIO - IGUATU - INDEPENDÊNCIA - INHUPORANGA - IPU - ITAIÇABA - ITAPIPOCA -	out/20	set/21	26%

Item	Ações	Conjunto (s) Beneficiado (s)	Previsão Início Implant.	Previsão Término Implant.	Avanço (%)
		JAGUARUANA - JUAZEIRO DO NORTE II - JUREMA - LAVRAS DA MANGABEIRA - LIMOEIRO DO NORTE - MARANGUAPE - MARCO - MASSAPÊ - MESSEJANA - MONDUBIM - MONSENHOR TABOSA - MORADA NOVA - MUCAMBO - NOVA OLINDA - NOVA RUSSAS - PACAJUS - PARAMBU - QUIXERAMOBIM - RUSSAS I - SANTA QUITÉRIA - SÃO LUIS DO CURU - SENADOR POMPEU - SOBRAL I - SOBRAL IV - TAUÁ - TIANGUÁ - UMIRIM - VARJOTA - VÁRZEA ALEGRE - VIÇOSA DO CEARÁ			
8	Desmembramento de Centro de Distribuição	ACARAPE - ACARAÚ - ACOPIARA - AGUA FRIA - BOM JARDIM - CAMOCIM - CANINDÉ - CAUCAIA - CRATEÚS - CRATO - DISTRITO INDUSTRIAL I - DISTRITO INDUSTRIAL II - INHUÇU - INHUPORANGA - IPU - ITAPIPOCA - JAGUARIBE - JUAZEIRO DO NORTE - JUAZEIRO DO NORTE II - JUREMA - LIMOEIRO DO NORTE - MARANGUAPE - MONDUBIM - MUCAMBO - NOVA RUSSAS - PACAJUS - PARAIPABA - QUIXADÁ - QUIXERAMOBIM - SÃO LUIS DO CURU - TAUÁ - TIANGUÁ - TRAIRI - UMIRIM	out/20	set/21	0%
9	Melhoria do Processo de Gerenciamento de Faltas	TODOS OS CONJUNTOS	out/20	set/21	65%

Passados 91% do período acordado para o Plano de Resultados, a empresa apresentou avanços superiores a este percentual em apenas em 2 das 9 ações propostas e, em 2 delas, Proteção de Ramais de Média Tensão e Desmembramento de Centros de Distribuição, apresentou avanços

nulos, o que pode justificar os resultados insatisfatórios apresentados nos indicadores de continuidade.

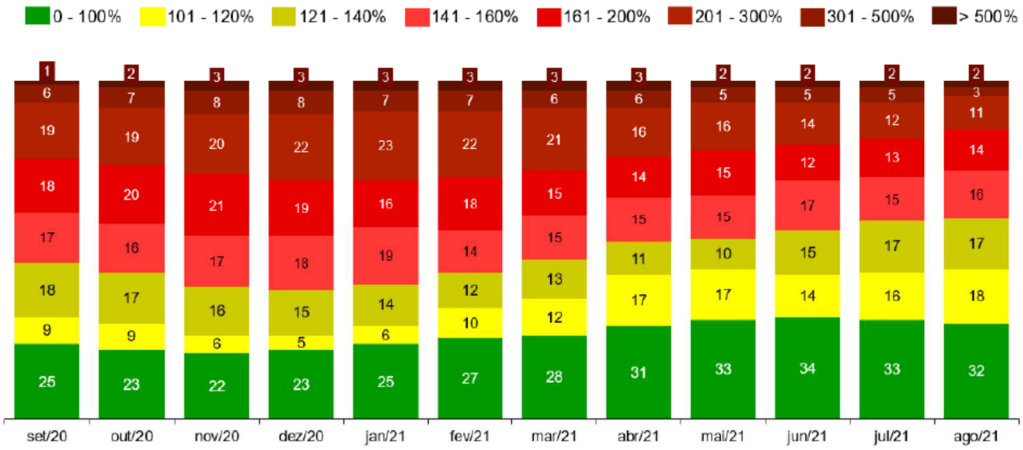
4. Justificativas da Distribuidora

Na apresentação dos resultados do período de Julho a Agosto de 2021 do Plano de Resultados, a Distribuidora ressalta as comparações do corrente ano com os anteriores, apresentando: as melhorias nos indicadores de TMAE, DEC e no número de reclamações relacionadas à falta de energia; a diminuição da Taxa Anual Móvel (TAM) de ocorrências de média tensão; A Distribuidora enfatiza que fatos não previstos e não gerenciáveis, ocorridos ao longo dos últimos 12 meses, prejudicaram o curso do plano, destacando a pandemia causada pela COVID-19 bem como a saída intempestiva da empresa parceira responsável pelo atendimento emergencial da Zona Sul.

Como justificativa para o baixo desempenho relacionado ao número de conjuntos dentro do limite regulatório do DEC, a Distribuidora apresenta a Figura 7, onde extratifica o desempenho dos conjuntos em faixas diferenciadas, mostrando uma redução de conjunto na faixa de DEC superior a 200% do limite regulatório.

A Distribuidora finaliza solicitando "postergação deste Plano de Resultados até o final de 2021, levando os valores de resultados esperados de setembro-21 para dezembro-21, com a certeza de que a Enel CE realizará as atividades com todo o seu empenho no sentido de atender a este plano de melhoria".

Figura 7 – Desempenho em DEC dos conjuntos por faixas ao longo do plano



5. Conclusão

Neste último período, a ENEL CE diminuiu o desempenho apresentado na última avaliação do Plano de Resultado de Indicadores de Continuidade, a saber: a redução média do DEC mensal reduziu de 0,41h/mês para 0,39h/mês nos seis meses anteriores; o aumento médio do número de conjuntos dentro do limite regulatório do DEC reduziu de 1,8 conjuntos/mês para 0,8 conjuntos/mês; a redução média do FEC mensal reduziu de 0,14/mês para 0,13/mês. Apenas o indicador TMAE médio mensal está dentro da meta proposta (440min). Diante deste panorama, o desempenho da Distribuidora não é suficiente para o atingimento das metas acordadas para o final do Plano, em setembro de 2021.

O desempenho do indicador DEC dos conjuntos da Distribuidora aparece como o ponto mais negativo do Plano de Resultados. Apesar de ter se comprometido com o resultado de 54 conjuntos dentro do limite regulatório ao final do plano, faltando apenas um mês para esta data, a Distribuidora apresenta apenas 32 conjuntos dentro do limite, número inferior ao registrado no último acompanhamento, quando estava com 34 conjuntos dentro do limite. Diante disso, ressaltamos que a Distribuidora não atingirá esta meta até o final do plano.

A distribuidora solicitou a postergação do Plano até o final do ano de 2021, transferindo as metas acordadas de setembro para dezembro de 2021. Mantidas as médias de desempenho dos

seis primeiros meses do ano, e com o compromisso assumido de realizar “as atividades com todo o seu empenho no sentido de atender a este plano de melhoria”, entendemos que a distribuidora apresenta condições de atingir as metas acordadas relacionadas aos indicadores DEC e FEC Globais e ao TMAE em dezembro de 2021, **no entanto, a meta acordada quanto ao número de conjuntos dentro do limite regulatório do DEC não será atendida.**

6. Recomendação

A Distribuidora tem apresentado alguns avanços em relação aos compromissos assumidos com o Plano de Resultado, principalmente quanto aos indicadores globais, porém, quando se observa os indicadores dos conjuntos, os resultados ainda se encontram em nível crítico quanto ao atingimento das metas propostas.

No entanto, diante do compromisso assumido pela Distribuidora em realizar os seus melhores esforços para atender ao plano de resultados e considerando principalmente a necessidade de manter o acompanhamento deste tema até a finalização do ano de 2021, recomenda-se pela continuidade deste Plano de Resultados até dezembro de 2021 mantendo-se as metas acordadas para setembro de 2021.

CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300

Assinado de forma digital por CASSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE:27804720300
Dados: 2021.10.28 11:26:43 -03'00'

CÁSSIO TERSANDRO DE CASTRO ANDRADE
Analista de Regulação

São Paulo, 22 de abril de 2024.

Ilmo. Sr.
Deputado Fernando Santana
M.D. Presidente da CPI Enel - ALECE
Assembléia Legislativa do Estado do Ceará
Fortaleza - CE

Ref.: Ofício nr. 36/2024, de 18 de abril de 2024

Prezado Senhor,

Acuso e agradeço recebimento do Ofício em referência, por meio do qual fui convocado para prestar esclarecimentos e informações, na qualidade de testemunha, no âmbito da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, constituída para investigar supostas irregularidades e práticas abusivas por parte da Enel Distribuição Ceará.

Pela presente, gostaria de informar que não exerço funções executivas na Enel Distribuição Ceará, tendo sido nomeado para ocupar o cargo de Diretor Administrativo, Financeiro e de Planejamento e Controle da Enel Brasil S.A. apenas no último dia 01 de abril 2024, motivo pelo qual ainda não tenho conhecimento de informações suficientes que sejam úteis ao presente inquérito.

Por tal motivo, agradeço respeitosamente a V.Exa. deferir a dispensa do meu comparecimento no dia 24 de abril próximo, data marcada para minha oitiva.

Permanecendo a disposição de V.Exa., aproveito a oportunidade para renovar cumprimentos de respeito e admiração.

Atenciosamente,

Assinado por
FRANCESCO TUTOLI
em 23/04/2024 às
09:02:46 BRT

Francesco Tutoli
Diretor Administrativo, Financeiro e de Planejamento e Controle
Enel Brasil S.A.

Recebido em 23 / 04 / 2024
às 12 hs: 40 ,

Secretário - Geral da C.P.I

São Paulo, 22 de abril de 2024.

Ilmo. Sr.
Deputado Fernando Santana
M.D. Presidente da CPI Enel - ALECE
Assembléia Legislativa do Estado do Ceará
Fortaleza - CE

Ref.: Oficio nr. 38/2024, de 18 de abril de 2024

Prezado Senhor,

Acuso e agradeço recebimento do Ofício em referência, por meio do qual fui convocado para prestar esclarecimentos e informações, na qualidade de testemunha, no âmbito da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, constituída para investigar supostas irregularidades e práticas abusivas por parte da Enel Distribuição Ceará.

Pela presente, gostaria de informar que, dada a pouca antecedência da mencionada convocação, estarei impossibilitado de comparecer na data marcada para minha oitiva, em razão de viagem para compromissos oficiais em Brasília – D.F. agendados para a data, conforme comprova documento de emissão de passagem em anexo.

Por tal motivo, agradeço respeitosamente a V.Exa. seja designada nova data para minha oitiva, à qual desde já me comprometo a comparecer.

Adicionalmente, esclareço que estarão presentes na oitiva do dia 24 de abril, os Srs. José Nunes de Almeida, Diretor Presidente da Companhia; Charles de Capdeville, Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes, e a Sra. Micheline Paola Silveira De Luna, *Head* da área de Mercado Ceará.

Permanecendo a disposição de V.Exa., aproveito a oportunidade para renovar cumprimentos de respeito e admiração.

Atenciosamente,

Antonio Scala

Assinado por
ANTONIO SCALA
em 22/04/2024 às
21:13:00 BRT

Antonio Scala
Diretor Presidente
Enel Brasil S.A.

Recebido em 23/04/2024
às 12 hs: 40

Secretário - Geral da C.P.I

Fortaleza, 23 de abril de 2024.

Ilmo. Sr.
Deputado Fernando Santana
M.D. Presidente da CPI Enel - ALECE
Assembléia Legislativa do Estado do Ceará
Fortaleza - CE

Ref.: Ofício nr. 37/2024, de 18 de abril de 2024

Prezado Senhor,

Tomamos conhecimento da convocação do Sr. Nicola Cotugno, por meio do Ofício em referência, para prestar esclarecimentos e informações, na qualidade de testemunha, no âmbito da Comissão Parlamentar de Inquérito - CPI, constituída para investigar supostas irregularidades e práticas abusivas por parte da Enel Distribuição Ceará.

Pela presente, gostaríamos de informar que o Sr. Nicola Cotugno não exerce mais funções no grupo Enel, tendo se aposentado e regressado a seu País de origem, Itália, onde atualmente reside.

Por tal motivo, agradecemos respeitosamente a V.Exa. dispensar o comparecimento do Sr. Nicola Cotugno no dia 24 de abril próximo, data marcada para oitiva do convocado.

Por sua vez, esclarecemos que a Sr. Marcia Sandra Roque Vieira Silva não exerce, nesta data, cargo diretivo na Enel Distribuição Ceará e, no momento, encontra-se com problemas de saúde, estando afastada por atestado médico, por esses motivos também solicitamos dispensar o comparecimento dela no dia 24 de abril próximo, data agendada para sua oitiva.

Aproveitando o ensejo, serve a presente para confirmar a minha presença na sessão do dia 24 de abril próximo, para a qual também fui convocado a prestar esclarecimentos e informações sobre o objeto da mencionada CPI. Estarão, ainda, me acompanhando o Sr. Charles de Capdeville, Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes, e a Sra. Micheline Paola Silveira De Luna, *Head* da área de Mercado Ceará.

Permanecendo a disposição de V.Exa., aproveito a oportunidade para renovar cumprimentos de respeito e admiração.

Atenciosamente,

JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO:11625872372

Assinado de forma digital por JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO:11625872372
Dados: 2024.04.23 12:06:27 -03'00'

José Nunes de Almeida
Diretor Presidente Enel Distribuição Ceará

Recebido em 23 / 04 / 2024
às 12 hs: 40 '

Secretário - Geral da C.P.I

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por ANDRE NOBRE TEIXEIRA. Para conferir o original, acesse o site http://www.tjce.jus.br, informe o processo 0625922-15.2024.8.06.0000 e o código dOraoSpq.

Tribunal de Justiça

NÚCLEO DE EXECUÇÃO DE EXPEDIENTES

Referente à Habeas Corpus Criminal n.º 0625922-15.2024.8.06.0000
Paciente: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
Impetrado: FERNANDO MATOS SANTANA

MANDADO DE INTIMAÇÃO

O(A) Excelentíssimo(a) Senhor(a) Desembargador(a) FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES, Membro Vitalício deste egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no uso de suas atribuições legais, **MANDA** a qualquer Oficial de Justiça, a quem este for apresentado, indo por mim assinado, que, em seu cumprimento, **INTIME** o Senhor(a) **FERNANDO SANTANA, Deputado Estadual**, com endereço para fins de intimação, sito a **Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, Av. Desembargador Moreira, 2807, Dionísio Torres, CEP: 60.170-173 – Fortaleza/CE**, a fim de tomar conhecimento da decisão proferida às fls. 33/38, bem como para prestar informações. Seguem as cópias da inicial e da decisão mencionada. **CUMPRA-SE**.

Fortaleza, 24 de abril de 2024.

ANDRÉ NOBRE TEIXEIRA
Coordenador

ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES

Processo: 0625922-15.2024.8.06.0000 - Habeas Corpus Criminal
Impetrante: Antônio Cleto Gomes. Paciente: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO. Impetrado: FERNANDO MATOS SANTANA
A4

DECISÃO INTERLOCUTÓRIA

Trata-se de Habeas Corpus preventivo impetrado em favor de José Nunes de Almeida Neto, Diretor Presidente da ENEL Ceará (COELCE), objetivando liminarmente a concessão de salvo-conduto para que o Paciente seja tratado como testemunha e não como investigado durante o depoimento designado para o próximo dia 24/04/2024, às 14h00min na CPI da Enel, assegurando a ele a garantia constitucional contra a não autoincriminação (art. 5º, inc. LXIII, CR).

Alega, para tanto, que fora instaurada na Assembleia Legislativa do Ceará uma Comissão Parlamentar de Inquérito em face da ENEL, destinada a investigar as reclamações, denúncias e supostas irregularidades constatadas na prestação de serviço, mediante alegações de descumprimento do contrato de concessão e discutir medidas atinentes a melhoria na qualidade dos serviços prestados no Estado do Ceará.

Aduz que o paciente não é uma mera testemunha, que possa ser convocada para prestar depoimento, sob compromisso legal, sendo evidente que deve ser tratado como "**investigado**", com todos os direitos constitucionais respeitados, a saber: direito de não ser obrigado a assinar termo de compromisso de dizer a verdade; direito de ficar calado ou em silêncio; direito de não se autoincriminar; direito de ser assistido por advogado e de comunicar-se, livremente e em particular, com o mesmo; garantia de não ser preso por desobediência ou falso testemunho, por exercitar os direitos acima relacionados.

Argumenta que o presente remédio constitucional tem por

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES. Para conferir o original, acesse o site http://www.tjce.jus.br, informe o processo 0625922-15.2024.8.06.0000 e o código u7wuQfKq.

finalidade, assim, impedir que seja tomada contra o paciente qualquer medida constritiva de liberdade que seja resultado do exercício do direito de guardar silêncio, quando inquirido pelo Presidente da CPI e demais parlamentares.

Conclui, postulando, a título de medida liminar: I) o direito de exercer a prerrogativa constitucional contra a autoincriminação, sem que se possa adotar contra ele, em razão do regular exercício de tal prerrogativa jurídica, qualquer medida restritiva de direitos ou privativa de liberdade, garantido ao Paciente o direito ao silêncio e a responder somente as perguntas, cuja resposta, a seu juízo, não figurem violação ao seu direito, sem que o silêncio seja interpretado em seu desfavor; II) Seja reconhecido o direito ao silêncio, sendo resguardado ao paciente responder somente as perguntas que recaiam sobre fatos objetivos, eximindo-se de emissão de qualquer juízo de valor ou opinião pessoal; III) Seja garantido que o paciente não seja compelido a responder qualquer pergunta que tenha caráter sigiloso de terceiros ou empresarial, em especial os dados sujeitos a Lei Geral de Proteção de Dados; IV) Seja garantido ao paciente o direito de ser dispensado de assinar termo de compromisso legal, por tratar-se de potencial investigado, garantindo-se-lhe, por isso mesmo, o direito de não sofrer qualquer medida sancionatória por parte de mencionada Comissão Parlamentar de Inquérito; V) Seja assegurado que não haverá qualquer ameaça ou constrangimentos físicos ou morais, principalmente tipificação do crime de falso testemunho (art. 342, CP), desobediência (art. 330 do CP) ou ainda prisão em flagrante em desfavor do paciente, no tocante aos direitos reconhecidos de silêncio, sigilo empresarial e acompanhamento de advogado e VI) o direito de ser assistido por seus advogados e de com estes comunicar-se, pessoal e reservadamente, sem qualquer restrição, durante o curso de seu depoimento.

Documentos diversos anexos às pags. 14/30.

Autos distribuídos por equidade, consoante termo de p. 32.

É o que importa relatar. **Decido**.

É cediço que, embora não haja previsão legal para a concessão de liminar em sede de habeas corpus, a jurisprudência a admite quando

acesse o site http://www.tjce.jus.br, insira
LUCIANO
Este documento é cópia do original assinado
0625922-15.2024.8.06.0000 e o código u7wuQfKq.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES. Para conferir o original, acesse o site http://www.tjce.jus.br, informe o processo 0625922-15.2024.8.06.0000 e o código u7wuQfKq.

ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES

configurada a probabilidade de dano irreparável à liberdade de locomoção (periculum in mora) e dos elementos que indiquem a existência de ilegalidade da prisão (fumus boni juris).

Vale salientar que, a despeito de se tratar de atuação lícita ao Judiciário, a decisão concessiva de tutela jurisdicional *in limine litis* é um ato processual que mitiga o direito constitucional da parte adversa ao exercício do contraditório e à ampla defesa, motivo por que é exigido o preenchimento adequado e concomitante dos requisitos de cautelaridade, como forma de justificar a restrição do referido direito fundamental, corolário do devido processo legal positivado na atual Constituição Federal.

Pois bem. As comissões parlamentares de inquérito ostentam, nos termos do art. 58, § 3º, da Constituição Federal, "*poderes de investigação próprios das autoridades judiciais*", cujo exercício encontra restrições nos direitos e garantias fundamentais, à semelhança do que ocorre com qualquer outro órgão do Estado ou com qualquer dos demais Poderes da República.

Não obstante a este fato, o próprio ato apontado como coator esclareceu que a convocação tem por finalidade o depoimento na qualidade de **testemunha**. Nesse mesmo contexto, ao que indicam os elementos constantes dos autos, a convocação se fez de forma regular e com antecedência razoável, demonstrando a ciência da convocação, no mínimo, desde o dia 09/04/24, conforme documento de p. 16, o que, se analisada de forma isolada, afastaria um dos requisitos para concessão da liminar (perigo da demora).

Assim, a simples presença do paciente na referida CPI, **como testemunha**, ao menos por ora, não tem o potencial de repercutir, de forma negativa, em sua esfera jurídica, ou mesmo de lhe causar possível dano injusto.

É amplamente reconhecido que nenhum direito fundamental é absoluto, muito menos pode ser exercido para além de suas finalidades constitucionais.

Desse modo, entendo que o paciente pode pronunciar-se

amplamente sobre a sua atuação na supracitada Companhia Energética, observado, por evidente, **o direito que lhe assiste à não autoincriminação**, o que, de há muito, já vem sendo consagrado pela jurisprudência da Suprema Corte (com destaques):

> *Ementa: HABEAS CORPUS PREVENTIVO COM PEDIDO LIMINAR. COMISSÃO PARLAMENTAR MISTA DE INQUÉRITO. INVESTIGAÇÃO DE ATOS DE AÇÃO E OMISSÃO NO DIA 8 DE JANEIRO DE 2023. CONVOCADO NA CONDIÇÃO DE TESTEMUNHA. PARCIAL PROVIMENTO A MEDIDA LIMINAR. OBEDIÊNCIA AS GARANTIAS CONSTITUCIONAIS DO SILÊNCIO E NÃO AUTOINCRIMINAÇÃO. REFERENDO DA DECISÃO MONOCRÁTICA. I - As comissões parlamentares de inquérito ostentam, nos termos do art. 58, § 3º, da Constituição Federal, "poderes de investigação próprios das autoridades judiciais". O exercício desses poderes, todavia, encontra restrições nos direitos e garantias fundamentais. II - A CPMI realizou a convocação na qualidade de testemunha, logo, o paciente terá todos os direitos e deveres constitucionais inerentes a esta condição. III - A testemunha deve manifestar-se sobre os fatos e acontecimentos relacionados da CPMI de que tenha conhecimento. IV - **A testemunha tem a garantia do direito ao silêncio e a garantia de não autoincriminação se instado a responder perguntas cujas respostas possam resultar em seu prejuízo ou em sua incriminação; e a assistência de advogados durante sua oitiva, podendo comunicar-se com eles, observados os termos regimentais e a condução dos trabalhos pelo Presidente da CPMI. V - Deferimento parcial da medida liminar requerida**. (STF - HC: 233049 DF, Relator: Min. CRISTIANO ZANIN, Data de Julgamento: 27/09/2023, Primeira Turma, Data de Publicação: PROCESSO ELETRÔNICO DJe-s/n DIVULG 27-10-2023 PUBLIC 30-10-2023)*

Assim, mesmo nos casos de ambiguidade constitutiva do binômio testemunha/investigado dos atos de convocação das comissões parlamentares de inquérito, conclui-se que a garantia do art. 5º, LXIII da CRFB/88 se estenda **exclusivamente** em relação aos **fatos incriminadores.**

Posto isto, considerando que a convocação do paciente, enquanto Diretor presidente da Companhia Energética investigada, refere-se a

Para conferir o original,

ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GABINETE DESEMBARGADOR FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES

depoimento na condição de **testemunha**, devendo ele manifestar-se sobre os fatos e acontecimentos relacionados ao objeto da CPI de que tenha conhecimento - assegurada, no entanto, a garantia de não autoincriminação-, **DEFIRO PARCIALMENTE A MEDIDA LIMINAR** requerida, tão somente para ressaltar a necessidade de obediência às garantias constitucionais.

Em razão disso, o paciente, na **condição de testemunha**, tem o dever legal de manifestar-se sobre fatos e acontecimentos relacionados ao objeto da investigação, **ficando-lhe assegurado**, por outro lado, **(i) o direito ao silêncio e a garantia de não autoincriminação** se instado a responder perguntas cujas respostas possam resultar em seu prejuízo ou em sua incriminação, sem que sofra ameaça ou constrangimento em razão do exercício do direito, **ressalvada** a proibição de faltar com a verdade no que concerne às indagações não albergadas por esta garantia, **reconhecendo ainda à CPI a possibilidade de analisar a ocorrência de alegado abuso do exercício do direito de não autoincriminação**; **(ii)** que o paciente não seja compelido a responder qualquer **pergunta que tenha caráter sigiloso de terceiros ou da empresa**, em especial os dados sujeitos a Lei Geral de Proteção de Dados; **(iii)** assistência de advogados durante sua oitiva, podendo comunicar-se com eles, **observados os termos regimentais e a condução dos trabalhos pelo Presidente da CPI**; e **(iv)** o direito de não ser obrigado a assinar **termo de compromisso de dizer a verdade**, caso **haja alteração de sua condição de testemunha para a de investigado.**

Comunique-se, **com urgência**, o inteiro teor da presente decisão à autoridade coatora.

A presente decisão serve de salvo conduto para o paciente.

Requisitem-se informações.

Em seguida, abra-se vista à Procuradoria-Geral de Justiça.

Expedientes necessários.

Fortaleza, 23 de abril de 2024.

DESEMBARGADOR FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES. Para conferir o original, acesse o site http://www.tjce.jus.br, informe o processo 0625922-15.2024.8.06.0000 e o código u7wuQfKq.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

DOCUMENTOS PARA CPI DA ENEL NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ – ALECE

13/09/2023

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

ÍNDICE

1. CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO Nº 14/2010-ANEEL
2. CONTRATO DE METAS N° 022/2023 – ANEEL
3. OFÍCIOS E DOSSIÊS ENCAMINHADOS À ANEEL E APRESENTADOS EM REUNIÕES EM BRASÍLIA-DF, ENTRE O PRESIDENTE DA ARCE E O DIRETOR-GERAL DA ANEEL, EM 15/01/2020 E 15/09/2022
4. PROCESSO DE FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE METAS DE 2023
5. PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS – PIE - PARECERES DA ÁREA ECONÔMICO-TARIFÁRIA
6. FISCALIZAÇÕES NA ENEL CE REALIZADAS PELA ARCE NOS ÚLTIMOS 5 ANOS
7. MULTAS APLICADAS À ENEL CE NOS ÚLTIMOS 5 ANOS PELA ARCE

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO Nº 14/2010-ANEEL

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO E O ESTADO DO CEARÁ, COM O OBJETIVO DE DELEGAR COMPETÊNCIAS PARA EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS EM REGIME DE GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

Documento Cópia - SICnet

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo n.º 48500.006044/2010-19

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO Nº 11 /2010 - ANEEL

CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO E O ESTADO DO CEARÁ, COM O OBJETIVO DE DELEGAR COMPETÊNCIAS PARA A EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS EM REGIME DE GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **UNIÃO**; neste ato representada pela **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro 1996, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, na forma do art. 10, inciso V, do Anexo I, do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, por seu Diretor-Geral **NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade 3818/D-CREA/DF, e inscrito no CPF 443.875.207-87; e o **ESTADO DO CEARÁ**; neste ato representado pela **AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o nº 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **ARCE**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Superior, **HAROLDO RODRIGUES DE ALBUQUERQUE JÚNIOR**, brasileiro, casado, portadora do RG 688807-83 SSP-CE, e inscrito no CPF 262.662.023-87; resolvem; de comum acordo e em observância ao disposto na Constituição Federal de 1988, na Lei nº 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto nº 2.335, de 1997, na Resolução Normativa nº 417, de 23 de novembro de 2010, na Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997, no Decreto nº 25.059, de 15 de julho de 1998, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL; celebrar o presente Convênio de Cooperação, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste Convênio de Cooperação a delegação de competências da ANEEL a ARCE para execução de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica a serem executadas no âmbito do território do respectivo Estado, sob o regime de gestão associada de serviços públicos.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO EXERCÍCIO DA COMPETÊNCIA DELEGADA

2.1 A delegação de competências objeto deste Convênio de Cooperação somente será exercida pela ARCE, após a celebração do Contrato de Metas.

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Aprovado conforme Parecer n.º 1128/2010-PGE/ANEEL
VISTO	

ARCE PROCURADORIA JURÍDICA

Scanned with CamScanner

Documento Cópia - SICnet

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Constitui obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

3..1.1 por parte da ARCE:

3..1.1.1 garantir o cumprimento dos requisitos estabelecidos no artigo 39, da Resolução Normativa nº 417, de 2010; e

3..1.1.2 cumprir as disposições contidas no artigo 40, da Resolução Normativa nº 417, de 2010.

3..1.2 por parte da ANEEL:

3..1.2.1 comunicar a celebração do Convênio de Cooperação aos agentes estaduais do setor de energia elétrica, aos consumidores, por intermédio de suas entidades de representação, e aos Poderes constituídos do respectivo Estado-membro; e

3..1.2.2 compartilhar, periodicamente, com as partes interessadas o resultado da avaliação prevista nos artigos 64, inciso II, 88 e 89, da Resolução Normativa nº 417, de 2010.

CLÁUSULA QUARTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

4.1 O Convênio de Cooperação não envolverá a transferência de recursos financeiros e não gerará qualquer encargo ou direito à indenização entre as partes envolvidas.

CLÁUSULA QUINTA – DO ACOMPANHAMENTO

5.1 A ANEEL acompanhará a manutenção dos requisitos estabelecidos no artigo 39, da Resolução Normativa nº 417, de 2010, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, promovendo o registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1 Este Convênio de Cooperação terá vigência por prazo indeterminado, a partir de sua assinatura.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DENÚNCIA

7.1 Este Convênio de Cooperação poderá ser denunciado, a qualquer tempo, por manifestação formal de uma das partes, com antecedência mínima de sessenta dias.

7.2 Constituem motivos para denúncia do Convênio de Cooperação:

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Aprovado conforme Parecer n.º 1128/2010-PGE/ANEEL
VISTO	

ARCE PROCURADORIA JURÍDICA

Scanned with CamScanner

Documento Cópia - SICnet

7..2.1 inadimplemento de qualquer das cláusulas pactuadas;

7..2.2 constatação de falsidade ou incorreção de informação em qualquer documento apresentado no caso dolo, negligência ou imperícia; e

7..2.3 interesse de uma das partes.

7.3 Por acordo entre as partes, o Contrato de Metas continua vigente mesmo quando extinto o Convênio de Cooperação.

CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICIDADE

8.1 Este Convênio de Cooperação deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela ARCE, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5º dia útil do mês subseqüente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS

9.1 A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a ARCE, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Convênio de Cooperação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1 O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Convênio de Cooperação.

E, por estarem de pleno acordo com as cláusulas e condições expressas neste Convênio de Cooperação, as partes firmam este instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas, para todos os efeitos legais.

Brasília-DF, 15 de dezembro de 2010.

Pelas Partes:

HAROLDO RODRIGUES DE A. JÚNIOR
Conselheiro – Presidente da ARCE

NELSON JOSÉ HÜBNER MOREIRA
Diretor-Geral da ANEEL

Pelas Testemunhas:

NOME: LUIZ ALBERTO ARAGÃO SABÓIA
CARGO: COORD. DE PLANEJAMENTO
ASSINATURA:
CPF: 285.835.823-00

NOME: André Freire de Carvalho Vivâncio
CARGO: Assessor
ASSINATURA:
CPF: 605-947.131-53

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Aprovado conforme Parecer n.º 1128/2010-PGE/ANEEL
VISTO	

ARCE PROCURADORIA JURÍDICA

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

CONTRATO DE METAS N° 022/2023 – ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CONTRATO DE METAS N° 022/2023 - ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 9.427, de 26 de dezembro de 1996, inscrita no CNPJ sob o n° 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, pelo Superintendente Adjunto de Licitações e Controle de Contratos e Convênios Substituto, **ANDERSON VIERA MARTINS**, inscrito no CPF n° 551.769.760-72, nomeado pela Portaria n° 50, de 7 de março de 2022, publicada no Diário Oficial da União em 14 de março de 2022, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 3° da Portaria n° 6.787, de 31 de outubro de 2022, publicada no Diário Oficial da União em 04 de novembro de 2022, e a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o n° 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **AGÊNCIA**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Diretor, **HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 370.901.863-34, resolvem, de comum acordo e em observância ao disposto no Convênio de Cooperação n° 014/2010, na Constituição Federal de 1988, na Lei n° 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto n° 2.335, de 1997, na Resolução Normativa n° 914 de 23 de fevereiro de 2021, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL, celebrar o presente Contrato de Metas, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este Contrato de Metas tem por objeto autorizar, para o exercício financeiro de 2023, a execução descentralizada das atividades complementares da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, em regime de gestão associada de serviços públicos, a serem executadas no território do Estado onde se localiza a AGÊNCIA, observado o disposto no § 1°, do artigo 13, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Constituem obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

2.1.1. por parte da AGÊNCIA:

2.1.1.1. observar o disposto no artigo 63, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.1.2. não transferir à ANEEL quaisquer obrigações decorrentes de inadimplemento de suas obrigações trabalhistas e fiscais;

2.1.1.3. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato de Metas, ressalvadas as atividades expressamente previstas na legislação vigente;

2.1.1.4. comunicar oficialmente à ANEEL quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas;

2.1.1.5. arcar com as despesas que superem os valores acordados e aprovados no Custo de Referência, decorrentes da utilização de quantitativo de homem-hora próprio ou de terceiros, bem como dos outros componentes. Caso os custos incorridos pela AGÊNCIA sejam inferiores aos estabelecidos neste Contrato de Metas em decorrência da eficiência de sua gestão, o saldo correspondente poderá ser alocado como recurso próprio, desde que não se trate de hipótese de devolução de recursos, conforme prevê a Cláusula Décima Terceira;

2.1.1.6. responsabilizar-se, dentro dos preceitos legais, bem como em observância aos normativos adotados no Estado-membro, por todo o processo necessário à efetivação das despesas necessárias à viabilização do atendimento das atividades estabelecidas nos contratos de metas, nas condições pactuadas com a ANEEL;

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

2.1.1.7. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e sensíveis eventualmente repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outros agentes ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto deste Contrato de Metas;

2.1.1.7.1. a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do Contrato de Metas, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANEEL, responsabilizando-se a AGÊNCIA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento);

2.1.1.7.1.1. os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste Contrato de Metas, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, nos termos da Lei Federal nº 13.709/18.

2.1.1.7.2. fica vedado o tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis de pessoas físicas vinculadas a ANEEL, com o objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie.

2.1.1.8. solicitar previamente a aprovação da SFE/ANEEL para a realização de produtos, sob pena de não reconhecimento dos mesmos.

2.1.2. por parte da ANEEL:

2.1.2.1. observar o disposto no artigo 64, da Resolução Normativa nº 914, de 2021;

2.1.2.2. realizar os pagamentos dos produtos decorrentes das atividades complementares descentralizadas na forma, prazo e condições estabelecidas neste Contrato de Metas;

2.1.2.3. comunicar oficialmente à AGÊNCIA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas; e

2.1.2.4. comprometer a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares pessoas naturais vinculadas à AGÊNCIA, cumprindo, todavia, as obrigações de publicidade inerentes aos Contratos de Metas, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico desta AGÊNCIA e CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

3.1. A Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE e a AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE indicarão por ato formal os gestores deste Contrato de Metas, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do objeto pactuado neste instrumento, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1. As metas, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores, para o exercício de 2023, são indicados no Termo de Referência de Descentralização;

4.1.1. As fiscalizações eventuais são aquelas que não são programadas por natural impossibilidade de previsão, demandadas, por exemplo, pela Unidade Organizacional da ANEEL ou pelo Ministério Público; entretanto, há na Memória de Cálculo modelagem específica para seus procedimentos.

4.2. As sugestões de atividades do setor elétrico apresentadas pela AGÊNCIA devem estar harmonizadas com o escopo estabelecido pela Unidade Organizacional da ANEEL gestora da execução descentralizada das atividades complementares objeto deste Contrato de Metas;

4.3. No caso de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, as partes deverão interagir, com a maior brevidade possível, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados e aprovação de valores eventualmente não compreendidos no Custo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

5.1. O Termo de Referência de Descentralização e a memória de cálculo serão utilizados para compor o valor final de cada produto descentralizado.

CLÁUSULA SEXTA – DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS – IQP E IQA

6.1. Os produtos entregues pela AGÊNCIA serão avaliados para fins de pagamento até o último dia de cada mês, sobre todos os produtos recebidos no mês anterior, informando o resultado da análise e o valor a ser pago, considerando requisitos

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

mínimos como prazo, qualidade e quantidade pactuados, conforme critérios estabelecidos no Contrato de Metas; considerando as disposições constantes do inciso III, do artigo 65 da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

6.2. A avaliação dos produtos, realizada mediante Índice de Qualidade do Produto – IQP, pactuados é realizada por amostragem, sendo que cada Unidade Organizacional, conforme suas especificidades, define seu campo amostral, podendo chegar à avaliação da totalidade de seus produtos;

6.3. Ao final de cada trimestre, as avaliações realizadas são analisadas e ponderadas em uma nota média da Agência Estadual, denominada Índice de Qualidade por Agência – IQA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento de cada produto deste Contrato de Metas será efetuado em duas parcelas assim definidas:

7.1.1. o percentual de 25% do valor pactuado em até trinta dias do início de sua vigência; e

7.1.2. o percentual de 75% do valor pactuado até o dia dez de cada mês, observado o disposto no inciso III, do art. 65, e no inciso IX, do art. 66, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

7.2. Eventuais glosas aplicadas pela Unidade Organizacional, em razão da nota média da AGÊNCIA (Índice de Qualidade por Agência), serão calculadas, trimestralmente, com base nos respectivos trimestres e descontadas nos pagamentos seguintes;

7.2.1. quando a glosa for solicitada após o último pagamento efetuado, a AGÊNCIA deverá restituir o valor da glosa mediante Guia de Recolhimento da União; e

7.2.2. eventuais glosas aplicadas serão deduzidas em sua integralidade, quando do pagamento da parcela final estabelecida na subcláusula 7.1.2.

7.3. No caso de produtos emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, o pagamento será efetuado integralmente no prazo indicado na subcláusula 7.1.2;

7.4. Os pagamentos serão depositados no Caixa Econômica Federal - 104; Agência: 0919; Conta Corrente: 15.011, conforme informação da AGÊNCIA.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR

8.1. O valor do presente Contrato de Metas é de R$ 621.030,22, correspondente ao Termo de Referência de Descentralização em anexo.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato de Metas correrão por conta do orçamento específico da ANEEL, conforme detalhamento abaixo:

Programa de Trabalho:	**25.1252.0334.88.00001**
Natureza da Despesa:	**33.32.39**
Fonte de Recurso:	**0174**
Empenho de Despesa:	**N° 2023NE000XXX, de XX/X/2023**

9.2. As despesas referentes a este Contrato de Metas correrão a conta dos créditos do exercício financeiro de 2023. Tão logo sejam liberados os créditos orçamentários, a nota de empenho que dará suporte creditício-financeiro a este Contrato de Metas será anexada ao processo, por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A alteração do Contrato de Metas deve ser formalizada por meio de Termo Aditivo, respeitado o prazo determinado no artigo 78 da Resolução Normativa n° 914/2021, após avaliação conjunta da Unidade Organizacional gestora, da SLC e da Agência Estadual.

10.1.1. As alterações de metas, atividades, produtos, meios de apresentação, cronograma, e (ou) indicadores de qualidade, que não impliquem mudança no valor pactuado no Contrato de Metas, podem ser efetuadas por meio de simples apostila.

10.2. Os procedimentos para as alterações nos Contratos de Metas estão estabelecidos na Resolução Normativa n° 914, de 2021 e, na Portaria n° 3.366, de 1º de dezembro de 2014.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. Este Contrato de Metas entrará em vigor a partir de 1°/1/2023 até 31/12/2023, podendo ser prorrogado por até 90 dias, por meio de Termo Aditivo, para o encerramento de atividades programadas e não concluídas;

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

11.2. Este Contrato de Metas substitui, para todos os efeitos, qualquer outro Contrato de Metas anteriormente em vigor, firmado para a execução das atividades descritas na Cláusula Primeira, exceto no caso de prorrogação para os fins previstos na subcláusula 11.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

12.1. A não manutenção dos requisitos indicados no artigo 39, da Resolução Normativa n° 914, de 2021, poderá configurar inexecução do Convênio de Cooperação firmado entre Estado ou Distrito Federal e a União e implicará, a critério da ANEEL, em rescisão deste Contrato de Metas, respeitado o devido processo legal;

12.2. As partes poderão rescindir, a qualquer tempo, este Contrato de Metas, observando comunicação escrita e antecedência mínima de sessenta dias, quando observada uma ou mais das seguintes situações:

12.2.1. ocorrência de fatos que possam prejudicar a execução do Contrato de Metas, devidamente fundamentados pela parte interessada;
12.2.2. inexecução total ou parcial das obrigações firmadas que comprometam a utilidade dos produtos contratados;
12.2.3. ocorrência de caso fortuito ou de força maior impeditiva da execução do Contrato de Metas, regularmente comprovada;
12.2.4. interesse justificado de uma das partes; e
12.2.5. ausência de comprovação de regularidade fiscal.

12.3. Em caso de rescisão fica assegurado o cumprimento das obrigações assumidas com terceiros, vencidas ou vincendas, vinculado aos produtos pactuados;

12.4. Nas hipóteses de rescisão, avaliar-se-á a responsabilidade das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa, se existentes, e a utilidade residual das prestações vincendas de forma a se graduar a gravidade dos fatos e buscar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do parágrafo único, do artigo 2°, da Lei n° 9.784, de 1999, além de observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste Contrato de Metas, quando couber;

12.5. No caso de rescisão ou encerramento por decurso de prazo deste Contrato de Metas, a AGÊNCIA se obriga a repassar à ANEEL todas as informações e dados coletados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo de suas demais obrigações explicitadas na Cláusula Segunda deste instrumento.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DEVOLUÇÃO DOS RECURSOS

13.1. No caso de encerramento do Contrato de Metas, a primeira parcela do pagamento dos produtos não entregues ou não aprovados será devolvida à ANEEL, sob pena de instauração de Tomada de Contas Especial, nas seguintes condições:

13.1.1. para os produtos não entregues por responsabilidade da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos devidamente comprovados; e

13.1.2. para os produtos não entregues por responsabilidade da AGÊNCIA ou não aprovados, esta restituirá os valores recebidos.

13.2. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.3. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da AGÊNCIA, esta deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, nas condições a seguir:

13.3.1. para as atividades canceladas, de forma motivada e com as respectivas justificativas aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização incorridos e devidamente comprovados devem ser deduzidos, quando couber, dos valores a serem restituídos; e

13.3.2. para as atividades canceladas de forma imotivada ou com justificativas não aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização não serão deduzidos dos valores a serem restituídos.

13.4. No caso de cancelamento de alguma atividade por caso fortuito ou força maior, a AGÊNCIA deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.5. As devoluções de recursos previstas nesta Cláusula deverão ser realizadas com os rendimentos financeiros auferidos, quando couber, e no prazo estipulado pela ANEEL, mediante comunicação formal.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 9C061970006E3AA9

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. Este Contrato de Metas deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela AGÊNCIA, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5° dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a AGÊNCIA, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Contrato de Metas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato de Metas.

E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas e condições expressas neste instrumento, os partícipes firmam o presente CONTRATO DE METAS, com as testemunhas abaixo identificadas, para todos os efeitos legais.

Pelas Partes:

HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

ANDERSON VIERA MARTINS
Superintendente Adjunto de Licitações e Controle de Contratos e Convênios Substituto

Pelas Testemunhas:

NOME: DANIELLE SILVA PINTO
CARGO: ASSESSORA DE GABINETE
CPF: 654.469.763-04

NOME: JAQUELINE GODOY
CARGO: SUPERINTENDENTE ADJUNTA DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE
CPF: 903.565.199-53

Documento assinado digitalmente por Helio Winston Barreto Leitao, em 23/12/2022 às 10:25; Danielle e Silva Pinto, em 13/12/2022 às 08:49; Jaqueline Godoy, Superintendente Adjunto(a) de Fiscalização Dos Serviços de Eletricidade, em 12/12/2022 às 19:00; Anderson Viera Martins, Superintendente Adjunto(a) de Licitações e Controle de Contratos e Convênios Substituto(a), em 12/12/2022 às 16:12

Scanned with CamScanner

ANEEL

TERMO DE REFERÊNCIA DE DESCENTRALIZAÇÃO
Contrato de Metas 2023-SFE/ANEEL-ARCE

SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE

Brasília, 21 de novembro de 2022.

1 - AGÊNCIA CONVENIADA
AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE

2 - CONTRATO REFERÊNCIA
CONTRATO DE METAS 2023-SFE/ANEEL

3 - INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO
IQP = (20% * Prazo) + (20% * Forma) + (60% Conteúdo)

4 - OBRIGAÇÕES ADICIONAIS
A Agência Estadual deverá solicitar previamente a aprovação da SFE para a realização de produtos, sob pena de não reconhecimento dos mesmos.

5 - DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA
Nos termos do art. 63, inciso IV, da REN 914/2021, consideram-se aprovadas as DCTs apresentadas pelo(s) documento(s) SICNET nº 48513.027707/2022-00 e 48513.027710/2022-00 para atuação no âmbito desta

6 - OBSERVAÇÕES
No que concerne ao planejamento das atividades de fiscalização desta agência estadual, serão previstas levando em consideração o número de reclamações por temaefetuadas pelos consumidores de energia elétrica, bem como a evolução dos indicadores de qualidade regulados para o setor de Distribuição de Energia Elétrica, com as possíveis correções ou atualizações monetárias que couberam.

7 - CUSTOS UNITÁRIOS

Item	Custo Unitário
Homem-Hora superior próprio:	R$ 213,09
Homem-Hora médio próprio:	R$ 0,00
Homem-Hora superior terceiros:	R$ 0,00
Diária para viagens dentro do Estado:	R$ 64,83
Diária para viagens fora do Estado:	R$ 266,38
Passagem aérea Agência Estadual - ANEEL, Ida e volta:	R$ 1.284,21
Valor da locação de veículo, por dia (veículo + combustível + motorista):	R$ 334,61
Percentual Administrativo - % ADM:	20,84000%

8 - APROVAÇÃO E GESTORES DO CONTRATO DE METAS

(Assinado digitalmente)
FABRÍCIO PEREIRA DE SOUZA
Coordenador de Gestão Estratégica e Descentralização

(Assinado digitalmente)
RENATO BRANDINI JUNIOR
Coordenador do Núcleo de Descentralização

9 - DE ACORDO

(Assinado digitalmente)
GIÁCOMO FRANCISCO BASSI ALMEIDA
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade

10 - ANEXO - PRODUTOS

CodProduto	Programação	Produto	Forma de Apresentação	Distribuidora	Valor Individual	Qtd	Valor Total
1.2	ago	Fiscalização - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição	ENEL-CE	R$ 61.799,51	2	R$ 123.599,02
	ago Total				R$ 61.799,51	2	R$ 123.599,02
	dez	Fiscalização - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Ação Fiscalizadora da Distribuição	ENEL-CE	R$ 61.799,51	1	R$ 61.799,51
	dez Total				R$ 61.799,51	1	R$ 61.799,51
1.2 Total					R$ 61.799,51	3	R$ 185.398,53
2	dez	Instrução do Processo Decisório	Auto de Infração	ENEL-CE	R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
	dez Total				R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
2 Total					R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
3.2	fev	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	fev Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	mai	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	mai Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	ago	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	ago Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	set	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Nota Técnica	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	set Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	nov	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Nota Técnica	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	nov Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
3.2 Total					R$ 18.539,85	10	R$ 185.398,53
4	dez	Memorial do Processo de Fiscalização	Memorial do Processo Punitivo	ENEL-CE	R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
	dez Total				R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
4 Total					R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
7.1	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Com Deslocamento	A definir	N/A	R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
	mar Total				R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
7.1 Total					R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
7.2	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Sem Deslocamento	A definir	N/A	R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
	mar Total				R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
7.2 Total					R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
8	mar	Viagem a Serviço	A definir	N/A	R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56
	mar Total				R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56
8 Total					R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56

RESTRITO

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação DF1E2376006D50DA

Scanned with CamScanner

CodProduto	Programação	Produto		Forma de Apresentação	Distribuidora	Valor Individual	Qtd	Valor Total
	jan	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 87.549,31	1	R$ 87.549,31
			jan Total			R$ 87.549,31	1	R$ 87.549,31
	fev	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			fev Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	mar	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			mar Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	abr	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			abr Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	mai	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			mai Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	jun	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			jun Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
9	jul	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			jul Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	ago	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			ago Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	set	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			set Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	out	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			out Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	nov	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			nov Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	dez	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			dez Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
		9 Total				R$ 87.549,31	12	R$ 87.549,31
7.3	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Internacional		A definir	N/A	R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
			mar Total			R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
		7.3 Total				R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
		Total Geral					31	R$ 621.030,22

RESTRITO

Documento submetido à restrição de acesso público, conforme Art. 10 da NOA nº 15/2004 e Art. 6º III da Lei nº 12527/2011. Divulgação não autorizada.

Documento assinado digitalmente por **Giacomo Francisco Bassi Almeida, Superintendente de Fiscalização Dos Serviços de Eletricidade – Sfe**, em 22/11/2022 às 18:21; **Fabricio Pereira de Souza, Coordenador(a) de Gestão Estratégica e Descentralização**, em 22/11/2022 às 16:09; **Renato Brandini Junior, Coordenador(a) de Núcleo de Descentralização**, em 22/11/2022 às 14:19

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OFÍCIOS E DOSSIÊS ENCAMINHADOS À ANEEL E APRESENTADOS EM REUNIÕES EM BRASÍLIA-DF, ENTRE O PRESIDENTE DA ARCE E O DIRETOR-GERAL DA ANEEL, EM 15/01/2020 E 15/09/2022

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

48513.000552/2020-00 - 2ª via

Data: 15/01/2020 Ana Luisa 11:12

OF/CDR/0015/2020

Fortaleza, 15 de janeiro de 2020.

Sua Senhoria o Senhor
André Pepitone da Nóbrega
Diretor-geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Brasília – DF

Ref.: Reunião ANEEL - ARCE. Qualidade dos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará.

Prezado Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos trazer ao conhecimento dessa Agência Nacional a atual condição dos serviços de distribuição de energia elétrica prestados pela concessionária Enel Distribuição Ceará nos últimos anos. Com base em fiscalizações realizadas por esta agência e em levantamento feito pela Coordenadoria de Energia e pela Ouvidoria da Arce, temos constatado um declínio preocupante na qualidade dos serviços fornecidos pela Enel Ceará em diversos aspectos, merecendo destaque os seguintes temas:

- Interrupção/falta de energia elétrica;
- Tempo Médio de Atendimento às ocorrências emergenciais;
- Flutuações / variações / oscilação de tensão;
- Atendimento a pedidos de ligações com obras e extensão de rede;
- Variação de consumo / consumo elevado / erro de leitura;
- Conexão e faturamento de Microgeração;
- Religação normal;
- Atendimento telefônico e nas agências;
- Cobrança indevida;
- Alteração cadastral; entre outros.

No ano de 2019, a Enel Ceará ficou na penúltima posição no ranking Brasil, em relação ao Tempo Médio de Atendimento às ocorrências emergenciais, atingindo um prazo médio de 733,55 minutos, o que corresponde a mais de 12 horas para que um consumidor seja atendido quando há uma interrupção de fornecimento em sua unidade.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Em termos de reclamação de Ouvidoria a concessionária apresenta o segundo pior desempenho dos últimos cinco anos, com 10,53% de todas as reclamações do país. Nesse quesito, a Enel Ceará só é superada pela Enel Distribuição São Paulo, com 18,50% das reclamações. Logo em seguida vem a concessionária Enel Distribuição Goiás, com 8,83%. Ou seja, as três piores distribuidoras do Brasil em termos de reclamações de Ouvidoria são pertencentes ao Grupo Enel, que somadas detêm 37,86% de todas as reclamações do país.

Essa degradação na prestação do serviço tem provocado críticas e cobranças por parte da sociedade cearense e por órgãos e empresas dos mais diversos setores, culminando em prejuízos financeiros, riscos à segurança e bem estar dos consumidores de nosso estado.

Desta forma, considerando a gravidade do caso, vimos apresentar relatórios elaborados por esta Arce que detalham as deficiências na prestação do serviço pela Enel Ceará para que sejam realizadas as devidas análises e para que sejam adotadas providências efetivas por parte dessa ANEEL no sentido de solucionar os problemas aqui citados, antes que alcancem proporções ainda maiores, prejudicando a sociedade cearense.

Atenciosamente,

Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor da Arce

Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/Nº – Cambeba
CEP 60.822-325 • Fortaleza – Ceará • Fones: (85) 3194.5605 – 3194.5606 • arce@arce.ce.gov.br

Scanned with CamScanner

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Reunião ANEEL / ARCE – Situação dos serviços da Enel Ceará

15/01/2020

Scanned with CamScanner

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

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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).

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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.**

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

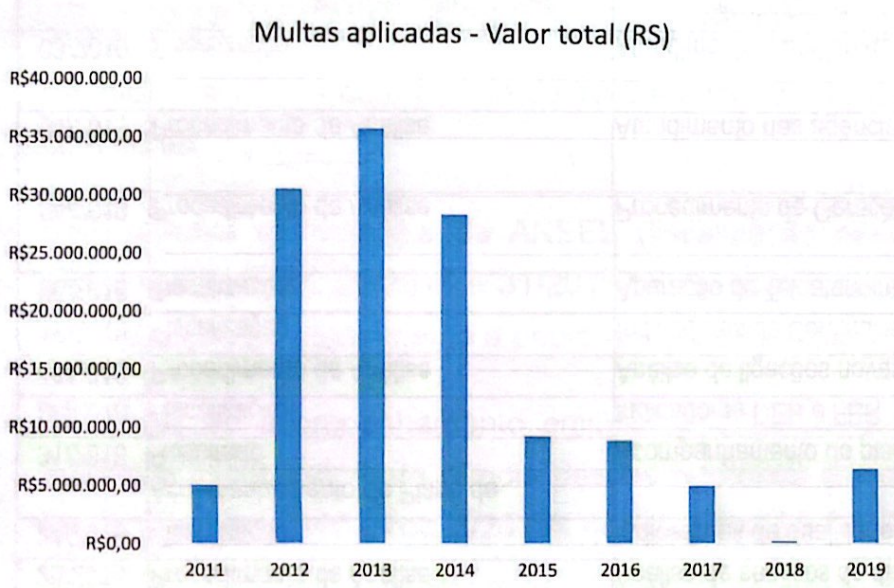
Processo	Tipo	Tema	Data de início	Data fim *	Resultado
04/2016	Fiscalização	Indicadores de teleatendimento	01/03/2016	14/06/2016	Auto de Infração
25/2016	Procedimento de Análise	Análise de serviços de distribuição	10/08/2016	31/07/2019	Plano de resultados não cumprido.
24/2016	Fiscalização	Indicadores 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

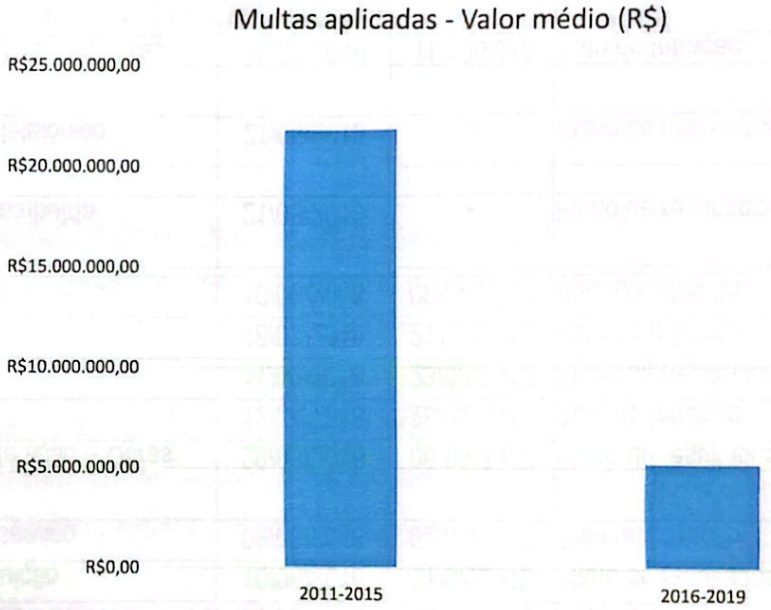
* Emissão do AI ou aprovação de Plano de Resultados

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

Serviços fiscalizados pela Arce - Histórico

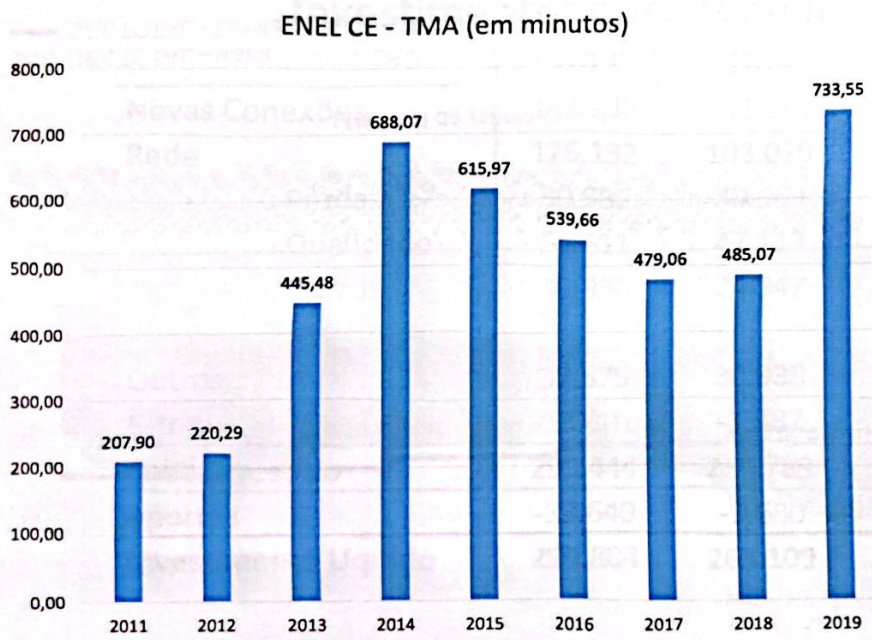


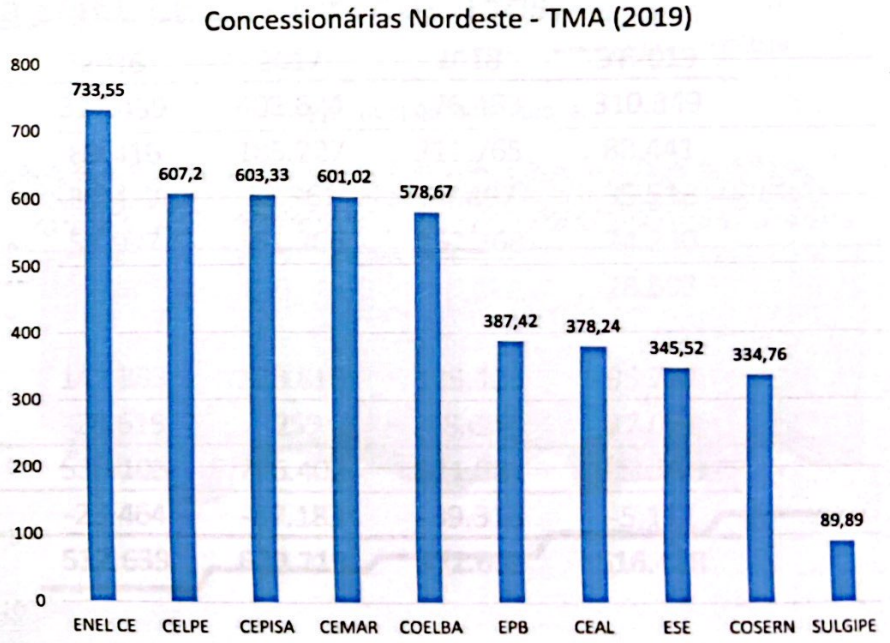


ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

Indicadores de qualidade do atendimento



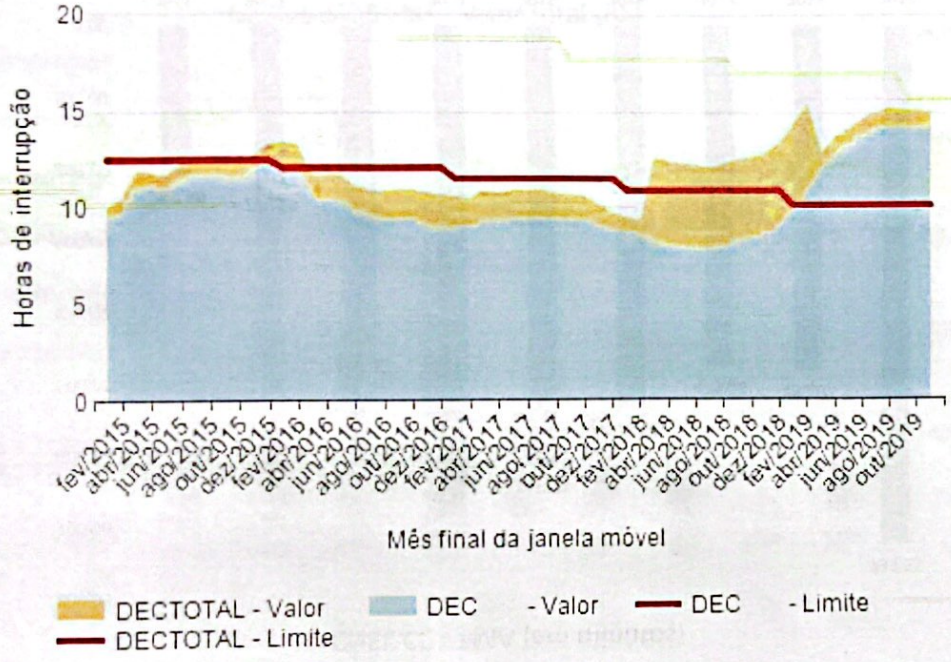


ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

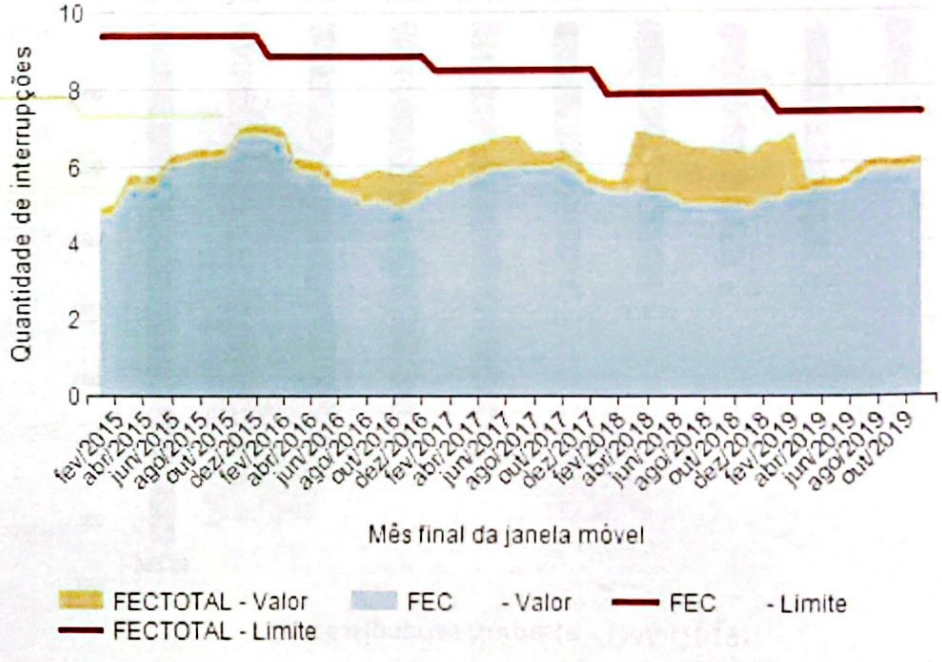
Scanned with CamScanner

Indicadores de qualidade do atendimento

Duração média das interrupções - Janela móvel de 12 meses



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



ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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

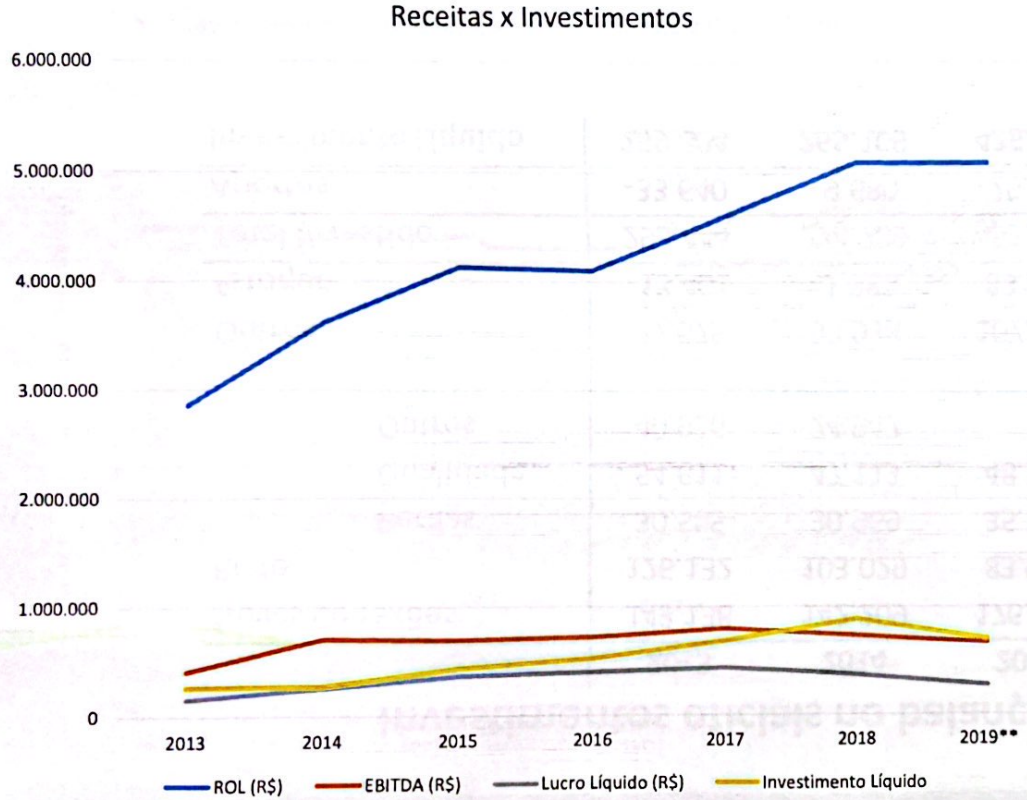
Investimentos oficiais no balanço da ENEL CE dos últimos anos:

	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
Total investido	293.444	274.789	451.774	536.103	716.402	911.981	521.599
Aportes	-33.640	-9.680	-25.107	-23.464	-37.183	-39.316	-5.111
Investimento Líquido	**259.804**	**265.109**	**426.667**	**512.639**	**679.219**	**872.665**	**516.488**

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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



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

* 3T2019
** Projetado 2019

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

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 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). Evitar o entendimento de que vale mais a pena pagar a multa do que corrigir o problema.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

Assuntos gerais

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

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OF/AGC/0610/2022 **Fortaleza, 15 de setembro de 2022.**

A Sua Senhoria o Senhor

Sandoval Feitosa

Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Assunto: Reunião institucional ARCE – ANEEL – Relatório sobre evolução da prestação dos serviços de distribuição da Enel CE.

Senhor Diretor-Geral,

Cumprimentando-o cordialmente, e, tendo em consideração a reunião agendada entre o Presidente da ARCE e essa Diretoria-Geral, encaminhamos, anexo, Relatório sobre evolução da prestação dos serviços de distribuição da Enel CE, que contém, dentre outros pontos, propostas de ações a serem implementadas por essa ANEEL em parceria com a ARCE para propiciar a melhoria na prestação dos serviços pela concessionária.

Atenciosamente,

Hélio Winston Leitão
Presidente do Conselho Diretor da Arce

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Evolução da prestação dos serviços de distribuição da Enel CE

Propostas para a fiscalização da ANEEL/Arce

Coordenadoria de Energia – CEE

Setembro /2022

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

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

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

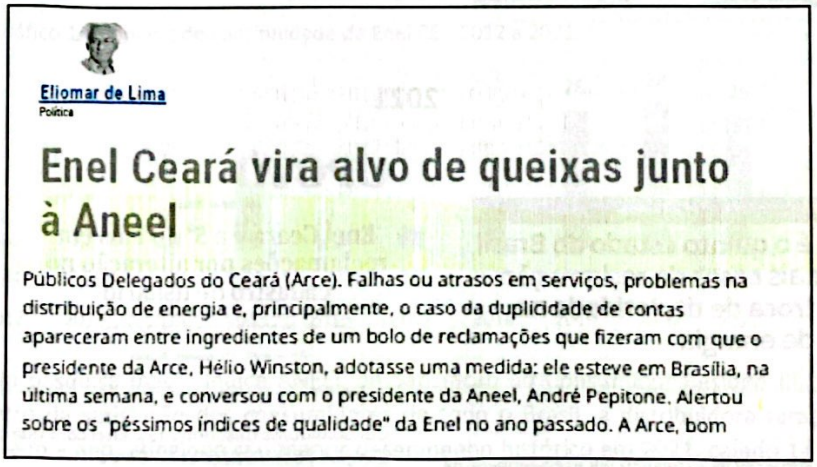
Avaliação da prestação dos serviços da Enel no Estado do Ceará

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.



Eliomar de Lima
Política

Enel Ceará vira alvo de queixas junto à Aneel

Públicos Delegados do Ceará (Arce). Falhas ou atrasos em serviços, problemas na distribuição de energia e, principalmente, o caso da duplicidade de contas apareceram entre ingredientes de um bolo de reclamações que fizeram com que o presidente da Arce, Hélio Winston, adotasse uma medida: ele esteve em Brasília, na última semana, e conversou com o presidente da Aneel, André Pepitone. Alertou sobre os "péssimos índices de qualidade" da Enel no ano passado. A Arce, bom

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

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

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 ABRADEE 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

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



2016

Diário do Nordeste

Pela 6ª vez, Coelce é eleita melhor distribuidora

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 Pinna, g1 ce

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

O POVO

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

CearáAgora

Consumidores descontentes: Enel continua como campeã de reclamações no Ceará



SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

2022


Diário do Nordeste

NEGÓCIOS

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

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


Diário do Nordeste

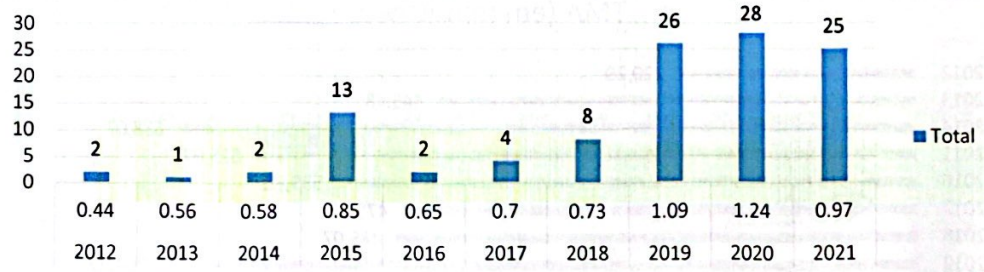
NEGÓCIOS

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

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

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 DGC[1] 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.



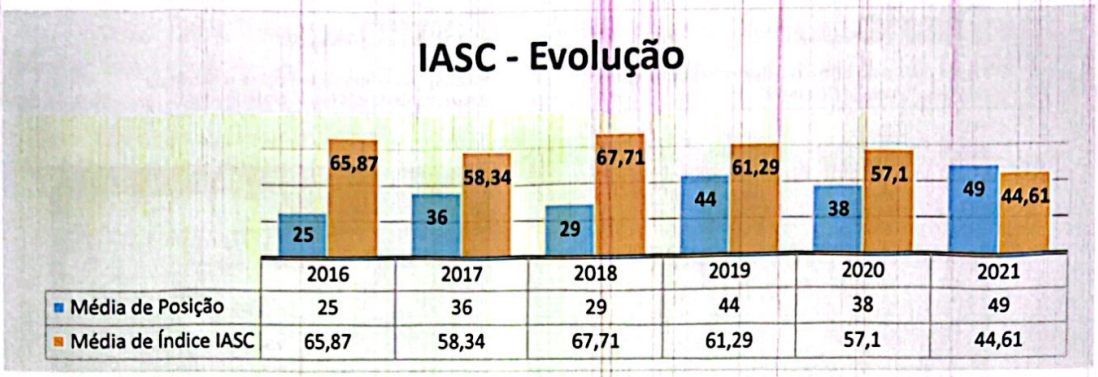
Na pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor Residencial, principal termômetro da satisfação dos consumidores de todo o Brasil, a distribuidora também vem piorando ano a ano, atingindo seu menor desempenho histórico em 2021, caindo 11 posições em relação a 2020 e ocupando o 49º lugar, 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.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

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

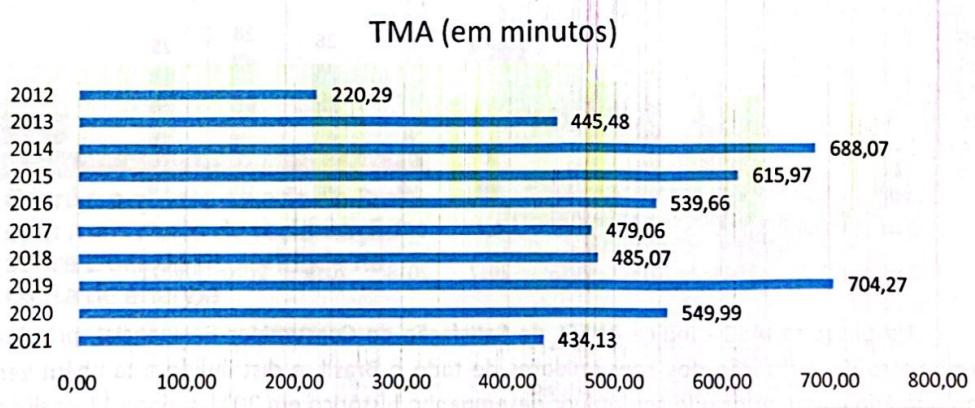


	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Média de Posição	25	36	29	44	38	49
Média de Índice IASC	65,87	58,34	67,71	61,29	57,1	44,61

No Prêmio ABRADEE, 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 ficou 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.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

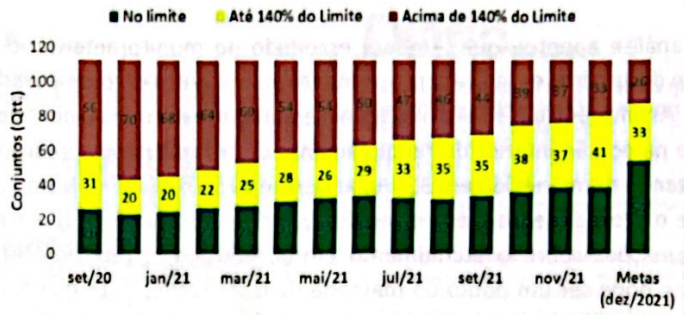


Figura 2 – Desempenho dos conjuntos da Enel CE em relação ao indicador DEC em 2021.

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.

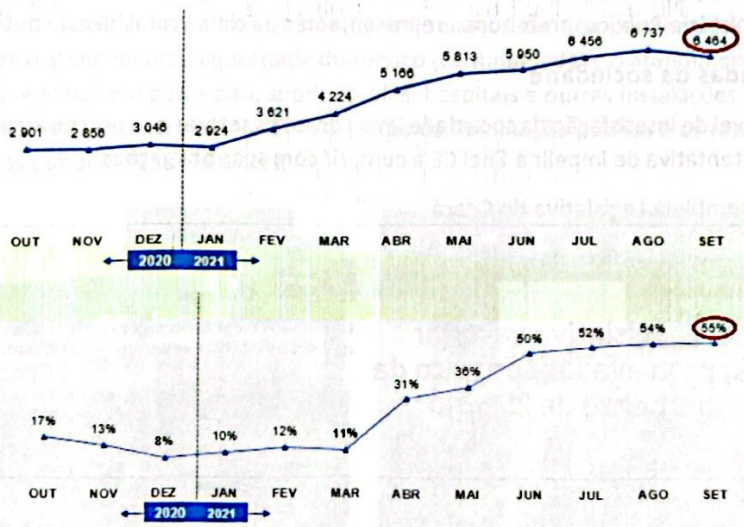


Figura 3 – Ligações atrasas (QLA) e fora do prazo (PLA) durante a execução do Plano de Resultados 2020-2021.

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

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

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

g1 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

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



SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner



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 aprovação no plenário

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

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 movimenta 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.





SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner



APRECE Institucional Comunicação

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



ARCE CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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.

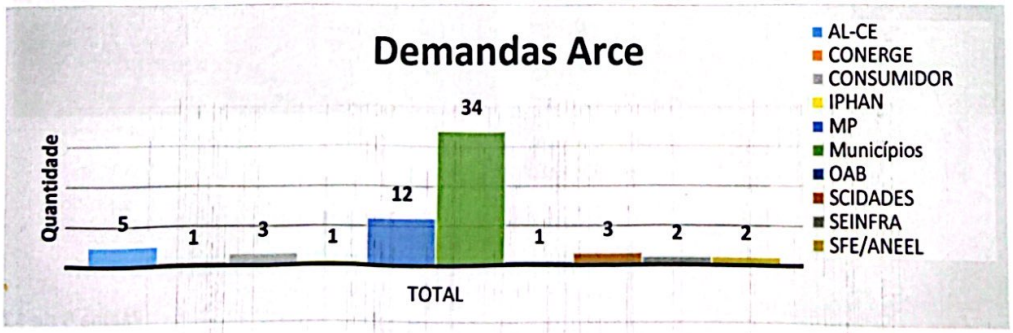
1. Cumprimentando, cordialmente, Vossa Senhoria e, considerando o poder regulatório da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

O Presidente da Arce recebeu diversos prefeitos em encontro inicial na Arce, em 02 de agosto, e posteriormente, em 30 de agosto, mediou, 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/MUINICÍPIOS**. 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.



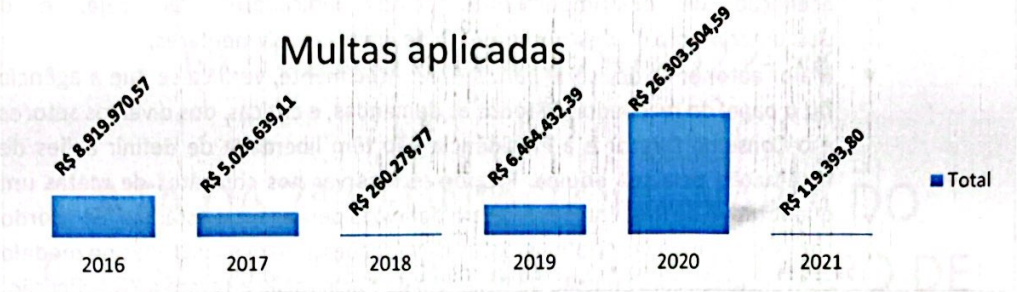
SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

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;

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

- 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) tema 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 recebedor 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.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROCESSO DE FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE METAS DE 2023

NUP 13012.000279/2022-58

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 14 DE DEZEMBRO DE 2022

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica

NUP 13012.000279/2022-58

28/11/2022 às 19:04

Assunto
CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Órgão/Entidade
AGENCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE

Órgão/Unidade de abertura do processo
AGENCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
GERÊNCIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA - DEX/GAF

Interessado
AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

Nível de acesso
Restrito

Nível de prioridade
Normal

Situação atual em 07/03/2023 às 11:35
Arquivado

Unidade atual
AGENCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
Assessoria de Gabinete e Controle Interno - AGC

Acesse o processo através do QR Code.

SUITE
https://suite.ce.gov.br

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ — CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 0193/2022/ARCE/GAF

De: ARCE/GAF Data: 28/11/2022

Para: ARCE/PRJ

Senhora Procuradora,

Solicitamos manifestação jurídica quanto às minutas dos contratos de metas a serem firmados com a ANEEL para o exercício de 2023, conforme documentação anexada a esta CI. Conforme e-mail enviado pela ANEEL, a manifestação deve ser encaminhada até o dia 07.12.2022. As manifestações técnicas, relacionadas aos TRD's, foram solicitadas às áreas competentes.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

SUITE Documento assinado eletronicamente por: **TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA, em 28/11/2022, às 19:03** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **036D-D3FA-1348-BA79**.

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

OFÍCIO Nº 125/2022–SLC/ANEEL

Brasília, 22 de novembro de 2022.

Ao Senhor
Hélio Winston Barreto Leitão
Presidente do Conselho Diretor
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE
Fortaleza - CE

Referência: Processo nº 48500.006044/2010-19

Assunto: Análise e emissão de manifestação acerca das minutas dos Contratos de Metas a serem celebrados entre a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE referente ao exercício de 2023.

Senhor Presidente do Conselho Diretor,

1. Encaminho para manifestação as minutas dos Contratos de Metas a serem celebrados entre a ANEEL e a ARCE, para a execução das atividades complementares em regime de gestão associada de serviços públicos relativas ao exercício de 2023.

2. Ressalto que na Cláusula Segunda – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES – há itens que são comuns para todos os Contratos de Metas, bem como existem itens específicos, de acordo com solicitação das Áreas Técnicas. Dessa forma, parte do conteúdo desta Cláusula será distinta para cada Contrato de Metas a ser pactuado com essa Agência Estadual.

3. Diante do exposto, solicito que a **manifestação a respeito das minutas**, bem como os **nomes dos gestores para cada Contrato de Metas** sejam encaminhados à SLC, **até o dia 07/12/2022** tendo em vista o prazo exíguo para realização de todos os trâmites necessários para o início dos Contratos de Metas a partir de 1°/1/2023.

SGAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel. 55 (61) 2192-8600
www.aneel.gov.br

EAS
48535.004034/2022-00

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação F3A8480A006D5143

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

P. 2 do OFÍCIO Nº 125/2022 – SLC/ANEEL, de 22/11/2022.

4. Informo, na tabela abaixo, os valores relativos aos Custos Unitários para o período:

R$ 1,00

	Homem-Hora			Diárias (dentro do Estado)	Locação de veículos (motorista + combustível)	Passagem aérea + táxi	Diárias + Táxi (fora do Estado)	Despesas Administrativas
		Terceiro						
	Superior	Superior	Médio					
ARCE	213,09	99,63	31,26	Conselheiro: 157,72 Diretoria: 87,62 Coordenadores: 77,10 Analistas: 64,83	334,61	1.284,21	Para Brasília Conselheiro: 560,77 Diretoria: 378,50 Coordenadores: 302,80 Analistas: 266,38	7,45

* ARCE * Fora do Estado: Cons: 350,48, Dir: 236,56, Coord: 189,25, Analistas: 166,49; Belém/PA - BH/MG - PA/RS - Rec/PE - RJ/RJ - SSA/BA - SP/SP = valor + 50,00%; Demais Capitais de Estado: valor + 40,00%

5. Destacamos que o Percentual Administrativo é de **20,84%**, composto por **13,38%** referente ao Custo de Coordenação e **7,45%** referente às Despesas Administrativas, conforme metodologia aprovada pela Portaria n° 3.366, de 1° de dezembro de 2014, a qual pode ser consultada no sítio da ANEEL (www.aneel.gov.br).

6. Quanto às Declarações de Capacitação Técnica – DCTs – todas foram analisadas e aprovadas pelas áreas técnicas que firmarão Contrato de Metas com essa Agência Estadual.

7. Mantemo-nos à disposição para prestar outros esclarecimentos que se fizerem necessários por meio dos telefones (61) 2192-8371 João Gabriel, (61) 2192-8884 Esdras Assunção e (61) 2192-8663 Anderson Martins, ou pelo e-mail: conveniosslc@aneel.gov.br.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

SGAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel. 55 (61) 2192-8600
www.aneel.gov.br

Documento assinado digitalmente por Ubirata Bartolomeu Pickrodt Soares, Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, em 23/11/2022 às 17:37

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CONTRATO DE METAS N° XXX/2023 - ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

MINUTA

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 9.427, de 26 de dezembro de 1996, inscrita no CNPJ sob o n° 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, pelo Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - SLC, **UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES**, inscrito no CPF n° 866.326.128-49, nomeado pela Portaria n° 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União em 02 de maio de 2012, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 2° da Portaria n° 4.814, de 21 de novembro de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 2017, e a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o n° 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **AGÊNCIA**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Diretor, **HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 370.901.863-34, resolvem, de comum acordo e em observância ao disposto no Convênio de Cooperação n° 014/2010, na Constituição Federal de 1988, na Lei n° 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto n° 2.335, de 1997, na Resolução Normativa n° 914 de 23 de fevereiro de 2021, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL, celebrar o presente Contrato de Metas, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

Scanned with CamScanner

NUP 13012.000279/2022-58

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este Contrato de Metas tem por objeto autorizar, para o exercício financeiro de 2023, a execução descentralizada das atividades complementares da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, em regime de gestão associada de serviços públicos, a serem executadas no território do Estado onde se localiza a AGÊNCIA, observado o disposto no § 1°, do artigo 13, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Constituem obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

2.1.1. por parte da AGÊNCIA:

2.1.1.1. observar o disposto no artigo 63, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.1.2. não transferir à ANEEL quaisquer obrigações decorrentes de inadimplemento de suas obrigações trabalhistas e fiscais;

2.1.1.3. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato de Metas, ressalvadas as atividades expressamente previstas na legislação vigente;

2.1.1.4. comunicar oficialmente à ANEEL quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas;

2.1.1.5. arcar com as despesas que superem os valores acordados e aprovados no Custo de Referência, decorrentes da utilização de quantitativo de homem-hora próprio ou de terceiros, bem como dos outros componentes. Caso os custos incorridos pela AGÊNCIA sejam inferiores aos estabelecidos neste Contrato de Metas em decorrência da eficiência de sua gestão, o saldo correspondente poderá ser alocado como recurso próprio, desde que não se trate de hipótese de devolução de recursos, conforme prevê a Cláusula Décima Terceira;

2.1.1.6. responsabilizar-se, dentro dos preceitos legais, bem como em observância aos normativos adotados no Estado-membro, por todo o processo necessário à efetivação das despesas necessárias à viabilização do atendimento das atividades estabelecidas nos contratos de metas, nas condições pactuadas com a ANEEL;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

2.1.1.7. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e sensíveis eventualmente repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outros agentes ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto deste Contrato de Metas;

2.1.1.7.1. a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do Contrato de Metas, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANEEL, responsabilizando-se a AGÊNCIA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento);

2.1.1.7.1.1. os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste Contrato de Metas, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, nos termos da Lei Federal nº 13.709/18.

2.1.1.7.2. fica vedado o tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis de pessoas físicas vinculadas a ANEEL, com o objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie.

2.1.1.8. solicitar previamente a aprovação da SFE/ANEEL para a realização de produtos, sob pena de não reconhecimento dos mesmos.

2.1.2. por parte da ANEEL:

2.1.2.1. observar o disposto no artigo 64, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.2.2. realizar os pagamentos dos produtos decorrentes das atividades complementares descentralizadas na forma, prazo e condições estabelecidas neste Contrato de Metas;

2.1.2.3. comunicar oficialmente à AGÊNCIA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas; e

2.1.2.4. comprometer a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares pessoas naturais vinculadas à AGÊNCIA, cumprindo, todavia, as obrigações de publicidade inerentes aos Contratos de Metas, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico desta AGÊNCIA e CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

3.1. A Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE e a AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE indicarão por ato formal os gestores deste Contrato de Metas, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do objeto pactuado neste instrumento, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1. As metas, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores, para o exercício de 2023, são indicados no Termo de Referência de Descentralização;

4.1.1. As fiscalizações eventuais são aquelas que não são programadas por natural impossibilidade de previsão, demandadas, por exemplo, pela Unidade Organizacional da ANEEL ou pelo Ministério Público; entretanto, há na Memória de Cálculo modelagem específica para seus procedimentos.

4.2. As sugestões de atividades do setor elétrico apresentadas pela AGÊNCIA devem estar harmonizadas com o escopo estabelecido pela Unidade Organizacional da ANEEL gestora da execução descentralizada das atividades complementares objeto deste Contrato de Metas;

4.3. No caso de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, as partes deverão interagir, com a maior brevidade possível, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados e aprovação de valores eventualmente não compreendidos no Custo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

5.1. O Termo de Referência de Descentralização e a memória de cálculo serão utilizados para compor o valor final de cada produto descentralizado.

CLÁUSULA SEXTA – DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS – IQP E IQA

6.1. Os produtos entregues pela AGÊNCIA serão avaliados para fins de pagamento até o último dia de cada mês, sobre todos os produtos recebidos no mês anterior, informando o resultado da análise e o valor a ser pago, considerando requisitos

MINUTA

Scanned with CamScanner

mínimos como prazo, qualidade e quantidade pactuados, conforme critérios estabelecidos no Contrato de Metas; considerando as disposições constantes do inciso III, do artigo 65 da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

6.2. A avaliação dos produtos, realizada mediante Índice de Qualidade do Produto – IQP, pactuados é realizada por amostragem, sendo que cada Unidade Organizacional, conforme suas especificidades, define seu campo amostral, podendo chegar à avaliação da totalidade de seus produtos;

6.3. Ao final de cada trimestre, as avaliações realizadas são analisadas e ponderadas em uma nota média da Agência Estadual, denominada Índice de Qualidade por Agência – IQA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento de cada produto deste Contrato de Metas será efetuado em duas parcelas assim definidas:

7.1.1. o percentual de 25% do valor pactuado em até trinta dias do início de sua vigência; e

7.1.2. o percentual de 75% do valor pactuado até o dia dez de cada mês, observado o disposto no inciso III, do art. 65, e no inciso IX, do art. 66, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

7.2. Eventuais glosas aplicadas pela Unidade Organizacional, em razão da nota média da AGÊNCIA (Índice de Qualidade por Agência), serão calculadas, trimestralmente, com base nos respectivos trimestres e descontadas nos pagamentos seguintes;

7.2.1. quando a glosa for solicitada após o último pagamento efetuado, a AGÊNCIA deverá restituir o valor da glosa mediante Guia de Recolhimento da União; e

7.2.2. eventuais glosas aplicadas serão deduzidas em sua integralidade, quando do pagamento da parcela final estabelecida na subcláusula 7.1.2.

7.3. No caso de produtos emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, o pagamento será efetuado integralmente no prazo indicado na subcláusula 7.1.2;

7.4. Os pagamentos serão depositados no Caixa Econômica Federal - 104; Agência: 0919; Conta Corrente: 15.011, conforme informação da AGÊNCIA.

MINUTA

Scanned with CamScanner

NUP 13012.000279/2022-58

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR

8.1. O valor do presente Contrato de Metas é de R$ 621.030,22, correspondente ao Termo de Referência de Descentralização em anexo.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato de Metas correrão por conta do orçamento específico da ANEEL, conforme detalhamento abaixo:

Programa de Trabalho:	**25.1252.0334.88.00001**
Natureza da Despesa:	**33.32.39**
Fonte de Recurso:	**0174**
Empenho de Despesa:	**N° 2023NE000XXX, de XX/X/2023**

9.2. As despesas referentes a este Contrato de Metas correrão à conta dos créditos do exercício financeiro de 2023. Tão logo sejam liberados os créditos orçamentários, a nota de empenho que dará suporte creditício-financeiro a este Contrato de Metas será anexada ao processo, por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A alteração do Contrato de Metas deve ser formalizada por meio de Termo Aditivo, respeitado o prazo determinado no artigo 78 da Resolução Normativa n° 914/2021, após avaliação conjunta da Unidade Organizacional gestora, da SLC e da Agência Estadual.

10.1.1. As alterações de metas, atividades, produtos, meios de apresentação, cronograma, e (ou) indicadores de qualidade, que não impliquem mudança no valor pactuado no Contrato de Metas, podem ser efetuadas por meio de simples apostila.

10.2. Os procedimentos para as alterações nos Contratos de Metas estão estabelecidos na Resolução Normativa n° 914, de 2021 e, na Portaria n° 3.366, de 1º de dezembro de 2014.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. Este Contrato de Metas entrará em vigor a partir de 1°/1/2023 até 31/12/2023, podendo ser prorrogado por até 90 dias, por meio de Termo Aditivo, para o encerramento de atividades programadas e não concluídas;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

11.2. Este Contrato de Metas substitui, para todos os efeitos, qualquer outro Contrato de Metas anteriormente em vigor, firmado para a execução das atividades descritas na Cláusula Primeira, exceto no caso de prorrogação para os fins previstos na subcláusula 11.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

12.1. A não manutenção dos requisitos indicados no artigo 39, da Resolução Normativa n° 914, de 2021, poderá configurar inexecução do Convênio de Cooperação firmado entre Estado ou Distrito Federal e a União e implicará, a critério da ANEEL, em rescisão deste Contrato de Metas, respeitado o devido processo legal;

12.2. As partes poderão rescindir, a qualquer tempo, este Contrato de Metas, observando comunicação escrita e antecedência mínima de sessenta dias, quando observada uma ou mais das seguintes situações:

12.2.1. ocorrência de fatos que possam prejudicar a execução do Contrato de Metas, devidamente fundamentados pela parte interessada;
12.2.2. inexecução total ou parcial das obrigações firmadas que comprometam a utilidade dos produtos contratados;
12.2.3. ocorrência de caso fortuito ou de força maior impeditiva da execução do Contrato de Metas, regularmente comprovada;
12.2.4. interesse justificado de uma das partes; e
12.2.5. ausência de comprovação de regularidade fiscal.

12.3. Em caso de rescisão fica assegurado o cumprimento das obrigações assumidas com terceiros, vencidas ou vincendas, vinculado aos produtos pactuados;

12.4. Nas hipóteses de rescisão, avaliar-se-á a responsabilidade das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa, se existentes, e a utilidade residual das prestações vincendas de forma a se graduar a gravidade dos fatos e buscar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do parágrafo único, do artigo 2°, da Lei n° 9.784, de 1999, além de observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste Contrato de Metas, quando couber;

12.5. No caso de rescisão ou encerramento por decurso de prazo deste Contrato de Metas, a AGÊNCIA se obriga a repassar à ANEEL todas as informações e dados coletados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo de suas demais obrigações explicitadas na Cláusula Segunda deste instrumento.

MINUTA

Scanned with CamScanner

NUP 13012.000279/2022-58

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DEVOLUÇÃO DOS RECURSOS

13.1. No caso de encerramento do Contrato de Metas, a primeira parcela do pagamento dos produtos não entregues ou não aprovados será devolvida à ANEEL, sob pena de instauração de Tomada de Contas Especial, nas seguintes condições:

13.1.1. para os produtos não entregues por responsabilidade da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos devidamente comprovados; e

13.1.2. para os produtos não entregues por responsabilidade da AGÊNCIA ou não aprovados, esta restituirá os valores recebidos.

13.2. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.3. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da AGÊNCIA, esta deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, nas condições a seguir:

13.3.1. para as atividades canceladas, de forma motivada e com as respectivas justificativas aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização incorridos e devidamente comprovados devem ser deduzidos, quando couber, dos valores a serem restituídos; e

13.3.2. para as atividades canceladas de forma imotivada ou com justificativas não aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização não serão deduzidos dos valores a serem restituídos.

13.4. No caso de cancelamento de alguma atividade por caso fortuito ou força maior, a AGÊNCIA deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.5. As devoluções de recursos previstas nesta Cláusula deverão ser realizadas com os rendimentos financeiros auferidos, quando couber, e no prazo estipulado pela ANEEL, mediante comunicação formal.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. Este Contrato de Metas deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela AGÊNCIA, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5° dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a AGÊNCIA, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Contrato de Metas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato de Metas.

E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas e condições expressas neste instrumento, os partícipes firmam o presente CONTRATO DE METAS, com as testemunhas abaixo identificadas, para todos os efeitos legais.

Pelas Partes:

HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Pelas Testemunhas:

NOME: DANIELLE SILVA PINTO
CARGO: ASSESSORA DE GABINETE
CPF: 654.469.763-04

NOME: GIÁCOMO FRANCISCO BASSI ALMEIDA
CARGO: SUPERINTENDENTE DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE
CPF: 851.695.011-53

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CONTRATO DE METAS N° XXX/2023 - ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 9.427, de 26 de dezembro de 1996, inscrita no CNPJ sob o n° 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, pelo Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - SLC, **UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES**, inscrito no CPF n° 866.326.128-49, nomeado pela Portaria n° 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União em 02 de maio de 2012, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 2° da Portaria n° 4.814, de 21 de novembro de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 2017, e a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o n° 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **AGÊNCIA**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Diretor, **HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 370.901.863-34, resolvem, de comum acordo e em observância ao disposto no Convênio de Cooperação n° 014/2010, na Constituição Federal de 1988, na Lei n° 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto n° 2.335, de 1997, na Resolução Normativa n° 914 de 23 de fevereiro de 2021, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL, celebrar o presente Contrato de Metas, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este Contrato de Metas tem por objeto autorizar, para o exercício financeiro de 2023, a execução descentralizada das atividades complementares da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG, em regime de gestão associada de serviços públicos, a serem executadas no território do Estado onde se localiza a AGÊNCIA, observado o disposto no § 1°, do artigo 13, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Constituem obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

2.1.1. por parte da AGÊNCIA:

2.1.1.1. observar o disposto no artigo 63, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.1.2. não transferir à ANEEL quaisquer obrigações decorrentes de inadimplemento de suas obrigações trabalhistas e fiscais;

2.1.1.3. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato de Metas, ressalvadas as atividades expressamente previstas na legislação vigente;

2.1.1.4. comunicar oficialmente à ANEEL quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas;

2.1.1.5. arcar com as despesas que superem os valores acordados e aprovados no Custo de Referência, decorrentes da utilização de quantitativo de homem-hora próprio ou de terceiros, bem como dos outros componentes. Caso os custos incorridos pela AGÊNCIA sejam inferiores aos estabelecidos neste Contrato de Metas em decorrência da eficiência de sua gestão, o saldo correspondente poderá ser alocado como recurso próprio, desde que não se trate de hipótese de devolução de recursos, conforme prevê a Cláusula Décima Terceira;

2.1.1.6. responsabilizar-se, dentro dos preceitos legais, bem como em observância aos normativos adotados no Estado-membro, por todo o processo necessário à efetivação das despesas necessárias à viabilização do atendimento das atividades estabelecidas nos contratos de metas, nas condições pactuadas com a ANEEL;

MINUTA

Scanned with CamScanner

2.1.1.7. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e sensíveis eventualmente repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outros agentes ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto deste Contrato de Metas;

2.1.1.7.1. a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do Contrato de Metas, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANEEL, responsabilizando-se a AGÊNCIA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento);

2.1.1.7.1.1. os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste Contrato de Metas, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, nos termos da Lei Federal nº 13.709/18.

2.1.1.7.2. fica vedado o tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis de pessoas físicas vinculadas a ANEEL, com o objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie.

2.1.1.8. solicitar autorização prévia da SFG/ANEEL para as fiscalizações não programadas ou emergenciais, assim como para a alteração das fiscalizações programadas para o ano de vigência do Contrato de Metas, sob pena de não reconhecimento do produto.

2.1.2. por parte da ANEEL:

2.1.2.1. observar o disposto no artigo 64, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.2.2. realizar os pagamentos dos produtos decorrentes das atividades complementares descentralizadas na forma, prazo e condições estabelecidas neste Contrato de Metas;

2.1.2.3. comunicar oficialmente à AGÊNCIA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas; e

2.1.2.4. comprometer a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares pessoas naturais vinculadas à AGÊNCIA, cumprindo, todavia, as obrigações de publicidade inerentes aos Contratos de Metas, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico desta AGÊNCIA e CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

3.1. A Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG e a AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE indicarão por ato formal os gestores deste Contrato de Metas, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do objeto pactuado neste instrumento, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1. As metas, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores, para o exercício de 2023, são indicados no Termo de Referência de Descentralização;

4.1.1. As fiscalizações eventuais são aquelas que não são programadas por natural impossibilidade de previsão, demandadas, por exemplo, pela Unidade Organizacional da ANEEL ou pelo Ministério Público; entretanto, há na Memória de Cálculo modelagem específica para seus procedimentos.

4.2. As sugestões de atividades do setor elétrico apresentadas pela AGÊNCIA devem estar harmonizadas com o escopo estabelecido pela Unidade Organizacional da ANEEL gestora da execução descentralizada das atividades complementares objeto deste Contrato de Metas;

4.3. No caso de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, as partes deverão interagir, com a maior brevidade possível, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados e aprovação de valores eventualmente não compreendidos no Custo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

5.1. O Termo de Referência de Descentralização e a memória de cálculo serão utilizados para compor o valor final de cada produto descentralizado.

CLÁUSULA SEXTA – DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS – IQP E IQA

6.1. Os produtos entregues pela AGÊNCIA serão avaliados para fins de pagamento até o último dia de cada mês, sobre todos os produtos recebidos no mês anterior, informando o resultado da análise e o valor a ser pago, considerando requisitos

MINUTA

Scanned with CamScanner

mínimos como prazo, qualidade e quantidade pactuados, conforme critérios estabelecidos no Contrato de Metas; considerando as disposições constantes do inciso III, do artigo 65 da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

6.2. A avaliação dos produtos, realizada mediante Índice de Qualidade do Produto – IQP, pactuados é realizada por amostragem, sendo que cada Unidade Organizacional, conforme suas especificidades, define seu campo amostral, podendo chegar à avaliação da totalidade de seus produtos;

6.3. Ao final de cada trimestre, as avaliações realizadas são analisadas e ponderadas em uma nota média da Agência Estadual, denominada Índice de Qualidade por Agência – IQA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento de cada produto deste Contrato de Metas será efetuado em duas parcelas assim definidas:

7.1.1. o percentual de 25% do valor pactuado em até trinta dias do início de sua vigência; e

7.1.2. o percentual de 75% do valor pactuado até o dia dez de cada mês, observado o disposto no inciso III, do art. 65, e no inciso IX, do art. 66, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

7.2. Eventuais glosas aplicadas pela Unidade Organizacional, em razão da nota média da AGÊNCIA (Índice de Qualidade por Agência), serão calculadas, trimestralmente, com base nos respectivos trimestres e descontadas nos pagamentos seguintes;

7.2.1. quando a glosa for solicitada após o último pagamento efetuado, a AGÊNCIA deverá restituir o valor da glosa mediante Guia de Recolhimento da União; e

7.2.2. eventuais glosas aplicadas serão deduzidas em sua integralidade, quando do pagamento da parcela final estabelecida na subcláusula 7.1.2.

7.3. No caso de produtos emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, o pagamento será efetuado integralmente no prazo indicado na subcláusula 7.1.2;

7.4. Os pagamentos serão depositados no Caixa Econômica Federal - 104; Agência: 0919; Conta Corrente: 15.011, conforme informação da AGÊNCIA.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR

8.1. O valor do presente Contrato de Metas é de R$ 246.186,01, correspondente ao Termo de Referência de Descentralização em anexo.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato de Metas correrão por conta do orçamento específico da ANEEL, conforme detalhamento abaixo:

Programa de Trabalho:	**25.1252.0334.88.00001**
Natureza da Despesa:	**33.32.39**
Fonte de Recurso:	**0174**
Empenho de Despesa:	**N° 2023NE000XXX, de XX/X/2023**

9.2. As despesas referentes a este Contrato de Metas correrão a conta dos créditos do exercício financeiro de 2023. Tão logo sejam liberados os créditos orçamentários, a nota de empenho que dará suporte creditício-financeiro a este Contrato de Metas será anexada ao processo, por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A alteração do Contrato de Metas deve ser formalizada por meio de Termo Aditivo, respeitado o prazo determinado no artigo 78 da Resolução Normativa n° 914/2021, após avaliação conjunta da Unidade Organizacional gestora, da SLC e da Agência Estadual.

10.1.1. As alterações de metas, atividades, produtos, meios de apresentação, cronograma, e (ou) indicadores de qualidade, que não impliquem mudança no valor pactuado no Contrato de Metas, podem ser efetuadas por meio de simples apostila.

10.2. Os procedimentos para as alterações nos Contratos de Metas estão estabelecidos na Resolução Normativa n° 914, de 2021 e, na Portaria n° 3.366, de 1º de dezembro de 2014.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. Este Contrato de Metas entrará em vigor a partir de 1°/1/2023 até 31/12/2023, podendo ser prorrogado por até 90 dias, por meio de Termo Aditivo, para o encerramento de atividades programadas e não concluídas;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

11.2. Este Contrato de Metas substitui, para todos os efeitos, qualquer outro Contrato de Metas anteriormente em vigor, firmado para a execução das atividades descritas na Cláusula Primeira, exceto no caso de prorrogação para os fins previstos na subcláusula 11.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

12.1. A não manutenção dos requisitos indicados no artigo 39, da Resolução Normativa nº 914, de 2021, poderá configurar inexecução do Convênio de Cooperação firmado entre Estado ou Distrito Federal e a União e implicará, a critério da ANEEL, em rescisão deste Contrato de Metas, respeitado o devido processo legal;

12.2. As partes poderão rescindir, a qualquer tempo, este Contrato de Metas, observando comunicação escrita e antecedência mínima de sessenta dias, quando observada uma ou mais das seguintes situações:

12.2.1. ocorrência de fatos que possam prejudicar a execução do Contrato de Metas, devidamente fundamentados pela parte interessada;

12.2.2. inexecução total ou parcial das obrigações firmadas que comprometam a utilidade dos produtos contratados;

12.2.3. ocorrência de caso fortuito ou de força maior impeditiva da execução do Contrato de Metas, regularmente comprovada;

12.2.4. interesse justificado de uma das partes; e

12.2.5. ausência de comprovação de regularidade fiscal.

12.3. Em caso de rescisão fica assegurado o cumprimento das obrigações assumidas com terceiros, vencidas ou vincendas, vinculado aos produtos pactuados;

12.4. Nas hipóteses de rescisão, avaliar-se-á a responsabilidade das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa, se existentes, e a utilidade residual das prestações vincendas de forma a se graduar a gravidade dos fatos e buscar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do parágrafo único, do artigo 2º, da Lei nº 9.784, de 1999, além de observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste Contrato de Metas, quando couber;

12.5. No caso de rescisão ou encerramento por decurso de prazo deste Contrato de Metas, a AGÊNCIA se obriga a repassar à ANEEL todas as informações e dados coletados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo de suas demais obrigações explicitadas na Cláusula Segunda deste instrumento.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DEVOLUÇÃO DOS RECURSOS

13.1. No caso de encerramento do Contrato de Metas, a primeira parcela do pagamento dos produtos não entregues ou não aprovados será devolvida à ANEEL, sob pena de instauração de Tomada de Contas Especial, nas seguintes condições:

13.1.1. para os produtos não entregues por responsabilidade da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos devidamente comprovados; e

13.1.2. para os produtos não entregues por responsabilidade da AGÊNCIA ou não aprovados, esta restituirá os valores recebidos.

13.2. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.3. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da AGÊNCIA, esta deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, nas condições a seguir:

13.3.1. para as atividades canceladas, de forma motivada e com as respectivas justificativas aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização incorridos e devidamente comprovados devem ser deduzidos, quando couber, dos valores a serem restituídos; e

13.3.2. para as atividades canceladas de forma imotivada ou com justificativas não aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização não serão deduzidos dos valores a serem restituídos.

13.4. No caso de cancelamento de alguma atividade por caso fortuito ou força maior, a AGÊNCIA deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.5. As devoluções de recursos previstas nesta Cláusula deverão ser realizadas com os rendimentos financeiros auferidos, quando couber, e no prazo estipulado pela ANEEL, mediante comunicação formal.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. Este Contrato de Metas deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela AGÊNCIA, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5° dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a AGÊNCIA, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Contrato de Metas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato de Metas.

E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas e condições expressas neste instrumento, os partícipes firmam o presente CONTRATO DE METAS, com as testemunhas abaixo identificadas, para todos os efeitos legais.

Pelas Partes:

HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Pelas Testemunhas:

NOME: DANIELLE SILVA PINTO
CARGO: ASSESSORA DE GABINETE
CPF: 654.469.763-04

NOME: WANDERSON DE OLIVEIRA MIRANDA
CARGO: TÉCNICO ADMINISTRATIVO
CPF: 965.250.531-53

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CONTRATO DE METAS Nº XXX/2023 - ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

MINUTA

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, inscrita no CNPJ sob o nº 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, pelo Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - SLC, **UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES**, inscrito no CPF nº 866.326.128-49, nomeado pela Portaria nº 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União em 02 de maio de 2012, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 2º da Portaria nº 4.814, de 21 de novembro de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 2017, e a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o nº 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **AGÊNCIA**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Diretor, **HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 370.901.863-34, resolvem, de comum acordo e em observância ao disposto no Convênio de Cooperação nº 014/2010, na Constituição Federal de 1988, na Lei nº 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto nº 2.335, de 1997, na Resolução Normativa nº 914 de 23 de fevereiro de 2021, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL, celebrar o presente Contrato de Metas, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este Contrato de Metas tem por objeto autorizar, para o exercício financeiro de 2023, a execução descentralizada das atividades complementares da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA, em regime de gestão associada de serviços públicos, a serem executadas no território do Estado onde se localiza a AGÊNCIA, observado o disposto no § 1°, do artigo 13, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Constituem obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

2.1.1. por parte da AGÊNCIA:

2.1.1.1. observar o disposto no artigo 63, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.1.2. não transferir à ANEEL quaisquer obrigações decorrentes de inadimplemento de suas obrigações trabalhistas e fiscais;

2.1.1.3. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato de Metas, ressalvadas as atividades expressamente previstas na legislação vigente;

2.1.1.4. comunicar oficialmente à ANEEL quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas;

2.1.1.5. arcar com as despesas que superem os valores acordados e aprovados no Custo de Referência, decorrentes da utilização de quantitativo de homem-hora próprio ou de terceiros, bem como dos outros componentes. Caso os custos incorridos pela AGÊNCIA sejam inferiores aos estabelecidos neste Contrato de Metas em decorrência da eficiência de sua gestão, o saldo correspondente poderá ser alocado como recurso próprio, desde que não se trate de hipótese de devolução de recursos, conforme prevê a Cláusula Décima Terceira;

2.1.1.6. responsabilizar-se, dentro dos preceitos legais, bem como em observância aos normativos adotados no Estado-membro, por todo o processo necessário à efetivação das despesas necessárias à viabilização do atendimento das atividades estabelecidas nos contratos de metas, nas condições pactuadas com a ANEEL;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

2.1.1.7. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e sensíveis eventualmente repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outros agentes ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto deste Contrato de Metas;

2.1.1.7.1. a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do Contrato de Metas, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANEEL, responsabilizando-se a AGÊNCIA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento);

2.1.1.7.1.1. os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste Contrato de Metas, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, nos termos da Lei Federal nº 13.709/18.

2.1.1.7.2. fica vedado o tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis de pessoas físicas vinculadas a ANEEL, com o objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie.

2.1.1.8. enviar o relatório trimestral por meio de formulário eletrônico. O não envio do relatório trimestral implicará em retenção do pagamento até a regularização da situação;

2.1.1.9. indicar os profissionais a serem habilitados ao acesso do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, aprovado pela SMA/ANEEL, obedecendo-se ao quantitativo da equipe dimensionada para atuar nas atividades descentralizadas por esta Superintendência, conforme previsto no Termo de Referência. Caso seja detectada a utilização de senha pessoal por terceiro não habilitado, a SMA/ANEEL glosará o valor da Solicitação tratada pelo profissional não habilitado; e

2.1.1.10. solicitar autorização prévia da SMA/ANEEL para a realização de viagens a serviço.

2.1.2 por parte da ANEEL:

2.1.2.1. observar o disposto no artigo 64, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.2.2. realizar os pagamentos dos produtos decorrentes das atividades complementares descentralizadas na forma, prazo e condições estabelecidas neste Contrato de Metas;

MINUTA

Scanned with CamScanner

2.1.2.3. comunicar oficialmente à AGÊNCIA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas; e

2.1.2.4. comprometer a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares pessoas naturais vinculadas à AGÊNCIA, cumprindo, todavia, as obrigações de publicidade inerentes aos Contratos de Metas, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico desta AGÊNCIA e CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

3.1. A Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA e a AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE indicarão por ato formal os gestores deste Contrato de Metas, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do objeto pactuado neste instrumento, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1. As metas, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores, para o exercício de 2023, são indicados no Termo de Referência de Descentralização;

4.2. As sugestões de atividades do setor elétrico apresentadas pela AGÊNCIA devem estar harmonizadas com o escopo estabelecido pela Unidade Organizacional da ANEEL gestora da execução descentralizada das atividades complementares objeto deste Contrato de Metas;

4.3. No caso de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, as partes deverão interagir, com a maior brevidade possível, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados e aprovação de valores eventualmente não compreendidos no Custo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

5.1. O Termo de Referência de Descentralização e a memória de cálculo serão utilizados para compor o valor final de cada produto descentralizado.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA SEXTA – DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS – IQP E IQA

6.1. Os produtos entregues pela AGÊNCIA serão avaliados para fins de pagamento até o último dia de cada mês, sobre todos os produtos recebidos no mês anterior, informando o resultado da análise e o valor a ser pago, considerando requisitos mínimos como prazo, qualidade e quantidade pactuados, conforme critérios estabelecidos no Contrato de Metas; considerando as disposições constantes do inciso III, do artigo 65 da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

6.2. A avaliação dos produtos, realizada mediante Índice de Qualidade do Produto – IQP, pactuados é realizada por amostragem, sendo que cada Unidade Organizacional, conforme suas especificidades, define seu campo amostral, podendo chegar à avaliação da totalidade de seus produtos;

6.3. Ao final de cada trimestre, as avaliações realizadas são analisadas e ponderadas em uma nota média da Agência Estadual, denominada Índice de Qualidade por Agência – IQA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento de cada produto deste Contrato de Metas será efetuado em duas parcelas assim definidas:

7.1.1. o percentual de 25% do valor pactuado em até trinta dias do início de sua vigência; e

7.1.2. o percentual de 75% do valor pactuado até o dia dez de cada mês, observado o disposto no inciso III, do art. 65, e no inciso IX, do art. 66, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

7.2. Eventuais glosas aplicadas pela Unidade Organizacional, em razão da nota média da AGÊNCIA (Índice de Qualidade por Agência), serão calculadas, trimestralmente, com base nos respectivos trimestres e descontadas nos pagamentos seguintes;

7.2.1. quando a glosa for solicitada após o último pagamento efetuado, a AGÊNCIA deverá restituir o valor da glosa mediante Guia de Recolhimento da União; e

7.2.2. eventuais glosas aplicadas serão deduzidas em sua integralidade, quando do pagamento da parcela final estabelecida na subcláusula 7.1.2.

MINUTA

Scanned with CamScanner

7.3. No caso de produtos emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, o pagamento será efetuado integralmente no prazo indicado na subcláusula 7.1.2;

7.4. Os pagamentos serão depositados no Caixa Econômica Federal - 104; Agência: 0919; Conta Corrente: 15.011, conforme informação da AGÊNCIA.

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR

8.1. O valor do presente Contrato de Metas é de R$ 1.098.177,48, correspondente ao Termo de Referência de Descentralização em anexo.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato de Metas correrão por conta do orçamento específico da ANEEL, conforme detalhamento abaixo:

Programa de Trabalho:	**25.1252.0334.88.00001**
Natureza da Despesa:	**33.32.39**
Fonte de Recurso:	**0174**
Empenho de Despesa:	**Nº 2023NE000XXX, de XX/X/2023**

9.2. As despesas referentes a este Contrato de Metas correrão a conta dos créditos do exercício financeiro de 2023. Tão logo sejam liberados os créditos orçamentários, a nota de empenho que dará suporte creditício-financeiro a este Contrato de Metas será anexada ao processo, por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A alteração do Contrato de Metas deve ser formalizada por meio de Termo Aditivo, respeitado o prazo determinado no artigo 78 da Resolução Normativa nº 914/2021, após avaliação conjunta da Unidade Organizacional gestora, da SLC e da Agência Estadual.

10.1.1. As alterações de metas, atividades, produtos, meios de apresentação, cronograma, e (ou) indicadores de qualidade, que não impliquem mudança no valor pactuado no Contrato de Metas, podem ser efetuadas por meio de simples apostila.

10.2. Os procedimentos para as alterações nos Contratos de Metas estão estabelecidos na Resolução Normativa nº 914, de 2021 e, na Portaria nº 3.366, de 1º de dezembro de 2014.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. Este Contrato de Metas entrará em vigor a partir de 1°/1/2023 até 31/12/2023, podendo ser prorrogado por até 90 dias, por meio de Termo Aditivo, para o encerramento de atividades programadas e não concluídas;

11.2. Este Contrato de Metas substitui, para todos os efeitos, qualquer outro Contrato de Metas anteriormente em vigor, firmado para a execução das atividades descritas na Cláusula Primeira, exceto no caso de prorrogação para os fins previstos na subcláusula 11.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

12.1. A não manutenção dos requisitos indicados no artigo 39, da Resolução Normativa n° 914, de 2021, poderá configurar inexecução do Convênio de Cooperação firmado entre Estado ou Distrito Federal e a União e implicará, a critério da ANEEL, em rescisão deste Contrato de Metas, respeitado o devido processo legal;

12.2. As partes poderão rescindir, a qualquer tempo, este Contrato de Metas, observando comunicação escrita e antecedência mínima de sessenta dias, quando observada uma ou mais das seguintes situações:

12.2.1. ocorrência de fatos que possam prejudicar a execução do Contrato de Metas, devidamente fundamentados pela parte interessada;
12.2.2. inexecução total ou parcial das obrigações firmadas que comprometam a utilidade dos produtos contratados;
12.2.3. ocorrência de caso fortuito ou de força maior impeditiva da execução do Contrato de Metas, regularmente comprovada;
12.2.4. interesse justificado de uma das partes; e
12.2.5. ausência de comprovação de regularidade fiscal.

12.3. Em caso de rescisão fica assegurado o cumprimento das obrigações assumidas com terceiros, vencidas ou vincendas, vinculado aos produtos pactuados;

12.4. Nas hipóteses de rescisão, avaliar-se-á a responsabilidade das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa, se existentes, e a utilidade residual das prestações vincendas de forma a se graduar a gravidade dos fatos e buscar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do parágrafo único, do artigo 2°, da Lei n° 9.784, de 1999, além de observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste Contrato de Metas, quando couber;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

12.5. No caso de rescisão ou encerramento por decurso de prazo deste Contrato de Metas, a AGÊNCIA se obriga a repassar à ANEEL todas as informações e dados coletados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo de suas demais obrigações explicitadas na Cláusula Segunda deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DEVOLUÇÃO DOS RECURSOS

13.1. No caso de encerramento do Contrato de Metas, a primeira parcela do pagamento dos produtos não entregues ou não aprovados será devolvida à ANEEL, sob pena de instauração de Tomada de Contas Especial, nas seguintes condições:

13.1.1. para os produtos não entregues por responsabilidade da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos devidamente comprovados; e

13.1.2. para os produtos não entregues por responsabilidade da AGÊNCIA ou não aprovados, esta restituirá os valores recebidos.

13.2. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.3. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da AGÊNCIA, esta deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, nas condições a seguir:

13.3.1. para as atividades canceladas, de forma motivada e com as respectivas justificativas aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização incorridos e devidamente comprovados devem ser deduzidos, quando couber, dos valores a serem restituídos; e

13.3.2. para as atividades canceladas de forma imotivada ou com justificativas não aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização não serão deduzidos dos valores a serem restituídos.

13.4. No caso de cancelamento de alguma atividade por caso fortuito ou força maior, a AGÊNCIA deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

13.5. As devoluções de recursos previstas nesta Cláusula deverão ser realizadas com os rendimentos financeiros auferidos, quando couber, e no prazo estipulado pela ANEEL, mediante comunicação formal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. Este Contrato de Metas deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela AGÊNCIA, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5° dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a AGÊNCIA, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Contrato de Metas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato de Metas.

E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas e condições expressas neste instrumento, os partícipes firmam o presente CONTRATO DE METAS, com as testemunhas abaixo identificadas, para todos os efeitos legais.

Pelas Partes:

HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Pelas Testemunhas:

NOME: DANIELLE SILVA PINTO
CARGO: ASSESSORA DE GABINETE
CPF: 654.469.763-04

NOME: ANDRÉ RUELLI
CARGO: SUPERINTENDENTE DE MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA, OUVIDORIA SETORIAL E PARTICIPAÇÃO
CPF: 948.682.206-91

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CONTRATO DE METAS N° XXX/2023 - ANEEL

CONTRATO DE METAS QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE COM O OBJETIVO DE AUTORIZAR A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DESCENTRALIZADAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DA GESTÃO ASSOCIADA DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 9.427, de 26 de dezembro de 1996, inscrita no CNPJ sob o n° 02.270.669/0001-29, com sede e foro no Distrito Federal, doravante denominada **ANEEL**, representada neste ato, pelo Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios - SLC, **UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES**, inscrito no CPF n° 866.326.128-49, nomeado pela Portaria n° 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União em 02 de maio de 2012, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. 2° da Portaria n° 4.814, de 21 de novembro de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 22 de dezembro de 2017, e a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, autarquia sob regime especial, criada pela Lei n° 12.786, de 30 de dezembro de 1997, inscrita no CNPJ sob o n° 02.486.321/0001-73, com sede no Estado do Ceará, na cidade de Fortaleza, doravante denominada **AGÊNCIA**, neste ato representada por seu Presidente do Conselho Diretor, **HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO**, brasileiro, inscrito no CPF nº 370.901.863-34, resolvem, de comum acordo e em observância ao disposto no Convênio de Cooperação n° 014/2010, na Constituição Federal de 1988, na Lei n° 9.427, de 1996, e suas alterações, no Decreto n° 2.335, de 1997, na Resolução Normativa n° 914 de 23 de fevereiro de 2021, e demais normas afetas à descentralização de atividades complementares da ANEEL, celebrar o presente Contrato de Metas, nas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

MINUTA

Scanned with CamScanner

NUP 13012.000279/2022-58

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Este Contrato de Metas tem por objeto autorizar, para o exercício financeiro de 2023, a execução descentralizada das atividades complementares da Assessoria Institucional da Diretoria – AID, em regime de gestão associada de serviços públicos, a serem executadas no território do Estado onde se localiza a AGÊNCIA, observado o disposto no § 1°, do artigo 13, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Constituem obrigações das partes, além do especificado nas demais cláusulas deste instrumento, o seguinte:

2.1.1. por parte da AGÊNCIA:

2.1.1.1. observar o disposto no artigo 63, da Resolução Normativa n° 914, de 2021;

2.1.1.2. não transferir à ANEEL quaisquer obrigações decorrentes de inadimplemento de suas obrigações trabalhistas e fiscais;

2.1.1.3. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato de Metas, ressalvadas as atividades expressamente previstas na legislação vigente;

2.1.1.4. comunicar oficialmente à ANEEL quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas;

2.1.1.5. arcar com as despesas que superem os valores acordados e aprovados no Custo de Referência, decorrentes da utilização de quantitativo de homem-hora próprio ou de terceiros, bem como dos outros componentes. Caso os custos incorridos pela AGÊNCIA sejam inferiores aos estabelecidos neste Contrato de Metas em decorrência da eficiência de sua gestão, o saldo correspondente poderá ser alocado como recurso próprio, desde que não se trate de hipótese de devolução de recursos, conforme prevê a Cláusula Décima Terceira;

2.1.1.6. responsabilizar-se, dentro dos preceitos legais, bem como em observância aos normativos adotados no Estado-membro, por todo o processo necessário à efetivação das despesas necessárias à viabilização do atendimento das atividades estabelecidas nos contratos de metas, nas condições pactuadas com a ANEEL;

2.1.1.7. manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e sensíveis eventualmente

MINUTA

Scanned with CamScanner

repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei nº 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outros agentes ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do objeto deste Contrato de Metas;

2.1.1.7.1. a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria execução do Contrato de Metas, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação da ANEEL, responsabilizando-se a AGÊNCIA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento);

2.1.1.7.1.1. os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste Contrato de Metas, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, nos termos da Lei Federal nº 13.709/18.

2.1.1.7.2. fica vedado o tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis de pessoas físicas vinculadas a ANEEL, com o objetivo de obter vantagem econômica de qualquer espécie.

2.1.1.8. realizar as atividades para execução do Produto P1 por um servidor com nível superior e com experiência em comunicação com público externo ou em relacionamento institucional, podendo ser o coordenador do convênio;

2.1.1.9. encaminhar a elaboração de cronograma/agenda de visitas institucionais (Atividade 2), antes da realização das visitas (Atividade 3), para aprovação;

2.1.1.10. encaminhar o relatório de visitas institucionais, dentro do modelo oferecido pela ANEEL, até 5 dias úteis da data da última visita institucional realizada;

2.1.1.11. realizar as atividades previstas para execução do Produto P2 por um servidor com nível superior;

2.1.1.12. encaminhar a mala direta, em formato Excel, com os dados fornecidos previamente pela ANEEL, em até 10 dias úteis da demanda solicitada;

2.1.1.13. realizar as atividades previstas para execução do Produto P3 por um servidor com nível superior e com experiência em comunicação com público externo ou em relacionamento institucional, podendo ser o coordenador do convênio;

2.1.1.14. visitar apenas os espaços físicos indicados pela ANEEL, sendo que essas visitas deverão ocorrer em até 5 dias úteis, após solicitação da ANEEL;

MINUTA

Scanned with CamScanner

2.1.1.15. encaminhar o relatório com avaliação das atividades (Atividade 3) em até 5 dias úteis, contados da data da última visita realizada, e deverá seguir o padrão disponibilizado pela ANEEL;

2.1.1.16. utilizar o veículo previsto nas despesas administrativas;

2.1.1.17. solicitar autorização prévia de viagem à ANEEL, quando da identificação da necessidade por parte da AGÊNCIA; e

2.1.1.18. indicar previamente o servidor e o cargo do servidor que participará de ação, nos casos em que a ANEEL solicitar a participação de representante da AGÊNCIA em evento institucional.

2.1.2. por parte da ANEEL:

2.1.2.1. observar o disposto no artigo 64, da Resolução Normativa nº 914, de 2021;

2.1.2.2. realizar os pagamentos dos produtos decorrentes das atividades complementares descentralizadas na forma, prazo e condições estabelecidas neste Contrato de Metas;

2.1.2.3. comunicar oficialmente à AGÊNCIA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Contrato de Metas; e

2.1.2.4. comprometer a zelar pelo tratamento dos dados pessoais dos titulares pessoas naturais vinculadas à AGÊNCIA, cumprindo, todavia, as obrigações de publicidade inerentes aos Contratos de Metas, admitindo-se o tratamento nas hipóteses de consentimento específico desta AGÊNCIA e CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LEI Nº 13.709/2018.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

3.1. A Assessoria Institucional da Diretoria – AID e a AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE indicarão por ato formal os gestores deste Contrato de Metas, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do objeto pactuado neste instrumento, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1. As metas, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores, para o exercício de 2023, são indicados no Termo de Referência de Descentralização;

MINUTA

Scanned with CamScanner

4.2. As sugestões de atividades do setor elétrico apresentadas pela AGÊNCIA devem estar harmonizadas com o escopo estabelecido pela Unidade Organizacional da ANEEL gestora da execução descentralizada das atividades complementares objeto deste Contrato de Metas;

4.3. No caso de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, as partes deverão interagir, com a maior brevidade possível, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados e aprovação de valores eventualmente não compreendidos no Custo de Referência.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

5.1. O Termo de Referência de Descentralização e a memória de cálculo serão utilizados para compor o valor final de cada produto descentralizado.

CLÁUSULA SEXTA – DA AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS – IQP E IQA

6.1. Os produtos entregues pela AGÊNCIA serão avaliados para fins de pagamento até o último dia de cada mês, sobre todos os produtos recebidos no mês anterior, informando o resultado da análise e o valor a ser pago, considerando requisitos mínimos como prazo, qualidade e quantidade pactuados, conforme critérios estabelecidos no Contrato de Metas; considerando as disposições constantes do inciso III, do artigo 65 da Resolução Normativa nº 914, de 2021;

6.2. A avaliação dos produtos, realizada mediante Índice de Qualidade do Produto – IQP, pactuados é realizada por amostragem, sendo que cada Unidade Organizacional, conforme suas especificidades, define seu campo amostral, podendo chegar à avaliação da totalidade de seus produtos;

6.3. Ao final de cada trimestre, as avaliações realizadas são analisadas e ponderadas em uma nota média da Agência Estadual, denominada Índice de Qualidade por Agência – IQA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

7.1. O pagamento de cada produto deste Contrato de Metas será efetuado em duas parcelas assim definidas:

7.1.1. o percentual de 25% do valor pactuado em até trinta dias do início de sua vigência; e

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

7.1.2. o percentual de 75% do valor pactuado até o dia dez de cada mês, observado o disposto no inciso III, do art. 65, e no inciso IX, do art. 66, da Resolução Normativa n° 914, de 2021.

7.2. Eventuais glosas aplicadas pela Unidade Organizacional, em razão da nota média da AGÊNCIA (Índice de Qualidade por Agência), serão calculadas, trimestralmente, com base nos respectivos trimestres e descontadas nos pagamentos seguintes;

7.2.1. quando a glosa for solicitada após o último pagamento efetuado, a AGÊNCIA deverá restituir o valor da glosa mediante Guia de Recolhimento da União; e

7.2.2. eventuais glosas aplicadas serão deduzidas em sua integralidade, quando do pagamento da parcela final estabelecida na subcláusula 7.1.2.

7.3. No caso de produtos emergenciais ou decorrentes de caso fortuito e (ou) força maior, o pagamento será efetuado integralmente no prazo indicado na subcláusula 7.1.2;

7.4. Os pagamentos serão depositados no Caixa Econômica Federal - 104; Agência: 0919; Conta Corrente: 15.011, conforme informação da AGÊNCIA.

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR

8.1. O valor do presente Contrato de Metas é de R$ 66.585,56, correspondente ao Termo de Referência de Descentralização em anexo.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da execução deste Contrato de Metas correrão por conta do orçamento específico da ANEEL, conforme detalhamento abaixo:

Programa de Trabalho:	**25.1252.0334.88.00001**
Natureza da Despesa:	**33.32.39**
Fonte de Recurso:	**0174**
Empenho de Despesa:	**N° 2023NE000XXX, de XX/X/2023**

9.2. As despesas referentes a este Contrato de Metas correrão a conta dos créditos do exercício financeiro de 2023. Tão logo sejam liberados os créditos orçamentários, a nota de empenho que dará suporte creditício-financeiro a este Contrato de Metas será anexada ao processo, por apostilamento.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A alteração do Contrato de Metas deve ser formalizada por meio de Termo Aditivo, respeitado o prazo determinado no artigo 78 da Resolução Normativa n° 914/2021, após avaliação conjunta da Unidade Organizacional gestora, da SLC e da Agência Estadual.

10.1.1. As alterações de metas, atividades, produtos, meios de apresentação, cronograma, e (ou) indicadores de qualidade, que não impliquem mudança no valor pactuado no Contrato de Metas, podem ser efetuadas por meio de simples apostila.

10.2. Os procedimentos para as alterações nos Contratos de Metas estão estabelecidos na Resolução Normativa n° 914, de 2021 e, na Portaria n° 3.366, de 1º de dezembro de 2014.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

11.1. Este Contrato de Metas entrará em vigor a partir de 1°/1/2023 até 31/12/2023, podendo ser prorrogado por até 90 dias, por meio de Termo Aditivo, para o encerramento de atividades programadas e não concluídas;

11.2. Este Contrato de Metas substitui, para todos os efeitos, qualquer outro Contrato de Metas anteriormente em vigor, firmado para a execução das atividades descritas na Cláusula Primeira, exceto no caso de prorrogação para os fins previstos na subcláusula 11.1.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO DO CONTRATO

12.1. A não manutenção dos requisitos indicados no artigo 39, da Resolução Normativa n° 914, de 2021, poderá configurar inexecução do Convênio de Cooperação firmado entre Estado ou Distrito Federal e a União e implicará, a critério da ANEEL, em rescisão deste Contrato de Metas, respeitado o devido processo legal;

12.2. As partes poderão rescindir, a qualquer tempo, este Contrato de Metas, observando comunicação escrita e antecedência mínima de sessenta dias, quando observada uma ou mais das seguintes situações:

12.2.1. ocorrência de fatos que possam prejudicar a execução do Contrato de Metas, devidamente fundamentados pela parte interessada;

MINUTA

Scanned with CamScanner

12.2.2. inexecução total ou parcial das obrigações firmadas que comprometam a utilidade dos produtos contratados;

12.2.3. ocorrência de caso fortuito ou de força maior impeditiva da execução do Contrato de Metas, regularmente comprovada;

12.2.4. interesse justificado de uma das partes; e

12.2.5. ausência de comprovação de regularidade fiscal.

12.3. Em caso de rescisão fica assegurado o cumprimento das obrigações assumidas com terceiros, vencidas ou vincendas, vinculado aos produtos pactuados;

12.4. Nas hipóteses de rescisão, avaliar-se-á a responsabilidade das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa, se existentes, e a utilidade residual das prestações vincendas de forma a se graduar a gravidade dos fatos e buscar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do parágrafo único, do artigo 2°, da Lei n° 9.784, de 1999, além de observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste Contrato de Metas, quando couber;

12.5. No caso de rescisão ou encerramento por decurso de prazo deste Contrato de Metas, a AGÊNCIA se obriga a repassar à ANEEL todas as informações e dados coletados no exercício de suas atribuições, sem prejuízo de suas demais obrigações explicitadas na Cláusula Segunda deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA DEVOLUÇÃO DOS RECURSOS

13.1. No caso de encerramento do Contrato de Metas, a primeira parcela do pagamento dos produtos não entregues ou não aprovados será devolvida à ANEEL, sob pena de instauração de Tomada de Contas Especial, nas seguintes condições:

13.1.1. para os produtos não entregues por responsabilidade da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos devidamente comprovados; e

13.1.2. para os produtos não entregues por responsabilidade da AGÊNCIA ou não aprovados, esta restituirá os valores recebidos.

13.2. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da ANEEL, a AGÊNCIA restituirá os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

13.3. No caso de cancelamento de alguma atividade por iniciativa da AGÊNCIA, esta deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, nas condições a seguir:

13.3.1. para as atividades canceladas, de forma motivada e com as respectivas justificativas aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização incorridos e devidamente comprovados devem ser deduzidos, quando couber, dos valores a serem restituídos; e

13.3.2. para as atividades canceladas de forma imotivada ou com justificativas não aprovadas pela Unidade Organizacional, os custos de mobilização não serão deduzidos dos valores a serem restituídos.

13.4. No caso de cancelamento de alguma atividade por caso fortuito ou força maior, a AGÊNCIA deverá restituir os valores recebidos referentes aos produtos dela decorrentes, deduzidos, quando couber, os custos de mobilização incorridos, devidamente comprovados;

13.5. As devoluções de recursos previstas nesta Cláusula deverão ser realizadas com os rendimentos financeiros auferidos, quando couber, e no prazo estipulado pela ANEEL, mediante comunicação formal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. Este Contrato de Metas deve ser encaminhado para publicação, em forma de extrato, pela ANEEL, ao Diário Oficial da União – DOU e, pela AGÊNCIA, ao Diário Oficial do Estado – DOE, até o 5° dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a AGÊNCIA, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Contrato de Metas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. O foro da Justiça Federal da Seção Judiciária de Brasília, Distrito Federal, será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato de Metas.

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Processo: 48500.006044/2010-19

E, por estarem de pleno acordo com as Cláusulas e condições expressas neste instrumento, os partícipes firmam o presente CONTRATO DE METAS, com as testemunhas abaixo identificadas, para todos os efeitos legais.

Pelas Partes:

HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO	UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Presidente do Conselho Diretor da ARCE	Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Pelas Testemunhas:

NOME: DANIELLE SILVA PINTO
CARGO: ASSESSORA DE GABINETE
CPF: 654.469.763-04

NOME: JOÃO LUIS DOS PASSOS
CARGO: ASSESSOR INSTITUCIONAL DA DIRETORIA
CPF: 834.236.481-04

MINUTA

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

MEMORANDO Nº 115/2022-AID/ANEEL

Em 21 de novembro de 2022.

Ao Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

Assunto: Termo de Referência de Descentralização referente ao Contrato de Metas entre a AID e a ARCE para 2023.

1. Encaminhamos Termo de Referência do Contrato de Metas firmado entre a ANEEL e a ARCE para 2023.

2. Oportunamente, atendendo a RN 914/2021, adicionamos as seguintes informações:

a. Para os próximos 3 anos a AID pretende manter, em geral, os mesmos quantitativos, já que várias das ações dependem de demandas externas. Todavia serão realizados esforços para aprimorar a execução dos contratos. Adicionalmente estão em desenvolvimento novos produtos de comunicação o que possibilitará a ampliação dos contratos.

b. Não há obrigações adicionais da Agência Estadual.

c. O corpo técnico apresentado pelas Agências é adequado para o desenvolvimento das atividades descentralizadas em curso. Para os produtos em desenvolvimento estão sendo realizadas pesquisas e estudos para definição dos perfis necessários, que oportunamente serão solicitados à Agência Estadual.

3. Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
JOÃO LUIS DOS PASSOS
Assessor de Gestão Institucional

Documento assinado digitalmente por **Joao Luis Dos Passos, Chefe da Assessoria de Gestão Institucional**, em 21/11/2022 às 14:20
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 67707E67006D2DF8

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Termo de Referência de Descentralização nº 19/2022-AID/ANEEL

Brasília, 21 de novembro de 2022

1 - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE ORGANIZACIONAL GESTORA

Assessoria Institucional da Diretoria

2 - IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA ESTADUAL

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

3 – META

M1 - Realizar visitas precursoras institucionais, em nome da ANEEL, na capital ou interior do Estado

M2 - Elaborar Mala Direta Institucional para divulgação de ações realizadas pela ANEEL

M3 - Visitar e validar espaços para realização de eventos institucionais organizados pela ANEEL

M4 - Participar de eventos institucionais realizados pela ANEEL

4 - ATIVIDADES	CRONOGRAMA 2023											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A1.1. Identificar público institucional específico A1.2. Elaborar cronograma/agenda de visitas institucionais A1.3. Realizar visitas institucionais precursoras A1.4. Elaborar relatório						X						
A2.1. Identificar público institucional específico A2.2. Elaborar mala direta						X						
A3.1. Visitar o local indicado pela ANEEL						X						
A4 - Realização de viagem a serviço	X		X			X			X			X

5 - PRODUTO	Nº Diárias	Nº de Passagens/ Locações	HH Superior	Subtotal	Valor Total c/ C.A.
P1 - Realização de Visita Institucional Precursora			26	5.540,34	6.694,95
P2 - Mala Direta			6	1.278,54	1.544,99
P3 - Validação de espaço institucional			5	1.065,45	1.287,49
P4 - Viagens a serviço	21	36	144	47.217,92	57.058,13
TOTAL				55.102,25	66.585,56

6 – MEIO DE APRESENTAÇÃO	2023											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
MA.1 - Apresentação do Relatório de Visita Instucional (conforme padrão ANEEL)						X						
MA.2 - Envio de mala direta (conforme padrão ANEEL)						X						
MA.3 - Elaboração de relatório (conforme padrão ANEEL)						X						
MA.4 - Apresentação do Relatório de Viagem (com memória de reunião e lista de presença)	X		X			X			X			X

7 – INDICADORES DE QUALIDADE

ID1 – Indicador de Prazo. Meio de apresentação entregue no prazo previsto no Anexo = nota máxima (10,0). A partir disso, subtrai-se 0,1 pontos por dia acrescido. Peso= 0,6

ID2 - Indicador de Forma (Qualidade Textual). Abrange critérios de ortografia, acentuação, concordância e digitação. A nota atribuída varia de 0 (zero) a 10 (dez), sendo descontado 1 (um) ponto para cada erro aferido. Peso = 0,2.

ID3 – Indicador de Conteúdo (Qualidade da Resposta). Abrange critérios de uso do texto padrão (quando disponível), adequação, suficiência e clareza da análise. A nota atribuída, que varia de 0 (zero) a 10 (dez), sendo descontado 1 (um) ponto para cada erro aferido. Peso = 0,2.

Observação: O somatório dos três indicadores comporá o IQP, indicador de qualidade definido na Nota Técnica de Custos de Referência.

8 - OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DA AGÊNCIA

Realizar as atividades para execução do Produto P1 por um servidor com nível superior e com experiência em comunicação com público externo ou em relacionamento institucional, podendo ser o coordenador do convênio;
Encaminhar a elaboração de cronograma/agenda de visitas institucionais (Atividade 2), antes da realização das visitas (Atividade 3), para aprovação;
Encaminhar o relatório de visitas institucionais, dentro do modelo oferecido pela ANEEL, até 5 dias úteis da data da última visita institucional realizada;
Realizar as atividades previstas para execução do Produto P2 por um servidor com nível superior;
Encaminhar a mala direta, em formato Excel, com os dados fornecidos previamente pela ANEEL, em até 10 dias úteis da demanda solicitada;
Realizar as atividades previstas para execução do Produto P3 por um servidor com nível superior e com experiência em comunicação com público externo ou em relacionamento institucional, podendo ser o coordenador do convênio;
Visitar apenas os espaços físicos indicados pela ANEEL, sendo que essas visitas deverão ocorrer em até 5 dias úteis, após solicitação da ANEEL;
Encaminhar o relatório com avaliação das atividades (Atividade 3) em até 5 dias úteis, contados da data da última visita realizada, e deverá seguir o padrão disponibilizado pela ANEEL;
Utilizar o veículo previsto nas despesas administrativas;
Solicitar autorização prévia de viagem à ANEEL, quando da identificação da necessidade por parte da AGÊNCIA; e
Indicar previamente o servidor e o cargo do servidor que participará de ação, nos casos em que a ANEEL solicitar a participação de representante da AGÊNCIA em evento institucional.

9 - IDENTIFICAÇÃO DO(S) GESTOR(ES) DO CONTRATO DE METAS

JOÃO LUIS DOS PASSOS - Assessor de Gestão Institucional - AID

CARLOS HENRIQUE RODRIGUES - Assessor Adjunto de Gestão Institucional - AID

10 – APROVAÇÃO

JOÃO LUIS DOS PASSOS
Assessor de Gestão Institucional

11 – DE ACORDO

Assessoria Institucional da Diretoria

48585.001800/2022-00

Documento assinado digitalmente por Joao Luis Dos Passos, Chefe da Assessoria de Gestão Institucional, em 21/11/2022 às 14:20
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação AD4601D7006D2DFA

Scanned with CamScanner

ANEEL

TERMO DE REFERÊNCIA DE DESCENTRALIZAÇÃO
Contrato de Metas 2023-SFE/ANEEL-ARCE

SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE

Brasília, 21 de novembro de 2022.

1 - AGÊNCIA CONVENIADA

AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE

2 - CONTRATO REFERÊNCIA

CONTRATO DE METAS 2023-SFE/ANEEL

3 - INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO

IQP = (20% * Prazo) + (20% * Forma) + (60% Conteúdo)

4 - OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

A Agência Estadual deverá solicitar previamente a aprovação da SFE para a realização de produtos, sob pena de não reconhecimento dos mesmos.

5 - DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Nos termos do art. 63, inciso IV, da REN 914/2021, consideram-se aprovadas as DCTs apresentadas pelo(s) documento(s) SICNET nº 48513.027707/2022-00 e 48513.027710/2022-00 para atuação no âmbito desta

6 - OBSERVAÇÕES

No que concerne ao planejamento das atividades de fiscalização desta agência estadual, serão previstas levando em consideração o número de reclamações por temaefetuadas pelos consumidores de energia elétrica, bem como a evolução dos indicadores de qualidade regulados para o setor de Distribuição de Energia Elétrica, com as possíveis correções ou atualizações monetárias que couberam.

7 - CUSTOS UNITÁRIOS

Item	Custo Unitário
Homem-Hora superior próprio:	R$ 213,09
Homem-Hora médio próprio:	R$ 0,00
Homem-Hora superior terceiros:	R$ 0,00
Diária para viagens dentro do Estado:	R$ 64,83
Diária para viagens fora do Estado:	R$ 266,38
Passagem aérea Agência Estadual - ANEEL, Ida e volta:	R$ 1.284,21
Valor da locação de veículo, por dia (veículo + combustível + motorista):	R$ 334,61
Percentual Administrativo - % ADM:	20,84000%

8 - APROVAÇÃO E GESTORES DO CONTRATO DE METAS

(Assinado digitalmente)
FABRÍCIO PEREIRA DE SOUZA
Coordenador de Gestão Estratégica e Descentralização

(Assinado digitalmente)
RENATO BRANDINI JUNIOR
Coordenador do Núcleo de Descentralização

9 - DE ACORDO

(Assinado digitalmente)
GIÁCOMO FRANCISCO BASSI ALMEIDA
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade

10 - ANEXO - PRODUTOS

CodProduto	Programação	Produto	Forma de Apresentação	Distribuidora	Valor Individual	Qtd	Valor Total
1.2	ago	Fiscalização - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição	ENEL-CE	R$ 61.799,51	2	R$ 123.599,02
	ago Total				R$ 61.799,51	2	R$ 123.599,02
	dez	Fiscalização - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Ação Fiscalizadora da Distribuição	ENEL-CE	R$ 61.799,51	1	R$ 61.799,51
	dez Total				R$ 61.799,51	1	R$ 61.799,51
1.2 Total					R$ 61.799,51	3	R$ 185.398,53
2	dez	Instrução do Processo Decisório	Auto de Infração	ENEL-CE	R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
	dez Total				R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
2 Total					R$ 41.199,67	1	R$ 41.199,67
3.2	fev	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	fev Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	mai	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	mai Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	ago	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Relatório de Fiscalização – Acompanhamento da Distribuição	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	ago Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	set	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Nota Técnica	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	set Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	nov	Planos da Análise - Sem Deslocamento	Nota Técnica	ENEL-CE	R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
	nov Total				R$ 18.539,85	2	R$ 37.079,71
3.2 Total					R$ 18.539,85	10	R$ 185.398,53
4	dez	Memorial do Processo de Fiscalização	Memorial do Processo Punitivo	ENEL-CE	R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
	dez Total				R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
4 Total					R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
7.1	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Com Deslocamento	A definir	N/A	R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
	mar Total				R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
7.1 Total					R$ 53.683,96	1	R$ 53.683,96
7.2	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Sem Deslocamento	A definir	N/A	R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
	mar Total				R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
7.2 Total					R$ 20.599,84	1	R$ 20.599,84
8	mar	Viagem a Serviço	A definir	N/A	R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56
	mar Total				R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56
8 Total					R$ 26.600,56	1	R$ 26.600,56

RESTRITO

Documento assinado digitalmente. Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação DF1E2376006D50DA

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, disponibilizado em cópia sob restrição de acesso público, conforme Art. 10 da NOA nº 5/2004 e Art. 6º, III da Lei nº 12.527/2011. Divulgação não autorizada.

Scanned with CamScanner

CodProduto	Programação	Produto		Forma de Apresentação	Distribuidora	Valor Individual	Qtd	Valor Total
	jan	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 87.549,31	1	R$ 87.549,31
			jan Total			R$ 87.549,31	1	R$ 87.549,31
	fev	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			fev Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	mar	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			mar Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	abr	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			abr Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	mai	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			mai Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	jun	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			jun Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
9	jul	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			jul Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	ago	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			ago Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	set	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			set Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	out	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			out Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	nov	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			nov Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
	dez	Atividades Acessórias		Relatório de Atividades Acessórias	N/A	R$ 0,00	1	R$ 0,00
			dez Total			R$ 0,00	1	R$ 0,00
			9 Total			R$ 87.549,31	12	R$ 87.549,31
7.3	mar	Disponibilidade para Aprimoramento - Internacional		A definir	N/A	R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
			mar Total			R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
			7.3 Total			R$ 10.299,92	1	R$ 10.299,92
			Total Geral			[illegible]	31	R$ 621.030,22

RESTRITO

Documento submetido à restrição de acesso público, conforme Art. 10 da NOA nº 15/2004 e Art. 6º III da Lei nº 12527/2011. Divulgação não autorizada.

Documento assinado digitalmente por **Giacomo Francisco Bassi Almeida, Superintendente de Fiscalização Dos Serviços de Eletricidade – Sfe**, em 22/11/2022 às 18:21; **Fabricio Pereira de Souza, Coordenador(a) de Gestão Estratégica e Descentralização**, em 22/11/2022 às 16:09; **Renato Brandini Junior, Coordenador(a) de Núcleo de Descentralização**, em 22/11/2022 às 14:19

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

MEMORANDO Nº 330/2022–SFG/ANEEL

Em 22 de novembro de 2022.

Ao Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios
Ubiratã Bartolomeu Pickrodt Soares

Assunto: Termo de Referência de Descentralização – TRD 2023
Processo nº 48500.008716/2022-64

1. Encaminhamos o Termo de Referência de Descentralização – TRD 2023 da **Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE.**

2. Solicitamos que no TRD 2023 conste a seguinte obrigação adicional em sua formalização: *"A Agência Estadual deverá solicitar previamente a aprovação da SFG para a realização de fiscalizações não programadas ou emergenciais, assim como para a alteração das fiscalizações programadas para o período de vigência do Contrato de Metas, sob pena de não reconhecimento do produto"*.

3. Adicionalmente, indicamos que o corpo técnico apresentado pela ARCE é adequado para o desenvolvimento das atividades descritas no referido documento.

4. Por fim, destacamos na tabela abaixo o quantitativo de atividades previstas para os próximos três anos, no intuito de subsidiá-los para a elaboração do Contrato de Metas junto à ARCE.

Produto	2023	2024	2025
Fiscalização do tipo campo	2	4	4
Fiscalização do tipo campo – cluster	0	0	0
Fiscalização do tipo a distância	3	5	5
Fiscalização do tipo à distância – cluster	2	2	0
Instrução do processo decisório	5	8	8

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
GENTIL NOGUEIRA DE SÁ JUNIOR
Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Geração

ASCG

Documento assinado digitalmente por **Gentil Nogueira de sa Junior**, em 22/11/2022 às 13:24
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 8CB25238006D4BCD

Scanned with CamScanner

Termo de Referência Descentralização nº ____/2023-SFG/ANEEL

Brasília, 11 de novembro de 2022

1 - IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA ESTADUAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

2 - PRODUTO					2023												Valor Unit. por tipo (R$)	Meta/QTD	Valor Total (R$)
	Tipo de Produto	Atividade	Geradora/Assunto	Meio de Apresentação	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
P 1	1.1.1	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE)	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização						2							25.359,17	2	50.718,34
P 2	1.1.2	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE + terceiros)	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização													22.784,19	0	-
P 3	1.1.3	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE + credenciado ANEEL)	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização													16.861,74	0	-
P 4	1.2.1	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE) - CLUSTER	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização													42.354,03	0	-
P 5	1.2.2	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE + terceiros) - CLUSTER	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização													39.779,05	0	-
P 6	1.2.3	Fiscalização do Tipo Campo - (servidores AE + credenciado ANEEL) - CLUSTER	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização													22.269,19	0	-
P	1.3	Fiscalização do Tipo à Distância	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização						3							7.724,94	3	23.174,82
P	1.4	Fiscalização do Tipo à Distância - CLUSTER	Conforme demanda	Relatório de Fiscalização						2							15.449,88	2	30.899,75
P	2.1	Instrução do Processo Decisório	Intrução de processo do ano corrente e anos anteiores que possam estar em aberto	EM/AI ou RAFT/TA ou APR						5							12.359,90	5	61.799,51
P	3.1	Viagem a serviço	Convocações pela SFG ou reuniões	Lista de presença												2	11.433,40	2	22.866,79
P	3.2	Viagem a serviço para a sede da Empresa	Reuniões	Lista de presença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.669,64	0	-
P	4.1	Acompanhamento de Atividades Excepcionais	Conforme demanda	Nota Técnica													11.734,25	0	-
P	5.1	Acompanhamento de Plano de Resultados	Conforme demanda	Nota Técnica													11.329,91	0	-
P	6.1	Disponibilidade para Aprimoramento	Conforme demanda	Certificado												4	10.299,92	4	41.199,67
P	7.1	Atividades Acessórias	Conforme demanda	Relatório gerencial	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	5.175,71	3	15.527,13
				TOTAL														21	R$248.186,81

3 - INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO
IQP = 20%*Prazo + 20%*Forma + 60%*Conteúdo

4 - OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DA AGÊNCIA
A Agência Estadual deverá solicitar previamente a aprovação da SFG para a realização de fiscalizações não programadas ou emergenciais, assim como para a alteração das fiscalizações programadas para o período de vigência do Contrato de Metas, sob pena de não reconhecimento do produto.

5 - IDENTIFICAÇÃO DO(S) GESTOR(ES) DO CONTRATO DE METAS
Wanderson de Oliveira Miranda - Técnico Administrativo
Alexandre de S C Gouveia - Técnico Administrativo

6 – APROVAÇÃO	
WANDERSON DE OLIVEIRA MIRANDA Técnico Administrtivo	**ALEXANDRE DE S C GOUVEIA** Técnico Administrativo

7 - DE ACORDO
GENTIL NOGUEIRA DE SÁ JÚNIOR Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Geração

Documento assinado digitalmente.

Scanned with CamScanner

1.1 Fiscalização do Tipo Campo						
1.1.1	Quantidade de Produtos:	2	Total sem % ADM R$ 41.971,48		Total com % ADM R$ 50.718,34	
1.1.2	Quantidade de Produtos:	0	R$ -		R$ -	
1.1.3	Quantidade de Produtos:	0	R$ -		R$ -	
			Total sem % ADM R$ 41.971,48		Total com % ADM R$ 50.718,34	
1.2 Fiscalização do Tipo Campo-CLUSTER						
1.2.1	Quantidade de Produtos:	0	Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
1.2.2	Quantidade de Produtos:		R$ -		R$ -	
1.2.3	Quantidade de Produtos:	0	R$ -		R$ -	
			Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
1.3 Fiscalização do Tipo à Distância						
1.3	Quantidade de Produtos:	3	Total sem % ADM R$ 19.178,10		Total com % ADM R$ 23.174,82	
			Total sem % ADM R$ 19.178,10		Total com % ADM R$ 23.174,82	
1.4 Fiscalização do Tipo à Distância - CLUSTER						
1.4	Quantidade de Produtos:	2	Total sem % ADM R$ 25.570,80		Total com % ADM R$ 30.899,75	
			Total sem % ADM R$ 25.570,80		Total com % ADM R$ 30.899,75	
2.1 Instrução do Processo Decisório						
2.1	Quantidade de Produtos:	5	Total sem % ADM R$ 51.141,60		Total com % ADM R$ 61.799,51	
			Total sem % ADM R$ 51.141,60		Total com % ADM R$ 61.799,51	
3.1 - Viagens a Serviço						
3.1	Quantidade de Produtos:	2	Total sem % ADM R$ 18.923,20		Total com % ADM R$ 22.866,79	
			Total sem % ADM R$ 18.923,20		Total com % ADM R$ 22.866,79	
3.2 - Viagens a Serviço - Para Sede da						
3.2	Quantidade de Produtos:	0	Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
			Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
4.1 - Acompanhamento em Campo de A						
4.1	Quantidade de Produtos:	0	Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
			Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
5.1 - Acompanhamento de Plano de Re						
5.1	Quantidade de Produtos:	0	Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
			Total sem % ADM R$ -		Total com % ADM R$ -	
6.1 - Disponibilidade para Aprimoramer						
6.1	Quantidade de Produtos:	4	Total sem % ADM R$ 34.094,40		Total com % ADM R$ 41.199,67	
			Total sem % ADM R$ 34.094,40		Total com % ADM R$ 41.199,67	
7.1 - Atividades Acessórias						
7.1	Quantidade de Produtos:	3	Total sem % ADM R$ 12.849,33		Total com % ADM R$ 15.527,13	
			Total sem % ADM R$ 12.849,33		Total com % ADM R$ 15.527,13	
	21		TOTAL SFG R$ 203.728,91		Total com % ADM R$ 246.186,01	

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

ARCE

Valores Unitários		
Homem-Hora **superior próprio**:	R$	213,09
Homem-Hora **médio próprio**:		
Homem-Hora **superior terceiros**:	R$	99,63
Diária para viagens **dentro** do Estado:	R$	64,83
Diária para viagens **fora** do Estado:	R$	266,38
Passagem aérea Agência Estadual - ANEEL, ida e volta:	R$	1.284,21
Valor da locação de veículo, **por dia** (veículo + combustível + motorista):	R$	334,61
Taxa de Administração		20,8400%

Scanned with CamScanner

Documento assinado digitalmente.

1.1 Fiscalização do Tipo Campo

Produto: Fiscalização do Tipo Campo

Meios de Apresentação: Exposição de Motivos para TI ou Relatório de Fiscalização

Memória de Cálculo

Os cálculos de HH foram efetuados considerando a participação de 2 técnicos na fiscalização e de acordo com o quantitativo de HH descrito nas etapas abaixo. A etapa de "Programar e Planejar" considerou todos os aspectos a serem observados antes da ida a campo e o tempo médio para sua execução. Nas etapas de "Investigar" e "Relatar a Fiscalização" os quantitativos de HH foram quantificados de acordo com a participação de cada técnico na atividade relacionada. A etapa final consiste na elaboração de Documentos Conclusivos da Investigação, assim como lançamento em sistema, sendo que a alocação de Hh é maior para o técnico responsável pela fiscalização e menor para o técnico que acompanha e revisa.

Nos casos de fiscalização de campo com apoio de empresa contratada ou credenciada, são realizados os ajustes necessários.

Quantificação por grupo de usina fiscalizada em campo

		1.1.1 Somente servidores da Agência Estadual			1.1.2 Servidor da Agência + Terceiro			1.1.3 Servidor da Agência + Credenciado		
ETAPAS	**ATIVIDADES**	**Técnico 1**	**Técnico 2**	**Hh**	**Técnico 1**	**3º**	**Hh**	**Técnico 1**	**Credenciado**	**Hh**
Programar e Planejar	Programar e agendar fiscalização junto ao agente de geração (envio de Ofício ao Agente).	4		22	4		22	4		14
	Estudar os documentos e investigação processual.	6	6		6	6		6		
	Reunião de Nivelamento	2	2		2	2		2		
	Elaborar apresentação de campo	2			2			2		
Investigar	Deslocar-se	10	10	36	10	Incluído no valor de Hh do 3º	26	10		18
	Reunião de Abertura	2	2		2	2		2		
	Execução da Fiscalização conforme procedimentos da SFG	6	6		6	6		6		
Relatar a fiscalização	Análise dos dados e informações da fiscalização	7	7	38	7	7	38	7		31
	Elaborar e emitir relatórios de fiscalização e Termos de Notificação, Ofício Conclusivo, Exposição de Motivos para TI, assim como outros documentos conclusivos da fiscalização, de acordo com os padrões definidos pela SFG e inserir em Sistema.	12	12		24			24		
		TOTAL DE HORAS		96	TOTAL DE HORAS		86	TOTAL DE HORAS		63

	Quant. Total	Quant. Sup Próprio	Quant. Sup 3ºs
Diárias para viagens dentro do Estado	3	3	0
Diárias de locação de veículos	1,0	–	–
*Passagens Aéreas (ida e volta)	2	2	0
Locação de aeronave	1	–	–

Custos (R$)	1.1.1	1.1.2	1.1.3
Homem hora	20.456,84	18.325,74	13.424,67
Diárias para servidores	194,49	194,49	194,49
Diárias para locação de veículos	334,01	334,01	334,01

TOTAL DO PRODUTO 1.1.1 (R$)	TOTAL DO PRODUTO 1.1.2 (R$)	TOTAL DO PRODUTO 1.1.3 (R$)
20.985,74	18.854,84	13.953,77
PRODUTO + % ADM	PRODUTO + % ADM	PRODUTO + % ADM
25.350,17	22.784,19	16.861,74

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

1.2 Fiscalização do Tipo Campo - CLUSTER

Produto: Fiscalização do Tipo Campo - CLUSTER

Meios de Apresentação: Exposição de Motivos para TI ou Relatório de Fiscalização

Memória de Cálculo

Os cálculos de HH foram efetuados considerando a participação de 2 técnicos na fiscalização e de acordo com o quantitativo de HH descrito nas etapas abaixo. A etapa de "Programar e Planejar" considerou todos os aspectos a serem observados antes da ida a campo e o tempo médio para sua execução. Nas etapas de "Investigar" e "Relatar e Fiscalização" os quantitativos de HH foram quantificados de acordo com a participação de cada técnico na atividade relacionada. A etapa final consiste na elaboração de Documentos Conclusivos da Investigação, assim como lançamento em sistema, sendo que a alocação de Hh é maior para o técnico responsável pela fiscalização e menor para o técnico que acompanha e revisa.

Nos casos de fiscalização de campo com apoio de empresa contratada ou credenciada, são realizados os ajustes necessários.

Quantificação por grupo de usina fiscalizada em campo

		1.1.1 Somente servidores da Agência Estadual			1.1.2 Servidor da Agência + Terceiro			1.1.3 Servidor da Agência + Credenciado		
ETAPAS	ATIVIDADES	Técnico 1	Técnico 2	Hh	Técnico 1	3º	Hh	Técnico 1	Credenciado	Hh
Programar e Planejar	Programar e agendar fiscalização junto ao agente de geração (envio de Ofício ao Agente).	4		38	4		38	4		22
	Estudar os documentos e investigação processual.	14	14		14	14		14		
	Reunião de Nivelamento	2	2		2	2		2		
	Elaborar apresentação de campo	2			2			2		
Investigar	Deslocar-se	10	10	48	10	Incluído no valor de Hh de 3º	38	10		24
	Reunião de Abertura	2	2		2	2		2		
	Execução da Fiscalização conforme procedimentos da SFG	12	12		12	12		12		
Relatar a fiscalização	Análise dos dados e informações da fiscalização	14	14	76	14	14	76	14		38
	Elaborar e emitir relatórios de fiscalização e Termos de Notificação, Ofício Conclusivo, Exposição de Motivos para TI, assim como outros documentos conclusivos da fiscalização, de acordo com os padrões definidos pela SFG e inserir em Sistema.	24	24		24	24		24		
		TOTAL DE HORAS		162	TOTAL DE HORAS		152	TOTAL DE HORAS		84

	Quant. Total	Quant. Sup Próprio	Quant. Sup 3ºs
Diárias para viagens dentro do Estado	3	3	0
Diárias de locação de veículos	1,0	–	–
*Passagens Aéreas (ida e volta)	2	2	0
Locação de aeronave	1	–	–

Custos (R$)	1.1.1	1.1.2	1.1.3
Homens horas	34.520,58	32.388,68	17.899,56
Diárias para servidores	194,49	194,49	194,49
Diárias para locação de veículos	334,61	334,61	334,61

TOTAL DO PRODUTO 1.1.1 (R$)	TOTAL DO PRODUTO 1.1.2 (R$)	TOTAL DO PRODUTO 1.1.3 (R$)
35.049,68	32.918,78	18.428,66
PRODUTO + % ADM	PRODUTO + % ADM	PRODUTO + % ADM
42.354,03	39.779,05	22.269,19

Scanned with CamScanner

Documento assinado digitalmente.

1.3 Fiscalização do Tipo à Distância

Quantificação por usina fiscalizada à distância
Execução: Somente servidores da Agência Estadual
1.3.1 - Produto: Fiscalização do Tipo à Distância
Meios de Apresentação: Exposição de Motivos para TI ou Relatório de Fiscalização

ETAPAS	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual		
Programar e Planejar	Analise das informações do monitoramento e programação das usinas a serem fiscalizadas	7		
Investigar	Elaboração e Envio de ofício para requisição de informações	2		
	Reunião com o Agente	2		
	Análise de Informações Recebidas	7		
Relatar a fiscalização	Elaborar e emitir relatórios de fiscalização e Termos de Notificação, Ofício Conclusivo, Dossiê, Exposição de Motivos para embasamento do TI, assim como outros documentos conclusivos da fiscalização , de acordo com os padrões definidos pela SFG e realizar lançamento em Sistema.	12	hxh SUP Próprio	hxh MED Próprio
	TOTAL DE HORAS	30	30	0

Custos (R$)	Total	Próprio Sup	Próprio Med
Homens horas	6.392,70	6.392,70	0,00

TOTAL DO PRODUTO (R$)
6.392,70
PRODUTO + % ADM
7.724,94

LEGENDA:
hxh - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.
MED - Servidor de nível médio.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

1.4 Fiscalização do Tipo à Distância - CLUSTER

Quantificação por grupo de usina fiscalizada à distância
Execução: Somente servidores da Agência Estadual
1.4.1 - Produto: Fiscalização do Tipo à Distância - CLUSTER
Meios de Apresentação: Exposição de Motivos para TI ou Relatório de Fiscalização

ETAPAS	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual		
Programar e Planejar	Analise das informações do monitoramento e programação das usinas a serem fiscalizadas	14		
Investigar	Elaboração e Envio de ofício para requisição de informações	4		
	Reunião com o Agente	4		
	Análise de Informações Recebidas	14		
Relatar a fiscalização	Elaborar e emitir relatórios de fiscalização e Termos de Notificação, Ofício Conclusivo, Dossiê, Exposição de Motivos para embasamento do TI, assim como outros documentos conclusivos da fiscalização , de acordo com os padrões definidos pela SFG e realizar lançamento em Sistema.	24	hxh SUP Próprio	hxh MED Próprio
	TOTAL DE HORAS	60	60	0

Custos (R$)	Total	Próprio Sup	Próprio Med
Homens horas	12.785,40	12.785,40	0,00

TOTAL DO PRODUTO (R$)
12.785,40
PRODUTO + % ADM
15.449,88

LEGENDA:
hxh - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.
MED - Servidor de nível médio.

Scanned with CamScanner

Documento assinado digitalmente.

2.1 Instrução do Processo Decisório

Mémoria de Cálculo

A estimativa de Hh para o produto Instrução do Processo Decisório foi quantificada a partir dos desdobramentos decorrentes dos possíveis encaminhamentos que a emissão do Termo de Notificação pode conduzir. As possibilidades que foram consideradas para o cálculo do Hh do produto 2.1 encontram-se exemplificadas nas tabelas abaixo, tendo como parâmetros o quantitativo de Hh descrito nas etapas abaixo.
Esse produto é realizado em escritório, portanto, não há previsão de diárias para viagens e diárias para locação de veículo.

2.1.1 IPD (quantificação por grupo de usina)

2.1.1 Produto - Instrução de Processo Decisório

Meios de Apresentação: Auto de Infração + Exposição de Motivos, Termo de Arquivamento + RAFT, Exposição de Motivos de Termo de Intimação

ETAPA	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual	Percentual
TA (35%)	Análise da Manifestação	2	8,4
	Complementação	2	
	Análise da Manifestação	2	
	Elaboração do RAFT e do TA	18	
AI (65%)	Análise da Manifestação	2	15,6
	Complementação	2	
	Análise da Manifestação	2	
	Elaboração do RAFT, Exposição de Motivos e emissão do AI	18	
JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO (100%)	Análise do recurso	6	24
	Complementação da Procuradoria	4	
	Elaboração da Exposição de Motivos e emissão do Juízo de reconsideração	14	
TOTAL DE HORAS		72	48

Custos (R$)	Total	Próprio Sup	Próprio Med
Homens horas	10.228,32	10.228,32	0,00

TOTAL DO PRODUTO (R$)
10.228,32
PRODUTO + % ADM
12.359,90

LEGENDA:
hxh - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.
MED - Servidor de nível médio.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

3.1 - Viagens a Serviço

Mémoria de Cálculo
A estimativa de Hh para viagens a serviço foi baseada nos workshops realizados pela SFG nos últimos anos. Os cálculos foram efetuados considerando a participação de 1 técnico na reunião. A etapa "deslocar-se" considerou uma média de 5 Hh de traslado aéreo por trecho, totalizando 10 Hh para ida e volta. Para a etapa "participar de reunião", foram considerados três dias. Assim, foi alocado o quantitativo de 24 Hh para essa etapa. Estão previstas nesse produto 3,5 diárias e uma passagem aérea (considerada ida e volta).

Quantificação por reunião realizada

Execução: Somente servidores da Agência Estadual

ETAPA	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual
Deslocar-se	Traslado considerando 5 Hh para cada trecho.	10
Participar de reunião	Participar das reuniões técnicas definidas pela SFG/ANEEL, considerando a presença de um técnico durante três dias (8Hh por dia).	24
	TOTAL DE HORAS	34

N° de pessoas:		1
N° de dias:		3

Valores por reunião	Qtd.
Somente servidores da Agência Estadual	
HH de nível superior próprio	34,0
Diárias para viagens fora do Estado	3,5
Passagens aéreas	1

** Viagens para fora do estado*

** Valores unitários calculados considerando a base de Brasília*

Custos (R$)	Total	TOTAL DO PRODUTO (R$)
Homens horas	7.245,06	9.461,60
Diárias para servidores (fora do Estado)	932,33	PRODUTO + % ADM
Passagem aérea	1.284,21	11.433,40

Scanned with CamScanner

Documento assinado digitalmente.

3.2 - Viagens a Serviço - Para Sede da empresa

Memória de Cálculo
A estimativa de Hh para viagens a serviço para a Sede da Empresa foi baseada na realização de 1 dia de reunião com o Agente. Os cálculos foram efetuados considerando a participação de 1 técnico na reunião. A etapa "deslocar-se" considerou uma média de 5 Hh de trasiado aéreo por trecho, totalizando 10 Hh para ida e volta. Para a etapa "participar de reunião", foi considerado1 dia de reunião. Assim, foi alocado o quantitativo de 8 Hh para essa etapa. **Estão previstas nesse produto 1,5 diárias e uma passagem aérea (considerada ida e volta).**

Execução: Somente servidores da Agência Estadual

ETAPA	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual
Deslocar-se	Traslado considerando 5 Hh para cada trecho.	10
Participar de reunião	Participar de reuniões na sede da empresa do Agente	8
	TOTAL DE HORAS	18

Nº de pessoas:		1
Nº de dias:		1

Valores por reunião *Somente servidores da Agência Estadual*	Qtd.
HH de nível superior próprio	18,0
Diárias para viagens fora do Estado	1,5
Passagens aéreas	1

** Viagens para fora do estado*

** Valores unitários calculados considerando a base de Brasília*

Custos (R$)	Total	TOTAL DO PRODUTO (R$)
Homens horas	3.835,62	5.519,40
Diárias para servidores (fora do Estado)	399,57	PRODUTO + % ADM
Passagem aérea	1.284,21	6.669,64

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

4.1 Acompanhamento em Campo de Atividades Excepcionais

Produto: Visita Técnica à Usina

Meios de Apresentação: Registro em Documento Formal do que foi observado na Visita (Nota Técnica)

Mémoria de Cálculo
Os cálculos de HH foram efetuados considerando a participação de 2 técnicos na visita á usina de acordo com o quantitativo de HH descrito nas etapas abaixo.

Quantificação por usina

ETAPAS	ATIVIDADES	Somente servidores da Agência Estadual		
		Técnico 1	Técnico 2	Hh
Deslocar-se	Traslado considerando 5 HH para cada trecho	10	10	20
Avaliar	Realizar a visita e interagir com os profissionais da usina no sentido de comprovar a ocorrência, eventuais causas e medidas a serem realizadas, com base nas orientações da SFG	6	6	12
Relatar	Relatar em documento formal o que foi observado no visita, com destaque para as causas que motivaram a visita, questões observadas in loco e medidas que serão adotadas, com base nas orientações da SFG.	12		12
		TOTAL DE HORAS		44

	Quant. Total	Quant. Sup Próprio	Quant. Sup 3ºº
Diárias para viagens dentro do Estado	0	0	0
Diárias de locação de veículos	1,0	–	–
*Passagens Aéreas (ida e volta)	0	0	0
*Locação de aeronave	0	–	–

Custos (R$)	4.1
Homens horas	9.375,96
Diárias para servidores	0,00
Diárias para locação de veículos	334,61

DO PRODUTO4.1 (R$)
9.710,57
PRODUTO + % ADM
11.734,25

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx. Informando o código de verificação 18DE4128006B4FDB

Scanned with CamScanner

5.1 Acompanhamento de Plano de Resultados

Quantificação por Plano de Resultados firmado
Execução: Somente servidores da Agência Estadual
5.1.1 - Produto: Plano de Resultados firmado
Meios de Apresentação: Nota Técnica ao final do acompanhamento do Plano

H/H Servidor da Agência Estadual

ETAPAS	ATIVIDADES	Técnico 1	Técnico 2		
Reunião	Reunião de forma remota ou presencial conforme avaliação de cada caso, facultada à Agência Estadual realizar ou não a reunião	2	2		
Executar e Relatar	Acompanhamento trimestral da evolução do Plano	16			
	Elaboração anual de Nota Técnica relatando os principais pontos do acompanhamento do Plano de Resultados, tendo como objetivo a indicação do aceite ou não dos resultados acordados no referido Plano.	24		hxh SUP Próprio	hxh MED Próprio
	TOTAL DE HORAS		44	44	0

Custos (R$)	Total	Próprio Sup	Próprio Med
Homens horas	9.375,96	9.375,96	0,00

TOTAL DO PRODUTO (R$)
9.375,96
PRODUTO + % ADM
11.329,91

LEGENDA:
hxh - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.
MED - Servidor de nível médio.

Documento assinado digitalmente.
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação 18DE4138006D4FDB

Scanned with CamScanner

6.1 Disponibilidade para Aprimoramento

Quantificação por servidor da Agência Estadual em ação de capacitação de até 40 HH
Execução: Somente servidores da Agência Estadual
6.1.1 - Produto: Certificado ou Declaração de Participação indicando o número total de horas do curso
Meios de Apresentação: Certificado ou Declaração de Participação indicando o número total de horas do curso

ETAPAS	ATIVIDADES	H/H Servidor da Agência Estadual		
Participação em Treinamento	Horas disponíveis para execução da ação de participação	40	hxh SUP Próprio	hxh MED Próprio
	TOTAL DE HORAS	40	40	0

Custos (R$)	Total	Próprio Sup	Próprio Med
Homens horas	8.523,60	8.523,60	0,00

TOTAL DO PRODUTO (R$)
8.523,60
PRODUTO + % ADM
10.299,92

LEGENDA:
hxh - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.
MED - Servidor de nível médio.

Documento assinado digitalmente

Scanned with CamScanner

7.1 Atividades Acessórias

Atividade
Rol exaustivo de atividades descrito na Nota Técnica nº 223/SFG-ANEEL.

Execução: Somente servidores da Agência Estadual
7.1 Atividades Acessórias
Produto: Relatório Gerencial Trimestral das Atividades realizadas

Para fins de previsão orçamentária, o valor do produto corresponde a 5% do total dos valores relativos àqueles estimados para ações de fiscalização. Lembrando que esses valores serão alterados, conforme necessidade da SFG dentro do rol de produtos descritos na Nota Técnica relacionada.

		H/H Servidor da Agência Estadual			
ETAPA	ATIVIDADES	QUANT FISC	HH	TOTAL	5% HH
Executar atividades não previstas dentro de outros produtos.	HH Fiscalização de Campo	2	96	192	20
	HH Fiscalização de Campo - CLUSTER	0	162	0	
	HH Fiscalização à Distância	3	30	90	
	HH Fiscalização à Distância - CLUSTER	2	60	120	
	TOTAL DE HORAS	7	348	402	20

Custos (R$)			Total	Próprio Sup
Homens horas			4.283,11	213,09

TOTAL DO PRODUTO (R$)
4.283,11
PRODUTO + % ADM
5.175,71

LEGENDA:
HH - homem-hora.
SUP - Servidor de nível superior.

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Memorando nº 248/2022-SMA/ANEEL.

Brasília, 21 de novembro de 2022.

Ao Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios
UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES

Assunto: **Contrato de Metas 2023 - ARCE.**

1. Encaminhamos, em anexo, o **Termo de Referência 17/2022, a Memória de Cálculo e o Planejamento Plurianual** da **ARCE**, para composição do Contrato de Metas do exercício de 2023, referente àquela Agência, de modo a atender despesas relativas aos produtos descentralizados.

2. Aproveitamos o ensejo para informar que a SMA APROVA as Declarações de Capacitação Técnica submetidas pela **ARCE**, sem prejuízo dos critérios de acesso ao Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
ANDRÉ RUELLI
Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

LLL_TR 2022 ARCE

Documento assinado digitalmente por **Andre Ruelli**, em 21/11/2022 às 12:12
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação F33AAAFB006D2D2C

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Planejamento Plurianual da Superintendência de Mediação Administrativa Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA 2024 a 2026 ARCE.

Baseado na média das projeções para o IGPM e aumento de custos e demandas.

2024 – R$ 1.164.068,12
2025 – R$ 1.233.912,21
2026 – R$ 1.307.946,94

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Memória de Cálculo ARCE

PRODUTO	Servidores Médio	Servidores Superior	Ouvidor	Subtotal	Valor Total Com Custo Administrativo
P1 - Atendimento			10%	R$ 38.697,14	R$ 46.761,63
P2 - Observatório da qualidade		50%	10%	R$ 232.182,86	R$ 280.569,77
P3 - Diagnóstico Analítico		50%	10%	R$ 232.182,86	R$ 280.569,77
P4 - Inteligência Analítica e Ciência de Dados				R$ -	R$ -
P5 - Ouvidoria Ativa - Processos Administrativos		100%		R$ 386.971,44	R$ 467.616,29

	Nº Diárias	Nº de Passagens/	HH Superior		Subtotal	Valor Total c/ C.A.
P6 - Viagens a serviço	28,0	8	-		R$ 18.752,08	R$ 22.660,01
TOTAL					**R$ 908.786,39**	**R$ 1.098.177,48**

Custo Unitário HH Superior	R$ 213,09
Custo Unitário HH Médio	R$ -
Total Horas/Ano	1.816
Diária dentro do Estado	R$ 77,10
Diária fora do Estado - Servidor	R$ 302,80
Passagem Aérea	R$ 1.284,21
Locação de Veículos	R$ 334,61

Focus mais demandas	6,00%
1 ano	65.890,65
Previsão 2024	1.164.068,12
2 ano	69.844,09
Previsão 2025	1.233.912,21
3 ano	74.034,73
Previsão 2026	1.307.946,94

Scanned with CamScanner

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Termo de Referência Descentralização nº 17/2022-SMA/ANEEL

1 - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE ORGANIZACIONAL GESTORA
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA
2 - IDENTIFICAÇÃO DA AGÊNCIA ESTADUAL
Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE
3 – META
M1 - Receber e encaminhar aos canais apropriados as solicitações de ouvidoria dos consumidores e/ou agentes nos prazos legais (1º nível).
M2 - Atuar na resolução e prevenção de conflitos, análise de solicitações, inteligência analítica e cooperação com a SMA e distribuidoras na adequação normativa, resolução de problemas e reclamações dos consumidores, aprimoramento de processos e controle de qualidade do SGO.
M3 - Tratar os processos administrativos existentes na Agência até 31/12/2023.

4 - ATIVIDADES	CRONOGRAMA 2023											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
A1 - Receber e solucionar as Solicitações de Ouvidoria do 1º nível	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A2 - Monitorar mensalmente reclamações	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A3 - Investigar problemas encontrados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A4 - Tratar os processos administrativos existentes na Agência até 31/12/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A5 - Realização de viagens a serviço	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

5 - PRODUTO	Nº Servidores Superior	Ouvidor	Subtotal	Valor Total Com Custo Administrativo
P1 - Atendimento		10%	R$ 38.697,14	R$ 46.761,63
P2 - Observatório da qualidade	50%	10%	R$ 232.182,86	R$ 280.569,77
P3 - Diagnóstico Analítico	50%	10%	R$ 232.182,86	R$ 280.569,77
P5 - Ouvidoria Ativa - Processos Administrativos	100%		R$ 386.971,44	R$ 467.616,29

Viagens	Nº Diárias	Nº de Passagens/ Locações	Subtotal	Valor Total c/ C.A.
P6 - Viagens a serviço	28,0	8	R$ 18.752,08	R$ 22.660,01
TOTAL			R$ 908.786,39	R$ 1.098.177,48

Considerou-se 50% de dedicação de um Servidor de Nível Superior e 10% de dedicação do Ouvidor/Coordenador destinados aos Produtos Observatório da Qualidade e Diagnóstico Analítico.

6 – MEIO DE APRESENTAÇÃO	2023												2024
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J
MA.1.1 - Apresentação do Relatório de Ouvidoria das atividades realizadas no 1º trimestre				X									
MA.1.2 - Apresentação do Relatório de Ouvidoria das atividades realizadas no 2º trimestre							X						
MA.1.3 - Apresentação do Relatório de Ouvidoria das atividades realizadas no 3º trimestre										X			
MA.1.4 - Apresentação do Relatório de Ouvidoria das atividades realizadas no 4º trimestre													X

7 – AVALIAÇÃO DE PRODUTOS
A SMA avaliará de forma contínua a qualidade das atividades desenvolvidas e dos produtos entregues. Quando os produtos entregues não forem considerados satisfatórios, seja por descumprimento de prazo, seja por qualidade insuficiente, será enviado email de advertência para que a situação seja regularizada. Não havendo regularização, o produto será descontinuado, assim como os pagamentos subsequentes.
8 - OBRIGAÇÕES ADICIONAIS DA AGÊNCIA
O relatório trimestral será encaminhado por meio de formulário eletrônico. Caso a Agência não consiga enviar o relatório no prazo estipulado, deverá encaminhar e-mail para niaad@aneel.gov.br solicitando dilação de prazo, contendo justificativa. O não envio do relatório trimestral implicará em retenção do pagamento até a regularização da situação.
Só será permitido o acesso ao Sistema de Gestão de Ouvidoria - SGO ao profissional habilitado pela SMA, obedecendo ao quantitativo da equipe dimensionada para atuar nas atividades descentralizadas por esta Superintendência.
As Viagens a Serviço (Produto P6) só poderão ser realizadas quando previamente aprovadas pela SMA.
9 - IDENTIFICAÇÃO DO(S) GESTOR(ES) DO CONTRATO DE METAS
ANDRÉ RUELLI - Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA
FERNANDA ALMEIDA PROENÇA DE MENESES - Analista Administrativo - SMA
10 – APROVAÇÃO
ANDRÉ RUELLI Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública
11 – DE ACORDO

Documento assinado digitalmente por Andre Ruelli, em 21/11/2022 às 12:12
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação ED53069A006D2D21

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

PARECER Nº 0012/2022/ARCE/PRJ

De: ARCE/PRJ Data: 06/12/2022

Para: ARCE/GAF

Trata-se de análise de conformidade jurídica das minutas dos Contratos de Metas referentes a 2023 a serem firmados entre a ANEEL e esta Agência estadual para descentralização das atividades respeitantes à Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade, Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração, Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública e quanto às Atividades Complementares da Assessoria Institucional da Diretoria (AID) em regime de gestão associada de serviços públicos.

No que se refere aos aspectos jurídico-formais, não há óbice à assinatura dos referidos termos, porquanto atendidas as normas aplicáveis à descentralização de que ora se trata. Opina-se, portanto, pela aprovação das minutas, condicionada esta, entretanto, à manifestação favorável das áreas responsáveis pela execução dos termos de referência, inclusive quanto aos custos das atividades e valores das contraprestações devidas, uma vez que dizem respeito ao escopo das respectivas áreas técnicas, nada tendo a opor do ponto de vista jurídico.

Adverte-se, apenas, que despesas com diárias e locomoção dos servidores da ARCE subsumem-se à legislação estadual, de modo que, havendo conflito entre entre as normas, esta é que deve ser aplicada, não podendo os servidores renunciarem à verba indenizatória prevista na legislação estadual, sendo sua previsão feita pela ANEEL a título de ressarcimento à ARCE por eventuais dispêndios que tenha realizado para atender ao cumprimento das obrigações previstas nos contratos de metas.

É o parecer, s.m.j.

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **LILIANE SONSOL GONDIM, em 06/12/2022, às 14:05** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **0C4E-CA6F-3D90-2B62**.

Scanned with CamScanner

Zimbra **danielle.pinto@arce.ce.gov.br**

Re: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

De : Daniela Carvalho Cambraia Dantas <daniela.cambraia@arce.ce.gov.br> seg., 05 de dez. de 2022 10:29

6 anexos

Assunto : Re: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Para : Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>

Cc : Jose Dickson Araujo de Oliveira <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, Helio Winston Barreto Leitao <helio.winston@arce.ce.gov.br>, Luiza Barbara Vieira Cidrack <barbara.cidrack@arce.ce.gov.br>, Alisson Jose Maia Melo <alisson.melo@arce.ce.gov.br>, Danielle Silva Pinto <danielle.pinto@arce.ce.gov.br>

Prezada Tatiana, estamos de acordo com o contrato de metas 2023 e Termo de Referência 17/2022 no que diz respeito à Ouvidoria, no entanto, registramos que para atendermos ao Produto P5 (Ouvidoria Ativa – Processos Administrativos) precisamos de um Analista de Regulação (100%), pois o Alisson Melo em 2023 não estará mais na Ouvidoria.
Atenciosamente,
Daniela Cambraia

De: "Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira" <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>
Para: "Jose Dickson Araujo de Oliveira" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, "Daniela Carvalho Cambraia Dantas" <daniela.cambraia@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 28 de novembro de 2022 18:46:21
Assunto: Fwd: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Prezados (as),

Solicitamos manifestação quanto aos TRD's referentes às respectivas áreas para prosseguimento à celebração do contrato de metas 2023.

Atenciosamente,

Scanned with CamScanner

Tatiana Cirla L. Sampaio Bandeira
Gerente Administrativo-Financeira

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Fone: (85) 3194.5665
(85) 3194.5664
E-mail: tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba
CEP: 60.822-325 • Fortaleza/CE
Fone: (85) 3194.5600 / 3194.5606
Ouvidoria: 0800.275.3838

www.ceara.gov.br
/governodoceara

De: "Esdras Assunção da Silva, SLC" <esdrassilva@aneel.gov.br>
Para: "Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira" <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>
Cc: "Luiza Barbara Vieira Cidrack" <barbara.cidrack@arce.ce.gov.br>, "Luiza Barbara Vieira Cidrack" <barbara.cidrack@arce.ce.gov.br>, "Ubiratã Bartolomeu Pickrodt, SLC" <ubirata@aneel.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 23 de novembro de 2022 9:28:12
Assunto: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Scanned with CamScanner

Tatiana,

Seguem anexos o Ofício n° 125/2022-SLC/ANEEL, de 22/11/2022, as Minutas dos Contratos de Metas 2023 e os Termos de Referência de Descentralização – TRD para **análise e manifestação**.

Informo que o prazo para manifestação é até **07/12/2022**, conforme descrito no Ofício, entretanto, solicito que a manifestação seja emitida o mais rápido possível devido ao exíguo prazo para assinatura e publicação dos Contratos de Metas.

Ressalto que a manifestação poderá ser enviada para o meu e-mail (esdrassilva@aneel.gov.br), desde que acompanhada por ofício assinado e digitalizado e em arquivo formato PDF **ou via Protocolo Digital da ANEEL..**

Qualquer dúvida estou à disposição.

Atenciosamente,

Esdras Assunção da Silva
Técnico Administrativo
Superintendência de Licitações e Controle de Contratos de Convênios – SLC / Convênios
Telefone: (61) 2192-8884
Fax: (61) 2192- 8666
www.aneel.gov.br

Energia que se faz presente.

Scanned with CamScanner

Zimbra **danielle.pinto@arce.ce.gov.br**

Fwd: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

De : Jose Dickson Araujo de <dickson.araujo@arce.ce.gov.br> seg., 05 de dez. de 2022 12:36
8 anexos

Assunto : Fwd: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Para : Danielle Silva Pinto <danielle.pinto@arce.ce.gov.br>

Cc : Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>

Prezada,

Segue para conhecimento e providências. Boa tarde!

Atenciosamente,

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia
Telefone: +55 (85) 3184-6648
dickson.araujo@arce.ce.gov.br
Av. General Afonso Albuquerque Lima
S/N, Cambeba Fortaleza/Ce
CEP: 60.822-325 - Pedra Arce
ARCE
Governo do Estado do Ceará
www.arce.ce.gov.br



De: "Jose Dickson Araujo de" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>
Para: "Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira" <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>
Cc: "Daniela Carvalho Cambraia Dantas" <daniela.cambraia@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 30 de novembro de 2022 10:48:23
Assunto: Re: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Prezada,

Informo que esta CEE está de acordo com os TRDs referentes às áreas de fiscalização da distribuição (SFE - Doc 48534.007049/2022-00) e da geração (SFG - Doc 48532.006367/2022-00). Ficamos à disposição. Bom dia.

Atenciosamente,

Scanned with CamScanner

NUP 13012.000279/2022-58

JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA
Coordenador de Energia
Telefone: +55 (85) 3184 5648
dickson.araujo@arce.ce.gov.br
Av. General Afonso Albuquerque Lima
S/N Cambeba Fortaleza/Ce
CEP: 60.822 325 - Prédio Arce
ARCE
www.arce.ce.gov.br



De: "Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira" <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>
Para: "Jose" <dickson.araujo@arce.ce.gov.br>, "Daniela Carvalho Cambraia Dantas" <daniela.cambraia@arce.ce.gov.br>
Enviadas: Segunda-feira, 28 de novembro de 2022 18:46:21
Assunto: Fwd: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Prezados (as),

Solicitamos manifestação quanto aos TRD's referentes às respectivas áreas para prosseguimento à celebração do contrato de metas 2023.

Atenciosamente,

Tatiana Cirla L. Sampaio Bandeira
Gerente Administrativo-Financeira

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Fone: (85) 3194.5665
(85) 3194.5664
E-mail: tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba
CEP: 60.822-325 • Fortaleza/CE
Fone: (85) 3194.5600 / 3194.5606
Ouvidoria: 0800.275.3838

www.ceara.gov.br
/governodoceara

De: "Esdras Assunção da Silva, SLC" <esdrassilva@aneel.gov.br>
Para: "Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira" <tatiana.sampaio@arce.ce.gov.br>
Cc: "Luiza Barbara Vieira Cidrack" <barbara.cidrack@arce.ce.gov.br>, "Luiza Barbara Vieira Cidrack" <barbara.cidrack@arce.ce.gov.br>, "Ubiratã Bartolomeu Pickrodt, SLC" <ubirata@aneel.gov.br>
Enviadas: Quarta-feira, 23 de novembro de 2022 9:28:12
Assunto: Minutas e TRDs - Contratos de Metas 2023.

Scanned with CamScanner

Tatiana,

Seguem anexos o Ofício nº 125/2022-SLC/ANEEL, de 22/11/2022, as Minutas dos Contratos de Metas 2023 e os Termos de Referência de Descentralização – TRD para **análise e manifestação**.

Informo que o prazo para manifestação é até **07/12/2022**, conforme descrito no Ofício, entretanto, solicito que a manifestação seja emitida o mais rápido possível devido ao exíguo prazo para assinatura e publicação dos Contratos de Metas.

Ressalto que a manifestação poderá ser enviada para o meu e-mail (esdrassilva@aneel.gov.br), desde que acompanhada por ofício assinado e digitalizado e em arquivo formato PDF **ou via Protocolo Digital da ANEEL..**

Qualquer dúvida estou à disposição.

Atenciosamente,

Esdras Assunção da Silva
Técnico Administrativo
Superintendência de Licitações e Controle de Contratos de Convênios – SLC / Convênios
Telefone: (61) 2192-8884
Fax: (61) 2192- 8666
www.aneel.gov.br

Energia que se faz presente.

Scanned with CamScanner



Assinatura email + APP - DICKSON.png
90 KB

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ | CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO **Data: 06/12/2022**

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/GAF

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/DEX

Sra. Diretora Executiva,

À pedido da gestora do contrato (servidora Tatiana Sampaio) que atualmente está em gozo de férias, venho solicitar sua análise e manifestação no presente processo **visando a vossa autorização para contratualização com a ANEEL para execução das atividades complementares em regime de gestão associada de serviços públicos relativas ao exercício de 2023**.

O presente processo já contém parecer da PRJ acerca da conformidade jurídica no qual não foram apresentados óbices pela parecerista.

Além disso, informo que procedi a juntada das manifestações dos gestores Dickson Araújo (SFE e SFG) e Daniela Cambraia (SMA) concordando com os termos das minutas dos Contratos de Metas 2023 e os Termos de Referência de Descentralização – TRD. Cabe destacar que a gestora Daniela Cambraia registrou ressalva acerca da composição da equipe interna da Ouvidoria, cujo teor já é de conhecimento de V.Sa. (emails em anexo).

Por fim, encaminho a minuta de ofício a ser expedida pelo Presidente da Arce à Aneel, após sua aprovação e validação conforme deliberação em conjunto com a DEX.

Atenciosamente,

Danielle Pinto
Analista de Regulação

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO Data: 06/12/2022

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/GAF

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/DEX

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **DANIELLE E SILVA PINTO, em 06/12/2022, às 16:31** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **DD9E-0B4B-7F40-1EE4**.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ | CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO **Data: 08/12/2022**

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/DEX

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/AGC

Trata-se da análise do processo em comento, a respeito do contratos de Metas 2023 e os Termos de Referência de Descentralização – TRD, a serem celebrados por esta Agência Reguladora com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, para a gestão de atividades no exercício de 2023.

Em que pese a ressalva da gestora deste produto, Daniela Cambraia, a respeito da dificuldade na entrega do produto, em razão escassez de pessoal no setor, esta Agência se compromete com a garantia da entrega do produto, honrando o pagamento homem/hora que o contrato preconiza.

Diante do exposto, sugerimos a autorização a assinatura do contrato, o qual encontra-se na minuta, com todos os produtos já existentes, visto que já estão sendo tomadas as providências cabíveis para atendimento das exigências contratuais.

Atenciosamente,

Luiza Bárbara Cidrack
Diretora Executiva da Arce

AUTORIZO.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Data: 08/12/2022

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/DEX

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/AGC

Hélio Winston Barreto Leitão
Presidente da Arce

SUITE Documento assinado eletronicamente por: **HELIO WINSTON BARRETO LEITAO, em 12/12/2022, às 09:29** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

SUITE Documento assinado eletronicamente por: **LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK, em 09/12/2022, às 10:35** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **CC51-27EB-A44D-B3C9**.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

OF/AGC/0862/2022

Fortaleza, 12 de dezembro de 2022

Ao
Exmo. Sr.
UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC
Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL

Assunto: Processo nº 48500.006044/2010-19 – Resposta ao Ofício nº 125/2022-SLC/ANEEL - Contrato de Metas 2023

Senhor Superintendente,

Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao Ofício nº 166/2021 SLC/ANEEL onde é requerida a manifestação desta Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE acerca das minutas dos Contratos de Metas a serem celebrados entre a ANEEL e a ARCE para a execução das atividades complementares em regime de gestão associada de serviços públicos relativas ao exercício de 2022.

Após a análise procedida pelas áreas técnicas, manifestamo-nos favoravelmente à pactuação dos contratos de metas propostos, designando a servidora Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira como gestora do contrato pela Arce.

Atenciosamente,

Hélio Winston Barreto Leitão
Presidente do Conselho Diretor

Documento assinado eletronicamente por: HELIO WINSTON BARRETO LEITAO em 12/12/2022, às 09:28 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código F3E9-7D42-D37F-EFDD.

Scanned with CamScanner

Zimbra felipe.campos@arce.ce.gov.br

*****Spam*** Protocolo Digital da Aneel – Confirmação de envio de documento nato-digital**

De : protocologeral@aneel.gov.br seg., 12 de dez. de 2022 14:05
Assunto : ***Spam*** Protocolo Digital da Aneel – Confirmação de envio de documento nato-digital
Para : felipe campos <felipe.campos@arce.ce.gov.br>

Prezado (a) Felipe Mota Campos,

Seu documento foi recebido no Protocolo Digital da ANEEL, conforme dados abaixo:

Data de envio: 12/12/2022 **Hora de envio:** 14:05:57
NUP: 485130326792022
CNPJ: 02.486.321/0001-73
Empresa: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará
E-mail para contato: protocolo@arce.ce.gov.br
Partes interessadas:
ARCE
Descrição do assunto: Ao Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC Processo no 48500.006044/2010-19 – Resposta ao Ofício no 125/2022-SLC/ANEEL - Contrato de Metas 2023
Data do documento: 12/12/2022
Documento principal:OF_AGC_0862_2022_-_Aneel_Contratualizao_2023.pdf.p7s
Anexos:
Não informado

O seu documento assinado digitalmente foi recebido pela ANEEL. Antes de encaminhá-lo à área técnica responsável, verificaremos sua conformidade com o padrão estabelecido pela Agência. O arquivo que não atenda aos requisitos será desconsiderado e os atos processuais tidos como não praticados. Qualquer desconformidade verificada será comunicada no e-mail para contato informado acima.

Este documento é considerado original para todos os efeitos legais. Consulte o andamento em www.aneel.gov.br/processo-eletronico.

Atenciosamente,

Protocolo Geral
Secretaria Geral-SGE
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO **Data: 12/12/2022**

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/AGC

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/GAF

Prezado(a),

Tendo em vista a protocolização do ofício OF/AGC/0862/2022 junto ao Protocolo Digital da Aneel, conforme comprovante de recebimento abaixo, encaminhamos os presentes autos para o devido acompanhamento por esse setor.

Atenciosamente,

SUITE Documento assinado eletronicamente por: **FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES, em 12/12/2022, às 14:28** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **203F-DEC5-8D9E-2B3F**.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Data: 15/12/2022

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/GAF

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/AGC

Prezados,

Encaminho o processo à essa AGC por solicitação do assessor Felipe Campos. Destaco que, até esta data, ainda encontra-se pendente a assinatura do Presidente no sistema da Aneel (link enviado por email ao Presidente).

Atenciosamente,

Danielle Pinto
Analista de Regulação

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **DANIELLE E SILVA PINTO, em 15/12/2022, às 10:25** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **5774-7703-EE98-5D54**.

Scanned with CamScanner

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DO DIA 14 DE DEZEMBRO DE 2022

Ao 14 (quatorze) dia do mês de dezembro do ano de 2022, às 09h00, foi realizada a sessão extraordinária, estando presentes: o Presidente do Conselho Diretor Hélio Winston Leitão; os Conselheiros Jardson Saraiva Cruz, João Gabriel Laprovítera Rocha, Matheus Teodoro Ramsey Santos e a Conselheira Socorro França; a Diretora Executiva Luiza Bárbara Vieira Cidrack, o Coordenador de Energia José Dickson e o Assessor José Roberto Sales de Aguiar.

Na oportunidade, o Presidente do Conselho Diretor Hélio Winston Leitão relatou o ocorrido em reunião realizada na sede do Ministério Público do Ceará na data de ontem, 13 de dezembro de 2022, na qual a instituição apresentou à sociedade relatório que aponta irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão da distribuidora de energia elétrica Enel. Em consequência disso, irá ajuizar ação civil pública e demais atos judiciais cabíveis.

Ademais, indicou aprofundar investigação de possível descumprimento do dever de transparência da Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE) e da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) em relação à fiscalização da Enel.

O Presidente do Conselho Diretor da Arce enfatizou que, ainda na reunião na sede do Ministério Público do Ceará, deixou claro aos presentes os esforços que a ARCE vem realizando para alterar as competências do regulador estadual como delegada da Aneel. Inclusive que, desde 2020, vem apresentando dossiês em que aponta a má qualidade dos serviços prestados pela concessionária e a necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar punições.

Em razão do acima exposto, determina os seguintes encaminhamentos:

i. Oficiar a Aneel acerca do relatório produzido pelo Ministério Público do Ceará;

ii. Distribuir à Conselheira Socorro França os processos que visam celebração de novos contratos de metas junto à Aneel para o ano de 2023, para análise e parecer quanto à necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação;

iii. Determinar aos setores ACR e CEE para que providenciem a publicização no endereço eletrônico da ARCE dos relatórios de fiscalização da Enel.

Término: 10:30 h

Hélio Winston Leitão
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

Jardson Saraiva Cruz
CONSELHEIRO DIRETOR

Fernando Alfredo Rabello Franco
CONSELHEIRO DIRETOR

Documento assinado eletronicamente por: HELIO WINSTON BARRETO LEITAO em 14/12/2022, às 15:55 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 14/12/2022, às 15:49 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3922-2C89-2DAD-20C5.

SUITE

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
CONSELHEIRO DIRETOR

João Gabriel Laprovítera Rocha
CONSELHEIRO DIRETOR

Matheus Teodoro Ramsey Santos
CONSELHEIRO DIRETOR

SUITE Documento assinado eletronicamente por: HELIO WINSTON BARRETO LEITAO em 14/12/2022, às 15:55 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 14/12/2022, às 15:49 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3922-2C89-2DAD-20C5.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ — CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Data: 15/12/2022

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/AGC

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/CDR

À

Conselheira Maria do Perpétuo Socorro França Pinto.

Senhora Conselheira,

Encaminha-se o presente processo para análise e providências de V.Sa., informando-a que o mesmo foi distribuído à sua relatoria conforme assentada na 7ª reunião extraordinária do Conselho Diretor da Arce.

Atenciosamente,

SUITE

Documento assinado eletronicamente por: **JOSE ROBERTO SALES DE AGUIAR, em 15/12/2022, às 13:08** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **875A-8929-5FC4-8A69.**

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROCESSO: 13012.000279/2022-58
ASSUNTO: Contrato de Metas 2023
INTERESSADO: ARCE e ANEEL
RELATOR(A): Conselheira Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
DESPACHO: FD/CDR/0383/2022

D E S P A C H O

CONSIDERANDO que o Conselho Diretor da Arce se reuniu na data de 14 de dezembro de 2022 em Sessão Extraordinária na qual o Presidente do Conselho Diretor Hélio Winston Leitão relatou o ocorrido em reunião realizada na sede do Ministério Público do Ceará na data de 13 de dezembro de 2022, na qual a instituição apresentou à sociedade relatório que aponta irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão da distribuidora de energia elétrica Enel. Em consequência disso, irá ajuizar ação civil pública e demais atos judiciais cabíveis.

CONSIDERANDO que conforme fora relatado pelo Presidente do Conselho Diretor Hélio Winston Leitão os esforços que a ARCE vem realizando para alterar as competências do regulador estadual como delegada da Aneel e que desde 2020, vem apresentando dossiês em que aponta a má qualidade dos serviços prestados pela concessionária e a necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar punições.

CONSIDERANDO que foi deliberado na supramencionada Sessão Extraordinária o seguinte:

I. Oficiar a Aneel acerca do relatório produzido pelo Ministério Público do Ceará;

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 15/12/2022, às 14:09 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 9AAF-FF9F-164E-56F8.

Scanned with CamScanner

II. Distribuir à Conselheira Socorro França os processos que visam celebração de novos contratos de metas junto à Aneel para o ano de 2023, para análise e parecer quanto à necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação;

III. Determinar aos setores ACR e CEE para que providenciem a publicização no endereço eletrônico da ARCE dos relatórios de fiscalização da Enel.

DETERMINO o encaminhamento dos autos à Coordenadoria de Energia da Arce para aquela Coordenadoria se manifeste via parecer quanto a manutenção dos termos do Convênio junto à Aneel objeto do presente processo ou a sua não pactuação.

Após manifestação, retornem os autos a esta Relatora para ulterior deliberação.

Fortaleza, 15 de dezembro de 2022.

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Conselheiro Relatora

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 15/12/2022, às 14:09 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 9AAF-FF9F-164E-56F8.

Scanned with CamScanner

COORDENADORIA DE ENERGIA - CEE
PARECER: PR/CEE/0062/2022
PROCESSO: NUP 13012.000279/2022-58

Trata-se de parecer técnico, em atendimento ao Despacho FD/CDR/0383/2022, em que a Conselheira Maria do Perpétuo Socorro França Pinto determinou o encaminhamento dos autos do Processo nº 13012.000279/2022-58 a esta Coordenadoria de Energia para que se manifeste quanto a manutenção dos termos do Convênio junto à Aneel objeto do referido processo ou a sua não pactuação.

I - DOS FATOS

O presente processo foi aberto em 28/12/2022 pela Gerência Administrativa Financeira – GAF, para tratar da formalização dos contratos de metas a serem firmados com as superintendências SFE[1], SFG[2] e SMA[3] e com a AID[4] da ANEEL[5] para o exercício de 2023.

Após manifestação jurídica da PRJ[6] favorável aos termos das minutas dos contratos apresentados pela ANEEL, e das áreas técnicas (Ouvidoria, p. 066, e CEE, p. 070), o processo foi encaminhado à Diretoria Executiva – DEX, que sugeriu a autorização a assinatura do contrato[7].

Em 12 de dezembro de 2022, por meio do Ofício OF/AGC/0862/2022, a Presidência do CDR, após conhecer a análise procedida pelas áreas técnicas, se manifestou favorável à pactuação dos contratos de metas propostos.

Em 15/12/2022, por meio do Despacho FD/CDR/0383/2022, foi encaminhado o processo a esta CEE para que se manifeste conforme descrito na introdução deste parecer.

Sendo o que importa relatar dos fatos, passamos à análise.

II - DA ANÁLISE

Incialmente, para que esta coordenadoria se manifeste do ponto de vista técnico quanto à determinação da Conselheira em seu despacho, importante destacar os motivos/considerações apresentados para tal demanda, que passamos a resumir:

- A apresentação à sociedade, pelo Ministério Público do Ceará de relatório que aponta irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão pela

[1] Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE.
[2] Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG.
[3] Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA.
[4] Assessoria Institucional da Diretoria – AID.
[5] Processo ANEEL nº 48500.006044/2010-19.
[6] PARECER Nº 0012/2022/ARCE/PRJ, de 06/12/2022, p. 065.
[7] FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO, p. 076.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.
SUITE

Scanned with CamScanner

Enel Ceará, e consequente ajuizamento de ação civil pública;

- O relato do Presidente do CDR sobre os esforços que a ARCE vem realizando para alterar suas competências como delegada da ANEEL e sobre a apresentação de dossiês à agência nacional, em que aponta a má qualidade dos serviços prestados pela concessionária e a necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar punições.
- A determinação aos setores ACR e CEE para que providenciem a publicização no endereço eletrônico da ARCE dos relatórios de fiscalização da Enel; e
- A deliberação para distribuição do processo de celebração dos contratos de metas junto à ANEEL para o ano de 2023 à Conselheira Socorro França para análise e parecer quanto à necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação.

Percebe-se que a relatora se atém ao último ponto da deliberação quando solicita parecer desta CEE quanto à manutenção dos termos do Convênio junto à ANEEL ou a sua não pactuação.

De princípio, vale ressaltar a diferença entre o Convênio[8] e os Contratos de Metas. O primeiro é o instrumento celebrado entre a União, representada pela ANEEL, e o Estado do Ceará, representado pela ARCE, com o objetivo de delegar competências para a execução de atividades descentralizadas no âmbito do território cearense, com vigência indeterminada. O segundo, é o instrumento contratual definido no convênio que possibilita o exercício da delegação de competências, firmado anualmente e com vigência de 12 (doze) meses.

Feita a distinção, verifica-se da leitura da ata de reunião que a apreciação determinada na reunião do CDR de eventual alteração ou mesmo de não pactuação se refere aos contratos de metas, não sendo cogitada, a princípio, a alteração ou rompimento do Convênio entre o Estado do Ceará e a União.

Ainda assim, caso se entenda por avaliar a alteração dos termos do Convênio ou mesmo sua rescisão, **é nosso entendimento que o signatário, no caso o Estado do Ceará, representado pela ARCE na figura de seu Presidente, é quem tem essa prerrogativa**. Portanto, a decisão deve ser tomada no nível superior desta agência, tendo em vista a vontade do Estado do Ceará, que atribuiu à agência estadual sua representação nesse convênio.

Embora não haja cláusula específica sobre rescisão no Convênio nº 14/2010, entendo que a previsão para tal ato pode encontrar respaldo em suas Cláusulas Sétima

[8] Convênio de Cooperação nº 14/2010-ANEEL, de 15/12/2010. Processo ANEEL nº 48500.006044/2019-19.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

Scanned with CamScanner

e Nona, que passamos a transcrever:

> *CLÁUSULA SÉTIMA - DA DENÚNCIA*
>
> *7.1 Este Convênio de Cooperação poderá ser denunciado, a qualquer tempo, por manifestação formal de uma das partes, com antecedência mínima de sessenta dias.*
>
> *7.2 Constituem motivos para denúncia do Convênio de Cooperação:*
>
> *(...)*
>
> *7.2.3 interesse de uma das partes.*
>
> *(...)*
>
> *CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS*
>
> *9.1 A Diretoria da ANEEL deliberará, ouvida a ARCE, sobre eventuais posições divergentes acerca deste Convênio de Cooperação.*

Como dito, considerando não haver cláusula específica sobre rescisão, esta área técnica sugere consulta à PRJ sobre os dispositivos do convênio ou outro meio pelo qual se possa promover o que, em tese, se pretende.

Retornando ao que entendemos ser o núcleo da consulta (parecer quanto à necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação dos contratos de metas), infere-se que o ato da presidência da ARCE foi motivado pelo sentimento de necessidade de maior autonomia da agência para realizar fiscalizações e aplicar punições na Enel CE, que vem se consolidando nos últimos anos e se reafirmou a partir de relatório do Ministério Público que apontou irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão pela concessionária.

Pois bem, sobre a autonomia desejada pela ARCE, pode-se discorrer sobre as competências originárias da ANEEL e os limites de atuação das agências estaduais conveniadas. Em outras palavras, é necessário entender quais atividades, incluindo seu formato de execução, podem ser exercidas por decisão própria da Agência Estadual (AE).

Como se sabe, conforme a CF/1988, compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão os serviços e instalações de energia elétrica.

Já a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, instituiu a ANEEL com a finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, bem como o serviço concedido, permitido e autorizado, podendo delegar, a seu critério, parte das atividades aos Estados, mediante convênio de cooperação (art. 20 da Lei).

Por meio do convênio, são estabelecidos os contratos de metas, que contêm

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

Scanned with CamScanner

atividades específicas (chamados de Produtos) a serem desenvolvidas pela agência conveniada. Esses produtos possuem formatos e regras de execução estabelecidos pela própria ANEEL, que são regulamentados atualmente pela Resolução ANEEL nº 914/2021. Esse normativo define, dentre outros, quais atividades podem ser desenvolvidas pelas conveniadas. Neste ponto, chegamos ao entendimento dos limites da autonomia desejada.

A Resolução ANEEL nº 914/2021 define quais competências cabem a cada ente na relação. Inicialmente, deve-se observar que cabe à ANEEL decidir se deseja delegar competências para execução das atividades e quais são os produtos que serão delegados (art. 26). O art. 52 estabelece que, dentre as cláusulas do Contrato de Metas (que observa modelo fornecido pela ANEEL – art. 55, inc. IV, Parágrafo único) deve haver uma que defina a forma de execução, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores (art. 55, inc. IV). Ou seja, todas as fiscalizações realizadas pela ARCE são previamente definidas pela ANEEL, não havendo possibilidade de atuação "por conta própria". O mesmo vale para a quantidade de fiscalizações, estabelecidas no contrato, de maneira que não é possível à ARCE inaugurar unilateralmente uma ação fora da quantidade pré-autorizada.

Outro ponto que impede a realização de fiscalizações fora de modelo é a avaliação dos produtos entregues por meio de Índices de Qualidade da Agência – IQA, definidos por cada Unidade Organizacional e que contemplam requisitos de prazo, forma, qualidade e quantidade (art. 58). Uma avaliação inferior a 85% leva a glosas dos valores pagos pela ANEEL, além da possibilidade de anulação do processo. O art. 63, inc. IV, reforça esse entendimento ao definir que compete à AE apresentar formalmente os produtos de acordo com os padrões estabelecidos. Esses padrões citados são abordados no art. 64:

> *Art. 64 Compete à ANEEL:*
>
> *(...)*
>
> *X - estabelecer e divulgar formalmente, preferencialmente por meio de manuais, os procedimentos a serem seguidos pela Agência para execução das atividades descentralizadas;*

Como se demonstra, a liberdade para a AE definir quando, onde e como atuará (a autonomia), se mostra restrita e limitada pelas regras, padrões/modelos e avaliações de qualidade da ANEEL. Entretanto, a mesma Resolução ANEEL nº 914/2021 aborda formas de interação com as AEs para contemplar suas demandas específicas e locais.

Nesse sentido, o art. 60 possibilita à AE propor metas que entenda necessárias para o atendimento das peculiaridades locais e que venham a complementar a proposta da ANEEL, devendo essas metas serem objeto de análise e aprovação prévia da Unidade Organizacional. O art. 63 atribui competência à AE para propor à Unidade

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

Scanned with CamScanner

Organizacional, a qualquer tempo, alterações no Contrato de Metas (inc. XXI) e interagir com a ANEEL, nos casos de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito ou força maior, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados (inc. XXIV).

Portanto, uma das conclusões a que se pode chegar é a de que não há grande margem para a ARCE obter autonomia no sentido de definir regramento, iniciar ação de fiscalização a qualquer momento sobre tema escolhido por sua gestão superior, estabelecer procedimento diverso do imposto pelo modelo de fiscalização da ANEEL ou aplicar punições à concessionária decorrentes de ações executadas fora dos padrões pré-estabelecidos.

Por outro lado, ressalta-se que há margem para negociação no que diz respeito aos quantitativos de ações a serem firmados nos contratos de metas e até mesmo no tocante aos termos desse contrato. Também é possível interagir com a Unidade Organizacional (no caso, a SFE) para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados em casos de atividades não contempladas nos procedimentos existentes, ou mesmo propor mudanças nesses procedimentos, tudo dentro do relacionamento cotidiano entre as agências.

Exemplo disso foi a aprovação, pela SFE, da abertura de processo de fiscalização específico de obras da SEINFRA supostamente não atendidas pela Enel CE nos prazos regulatórios. A demanda à SFE é decorrente de decisão do CDR no processo VIPROC 02766645/2021, onde foi determinado à CEE a abertura de fiscalização mediante articulação junto à SFE/ANEEL. Outro exemplo recente é a aprovação por parte da SFE de fiscalização sobre o relacionamento entre a Enel CE e prefeituras do Ceará no tema Iluminação Pública. Além desses, podemos citar exemplos de fiscalizações aprovadas após negociação junto à SFE/ANEEL, como: Análise de Faturamento Enel – faturas duplicadas (PCEE/CEE/0006/2019); Verificação da TUSD cobrada pela Enel (PVIR/CEE/0010/2020); Análise das Suspensões de Fornecimento na Pandemia - REN 878/2020 (VIPROC 04716955/2021); Fiscalização da qualidade do fornecimento ao município de Acaraú (VIPROC 09540944/2021); Fiscalização da cobrança de bandeiras tarifárias pela ENEL CE da classe Rural (VIPROC 09290174/2021); dentre outros.

Finalizando o tópico de interação entre as agências para definição de ações e melhorias, vale citar as reuniões entre o Presidente da Arce e o Diretor-Geral da ANEEL, quando, em duas ocasiões, foram apresentados estudos que comprovavam a má qualidade dos serviços prestados pela Enel CE. Na última visita, em 16/09/2022, foi entregue um relatório/dossiê[9] sobre a evolução da (má) prestação dos serviços de distribuição da Enel CE e propostas para a fiscalização da ANEEL e da ARCE, que podem

[9] Encaminhado pelo Ofício OF/AGC/0610/2022. Seguem anexos o relatório, lista de presença e ata da reunião.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

Scanned with CamScanner

ser consultadas no relatório anexo a este parecer.

Ainda assim, caso seja de interesse do Conselho Diretor rescindir, ou não assinar os contratos de metas para 2023 junto à ANEEL, **o que enfatizamos também ser uma prerrogativa exclusiva do presidente da agência**, assim como opinado em relação ao convênio, informa-se que a Cláusula Décima Segunda de cada contrato padrão estabelece as regras para tal fim.

Outro ponto importante é que a decisão por firmar o contrato pode ser tomada em relação a cada um dos quatro constantes deste processo. Desta maneira, caso decida-se por não assinar nenhum contrato, deve-se ter em mente que partir de janeiro de 2023 a ARCE, além de não mais ter contato ou qualquer ingerência sobre os rumos da fiscalização da distribuidora Enel CE, também não receberá nenhuma demanda dos consumidores da Enel CE pela Ouvidoria e não acompanhará as mais de cem usinas de geração de energia elétrica instaladas em nosso Estado. Daí, em nossa opinião, ser uma decisão extremamente importante do ponto de vista estratégico para o Estado do Ceará a nível, inclusive, de governo.

Por fim, apesar de não ter sido requerida manifestação desta CEE quanto à determinação aos setores ACR e CEE para que providenciem a publicização no endereço eletrônico da ARCE dos relatórios de fiscalização da Enel, vimos informar que a providência foi tomada e os relatórios já se encontram disponíveis no sítio eletrônico, no endereço < https://www.arce.ce.gov.br/coordenadorias/energia/>, na aba "Relatórios e Notas Técnicas Emitidos pela CEE em 2022".

III - CONCLUSÃO:

A análise expendida neste parecer tem cunho opinativo e suas conclusões, diante da análise exposta, constituem-se como recomendações, **cabendo somente ao Presidente da ARCE e a seus Conselheiros deliberarem e decidirem pela assinatura dos contratos de metas para o ano de 2023.**

Dito isso, conclui-se e recomenda-se, do ponto de vista técnico, que:

- O Convênio nº 14/2010 é o instrumento celebrado entre a União e o Estado do Ceará com o objetivo de delegar competências para a execução de atividades descentralizadas. Os contratos de metas são os instrumentos contratuais definidos no convênio que possibilitam o exercício da delegação de competências;
- A decisão pela alteração ou rescisão do Convênio ou a não pactuação dos contratos de metas é prerrogativa exclusiva da diretoria da ARCE, representada pelo seu Presidente, não cabendo a esta CEE opinar favoravelmente ou contrariamente quanto ao tema;
- A necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

punições citada na ata de reunião do CDR encontra limites na CF/1988, na Lei nº 9.427/1996, que instituiu a ANEEL e na Resolução ANEEL nº 914/2021, que regra os termos dos convênios e contratos de metas firmados com as agências estaduais;

- Apesar da restrita autonomia das AEs, há margem para negociação com a ANEEL no que diz respeito aos quantitativos de ações a serem firmados nos contratos de metas e até mesmo no tocante aos termos desse contrato, como demostrado em fiscalizações pontuais aprovadas pela SFE e conduzidas pela CEE;
- A ANEEL busca firmar para o ano de 2023 quatro Contratos de Metas com a ARCE (SFE, SFG, SMA – Ouvidoria e AID). Um eventual declínio em assinar qualquer um dos três primeiros implicará na perda da prerrogativa de fiscalizar setores de energia elétrica no Ceará em nome da ANEEL e de mediar conflitos entre os consumidores e a Enel CE. Portanto, a decisão se mostra extremamente importante do ponto de vista estratégico para o Estado do Ceará a nível, inclusive, de governo.

Fortaleza, 19 de dezembro de 2022.

José Dickson Araújo de Oliveira
Coordenador de Energia - CEE

Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira
Gestora do Convênio ARCE-ANEEL

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Documento assinado eletronicamente por: TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA em 19/12/2022, às 17:41 JOSE DICKSON ARAUJO DE OLIVEIRA em 19/12/2022, às 17:22 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 3070-7235-7BF9-EFA8.

SUITE

Scanned with CamScanner

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Parecer: PR/PRJ/0140/2022
Solicitante: Conselheira Relatora

Atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica. Descentralização da União para os Estados. Modelo de delegação. Gestão associada de serviços. Convênio de cooperação e contrato de metas. Imperativo legal. Legitimidade da ARCE para representar o Estado do Ceará no convênio.

Vem à consideração desta Procuradoria o processo administrativo NUP 13012.000279/2022-58 em que foi solicitada à Procuradoria Jurídica da Arce, em reunião realizada em 15/12/2022 com a relatora, manifestação jurídica após a considerações técnicas da Coordenadoria de Energia, nos termos da ata da 7ª Reunião Extraordinária do Conselho Diretor da Arce, realizada no dia anterior.

O presente modelo de descentralização das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica da Aneel para as Agências Reguladoras Estaduais decorreu de uma alteração legislativa efetuada na Lei nº 9.427/96, cujo modelo partiu da ideia de gestão associada de serviços públicos, através de convênio de cooperação a ser firmado entre a União e o Estado-membro, tendo sua execução cometida à agência estadual através de contrato de metas firmado entre esta e a Aneel.

O referido modelo foi apresentado às agências conveniadas em reunião realizada no dia 1º/07/2010, em Brasília, nas dependências da Aneel e, após extensa negociação, convergência de idéias e consensualização, foram elaboradas as normas que regem as relações entre os entes.

Inicialmente, cumpre alertar que a adoção do novo modelo decorreu de imperativo legal, tendo em vista que a referida lei limitou a duração dos convênios de cooperação vigentes à época a 31 de dezembro de 2011.

A Lei Federal nº 9.427/1996, que instituiu a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, com redação modificada pela Lei Federal nº 12.111/2009, determina:

> Art. 20. Sem prejuízo no disposto na alínea "b" do inciso XII do art. 21 e no inciso XI do art. 23 da Constituição Federal, a execução das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica poderá ser descentralizada pela União para os Estados e para o Distrito

Documento assinado eletronicamente por: LILIANE SONSOL GONDIM em 20/12/2022, às 15:49 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 45F1-1C6A-004D-21C1.
SUITE

Scanned with CamScanner

> Federal **visando à gestão associada de serviços públicos, mediante convênio de cooperação** (grifou-se).
>
> (...)
>
> § 2º A delegação de que trata este Capítulo será conferida desde que o Distrito Federal ou o Estado interessado possua serviços técnicos e administrativos competentes, devidamente organizados e aparelhados para execução das respectivas atividades, conforme condições estabelecidas em regulamento da Aneel.
>
> **§ 3º A execução pelos Estados e Distrito Federal das atividades delegadas será disciplinada por meio de contrato de metas firmado entre a Aneel e a Agência Estadual ou Distrital**, conforme regulamentação da Aneel, que observará os seguintes parâmetros:
>
> I – controle de resultados voltado para a eficiência da gestão;
>
> II – contraprestação baseada em custos de referência;
>
> III – vinculação ao Convênio de Cooperação firmado por prazo indeterminado.
>
> (...)

À época, o art. 22 contava com a seguinte redação:

> Art. 22. Em caso de descentralização da execução de atividades relativas aos serviços e instalações de energia elétrica, parte da Taxa de Fiscalização correspondente, prevista no art. 12 desta Lei, arrecadada na respectiva unidade federativa, será a esta transferida como contraprestação pelos serviços delegados, na forma estabelecida no contrato de metas.

Nesse âmbito, a Aneel elaborou minutas referentes à nova regulamentação, através de resolução, convênio de cooperação e contrato de metas, dentro do escopo do modelo. Ressalta-se que o art. 22 foi revogado pela Lei Federal nº 13.848, de 2019, a qual não ficou silente acerca do financiamento das atividades descentralizadas, prevendo o repasse de parte da receita arrecadada para custeio dos serviços, na forma do respectivo acordo de cooperação, devendo o mencionado repasse ser compatível com os custos da agência estadual (art. 35, *caput* e parágrafo único).

A gestão associada encontra-se disciplinada na Constituição Federal. Diz o art. 241 da Constituição Federal, conforme redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998:

> **Art. 241.** A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios disciplinarão por meio de lei os consórcios públicos e **os convênios de cooperação entre os entes federados**, autorizando a **gestão associada de serviços públicos**, bem como a transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos (grifou-se).

SUITE Documento assinado eletronicamente por: LILIANE SONSOL GONDIM em 20/12/2022, às 15:49 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 45F1-1C6A-004D-21C1.

Scanned with CamScanner

Disciplinando o dispositivo constitucional transcrito, tem-se a Lei Federal nº 11.107/2005, regulamentada pelo Dec. Federal nº 6.017/2007, o qual definiu o termo "gestão associada de serviços públicos", como segue:

> Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:
> (...)
> IX – **gestão associada de serviços públicos**: exercício das atividades de planejamento, **regulação** ou fiscalização **de serviços públicos por meio de** consórcio público ou de **convênio de cooperação entre entes federados**, acompanhados ou não da prestação de serviços públicos ou da transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos; (grifou-se).

Assim, desde a vigência da Lei Federal nº 9.427/1996, fortalecida pela redação dada ao art. 241 da CF/88 pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998, tais convênios de cooperação devem ser celebrados entre entes federados, no caso, União e Estados, podendo um ato normativo do respectivo ente federado atribuir essa competência a entidades da Administração Indireta, autorizando a celebração do instrumento por suas agências reguladoras.

No caso da União, a autorização normativa encontra-se no art. 4º, XXXIX, do Anexo I do Decreto nº 2.335, c/c o art. 20 da Lei nº 9.427/1996. A Lei autoriza que o Poder Executivo descentralize as atividades que menciona, enquanto o citado Decreto dispõe o que segue:

> Art. 4º À Aneel compete:
> (...)
> XXXIX - celebrar convênios de cooperação, em especial com os Estados e o Distrito Federal, visando à descentralização das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização, mantendo o acompanhamento e avaliação permanente da sua condução;

No que se refere à Arce, a atribuição para celebrar diretamente convênio de cooperação encontra respaldo legal nos arts. 1º, 2º, inc. I, e 6º da Lei Estadual nº 12.786/1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 25.059/1998, o qual, em consonância com a autonomia funcional e administrativa inerente ao modelo regulatório, assim dispõe:

> Art. 4º. **Compete exclusivamente ao Presidente do Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE:**
> (...)
> VI – **celebrar convênios, acordos ou contratos com** os Municípios, o Estado do Ceará ou **a União, diretamente ou através de órgãos representantes destes, tendo por objeto a delegação à ARCE do poder regulatório sobre serviços públicos da competência daqueles, conforme decisão prévia do Conselho Diretor;**

Documento assinado eletronicamente por: LILIANE SONSOL GONDIM em 20/12/2022, às 15:49 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 45F1-1C6A-004D-21C1.
SUITE

Scanned with CamScanner

A existência constitucional de ato normativo estadual a autorizar a assinatura do convênio de cooperação técnica por pessoa jurídica de direito público integrante da administração indireta dos entes políticos é genérica, comportando as diversas esferas federativas, inclusive os serviços públicos da União. Nesse sentido, traz-se à discussão as normas específicas, relativas ao setor elétrico, que condicionam a atuação da Arce. Assim, embora se trate de convênio de cooperação técnica, que pode, em tese, ser denunciado a qualquer tempo, por vontade de uma das partes, dada a natureza convenial e em conformidade com o art. 116 da Lei Federal nº 8.666/1993, é importante decompor a vontade do ente federativo (Estado do Ceará) que delegou a referida competência à Arce.

Nesse sentido é o Contrato nº 39/98 – SEFAZ, que tratou da compra e venda da Companhia Energética do Ceará (COELCE) e cuja cláusula quarta, XXII, estabelece que o comprador da distribuidora deverá submeter-se ao cumprimento das normas e sanções oriundas de regulamentos a serem expedidos pela Aneel, pela Arce ou por qualquer outra agência que venha a obter delegação da Aneel para desempenho das atividades complementares. O que se depreende do referido instrumento é a decisão política de ter a Arce como agência credenciada para exercer as atribuições na qualidade de delegatária das funções exercidas pela Aneel. Mantendo-se o paralelismo com tais decisões, entende-se que, para a Arce denunciar o convênio de cooperação técnica que firmou substituindo o ente federativo que integra, conforme autorização legislativa e regulamentação do chefe do poder executivo, além da análise de conveniência e oportunidade do Presidente do Conselho Diretor, assentada em motivação expressa, deve haver indicação do Estado do Ceará neste sentido. É possível, no modelo de parceria gerencial, incentivar-se o alcance dos resultados pretendidos pela Aneel, mas sempre respeitando-se as normas de aplicação obrigatória.

É o parecer, s.m.j.

Fortaleza, 20 de dezembro de 2022.

Liliane Sonsol Gondim
Procuradora Autárquica da ARCE

SUITE Documento assinado eletronicamente por: LILIANE SONSOL GONDIM em 20/12/2022, às 15:49 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 45F1-1C6A-004D-21C1.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROCESSO: 13012.000279/2022-58
ASSUNTO: Contrato de Metas 2023
INTERESSADO: ARCE e ANEEL
RELATOR(A): Conselheira Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
DESPACHO: FD/CDR/0383/2022

P A R E C E R

O Conselho Diretor da Arce se reuniu na data de **14 de dezembro de 2022** em Sessão Extraordinária na qual o Presidente do Conselho Diretor Hélio Winston Leitão relatou o ocorrido em reunião realizada na sede do Ministério Público do Ceará na data de **13 de dezembro de 2022**, na qual a instituição apresentou à sociedade relatório que aponta irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão da distribuidora de energia elétrica Enel/CE. Em consequência disso, irá ajuizar ação civil pública e demais atos judiciais cabíveis.

Que o Presidente do Conselho Diretor naquela oportunidade, relatou os esforços que a ARCE vem realizando para alterar as competências do regulador estadual como delegada da Aneel e que desde 2020, vem apresentando dossiês em que aponta a má qualidade dos serviços prestados pela concessionária e a necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar punições.

Foi então deliberado pelo Conselho Diretor da Arce o seguinte:

I. Oficiar a Aneel acerca do relatório produzido pelo Ministério Público do Ceará;

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

SUITE

Scanned with CamScanner

II. Distribuir à Conselheira Socorro França os processos que visam celebração de novos contratos de metas junto à Aneel para o ano de 2023, para análise e parecer quanto à necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação;

III. Determinar aos setores ACR e CEE para que providenciem a publicização no endereço eletrônico da ARCE dos relatórios de fiscalização da Enel.

Autos devidamente distribuídos a esta Conselheira Relatora em 15 de dezembro de 2022 os quais após análise perfunctória foram encaminhados à Coordenadoria de Energia a qual em 19 de dezembro de 2022 exarou o parecer PR/CEE/0062/2022 que assim concluiu:

"A análise expendida neste parecer tem cunho opinativo e suas conclusões, diante da análise exposta, constituem-se como recomendações, cabendo somente ao Presidente da ARCE e a seus Conselheiros deliberarem e decidirem pela assinatura dos contratos de metas para o ano de 2023.

Dito isso, conclui-se e recomenda-se, do ponto de vista técnico, que:

- *O Convênio no 14/2010 é o instrumento celebrado entre a União e o Estado do Ceará com o objetivo de delegar competências para a execução de atividades descentralizadas. Os contratos de metas são os instrumentos contratuais definidos no convênio que possibilitam o exercício da delegação de competências;*
- *A decisão pela alteração ou rescisão do Convênio ou a não pactuação dos contratos de metas é prerrogativa exclusiva da diretoria da ARCE,*

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

representada pelo seu Presidente, não cabendo a esta CEE opinar favoravelmente ou contrariamente quanto ao tema;

- *A necessidade de maior autonomia da ARCE para realizar fiscalizações e aplicar punições citada na ata de reunião do CDR encontra limites na CF/1988, na Lei no*

9.427/1996, que instituiu a ANEEL e na Resolução ANEEL no 914/2021, que regra os termos dos convênios e contratos de metas firmados com as agências estaduais;

- *Apesar da restrita autonomia das AEs, há margem para negociação com a ANEEL no que diz respeito aos quantitativos de ações a serem firmados nos contratos de metas e até mesmo no tocante aos termos desse contrato, como demostrado em fiscalizações pontuais aprovadas pela SFE e conduzidas pela CEE;*

- *A ANEEL busca firmar para o ano de 2023 quatro Contratos de Metas com a ARCE (SFE, SFG, SMA – Ouvidoria e AID). Um eventual declínio em assinar qualquer um dos três primeiros implicará na perda da prerrogativa de fiscalizar setores de energia elétrica no Ceará em nome da ANEEL e de mediar conflitos entre os consumidores e a Enel CE. Portanto, a decisão se mostra extremamente importante do ponto de vista estratégico para o Estado do Ceará a nível, inclusive, de governo."*

Retornando os autos a esta Relatora determinei o encaminhamento dos autos à Procuradoria Jurídica da Arce a qual em 20 de dezembro de 2022 exarou o parecer PR/PRJ/0140/2022 o qual opinou nos seguintes termos:

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

"A existência constitucional de ato normativo estadual a autorizar a assinatura do convênio de cooperação técnica por pessoa jurídica de direito público integrante da administração indireta dos entes políticos é genérica, comportando as diversas esferas federativas, inclusive os serviços públicos da União. Nesse sentido, traz-se à discussão as normas específicas, relativas ao setor elétrico, que condicionam a atuação da Arce. Assim, embora se trate de convênio de cooperação técnica, que pode, em tese, ser denunciado a qualquer tempo, por vontade de uma das partes, dada a natureza convenial e em conformidade com o art. 116 da Lei Federal nº 8.666/1993, é importante decompor a vontade do ente federativo (Estado do Ceará) que delegou a referida competência à Arce.

Nesse sentido é o Contrato no 39/98 - SEFAZ, que tratou da compra e venda da Companhia Energética do Ceará (COELCE) e cuja cláusula quarta, XXII, estabelece que o comprador da distribuidora deverá submeter-se ao cumprimento das normas e sanções oriundas de regulamentos a serem expedidos pela Aneel, pela Arce ou por qualquer outra agência que venha a obter delegação da Aneel para desempenho das atividades complementares. O que se depreende do referido instrumento é a decisão política de ter a Arce como agência credenciada para exercer as atribuições na qualidade de delegatária das funções exercidas pela Aneel. Mantendo-se o paralelismo com tais decisões, entende-se que, para a Arce denunciar o convênio de cooperação técnica que firmou substituindo o ente federativo que integra, conforme autorização legislativa e regulamentação do chefe do poder executivo, além da análise de conveniência e oportunidade do Presidente do Conselho Diretor,

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

assentada em motivação expressa, deve haver indicação do Estado do Ceará neste sentido. É possível, no modelo de parceria gerencial, incentivar-se o alcance dos resultados pretendidos pela Aneel, mas sempre respeitando-se as normas de aplicação obrigatória."

Tornando os autos a esta Relatora, preambularmente destaco que os itens I e III das deliberações da Sessão Extraordinária do Conselho Diretor da Arce foram devidamente cumpridas, sendo a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel sido devidamente oficiada por esta Agência Reguladora em **14 de dezembro de 2022** quanto ao Relatório produzido pelo Ministério Público Estadual (OF/AGC/0878/2022), bem como na data de **15 de dezembro de 2022** houve a publicização no endereço eletrônico da ARCE de todos os relatórios de fiscalização da Enel.

Debruçando-se sobre o item II das deliberações da Sessão Extraordinária do Conselho Diretor da Arce de **14 de dezembro de 2022**, como relatado alhures, esta Relatora imediatamente após análise acurada dos autos tratou de se subsidiar de análises técnicas e jurídicas quanto aos Contratos de Metas e Convênio celebrados entre Aneel e Arce.

Primeiramente destaco que o Convênio de Cooperação é o instrumento celebrado entre a União, representada pela ANEEL, e o Estado do Ceará, representado pela ARCE, com o objetivo de delegar competências para a execução de atividades descentralizadas no âmbito do território cearense, com vigência indeterminada.

Já o Contrato de Metas é o instrumento contratual definido no convênio que possibilita o exercício da delegação de competências, firmado anualmente e com vigência de 12 (doze) meses.

É imperioso ponderar que o presente modelo de descentralização das atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica da

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

Aneel para as Agências Reguladoras Estaduais decorreu de uma alteração legislativa efetuada na Lei nº 9.427/96, cujo modelo partiu da ideia de gestão associada de serviços públicos, através de convênio de cooperação a ser firmado entre a União e o Estado-membro, tendo sua execução cometida à agência estadual através de contrato de metas firmado entre esta e a Aneel.

O referido modelo foi apresentado às agências conveniadas em reunião realizada no dia 01 de julho de 2010, em Brasília, nas dependências da Aneel e, após extensa negociação, convergência de ideias e consensualização, foram elaboradas as normas que regem as relações entre os entes.

Cumpre alertar que a adoção do novo modelo decorreu de imperativo legal, tendo em vista que a referida lei limitou a duração dos convênios de cooperação vigentes à época a 31 de dezembro de 2011.

Como bem ponderou a Procuradoria Jurídica da Arce, *"A gestão associada encontra-se disciplinada na Constituição Federal. Diz o art. 241 da Constituição Federal, conforme redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998:*

> ***Art. 241.*** *A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios disciplinarão por meio de lei os consórcios públicos e* ***os convênios de cooperação entre os entes federados,*** *autorizando a* ***gestão associada de serviços públicos,*** *bem como a transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos (grifou-se).*

Disciplinando o dispositivo constitucional transcrito, tem-se a Lei Federal nº 11.107/2005, regulamentada pelo Dec. Federal no

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

6.017/2007, o qual definiu o termo "gestão associada de serviços públicos", como segue:

> *Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:*
>
> *(...)*
>
> *IX - **gestão associada de serviços públicos**: exercício das atividades de planejamento, **regulação** ou fiscalização de **serviços públicos por meio de** consórcio público ou de **convênio de cooperação entre entes federados**, acompanhados ou não da prestação de serviços públicos ou da transferência total ou parcial de encargos, serviços, pessoal e bens essenciais à continuidade dos serviços transferidos; (grifou-se).*

Desde a vigência da Lei Federal nº 9.427/1996, fortalecida pela redação dada ao art. 241 da CF/88 pela Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/1998, tais convênios de cooperação devem ser celebrados entre entes federados, no caso, União e Estados, podendo um ato normativo do respectivo ente federado atribuir essa competência a entidades da Administração Indireta, autorizando a celebração do instrumento por suas agências reguladoras.

No caso da União, a autorização normativa encontra-se no art. 4º, XXXIX, do Anexo I do Decreto nº 2.335, c/c o art. 20 da Lei nº 9.427/1996. A Lei autoriza que o Poder Executivo descentralize as atividades que menciona, enquanto o citado Decreto dispõe o que segue:

> *Art. 4º À Aneel compete:*
>
> *(...)*

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

> *XXXIX - **celebrar convênios de cooperação, em especial com os Estados** e o Distrito Federal, **visando à descentralização das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização,** mantendo o acompanhamento e avaliação permanente da sua condução;*

No que se refere à Arce, a atribuição para celebrar diretamente convênio de cooperação encontra respaldo legal nos arts. 1º, 2º, inc. I, e 6º da Lei Estadual nº 12.786/1997, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 25.059/1998, o qual, em consonância com a autonomia funcional e administrativa inerente ao modelo regulatório, assim dispõe:

> *Art. 4º. **Compete exclusivamente ao Presidente do Conselho Diretor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE:***
> *(...)*
> *VI – **celebrar convênios, acordos ou contratos com os** Municípios, o Estado do Ceará ou **a União, diretamente ou através de órgãos representantes destes, tendo por objeto a delegação à ARCE do poder regulatório sobre serviços públicos da competência daqueles, conforme decisão prévia do Conselho Diretor;***

Superadas as explicações iniciais quanto a legitimidade e competência da Arce em firmar Convênios e Contratos junto a Agência Reguladora Federal, infere-se que o ato da Presidência da ARCE em conjunto com o Conselho Diretor foi motivado pelo sentimento de necessidade de maior autonomia da agência para realizar fiscalizações e aplicar punições na Enel CE, que vem se consolidando nos últimos anos e se reafirmou a partir de relatório do Ministério Público que apontou irregularidades no cumprimento do Contrato de Concessão pela concessionária.

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Sobre a busca por uma maior autonomia da Agência Reguladora do Ceará, citamos o parecer da Coordenadoria de Energia da Arce o qual norteia o campo de atuação da Agência no setor de Energia, senão vejamos:

> *Pois bem, sobre a autonomia desejada pela ARCE, pode-se discorrer sobre as competências originárias da ANEEL e os limites de atuação das agências estaduais conveniadas. Em outras palavras, é necessário entender quais atividades, incluindo seu formato de execução, podem ser exercidas por decisão própria da Agência Estadual (AE).*
>
> *Como se sabe, conforme a CF/1988, compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão os serviços e instalações de energia elétrica.*
>
> *Já a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, instituiu a ANEEL com a finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, bem como o serviço concedido, permitido e autorizado, podendo delegar, a seu critério, parte das atividades aos Estados, mediante convênio de cooperação (art. 20 da Lei).*
>
> *Por meio do convênio, são estabelecidos os contratos de metas, que contêm atividades específicas (chamados de Produtos) a serem desenvolvidas pela agência conveniada. Esses produtos possuem formatos e regras de execução estabelecidos pela própria ANEEL, que são regulamentados atualmente pela Resolução ANEEL nº 914/2021. Esse normativo define, dentre outros, quais atividades podem ser desenvolvidas pelas conveniadas. Neste ponto, chegamos ao entendimento dos limites da autonomia desejada.*

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

A Resolução ANEEL nº 914/2021 define quais competências cabem a cada ente na relação. Inicialmente, deve-se observar que cabe à ANEEL decidir se deseja delegar competências para execução das atividades e quais são os produtos que serão delegados (art. 26). O art. 52 estabelece que, dentre as cláusulas do Contrato de Metas (que observa modelo fornecido pela ANEEL - art. 55, inc. IV, Parágrafo único) deve haver uma que defina a forma de execução, atividades, produtos, meios de apresentação, indicadores de qualidade, cronograma e valores (art. 55, inc. IV). Ou seja, todas as fiscalizações realizadas pela ARCE são previamente definidas pela ANEEL, não havendo possibilidade de atuação "por conta própria". O mesmo vale para a quantidade de fiscalizações, estabelecidas no contrato, de maneira que não é possível à ARCE inaugurar unilateralmente uma ação fora da quantidade pré-autorizada.

Outro ponto que impede a realização de fiscalizações fora de modelo é a avaliação dos produtos entregues por meio de Índices de Qualidade da Agência - IQA, definidos por cada Unidade Organizacional e que contemplam requisitos de prazo, forma, qualidade e quantidade (art. 58). Uma avaliação inferior a 85% leva a glosas dos valores pagos pela ANEEL, além da possibilidade de anulação do processo. O art. 63, inc. IV, reforça esse entendimento ao definir que compete à AE apresentar formalmente os produtos de acordo com os padrões estabelecidos. Esses padrões citados são abordados no art. 64:

Art. 64 Compete à ANEEL:

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

(...)

X - estabelecer e divulgar formalmente, preferencialmente por meio de manuais, os procedimentos a serem seguidos pela Agência para execução das atividades descentralizadas;

Como se demonstra, a liberdade para a AE definir quando, onde e como atuará (a autonomia), se mostra restrita e limitada pelas regras, padrões/modelos e avaliações de qualidade da ANEEL. *Entretanto, a mesma Resolução ANEEL nº 914/2021 aborda formas de interação com as AEs para contemplar suas demandas específicas e locais.*

Nesse sentido, o art. 60 possibilita à AE propor metas que entenda necessárias para o atendimento das peculiaridades locais e que venham a complementar a proposta da ANEEL, devendo essas metas serem objeto de análise e aprovação prévia da Unidade Organizacional. O art. 63 atribui competência à AE para propor à Unidade Organizacional, a qualquer tempo, alterações no Contrato de Metas (inc. XXI) e interagir com a ANEEL, nos casos de atividades emergenciais ou decorrentes de caso fortuito ou força maior, para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados (inc. XXIV).

Portanto, uma das conclusões a que se pode chegar é a de que não há grande margem para a ARCE obter autonomia no sentido de definir regramento, iniciar ação de fiscalização a qualquer momento sobre tema escolhido por sua gestão superior, estabelecer procedimento diverso do imposto pelo modelo de fiscalização da ANEEL ou aplicar punições à concessionária decorrentes de ações executadas fora dos padrões pré-estabelecidos.

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

> ***Por outro lado, ressalta-se que há margem para negociação no que diz respeito aos quantitativos de ações a serem firmados nos contratos de metas e até mesmo no tocante aos termos desse contrato. Também é possível interagir com a Unidade Organizacional (no caso, a SFE) para definição e formalização dos procedimentos a serem adotados em casos de atividades não contempladas nos procedimentos existentes, ou mesmo propor mudanças nesses procedimentos, tudo dentro do relacionamento cotidiano entre as agências. (grifou-se)***

Como é possível se verificar dos apontamentos apresentados pela Área Técnica, a autonomia da Agência Estadual quanto a ações de fiscalização é bem restrita, independente disso, merece destaque o hercúleo trabalho executado pelo Presidente do Conselho Diretor da Arce, Conselheiro Hélio Winston Leitão que por duas ocasiões apresentou relatórios independentes elaborados pela Coordenadoria de Energia da Arce, os quais possuem estudos que comprovavam a má qualidade dos serviços prestados pela Enel/CE.

Na última visita, em **16 de setembro de 2022**, foi entregue um relatório/dossiê (Ofício OF/AGC/0610/2022) sobre a evolução da má prestação dos serviços de distribuição da Enel/CE e propostas para a fiscalização da ANEEL e da ARCE, demonstrando-se assim, cabalmente, que a Agência Reguladora do Estado do Ceará, em especial o Presidente do Conselho Diretor, sempre se manteve alerta quanto a qualidade dos serviços prestados pela Enel/CE aos usuários do Estado do Ceará e apesar de possuir atuação limitada quanto à ações de fiscalização, não se desincumbiu do compromisso com o cidadão Cearense, tendo assim provocado a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, subsidiando esta com as informações técnicas pertinentes.

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Ademais, trago à baila aos meus pares do Conselho Diretor da Arce o rol de sugestões apresentadas pela Arce à Aneel no Ofício OF/AGC/0610/2022:

- 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

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

desenvolvidos pela SFE no modelo de fiscalização responsiva. Atualmente são 11 (onze) tema 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 recebedor 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.

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Ilustres Conselheiros, o presente feito foi distribuído a esta Conselheira Diretora para que se exarasse parecer sobre a necessidade de alteração dos termos ou mesmo de não pactuação destes para o ano de 2023.

Como se verificou, o tema foi amplamente estudado e debatido pelas áreas técnicas e jurídica da Arce, momento em que registro meus votos de agradecimento pela presteza, agilidade e cooperação ao Coordenador de Energia da Arce, José Dickson Araújo de Oliveira e a Gestora do Convênio Arce-Aneel Tatiana Cirla Lima Sampaio Bandeira, que firmaram o parecer técnico PR/CEE/0062/2022, à Procuradora-Chefe em exercício Liliane Sonsol Gondim pela lavra do Parecer Jurídico PR/PRJ/0140/2022 extensivo ao Assistente Técnico Hilton do Couto Cohen pelo Assessoramento à esta Relatora, os quais faço parte componente deste.

Destaco que é inconteste a necessidade de se manter o Convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, primeiramente por ser de interesse estratégico para o Estado do Ceará, bem como, que se faz imperiosa a intervenção, ainda que por convênio, da Agência Reguladora do Ceará frente a Concessionária Enel/CE como forma de preservar e fiscalizar o serviço prestado aos usuários no âmbito do Estado do Ceará, caso contrário, a mediação entre as demandas dos usuários do Estado restará extremamente dificultada uma vez que este deverá procurar guarida junto a Agência Nacional que não possui sede física ou canal de atendimento em nosso Estado que não seja a Arce.

De mais a mais, a integralidade do processo de renovação das minutas do Contratos de Metas referentes a 2023 a serem firmado pela Aneel e a Arce, no que se refere aos aspectos jurídico-formais, esta Relatora após acurada análise entende não haver óbice à assinatura dos referidos termos, porquanto atendidas as normas aplicáveis à descentralização de que ora se trata.

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 85A8-90E2-0CCD-D1FA.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

Destaco que a Agência Reguladora do Estado do Ceará, ainda que decida manter o Convênio de Cooperação nº 14/2010-ANEEL e a pactuação dos contratos de metas, deve-se insistir no incessante trabalho de busca de mais autonomia junto a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, devendo-se ainda serem retomadas as negociações quanto as sugestões apresentadas aquela Agência Nacional constantes no Ofício OF/AGC/0610/2022, devendo ser acrescida a estas, em especial, a recomendação do Ministério Público do Estado do Ceará, para que a Aneel em conjunto com esta Agência Reguladora, proceda com a fiscalização em relação à redução do número de consumidores beneficiados com a tarifa social de energia elétrica (TSEE), após o início da pandemia da Covid-19, nos termos do Relatório do MP/CE.

Por todo exposto, esta Relatora opina no sentido de que o Conselho Diretor da Arce referende via este parecer a decisão de se manter o Convênio de Cooperação nº 14/2010-ANEEL, de 15 de dezembro de 2010, opinando ainda no sentido favorável à pactuação dos contratos de metas propostos nos autos do processo NUP 13012.000279/2022-58.

É o parecer ao qual submeto a aprovação dos meus pares.

Fortaleza, 22 de dezembro de 2022.

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto
Conselheiro Relatora

Documento assinado eletronicamente por: MARIA DO PERPETUO SOCORRO FRANCA PINTO em 22/12/2022, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO Data: 28/02/2023

Interessado: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA

De: ARCE/CDR

Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Para: ARCE/AGC

À AGC,

Segue em anexo documentos de constituição processual para providências.

SUITE Documento assinado eletronicamente por: **HILTON DO COUTO COHEN, em 28/02/2023, às 10:17** (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://suite.ce.gov.br/validar-documento, informando o código **EBEB-9D5B-6DA2-95E2**.

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE ARQUIVAMENTO DE PROCESSO

DATA: 07/03/2023
ASSUNTO: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO
INTERESSADO: AGENCIA REGULADORA DE SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARA
ARQUIVADO NO(A):ARCE/AGC

Procedemos o arquivamento do presente processo NUP 13012.000279/2022-58 nesta(e) AGC, pelo motivo: Documento(s) emitido(s) - Aberto novo NUP: 13012.000111/2023-23..

Usuário: KARINNE CARNEIRO CAVALCANTE
Lotação: Assessoria de Gabinete e Controle Interno - ARCE/AGC
Documento assinado eletronicamente em **07/03/2023** às **11:35** (horário local do Estado do Ceará), com assinatura simples, conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 07/03/2023, às 11:35
NUP: 13012.000279/2022-58
Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
28/11/2022 às 19:04	Assinatura realizada	TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA - ARCE/DEX/GAF	Assinou o documento COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 0193/2022/ARCE/GAF (CI - Comunicação Interna)
28/11/2022 às 19:04	Processo Criado	TATIANA CIRLA LIMA SAMPAIO BANDEIRA - ARCE/DEX/GAF	Processo NUP 13012.000279/2022-58 tramitado para ARCE/PRJ
29/11/2022 às 09:24	Atribuir responsável	MARCELO RENATO BRAUNA BITTENCOURT - ARCE/CDR/PRJ	Atribuiu como responsável MARCELO RENATO BRAUNA BITTENCOURT - CDR/PRJ
29/11/2022 às 09:24	Alterou responsável	MARCELO RENATO BRAUNA BITTENCOURT - ARCE/CDR/PRJ	Atribuiu como responsável LILIANE SONSOL GONDIM - CDR/PRJ
06/12/2022 às 14:05	Assinatura realizada	LILIANE SONSOL GONDIM - ARCE/CDR/PRJ	Assinou o documento PARECER Nº 0012/2022/ARCE/PRJ (Parecer)
06/12/2022 às 14:06	Tramitado	LILIANE SONSOL GONDIM - ARCE/CDR/PRJ	Processo tramitado para ARCE/GAF
06/12/2022 às 14:32	Atribuir responsável	HELENA VALDIVIA RODRIGUES DUARTE - ARCE/DEX/GAF	Atribuiu como responsável DANIELLE E SILVA PINTO - DEX/GAF
06/12/2022 às 16:32	Assinatura realizada	DANIELLE E SILVA PINTO - ARCE/DEX/GAF	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
06/12/2022 às 16:32	Tramitado	DANIELLE E SILVA PINTO - ARCE/DEX/GAF	Processo tramitado para ARCE/DEX
06/12/2022 às 16:36	Atribuir responsável	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Atribuiu como responsável FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - CDR/DEX
08/12/2022 às 15:32	Solicitação de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK
09/12/2022 às 08:26	Cancelamento de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Cancelou solicitação de assinatura para LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
09/12/2022 às 09:07	Solicitação de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 07/03/2023, às 11:35
NUP: 13012.000279/2022-58
Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
09/12/2022 às 09:12	Cancelamento de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Cancelou solicitação de assinatura para LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
09/12/2022 às 09:47	Solicitação de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK
09/12/2022 às 10:28	Cancelamento de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Cancelou solicitação de assinatura para LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
09/12/2022 às 10:29	Solicitação de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK
09/12/2022 às 10:32	Cancelamento de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Cancelou solicitação de assinatura para LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
09/12/2022 às 10:34	Solicitação de assinatura	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK
09/12/2022 às 10:35	Assinatura realizada	LUIZA BARBARA VIEIRA CIDRACK - ARCE/CDR/DEX	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
09/12/2022 às 10:36	Tramitado	FRANCISCA DE ASSIS SILVA BRAGA - ARCE/CDR/DEX	Processo tramitado para ARCE/AGC
12/12/2022 às 08:58	Atribuir responsável	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Atribuiu como responsável FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - CDR/AGC
12/12/2022 às 08:59	Solicitação de assinatura	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
12/12/2022 às 09:18	Solicitação de assinatura	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Solicitou assinatura do documento OF AGC 862 2022 - Aneel contratualização 2023 Tatiana.pdf (Modelo de Documento Oficial) para: HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO
12/12/2022 às 09:28	Assinatura realizada	HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO - ARCE/ARCE/CDR	Assinou o documento OF AGC 862 2022 - Aneel contratualização 2023 Tatiana.pdf (Modelo de Documento Oficial)
12/12/2022 às 09:30	Assinatura realizada	HÉLIO WINSTON BARRETO LEITÃO - ARCE/ARCE/CDR	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 07/03/2023, às 11:35
NUP: 13012.000279/2022-58
Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
12/12/2022 às 14:28	Assinatura realizada	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
12/12/2022 às 14:29	Tramitado	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Processo tramitado para ARCE/GAF
12/12/2022 às 14:44	Atribuir responsável	HELENA VALDIVIA RODRIGUES DUARTE - ARCE/DEX/GAF	Atribuiu como responsável DANIELLE E SILVA PINTO - DEX/GAF
15/12/2022 às 10:25	Assinatura realizada	DANIELLE E SILVA PINTO - ARCE/DEX/GAF	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
15/12/2022 às 10:26	Tramitado	DANIELLE E SILVA PINTO - ARCE/DEX/GAF	Processo tramitado para ARCE/AGC
15/12/2022 às 10:37	Atribuir responsável	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Atribuiu como responsável FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - CDR/AGC
15/12/2022 às 10:40	Alterou responsável	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Atribuiu como responsável FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - CDR/AGC
15/12/2022 às 10:52	Solicitação de assinatura	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Solicitou assinatura do documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho) para: JOSE ROBERTO SALES AGUIAR
15/12/2022 às 13:08	Assinatura realizada	JOSE ROBERTO SALES AGUIAR - ARCE/ARCE/CDR	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
15/12/2022 às 13:08	Tramitado	FRANCISCO ISRAEL SANTOS GONÇALVES - ARCE/CDR/AGC	Processo tramitado para ARCE/CDR
15/12/2022 às 13:35	Atribuir responsável	HILTON DO COUTO COHEN - ARCE/ARCE/CDR	Atribuiu como responsável HILTON DO COUTO COHEN - ARCE/CDR
28/02/2023 às 10:17	Assinatura realizada	HILTON DO COUTO COHEN - ARCE/ARCE/CDR	Assinou o documento FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO (Folha de Despacho)
28/02/2023 às 10:18	Processo Tramitado	HILTON DO COUTO COHEN - ARCE/ARCE/CDR	Processo tramitado para ARCE/AGC

Scanned with CamScanner

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

FOLHA DE OCORRÊNCIAS

Última alteração: 07/03/2023, às 11:35
NUP: 13012.000279/2022-58
Assunto: CONTRATO - FORMALIZAÇÃO

Data/Hora	Ocorrência	Usuário/Unidade	Observação
28/02/2023 às 11:21	Atribuir responsável	KARINNE CARNEIRO CAVALCANTE - ARCE/CDR/AGC	Atribuiu como responsável KARINNE CARNEIRO CAVALCANTE - CDR/AGC
07/03/2023 às 11:35	Arquivado	KARINNE CARNEIRO CAVALCANTE - ARCE/CDR/AGC	Procedemos o arquivamento do presente processo NUP 13012.000279/2022-58 nesta(e) AGC, pelo motivo: Documento(s) emitido(s) - Aberto novo NUP: 13012.000111/2023-23.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS – PIE

PARECERES DA ÁREA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

CÁLCULO DO MONTANTE DOS INVESTIMENTOS A SEREM APLICADOS NOS ANOS DE 2019 A 2023

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

Valores do "Programa Anual de Investimentos Especiais" - 2019 a 2023

Ano	Valor a ser aplicado	
2019	R$	42.662.034,03
2020	R$	60.290.531,57
2021	R$	72.519.886,39
2022	R$	57.287.281,59
2023	R$	62.983.113,00
TOTAL	**R$**	**295.742.846,58**

Scanned with CamScanner

Termo de Contrato de Compra e Venda de Ações que entre si celebram o Estado do Ceará e a Distriluz Energia Elétrica LTDA.

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, os abaixo assinados:

De um lado:

1. O ESTADO DO CEARÁ, entidade de direito público interno, na qualidade de titular de ações ordinárias representativas do controle acionário da Companhia Energética do Ceará - COELCE, através da Secretaria da Fazenda, inscrita no CGC nº 07.954.597/0001-52, com sede na Av. Alberto Nepomuceno, 02, Centro, nesta capital, representada neste ato por seu Titular, o Sr. Ednilton Gomes de Soàrez, CIC/MF nº 290.775.087-91, doravante designado simplesmente **VENDEDOR**,

Do outro lado:

2. DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA, sociedade com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Líbero Badaró, nº 346, 2º andar, sala 10 - parte, CGC/MF: nº 00.641.405/0001-09, com Contrato Social arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o nº 35.213.116.901, em sessão de 08 de junho de 1995, e alterações posteriores, última das quais arquivadas na mesma Repartição sob o nº 39.460/98-8, em sessão de 18 de março de 1998, neste ato representada por seu Procurador, Sr. Ramón Yávar Bascuñán, chileno, casado, Engenheiro Comercial, portador do Passaporte e Carteira Nacional de Identidade Chilena nº 6.758.105-9, doravante designado simplesmente **COMPRADOR**,

Considerando que o Governo do Estado, nos termos da Lei Estadual nº 12.722, de 18 de setembro de 1997, aprovou a desestatização da COELCE, concessionária de serviço público de distribuição de Energia Elétrica, sociedade anônima de capital aberto, com sede na Av. Barão de Studart, 2.917, Aldeota, Fortaleza, CE, inscrita no C.G.C./MF sob o nº 07.047.251/0001-70, mediante a alienação do seu controle acionário;

Considerando a alienação de ações ordinárias representativas do controle acionário da COELCE, de propriedade do **VENDEDOR**, mediante Leilão público especial ("LEILÃO"), realizado em 02.04.98 na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, em conformidade com a legislação aplicável e nos termos do Edital nº 01/98, do CONSELHO DE DESESTATIZAÇÃO ESTADUAL ("EDITAL"), que faz parte integrante do presente contrato;

Considerando que o **COMPRADOR** foi o licitante vencedor do LEILÃO e tornar-se-á NOVO ACIONISTA CONTROLADOR da COELCE,

Resolvem as partes celebrar o presente CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AÇÕES, o qual se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O **VENDEDOR** é proprietário a justo título de 77.667.589.723 (setenta e sete bilhões, seiscentos e sessenta e sete milhões, quinhentos e oitenta e nove mil, setecentos e vinte e três) ações ordinárias, representativas de 80,79% (oitenta inteiros e setenta e nove centésimos por cento) do capital ordinário, e de 49,88% (quarenta e nove inteiros e oitenta e oito centésimos por cento) do capital total da COELCE, livres e desembaraçadas de quaisquer ônus ou gravames, direitos de terceiros ou restrições de qualquer natureza, sendo tais ações doravante designadas simplesmente AÇÕES.

Scanned with CamScanner

Pelo presente instrumento, o **VENDEDOR** vende ao **COMPRADOR**, a totalidade das referidas AÇÕES, pelo preço de R$ 12,42 (doze reais e quarenta e dois centavos) por lote de mil ações, perfazendo o total de R$ 964.287.564,94 (novecentos e sessenta e quatro milhões, duzentos e oitenta e sete mil, quinhentos e sessenta e quatro reais e noventa e quatro centavos), que é pago, neste ato, pelo **COMPRADOR** ao **VENDEDOR**, em moeda corrente no País, pelo que o **VENDEDOR** dá plena, geral e rasa quitação, não tendo nada mais a reclamar a qualquer título, cabendo ao **VENDEDOR** o pagamento dos emolumentos à BVRJ e CLC, no valor de R$ 482.143,78 (quatrocentos e oitenta e dois mil, cento e quarenta e três reais e setenta e oito centavos).

CLÁUSULA SEGUNDA - RESPONSABILIDADES POR INSUBSISTÊNCIAS ATIVAS E SUPERVENIÊNCIAS PASSIVAS E CONTINGÊNCIAS

Nos termos do EDITAL, fica expressamente acertado que o **VENDEDOR**, na qualidade de titular das AÇÕES ora alienadas, não responderá por quaisquer insubsistências ativas, superveniências passivas, ou contingências da COELCE estejam ou não mencionadas no EDITAL.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO VENDEDOR

O **VENDEDOR** obriga-se a:

I - assinar os documentos necessários para efetivar e formalizar a venda das AÇÕES objeto deste Contrato ao **COMPRADOR**;

II - celebrar com a COELCE, contratos específicos, com o objetivo de execução de obras e serviços vinculados à expansão de seu sistema elétrico para o atendimento aos conjuntos de consumidores em áreas rural e urbana definidas pelo **VENDEDOR**, conforme Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO;

III - responsabilizar-se por quaisquer obrigações incidentes ou derivadas das AÇÕES, ora alienadas, objeto do presente contrato, porventura existentes, até a data de sua transferência, não mais se responsabilizando por obrigações que venham delas a se originar a partir desse momento.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO COMPRADOR

Em cumprimento ao disposto no item 4.4 do EDITAL, o **COMPRADOR** e seus eventuais sucessores, a qualquer título, inclusive em decorrência de posterior cessão e transferência de ações, estarão obrigados solidariamente, de forma irrevogável e irretratável, a cumprir rigorosamente as seguintes obrigações especiais, exercendo para tal, se necessário, seu direito de voto nas Assembléias Gerais:

I - submeter previamente ao PODER CONCEDENTE, e obter deste aprovação para qualquer alteração do Estatuto Social da COELCE ou transferência de ações que implique em mudança de seu controle acionário, comprometendo-se, ainda, a não efetuar em seus livros sociais qualquer registro que importe em violação do aqui estabelecido;

II - atender, independentemente do disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO, à requisição de documentos ou ao pedido de quaisquer informações relativas à COELCE que venham a ser formulados, pelas autoridades estaduais, pelos entes de fiscalização e controle e auditoria, bem como permitir que seus funcionários ou pessoas devidamente autorizadas tenham acesso a livros e documentos relativos às administrações anteriores à desestatização;

III - assegurar que, pelo menos 1 (um) membro do Conselho de Administração da COELCE seja livremente indicado pelos empregados acionistas da Companhia, caso as ações que detenham,

Scanned with CamScanner

inclusive aquelas adquiridas na OFERTA AOS EMPREGADOS, não sejam suficientes para assegurar a eleição;

IV - substituir o **VENDEDOR**, no prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da liquidação financeira do LEILÃO, nos contratos de financiamento e outras obrigações financeiras da COELCE, nos quais o mesmo presta fiança e/ou qualquer outra forma de garantia;

V - prestar ao **VENDEDOR**, no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da liquidação financeira, contragarantias de natureza real ou fidejussórias ou ainda, outras garantias devidamente aceitas e nas condições usualmente praticadas pelo

mercado, nos casos em que os respectivos credores não concordarem com a substituição mencionada no inciso anterior;

VI - manter a capacitação técnica da COELCE, de modo que sejam sempre observados os preceitos da legislação aplicável ao serviço concedido;

VII - manter a empresa de capital aberto com registro de negociação em Bolsa de Valores, durante todo o tempo da concessão;

VIII - manter, a todo e qualquer tempo, a sede da COELCE dentro de sua área de concessão;

IX - manter o patrocínio da Fundação Coelce de Seguridade Social-FAELCE, sem prejuízo de futuras negociações visando a alteração das condições pertinentes ao citado patrocínio, garantindo-se, entretanto, aos atuais participantes da FAELCE, a manutenção das regras do regulamento do Plano de Benefícios Previdenciários vigentes na data em que ocorreu a desestatização da COELCE;

X - celebrar convênios objetivando a preparação dos empregados eventualmente demitidos para o mercado de trabalho;

XI - garantir a manutenção do seguro de saúde médico odontológico aos empregados e dependentes;

XII - adquirir as ações referentes às sobras da OFERTA AOS EMPREGADOS de que trata o item 2.3.1.5 do EDITAL, que não tenham sido adquiridas pela FAELCE, ao preço ofertado no LEILÃO;

XIII - dar conhecimento ao **VENDEDOR**, mediante solicitação, de informações pertinentes ao serviço concedido e necessárias ao seu planejamento;

XIV - assegurar que a COELCE cumpra o Acordo para Investimentos Especiais, celebrado com o Estado e que tem por objetivo a execução de obras e serviços de interesse do Estado do Ceará. No referido Acordo, a COELCE obriga-se a investir porcentagens de seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos Impostos) do ano anterior, em conformidade com os percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir compete a COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do Estado do Ceará a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, sem que isso implique em aumento da tarifa.

As porcentagens e os períodos são os seguintes:

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;

Scanned with CamScanner

b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

XV – assegurar, com o seu poder controlador, a observância do cronograma fixado pelo **VENDEDOR**, que a COELCE dê prosseguimento ao processo licitatório de escolha do PIE, a que se refere o Edital de Concorrência Pública Internacional nº 98/97 - 2ª. fase (Projeto Pecém), dando seqüência a partir do ponto em que o referido processo se encontrar no momento da transferência das ações e assegurando que a seleção se faça dentre os licitantes pré-qualificados, nos termos do Edital nº 98/97, admitindo apenas ajustes de redação nas minutas de contratos constantes do referido Edital e acordados entre as partes, obedecendo, no que couber, o rito previsto na Lei n 8.666/93;

XVI - fazer com que a COELCE assine o Contrato de Compra de Capacidade e o Acordo Operacional com o licitante selecionado do processo relativo ao PIE, nos 85 (oitenta e cinco) dias subsequentes à data de entrega das propostas comerciais pelos licitantes do PIE. Caso o licitante que ofertar o menor preço se recuse a assinar, por qualquer razão, o referido contrato, deverá ser chamado o segundo colocado para assinar, obedecendo o preço do licitante vencedor e assim sucessivamente com os demais licitantes, obedecida a ordem de classificação da referida licitação;

XVII – pagar ao **VENDEDOR** multa no valor de R$ 50.000.000,00 (cinqüenta milhões de reais), caso a COELCE não assine o Contrato de Compra de Capacidade e o Acordo Operacional a que se refere a cláusula XVI supra, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da data de entrega das propostas comerciais pelos licitantes do PIE, e desde que qualquer um dos licitantes selecionados estejam dispostos a fazê-lo pelo menor preço ofertado. Referida multa deverá ser paga no prazo de até 30 dias, contados do prazo referido acima.

XVIII - dar continuidade aos programas: Luz em Casa, Luz no Campo e Projeto São José;
XIX – assegurar que a COELCE respeite e cumpra integralmente o Termo de Convênio celebrado com o ESTADO, em 30 de dezembro de 1997, referente ao Projeto Eólico, sem que o financiamento de responsabilidade da COELCE implique em aumento de tarifa;

XX - respeitar os contratos com os municípios referentes manutenção da Iluminação Pública;

XXI- respeitar os contratos de números 145/97 - DEJUR, 146/97 - DEJUR e 147/97 - DEJUR, todos referentes à compra de blocos anuais de energia elétrica, celebrados, respectivamente, com as Empresas WOBBEN WIND POWER E COMÉRCIO LTDA. (52,5 GWh), CINZEL INCORPORAÇÕES IMOBILIÁRIAS LTDA. (17,5 GWh) e GUASCOR DO BRASIL LTDA.(35 GWh);

XXII - respeitar e, se for o caso, formalizar aditivo para fiel execução do Convênio celebrado entre o Estado do Ceará, através das Secretarias da Fazenda, Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania e da autarquia Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, com a COELCE, referente à utilização compartilhada de um Sistema Troncalizado de Radiocomunicações - STR.

XXIII - submeter-se ao cumprimento das normas e sanções oriundas de regulamentos a serem expedidos pela ANEEL, ARCE ou por qualquer agência que venha a obter delegação da ANEEL, para desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela CONCESSIONÁRIA, nos termos da Cláusula Décima Terceira do CONTRATO DE CONCESSÃO;

XXIV - obriga-se a remeter à IFC, à título de remuneração do resultado, o valor de U$ 350.000,00 (trezentos e cinqüenta mil dólares americanos), através do fechamento de câmbio, em moeda corrente

Scanned with CamScanner

nacional, na data da liquidação financeira do LEILÃO, de forma que o montante líquido recebido pela IFC, seja o valor acima mencionado;

XXV - obriga-se a efetuar o pagamento integral da remuneração devida ao Banco Brascan S.A., no percentual de 0,0573% (quinhentos e setenta e três décimos de milésimos de por cento), incidente sobre o valor de cada uma das transações de venda e de alienação das ações. O pagamento da remuneração devida ao Banco Brascan S.A. será integralmente feito na mesma data em que ocorrer a liquidação financeira do LEILÃO, através da CLC. Fica, ainda, estabelecido que, no caso de aquisição, pelo NOVO ACIONISTA CONTROLADOR, das ações referentes às sobras da OFERTA AOS EMPREGADOS, o pagamento da remuneração de 0,0573% (quinhentos e setenta e três décimos de milésimos de por cento), sobre a diferença entre o preço destas ações no LEILÃO e o preço ofertado na OFERTA AOS EMPREGADOS, na data da liquidação das sobras pelo NOVO ACIONISTA CONTROLADOR.

Primeira Subcláusula - O programa anual de investimento de que trata o Inciso XIV desta Cláusula deverá ser apresentado ao **VENDEDOR** até 30 de setembro do ano anterior, sendo que para o exercício de 1998, o programa deverá ser apresentado excepcionalmente até 30 de julho de 1998.

Segunda Subcláusula - O orçamento das obras deverá obedecer aos critérios de menor custo, observados os padrões técnicos adequados e ser compatível com aqueles praticados no mercado e por outras concessionárias. Não havendo alteração no objeto contratado, bem como nas demais condições negociadas com o **COMPRADOR**, o **VENDEDOR** não se responsabilizará por eventuais incrementos nos orçamentos negociados.

CLÁUSULA QUINTA - SUCESSÃO

As obrigações previstas neste contrato deverão ser assumidas por qualquer terceiro que venha a deter as AÇÕES ora adquiridas pelo **COMPRADOR**, representativas do controle acionário, sob pena de nulidade da transferência das mesmas a este terceiro.

O **COMPRADOR** obriga-se, ainda, a inserir à margem do registro das AÇÕES no Livro de Registro de Ações da COELCE ou nos respectivos certificados, o seguinte texto: "As ações objeto deste registro (ou certificado) estão sujeitas ao disposto no CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AÇÕES celebrado entre o ESTADO DO CEARÁ e a DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA, em 14 de abril de 1998".

CLÁUSULA SEXTA - IRREVOGABILIDADE

A venda das AÇÕES objeto do presente Contrato é avençada de forma irrevogável e irretratável, obrigando as partes e seus sucessores e cessionários ao cumprimento das obrigações convencionadas a qualquer título.

CLÁUSULA SÉTIMA - PENALIDADES

A inobservância de qualquer das obrigações deste Contrato sujeitará o infrator a uma multa contratual, a ser aplicada em favor da parte prejudicada, no valor de 10,0% (dez por cento) do preço das AÇÕES estipulado na Cláusula Primeira, corrigido pelo IGPM-FGV, até a data do efetivo pagamento. A multa será aplicável, sem prejuízo do efetivo cumprimento da obrigação violada e de eventual perdas e danos, após prévia notificação, com prazo não inferior a trinta dias para que a parte inadimplente satisfaça a obrigação descumprida. Para as obrigações em que este Contrato ou o EDITAL prevejam prazo específico, a multa será devida após a constituição da mora nos termos da legislação civil em vigor.

Scanned with CamScanner

CLÁUSULA OITAVA - EXECUÇÃO ESPECÍFICA

As obrigações decorrentes do presente contrato têm execução específica, nos termos da legislação Processual Civil em vigor.

CLÁUSULA NONA - FORO

As partes elegem o Foro da Comarca de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo assinadas.

Fortaleza-Ce, 14 de abril de 1998.

Ednilton Gomes de Soàrez
SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ

Ramón Yávar Bascuñán
DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA

TESTEMUNHAS:

Marcos Aurélio Vieira Madeiro
CIC/MF: 001.667.073-68

Luiz Djalma Barbosa Bezerra Pinto
CIC/MF: 072.774.903-04

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO PADM/CET/002/2019
PARECER PR/CET/003/2019
INTERESSADA: Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará
ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais

1. RELATÓRIO

Trata-se do "Programa Anual de Investimentos Especiais", objeto do Convênio 48/98-DEJUR (fl. 24 a 26), de 27/03/1998, celebrado entre o Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio do ofício OF/CET/001/2019, de 10/01/2019 (fl. 03), solicitou à Enel Ceará as informações contábeis pertinentes a fim de calcular o montante dos investimentos a ser aplicado no corrente ano.

Através da Carta Enel Ceará nº 013-RB-2019, de 21/01/2019 (fl. 06), e da Carta Enel Ceará 015-RB-2019, de 24/01/2019 (fl.09) a Enel Ceará enviou as informações solicitadas pela CET. O parecer PR/CET/001/2015, de 18/02/2015 (fl. 36 a 40) e o parecer PR/CET/007/2016 de 24/02/2016 (fl. 33 a 35) analisaram a estrutura das contas contábeis a ser considerada no cálculo dos investimentos especiais. É o que havia a relatar.

2. METODOLOGIA

O item 2.1.1 (fl. 25), do Convênio 48/98-DEJUR, é o fundamento legal usado pela CET para o cálculo do valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais":

> "A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo (...)
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; (...)
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;"

Scanned with CamScanner

Observa-se, portanto, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos impostos) é a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, o voto do conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 27 e 28), de 29/11/2001, referente ao processo 790/2001, definiu a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS.

No cômputo do faturamento bruto, a CET vem considerando as receitas provenientes dos seguintes itens: "Fornecimento de Energia Elétrica" (faturado, não faturado e baixa renda), "Suprimento de Energia Elétrica", "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição" e "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo - Receita de Sobrecontratação de Energia".

No tocante ao item "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição", referente à conta contábil "Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica", que tem a função de contabilizar as receitas derivadas da disponibilização do sistema de distribuição de energia elétrica, o parecer PR/PRJ/0034/2013 de 13/02/2013, folhas 29 a 32 deste processo, da Procuradoria Jurídica da Arce, é favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo: "pode-se extrair com relativa margem de segurança a interpretação de que a receita de uso do sistema de distribuição está incluída no faturamento líquido de venda de Energia Elétrica".

A respeito da "Receita de Sobrecontratação de Energia" ou "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo", cumpre informar que a Enel Ceará não obteve, no ano de 2018, de acordo com o demonstrativo apresentado, um resultado positivo nas suas operações de liquidação financeira de curto prazo realizadas na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Desse modo, esse item não foi considerado para cômputo do cálculo do "Programa Anual de Investimentos Especiais" em conformidade com o entendimento do parecer PR/PRJ/0053/2014 de 10 de fevereiro de 2014, folhas 41 e 42 do presente processo.

A "Recuperação do Ativo Regulatório" diz respeito ao ressarcimento das perdas da Enel Ceará oriundas do racionamento de energia, o qual ocorreu no período de junho/2001 a fevereiro/2002. Ela é considerada de forma separada, tendo em vista a incidência da alíquota de 2% (dois por cento), a qual está relacionada com o item 2.1.1, do Convênio 48/98, que estabelece o referido percentual para os exercícios de 2001 e 2002 - anos do racionamento. A fim de evitar duplicidade, a parcela correspondente do ativo regulatório é deduzida do faturamento da Concessionária, visto que ela já está incluída nas tarifas de distribuição de energia elétrica.

Scanned with CamScanner

O "Encargo de Capacidade Emergencial" é subtraído do faturamento bruto, tendo em vista que a arrecadação dos seus valores são repassados à Comercializadora Brasileira de Energia Emergencial (CBEE), conforme o Anexo I, da Resolução ANEEL 249, de 6 de maio de 2002, c/c o § 2º, do Art. 10º, da Resolução ANEEL 666, de 29 de novembro de 2002. Esse encargo foi criado com o objetivo de cobrir os custos com a contratação de capacidade de geração ou de potência de usinas emergenciais e foi cobrado durante o período de março/2002 a dezembro/2005. A partir de 23 de dezembro de 2005, a sua cobrança foi suspensa, conforme Resolução Normativa ANEEL 204, de 22 de dezembro de 2005.

Conforme o parecer PR/CET/07/2016 de 24/02/1016 (fls. 33 a 35); "Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado". No entanto, em 2018 não detectamos resultado positivo no item "Bandeira Tarifária", não havendo portanto alteração na estrutura da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais para o ano de 2019, referente ao execício de 2018.

No cálculo final, o valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais" é definido pela soma de 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a "Recuperação do Ativo Regulatório", menos "Impostos e Contribuições" e menos o "Encargo de Capacidade Emergencial") mais 2% da "Recuperação do Ativo Regulatório".

3. PARECER

Com fundamento na metodologia de cálculo apresentada no item anterior, a qual foi baseada nos pareceres PR/CET/001/2015 (fls 36 a 40) e PR/CET/007/2016 (fls. 33 a 35) o valor a ser aplicado, a título do "Programa Anual de Investimentos Especiais", em 2019 (referência 2018), alcança a quantia de R$ 42.662.034,03 (quarenta e dois milhões, seiscentos e sessenta e dois mil, trinta e quatro reais e tres centavos) - Tabela 1.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TABELA 1
PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS
VALORES CONTÁBEIS

Em R$

VARIÁVEIS	2017 (Referência 2016)
1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)	6.262.107.373,62
1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)	5.981.917.598,80
1.1.1 Faturado	5.748.595.474,54
1.1.2 Não Faturado	23.220.066,71
1.1.3 Baixa Renda	210.102.396,77
1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório	339,22
1.2 Suprimento de Energia Elétrica	467.814,21
1.3 Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição	279.721.960,61
1.4 Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo	0,00
2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)	1.995.904.649,27
2.1 ICMS	1.382.420.292,84
2.2 COFINS	502.785.445,51
2.3 PIS	109.157.366,46
2.4 ISS	1.541.544,46
3. Encargo de Capacidade Emergencial	0,00
4. Faturamento Líquido (1 – 2 – 3)	4.266.202.724,35
5. Recuperação do Ativo Regulatório	339,22
6. Investimentos Especiais	42.662.034,03

Nota: método de cálculo dos "Investimentos Especiais": 1,0% do item 4 + 2% do item 5.

Fortaleza, 25 de janeiro de 2019

Luciana Maria Matos Figueiredo
Analista de Regulação

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO PADM/CET/002/2020
PARECER PR/CET/003/2020
INTERESSADA: Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará
ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais

1. RELATÓRIO

Trata-se do "Programa Anual de Investimentos Especiais", objeto do Convênio 48/98-DEJUR (fl. 21 a 23), de 27/03/1998, celebrado entre o Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio do ofício OF/CET/001/2020, de 10/01/2020 (fl. 03), solicitou à Enel Ceará as informações contábeis pertinentes a fim de calcular o montante dos investimentos a ser aplicado no corrente ano.

Por intermédio da Carta Enel Ceará nº 011-RB-2020, de 22/01/2020 (fl. 05), a Enel Ceará enviou as informações solicitadas pela CET. O parecer PR/CET/001/2015, de 18/02/2015 (fl. 33 a 37) e o parecer PR/CET/007/2016 de 24/02/2016 (fl. 30 a 32) analisaram a estrutura das contas contábeis a ser considerada no cálculo dos investimentos especiais. É o que havia a relatar.

2. METODOLOGIA

O item 2.1.1 (fl. 22), do Convênio 48/98-DEJUR, é o fundamento legal usado pela CET para o cálculo do valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais":

> "A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo (...)
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; (...)
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;"

Scanned with CamScanner

Observa-se, portanto, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos impostos) é a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, o voto do conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 24 e 25), de 29/11/2001, referente ao processo 790/2001, definiu a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS.

No cômputo do faturamento bruto, a CET vem considerando as receitas provenientes dos seguintes itens: "Fornecimento de Energia Elétrica" (faturado, não faturado e baixa renda), "Suprimento de Energia Elétrica", "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição" e "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo - Receita de Sobrecontratação de Energia".

No tocante ao item "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição", referente à conta contábil "Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica", que tem a função de contabilizar as receitas derivadas da disponibilização do sistema de distribuição de energia elétrica, o parecer PR/PRJ/0034/2013 de 13/02/2013, folhas 26 a 29 deste processo, da Procuradoria Jurídica da Arce, é favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo: "pode-se extrair com relativa margem de segurança a interpretação de que a receita de uso do sistema de distribuição está incluída no faturamento líquido de venda de Energia Elétrica".

A respeito da "Receita de Sobrecontratação de Energia" ou "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo", cumpre informar que a Enel Ceará não obteve, no ano de 2019, de acordo com o demonstrativo apresentado, um resultado positivo nas suas operações de liquidação financeira de curto prazo realizadas na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Desse modo, esse item não foi considerado para cômputo do cálculo do "Programa Anual de Investimentos Especiais" em conformidade com o entendimento do parecer PR/PRJ/0053/2014 de 10 de fevereiro de 2014, folhas 38 e 39 do presente processo.

A "Recuperação do Ativo Regulatório" diz respeito ao ressarcimento das perdas da Enel Ceará oriundas do racionamento de energia, o qual ocorreu no período de junho/2001 a fevereiro/2002. Ela é considerada de forma separada, tendo em vista a incidência da alíquota de 2% (dois por cento), a qual está relacionada com o item 2.1.1, do Convênio 48/98, que estabelece o referido percentual para os exercícios de 2001 e 2002 - anos do racionamento. A fim de evitar duplicidade, a parcela correspondente do ativo regulatório é deduzida do faturamento da Concessionária, visto que ela já está incluída nas tarifas de distribuição de energia elétrica.

Scanned with CamScanner

O "Encargo de Capacidade Emergencial" é subtraído do faturamento bruto, tendo em vista que a arrecadação dos seus valores são repassados à Comercializadora Brasileira de Energia Emergencial (CBEE), conforme o Anexo I, da Resolução ANEEL 249, de 6 de maio de 2002, c/c o § 2º, do Art. 10º, da Resolução ANEEL 666, de 29 de novembro de 2002. Esse encargo foi criado com o objetivo de' cobrir os custos com a contratação de capacidade de geração ou de potência de usinas emergenciais e foi cobrado durante o período de março/2002 a dezembro/2005. A partir de 23 de dezembro de 2005, a sua cobrança foi suspensa, conforme Resolução Normativa ANEEL 204, de 22 de dezembro de 2005.

Conforme o parecer PR/CET/07/2016 de 24/02/1016 (fls. 30 a 32); "Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado". No entanto, em 2019 não detectamos resultado positivo no item "Bandeira Tarifária", não havendo portanto alteração na estrutura da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais para o ano de 2020, referente ao execício de 2019.

No cálculo final, o valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais" é definido pela soma de 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a "Recuperação do Ativo Regulatório", menos "Impostos e Contribuições" e menos o "Encargo de Capacidade Emergencial") mais 2% da "Recuperação do Ativo Regulatório".

3. PARECER

Com fundamento na metodologia de cálculo apresentada no item anterior, a qual foi baseada nos pareceres PR/CET/001/2015 (fls 33 a 37) e PR/CET/007/2016 (fls. 30 a 32) o valor a ser aplicado, a título do "Programa Anual de Investimentos Especiais", em 2020 (referência 2019), alcança a quantia de R$ 60.290.531,57 (sessenta milhões, duzentos e noventa mil, quinhentos e trinta e um reais e cinquenta e sete centavos) - Tabela 1.

Scanned with CamScanner

TABELA 1
PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS
VALORES CONTÁBEIS

Em R$

VARIÁVEIS	2020 (Referência 2019)
1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)	8.145.099.694,29
1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)	7.908.695.556,57
1.1.1 Faturado	7.714.522.098,30
1.1.2 Não Faturado	3.788.147,90
1.1.3 Baixa Renda	190.385.311,34
1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório	0,97
1.2 Suprimento de Energia Elétrica	660.328,82
1.3 Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição	235.743.808,90
1.4 Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo	0,00
2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)	2.116.046.539,52
2.1 ICMS	1.533.083.094,22
2.2 COFINS	476.269.243,99
2.3 PIS	103.400.559,57
2.4 ISS	3.293.641,74
3. Encargo de Capacidade Emergencial	0,00
4. Faturamento Líquido (1 – 2 – 3)	6.029.053.154,77
5. Recuperação do Ativo Regulatório	0,97
6. Investimentos Especiais	60.290.531,57
Nota: método de cálculo dos "Investimentos Especiais": 1,0% do item 4 + 2% do item 5.	

Fonte: Enel e Arce

Fortaleza, 30 de janeiro de 2020

Antonio Márcio Alves Vieira
Analista de Regulação

Márcio Rodrigues Melo
Analista de Regulação

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO VIPROC:00873347/2021
PARECER PR/CET/002/2021
INTERESSADA: Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará
ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais

1. RELATÓRIO

Trata-se do "Programa Anual de Investimentos Especiais", objeto do Convênio 48/98-DEJUR (anexo), de 27/03/1998, celebrado entre o Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio do ofício OF/CET/001/2021, de 10/01/2020, solicitou à Enel Ceará as informações contábeis pertinentes a fim de calcular o montante dos investimentos a ser aplicado no corrente ano.

Por intermédio da Carta Enel Ceará nº 006-RB-2021, de 22/01/2021, a Enel Ceará enviou as informações solicitadas pela CET. O parecer PR/CET/001/2015, de 18/02/2015 (anexo) e o parecer PR/CET/007/2016 de 24/02/2016 (anexo) analisaram a estrutura das contas contábeis a ser considerada no cálculo dos investimentos especiais. É o que havia a relatar.

2. METODOLOGIA

O item 2.1.1, do Convênio 48/98-DEJUR, é o fundamento legal usado pela CET para o cálculo do valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais":

> "A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo (...)
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; (...)
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;"

Scanned with CamScanner

Observa-se, portanto, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos impostos) é a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, o voto do conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (anexo), de 29/11/2001, referente ao processo 790/2001, definiu a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS.

No cômputo do faturamento bruto, a CET vem considerando as receitas provenientes dos seguintes itens: "Fornecimento de Energia Elétrica" (faturado, não faturado e baixa renda), "Suprimento de Energia Elétrica", "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição" e "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo - Receita de Sobrecontratação de Energia".

No tocante ao item "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição", referente à conta contábil "Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica", que tem a função de contabilizar as receitas derivadas da disponibilização do sistema de distribuição de energia elétrica, o parecer PR/PRJ/0034/2013 (anexo) de 13/02/2013, da Procuradoria Jurídica da Arce, é favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo: "pode-se extrair com relativa margem de segurança a interpretação de que a receita de uso do sistema de distribuição está incluída no faturamento líquido de venda de Energia Elétrica".

A respeito da "Receita de Sobrecontratação de Energia" ou "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo", cumpre informar que a Enel Ceará obteve, no ano de 2020, de acordo com o demonstrativo apresentado, um resultado positivo nas suas operações de liquidação financeira de curto prazo realizadas na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE).

A "Recuperação do Ativo Regulatório" diz respeito ao ressarcimento das perdas da Enel Ceará oriundas do racionamento de energia, o qual ocorreu no período de junho/2001 a fevereiro/2002. Ela é considerada de forma separada, tendo em vista a incidência da alíquota de 2% (dois por cento), a qual está relacionada com o item 2.1.1, do Convênio 48/98, que estabelece o referido percentual para os exercícios de 2001 e 2002 - anos do racionamento. A fim de evitar duplicidade, a parcela correspondente do ativo regulatório é deduzida do faturamento da Concessionária, visto que ela já está incluída nas tarifas de distribuição de energia elétrica.

O "Encargo de Capacidade Emergencial" é subtraído do faturamento bruto, tendo em vista que a arrecadação dos seus valores são repassados à Comercializadora Brasileira de Energia Emergencial (CBEE), conforme o Anexo I, da Resolução ANEEL 249, de 6 de maio de 2002, c/c o § 2º, do Art. 10º, da Resolução ANEEL 666, de 29 de novembro de 2002. Esse encargo foi criado com o objetivo de' cobrir os custos com a contratação de capacidade de geração ou de potência de usinas emergenciais e foi cobrado durante o período de março/2002 a dezembro/2005. A partir de 23 de dezembro de 2005, a sua cobrança foi suspensa, conforme Resolução Normativa ANEEL 204, de 22 de dezembro de 2005.

Conforme o parecer PR/CET/07/2016 de 24/02/1016 (anexo); "Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de

Scanned with CamScanner

bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado". No entanto, em 2020 não detectamos resultado positivo no item "Bandeira Tarifária", não havendo portanto alteração na estrutura da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais para o ano de 2021, referente ao exercício de 2020.

No cálculo final, o valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais" é definido pela soma de 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a "Recuperação do Ativo Regulatório", menos "Impostos e Contribuições" e menos o "Encargo de Capacidade Emergencial") mais 2% da "Recuperação do Ativo Regulatório".

3. PARECER

Com fundamento na metodologia de cálculo apresentada no item anterior, a qual foi baseada nos pareceres PR/CET/001/2015 (anexo) e PR/CET/007/2016 (anexo) o valor a ser aplicado, a título do "Programa Anual de Investimentos Especiais", em 2021 (referência 2020), alcança a quantia de R$ 72.519.886,39 (setenta e dois milhões, quinhentos e dezenove mil, oitocentos e oitenta e seis reais e trinta e nove centavos) - Tabela 1.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TABELA I
PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS
VALORES CONTÁBEIS

	Variáveis	2021 (referência 2020)
Conta Aneel	1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)	**9.380.294.422,69**
	1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)	**9.112.124.786,34**
6101.3.01	1.1.1 Faturado	8.796.071.563,08
6101.3.02	1.1.2 Não Faturado	56.751.646,65
6101.3.01.01	1.1.3 Baixa Renda	259.301.576,61
6120	1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório	-
6101.3.06	1.2 Suprimento de Energia Elétrica	729.596,72
6101.3.05	1.3 Receita pelo Uso do sietma de Distribuição	255.974.039,83
Não tem	1.4 Receita de venda de Energia Elétrica de Curto Prazo	11.465.999,80
	2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)	**2.128.305.783,72**
6101.3.30.04	2.1 ICMS	1.551.771.765,81
6101.3.30.02	2.2 COFINS	469.474.199,98
6101.3.30.01	2.3 PIS	101.925.319,73
6101.3.30.06	2.4 ISS	5.134.498,20
Não tem	3. Encargo de Capacidade Emergencial	-
	4. Faturamento Líquido	**7.251.988.638,97**
6101.3.07-08-09	5. Recuperação do Ativo Regulatório	-
	6. Investimentos Especiais	**72.519.886,39**

Fonte: Enel e Arce

Fortaleza, 10 de março de 2021

SERPRO
Assinado digitalmente por:
MARCIO RODRIGUES MELO
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço :
<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Márcio Rodrigues Melo
Analista de Regulação

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ANEXOS

Scanned with CamScanner

CONVÊNIO

CD Nº 048/98-DEJUR

Termo de Convênio que entre si celebram o ESTADO DO CEARÁ, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, objetivando a execução de Investimentos Especiais no Estado do Ceará na seguinte forma:

PREÂMBULO - Aos 27 (vinte e sete) dias de março de 1998, o ESTADO DO CEARÁ, pessoa jurídica de direito público interno, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, com sede em Fortaleza, na Avenida Gen. Albuquerque Lima Variante B s/n, CAMBEBA, aqui representada pelo seu Titular Engenheiro FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR, aqui nominado de ESTADO DO CEARÁ, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, sociedade de capital misto do Estado do Ceará, com sede nesta capital na Av. Barão de Studart nº 2917, inscrita no CGC (MF) sob o nº 07.047.251/0001-70, aqui representada pelos seus Diretores Presidente e de Gestão Empresarial, JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR e JOSÉ BONIFACIO DE SOUSA FILHO, e denominada de COELCE, CONSIDERANDO as necessidades coletivas de investimento na área de energia elétrica, CONSIDERANDO também, as previsões das normas contidas no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, integrante do Edital de Privatização da COELCE, como também na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, a ser celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, integrante do Edital de Privatização da COELCE, RESOLVERAM celebrar este Convênio que se executará com base nas suas disposições e na Lei 8.666/93, e no Plano Anual de Investimentos Especiais a ser produzido pelo ESTADO DO CEARÁ, que fará parte integrante deste pacto, satisfazendo a exigência do artigo 116, do Estatuto das Licitações, como Plano de Trabalho.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano, para a execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998, quando aquele documento será apresentado até o dia 30 de julho de 1998.

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247.1444
Fax: (085) 272 4136

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 22 ARCE FL. 19 ARCE FL. 57 ARCE FL. 21 ARCE FL. 15

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

2.1. DA COELCE

2.1.1. A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir, compete à COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do ESTADO DO CEARÁ a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, e, do SEGUNDO COMUNICADO RELEVANTE - ALTERAÇÃO DO EDITAL, sem implicação ou condicionante de aumento de tarifa, na seguinte ordem: ARCE FL. 95

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;
b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

2.1.2. A COELCE observará nos orçamentos e execução das obras e/ou serviços constantes do Plano Anual de Investimentos Especiais, de interesse do ESTADO DO CEARÁ, referido na Cláusula Primeira, os critérios de menor custo e os padrões técnicos adequados, compatíveis com aqueles praticados por outras Concessionárias.

2.1.3. Apresentar mensalmente ao ESTADO DO CEARÁ, pelo seu órgão delegado e partícipe deste acerto. Relatório Demonstrativo das obras e/ou serviços realizados no período, os montantes dos recursos utilizados e/ou comprometidos, além da posição financeira mensal e acumulada de cada período, como também outras informações pertinentes a este Convênio que julgar necessárias.

2.2. O ESTADO DO CEARÁ se obriga a:

2.2.1. Aportar recursos no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e/ou serviços e o limite do investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão integrante do Edital de Privatização da COELCE.

COELCE DEPARTAMENTO JURÍDICO
Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272.4136

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 23

ARCE FL. 20

ARCE FL. 57

ARCE FL. 16

ARCE FL. 26

ARCE FL. 22

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO

Este Convênio, celebrado nesta data, terá vigência de 30 (trinta) anos, contada a partir da data da assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA QUARTA - DO FORO

Os participes elegem o foro da Comarca de Fortaleza, para dirimir qualquer discrepância decorrente da sua interpretação ou execução, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Após lido e achado conforme, vai este Termo de Convênio assinado pelos participes, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nominadas que também o firmaram, para que o mesmo possa surtir seus legais e juridicos efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário oficial, como condição da sua validade.

Fortaleza, 27 de março de 1998

PELO ESTADO DO CEARÁ/SETECO

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR
SECRETÁRIO

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR
PRESIDENTE

JOSÉ BONIFACIO SOUSA FILHO
DIRETOR DE GESTÃO EMPRESARIAL

TESTEMUNHAS:

Nome: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
RG: 611854 - SSP

Nome: JOSÉ NACELIO BOTELHO GOMES
RG: 694444 - SSP

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272 4136

Scanned with CamScanner

Processo 790/2001 - CONSULTA

Interessada: COELCE
Relator: Conselheiro HUGO DE BRITO MACHADO

1. Relatório

A COELCE consulta esta Agência a respeito da interpretação que deve ser dada à cláusula do contrato de compra e venda das ações daquela empresa, firmado por seu controlador com Governo do Estado do Ceará, pela qual a consulente obrigou-se a investir percentual de seu faturamento líquido de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos) em obras de rede de energia elétrica solicitadas pelo Estado.

Argumenta que embora a palavra imposto seja utilizada em nosso Direito Tributária para indicar uma das espécies do gênero tributo, na cláusula contratual de que se cuida deve ser entendida no sentido de tributo, justificando-se, portanto, a dedução, para determinar-se o faturamento líquido, dos valores relativos às contribuições para o PIS/PASEP e para a COFINS, além do ICMS.

2. Voto

Na interpretação das normas jurídicas o elemento literal, embora absolutamente necessário, é na verdade insuficiente. Deve o intérprete utilizar outros elementos, entre os quais destaca-se o teleológico ou finalístico.

A expressão *faturamento bruto menos impostos*, utilizada na cláusula XIV e suas alíneas, do citado contrato de compra e venda, para definir o faturamento líquido sobre o qual devem ser calculados os percentuais ali indicados, tem por fim evitar que os mesmos percentuais incidam sobre parcelas que efetivamente não correspondem a receitas da COELCE, porque em relação a elas aquela empresa é simples intermediária.

Tal como acontece com o ICMS, que pertence à Fazenda Estadual, as parcelas correspondentes a contribuições calculadas sobre a receita não pertencem à COELCE, que as recebe para recolher aos cofres públicos. Assim, a mesma razão que determina a exclusão do ICMS na determinação do faturamento líquido, determina também a exclusão das contribuições para o PIS/PASEP e da COFINS incidente sobre a receita da empresa.

Scanned with CamScanner

Note-se, ademais, que a utilização da palavra *impostos*, no plural, teve com certeza o propósito de abranger os vários tributos, até porque se devesse ser excluído apenas o ICMS, que é o único imposto incidente sobre o faturamento da energia elétrica, a principal receita da COELCE, não seria adequada a palavra *impostos*, no plural.

É certo que em Direito Tributário *imposto* é uma das espécies do gênero *tributo*. Melhor, portanto, teria sido o emprego da palavra *tributos*, em lugar de *impostos*, no citado contrato. Ocorre que não raramente se encontra a palavra impostos utilizada para designar os tributos, sem distinção. Assim, imposto pode significar "transferência compulsória de dinheiro ao governo (no passado também de mercadorias e serviços) por parte de indivíduos e instituições; tributo." (Novo Aurélio, Editora Nova Fronteira, 3ª impressão, pág. 1084). Ou então, ainda como sinônimo de tributo, a palavra imposto pode indicar "o conjunto de todas essas contribuições (o governo recolheu vultosa quantia em impostos)", como se vê em Houais. (Dicionário Houais da Língua Portuguesa, 1ª edição, Objetiva, Rio de Janeiro, 2001, pág. 1583).

Ressalte-se, finalmente, que o próprio legislador nem sempre se revela seguro quanto ao uso da espécie, *impostos*, em lugar do gênero, *tributos*. Assim é que cuidou de esclarecer, com o art. 217, introduzido no Código Tributário Nacional pelo Decreto-lei nº 27, de 14.11.66, que o disposto em alguns artigos do mesmo Código, entre eles o 17, não impedia a incidência e a exigibilidade das contribuições que enumerou. Ocorre que o art. 17 do Código Tributário Nacional refere-se a impostos e não a tributos. Assim, a não ser que se tome a espécie impostos, pelo gênero tributos, nada justifica aquele esclarecimento.

Pessoalmente, não tenho dúvida de que a palavra impostos, no contrato de que se cuida, foi utilizada para designar todos os tributos que incidem na receita da COELCE, e da qual devem ser deduzidos para que se tenha a final o faturamento líquido, sobre o qual devem ser calculados os percentuais a serem investidos, nos termos daquele contrato.

Voto, pois, no sentido de que assim seja respondida a presente consulta.

Fortaleza, 29 de novembro de 2001

Hugo de Brito Machado
Conselheiro Relator

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 26 ARCE FL 23 ARCE FL 25 ARCE FL

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Processos PADM/CET/0003/2013
Parecer PR/PRJ/0034/2013

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2013

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2013. Faturamento líquido de venda de energia elétrica. Interpretação. Receita de uso do sistema de distribuição. Consulta. Intenção das partes. Aplicação pretérita do convênio.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2013, a Coelce aduz na Carta nº 174/2013 (fls. 05/06), da Gerência de Regulação e Mercado, discordância quanto ao cômputo dos itens relativos a suprimento de energia elétrica (item 1.2), a receita pelo uso do sistema de distribuição (item 1.3) e a receita de sobrecontratação de energia (item 1.4) na base de cálculo da receita bruta. Nada obstante, envia as informações solicitadas (fl. 07). A Coordenadoria Econômico-Tarifária procede a uma análise da questão no Parecer PR/CET/0002/2013 (fls. 08/09), com enfoque especial para o item da receita pelo uso do sistema de distribuição, opinando ao final que se proceda a uma consulta a esta Procuradoria a respeito da inclusão desse item nos cálculos. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12) e do Voto no Processo nº 790/2001, da lavra do então Conselheiro da Arce Hugo de Brito Machado sobre cálculo do faturamento líquido (fls. 13/14). Os autos vieram a esta Procuradoria para manifestação acerca do tema (fl. 15).

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente as Coordenadorias de Regulação (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, inc. I), o ponto de discussão no presente processo diz respeito à interpretação do item 2.1.1. do convênio CD nº 048/98-DEJUR, precisamente quanto ao sentido e alcance da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***". Referido item foi reproduzido no inciso XIV da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98.

A Coelce (fls. 05/06) apenas apresenta o entendimento de que a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" não se enquadraria na noção de receitas oriundas da "***venda de energia elétrica***", sem apresentar razões fundadas que justifiquem esse entendimento. A CET (fls. 08/09), por sua vez, informa que o órgão vem considerando essa receita para fins de cômputo na base de cálculo. Algumas reflexões são necessárias para uma manifestação conclusiva.

Scanned with CamScanner

A interpretação literal da expressão "***venda de energia elétrica***" alude a um tipo muito específico de atividade, realizada pelos operadores que possuam concessão, permissão ou autorização para os serviços de energia elétrica (geração, transmissão e distribuição), que diz respeito à comercialização de energia elétrica entre esses agentes e para consumidores especiais, mediante contratos regulados ou livres (cf. Lei Federal nº 10.848/04 e Decreto Federal nº 5.163/04). Trata-se, assim, de atividade qualificada como "***compra e venda***", essencialmente distinta da noção de "***serviços***".

Dessa forma, interpretar literalmente a expressão implica considerar as atividades que não se enquadram na noção de serviços. Todavia, é de se ter em conta que o Convênio CD nº 048/98-DEJUR seja interpretado em conjunto com o Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98 e o Contrato de Concessão nº 01/98, no sentido de que **esses instrumentos têm como pano de fundo a delegação da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica**. Logo, não há indícios seguros de que as partes intencionaram a inclusão nesse item somente as receitas oriundas daquele tipo de comercialização específica, **devendo-se, portanto, partir da premissa de que as partes se utilizaram da expressão de uma maneira atécnica**.

Ademais, observa-se a ausência de rol de definições e de menção específica da expressão "***venda de energia elétrica***" nesses instrumentos em outros pontos, que pudessem sinalizar o sentido que foi dado à expressão.

Em termos contábeis, o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico (MCSE) estabelece distinção entre "***distribuição***" e "***comercialização***", sinalizando (p. 34-35) que:

> 16. A atividade de Distribuição é composta de linhas, redes, subestações e demais equipamentos associados, em tensões inferiores a 230 kV e tem por finalidade: (i) o serviço de distribuição de energia elétrica que consiste no provimento do livre acesso ao sistema para os fornecedores e consumidores; (ii) permitir o fornecimento de energia a consumidores, bem como quando for o caso; e (iii) suprimento de energia elétrica a outras concessionárias e permissionárias.
> [...]
> 18. A atividade de Comercialização é responsável pela compra e venda de energia elétrica.

Alertando para tal distinção, o MCSE estipula rubricas de 1º nível distintas para Distribuição e Comercialização, constando como espécies de receitas de operações específicas (de 4º nível) da primeira a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***" – tanto para "***Linhas, Redes e Subestações***" quanto para "***Sistema de Transmissão Associado***" (2º nível) (p. 136) –, e da segunda receitas de "***Fornecimento***", "***Suprimento***" e "***Energia Elétrica de Curto Prazo***" – da "***Comercialização de Energia Elétrica***" (2º nível) (p. 138).

Aparentemente, a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" se enquadraria na rubrica da "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***", pois, segundo o plano de contas, tal rubrica (p. 478):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 26 ARCE FL 28 ARCE FL 31 ARCE FL 27

> 2 Quando do uso do sistema, se a distribuição for realizada pela "Comercialização" da própria concessionária, o faturamento é único, ou seja, é feito com o faturamento do fornecimento ou suprimento. Dessa forma o débito na subconta 112.01.1 - Consumidores - Fornecimento ou 112.11.1.X - Concessionárias e Permissionárias - Encargos de Uso da Rede Elétrica é pelo valor constante do faturamento.

Tais anotações acusam uma interligação entre as rubricas, especialmente em se tratando da atividade de fornecimento de energia elétrica, para a qual ao próprio concessionário é autorizado estabelecer que parcela do faturamento do "***Fornecimento***" deverá ser destinado para a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***". Ou seja, se no faturamento do fornecimento regular de energia elétrica estão incluídas as receitas de disponibilidade da rede, **pode significar que o serviço de distribuição de energia elétrica, que é objeto de delegação, implica a conjunção dessas duas atividades.**

Demais disso, tomo nota do disposto na Resolução nº 414/10, que, ao estabelecer "***as condições gerais de fornecimento de energia elétrica***", inclui entre as espécies de contratos – além do de adesão para UC do grupo B (art. 60), do de fornecimento para UC do Grupo A (art. 63) e para iluminação pública (art. 68) – **o Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição – CCD, o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD (art. 61) e o Contrato de Compra de Energia Regulada (art. 62), cujas tarifas são calculadas com base no montante de uso do sistema de distribuição (MUSD) ou de montante contratado com a própria distribuidora e cujos serviços são faturados pela própria concessionária. Aliás, segundo o art. 102, § 15, da Resolução, a "*distribuidora deve efetuar a cobrança pelos serviços atinentes à ultrapassagem dos montantes contratados de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD*".** A Resolução estabelece inclusive o custo de disponibilidade do sistema elétrico para a UC do grupo B (art. 98).

A despeito da possibilidade de interpretação de "***venda de energia elétrica***" como "***comercialização de energia elétrica***" em sentido contábil, o que realmente se tem na relação com o consumidor comum não é propriamente uma "***venda***" de energia, mas um "***serviço***" de fornecimento (em cuja fatura é incluído o custo da geração da energia utilizada). Em outras palavras, no âmbito da interpretação do Convênio, embora fosse possível tal interpretação, também não há indícios seguros de que as partes intencionaram considerar apenas as receitas da rubrica contábil "***Comercialização***", nem que estaria excluída de plano a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***".

Entendo que, para o deslinde da questão, se deva observar o disposto nos arts. 112 e 113 do Código Civil:

> **Art. 112. Nas declarações de vontade se atenderá mais à intenção nelas consubstanciada do que ao sentido literal da linguagem.**
> **Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.**

Sobre o art. 112, alude Venosa (2006, p. 391-392):

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 21 ARCE FL. 22 ARCE FL. 23 ARCE FL. 24

jurídicos devem ser interpretados segundo a boa-fé, considerando que a Coelce vinha concordando com os valores até então calculados nos últimos anos (até porque, nos termos do art. 111 do Código Civil, "***o silêncio importa anuência, quando as circunstâncias ou os usos o autorizarem***"), e que não há uma interpretação das normas legais, pactuadas e regulamentares que sugira com absoluta segurança (mas apenas de forma indiciária) que as receitas oriundas do uso do sistema de distribuição estariam fora do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" previsto no Convênio, **é razoável interpretar que tais receitas fazem parte do universo de receitas a serem levadas em consideração para o cálculo dos investimentos especiais**.

Nesse sentido, o que se pode dizer da insatisfação da concessionária, manifestada em sua Carta (fls. 05/06)? Sua discordância é uma sinalização de fato novo, ou seja, de mudança na manifestação de vontade em sentido contrário àquele que vinha sendo atribuído ao item 2.1.1. do Convênio desde sua celebração. Tal discordância, todavia, não pode ter efeitos retroativos *(ex tunc)*, mas somente prospectivos (*ex nunc*); mesmo assim, a mudança de manifestação está a ocorrer à revelia da outra parte conveniente, a saber, do próprio Estado do Ceará, e pode gerar impactos significativos no volume de investimentos especiais. **Não há previsão no Convênio de que as partes possam alterar unilateralmente os termos pactuados**. Dessa forma, saliento que, uma vez identificada a interpretação da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" que mais se aproxima da intenção das partes – ou pelo menos da intenção que até agora vinha sendo praticada –, **qualquer alteração dela deverá ser posta mediante aditivo ao Convênio CD nº 048/98-DEJUR, celebrado entre as partes (COELCE e Estado do Ceará), seja alterando o teor do item 2.1.1., seja estipulando uma cláusula interpretativa do mencionado item**.

Diante do exposto, opino pela interpretação de que a "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" seja incorporada na base de cálculo ("***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***") dos investimentos especiais realizados pela Coelce. Nada obstante, considerado o caráter opinativo desta manifestação, recomendo que a questão seja posta para decisão pelo Conselho Diretor, após juntada, pela CET, de cópias de todos os cálculos de que disponha, relativos aos investimentos especiais realizados nos anos pretéritos, de forma a atestar a prática da inclusão da "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" no cômputo do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" e subsidiar a decisão do Conselho Diretor.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2013.

Alisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 18.962

Scanned with CamScanner

ARCE FL 30
ARCE FL 31
ARCE FL 32
ARCE FL 33

PROCESSO PADM/CET/001/2016
PARECER PR/CET/07/2016
INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**
ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos recebidos em 17.fev.2016 com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6123, 6124, 61139.9, 6542.9, 6314.1 e 6355 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 006/2016 e 007/2016 (fls. 6/7), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 11/2016 (fls. 4/5) e 18/DR/2016 (fls. 8 a 17), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos "impostos") representa a base de cálculo do programa. Com relação aos "impostos", há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 34 ARCE FL. 30 ARCE FL. 31 ARCE FL. 30

PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS EM QUESTÃO

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA CONTÁBIL
→6123 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - CONSTITUIÇÃO	Conta de ajuste regulatório.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6124 - ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - AMORTIZAÇÃO	Conta para registro de amortização, reclassificação, reversão ou transferência de saldos.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→61139.9 – BANDEIRA TARIFÁRIA	Prescreve o Decreto 8.401/2015: "[...] Art. 2º As bandeiras tarifárias serão homologadas pela ANEEL, a cada ano civil, considerada a previsão das variações relativas aos custos de geração por fonte termelétrica e à exposição aos preços de liquidação no mercado de curto prazo que afetem os agentes de distribuição de energia elétrica conectados ao Sistema Interligado Nacional – SIN. Art. 3º Os recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias pelos agentes de distribuição serão revertidos à Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. § 1º As bandeiras tarifárias serão aplicadas aos consumidores finais atendidos	**Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.**

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 32 ARCE FL. 31 ARCE FL. 31

	pelos agentes de distribuição mediante cobrança na tarifa de energia. § 2º Na aplicação das bandeiras tarifárias aos consumidores finais, não incidem os descontos previstos no art. 1º do Decreto nº 7.891, de 23 de janeiro de 2013. § 3º Os agentes de distribuição farão o recolhimento dos recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias em nome da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, diretamente para a Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. Art. 4º Os recursos disponíveis na Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias serão repassados aos agentes de distribuição, considerados os valores efetivamente realizados de que trata o art. 2º e a cobertura tarifária vigente [...]".	ARCE FL. 33
→6542.9 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Valores relativos a variações positivas ou negativas dos itens da PARCELA A e demais ativos e passivos setoriais.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6314.1 – RECEBÍVEIS A IDENTIFICAR	Conta de natureza transitória com função de ajuste.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6355 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Ativos e passivos setoriais a serem analisados em futuros reajustes/revisões tarifárias.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

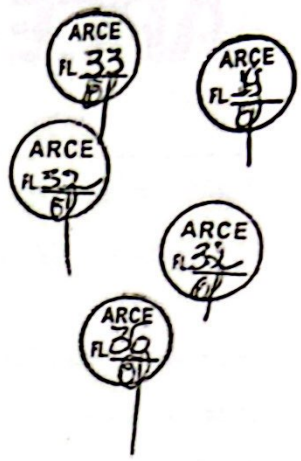
Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da estrutura evidenciada quando do exame do PROCESSO PADM/CET/002/2014, tão-somente, com a seguinte alteração: opina-se tecnicamente pelo ingresso na planilha de eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias (conta 61139.9), tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.

Quando da conclusão do presente processo administrativo, sugere-se vista dos autos à delegatária, para os fins de cumprimento da garantia constitucional do devido processo legal e da Lei de Acesso à Informação (federal e estadual). É o parecer. Fortaleza, 24 de fevereiro de 2016.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ



PROCESSO PADM/CET/001/2015

PARECER PR/CET/01/2015

INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**

ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos encaminhados pelo Sr. Coordenador Econômico-Tarifário no final do expediente do dia 13.fev.2015 (véspera do feriado de carnaval), com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 001/2015 e 006/2015 (fls. 3 e 9), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 13/2015 (fl. 5 a 8) e 35/DR/2015 (fls. 11 a 13), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos os

Scanned with CamScanner

ARCE FL 34 ARCE FL 32 ARCE FL 31 ARCE FL 33

impostos) representa a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA DA CET
6113 – CVA VARIAÇÃO DE MERCADO DOS ENCARGOS SETORIAIS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6114 – RESPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo. Fenômeno preponderantemente econômico.

Scanned with CamScanner

	(fl.11). À fl. 12, a delegatária informa que a rubrica foi utilizada com a finalidade de contabilizar e amortizar posteriormente o lançamento dos bens totalmente depreciados que fazem parte da composição do ativo imobilizado em serviço. Acresce que o evento decorre do caráter provisório da apuração dos valores para os bens 100% depreciados, apontados no relatório de fiscalização 199/2007 e somente reconhecidos pelo órgão regulador durante o exercício de 2009.	
6115 – CVA PASSIVA	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6116 – CVA COMPONENTES FINANCEIROS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6117 – REC. ULTRAPASSAGEM DE DEMANDA E EXCED. REATIVOS	A rubrica tem por finalidade contabilizar as receitas auferidas com ultrapassagem de demanda e excedentes de reativos – registro como como obrigações especiais (fl. 12).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.
6118 – REVISÃO TARIFÁRIA – RITO PROVISÓRIO	A conta representa a amortização do adiamento da revisão tarifária periódica de 2011 reconhecida no resultado conforme orientação contida no DESPACHO 4991/2011 (fl. 12).	O título nada tem a ver com a competência de 2014, mas 2011.
6119 – REPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO - TRANSMISSORAS	Com base em OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a operadora registrou passivo regulatório referente ao ativo financeiro contemplado no parcela A da tarifa cobrada dos consumidores	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.

Scanned with CamScanner

	(fl.12).	
6121 (-) RECUPERAÇÃO DE ENERGIA LIVRE	Utilizada para registrar os valores recuperados mediante faturamento ao consumidor (fl.12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
6122 (-) RECUPERAÇÃO DA PARCELA A	A Cia. informa que recuperou todo o valor da parcela A no ano de 2008. O excedente de recuperação registrado no passivo para devolução aos consumidores foi contemplado no reajuste tarifário de 2009 (fl. 13).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61104.1 – CVA SOBRECONTRATAÇÃO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
61109.1 – ENERGIA LIVRE	Refere-se à energia gerada e disponibilizada no sistema não prevista nos contratos iniciais (apuração entre os meses de junho de 2001 a fevereiro de 2002). Conforme OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a cia. procedeu à baixa da energia livre devido à não recuperação no prazo estabelecido pela Resolução Normativa Aneel 001/2004 (fl. 12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61109.2 – SUBVENÇÃO CDE – DESCONTO TARIFÁRIO	Valor a ser repassado pela Eletrobras para cobertura de descontos incidentes sobre as tarifas de classes específicas de consumidores (fl. 13).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.
61109.9 – OUTRAS RECEITAS	Registra as receitas de outras atividades empresariais que são todas e quaisquer atividades desenvolvidas pela própria concessionária e que não estão diretamente relacionadas à atividade-fim da delegação. Subdividem-se em atividades complementares e atípicas (fl.13).	Receitas acessórias. O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

De acordo com o MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS, vigente para a competência de 2014, publicado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), eis a estrutura lógica dos títulos contábeis que iniciam pelo código 6 (SISTEMA DE RESULTADO):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 37 — ARCE FL 36 — ARCE FL 93

Subsistema: 6 Resultado do Exercício Antes da Contribuição Social e do Imposto de Renda
Grupo: 61 Resultado Operacional
Subgrupo: 611 Receita Líquida
615 (-) Gastos Operacionais
63 Resultado Operacional Financeiro
631 Receita Financeira
635 (-) Despesa Financeira
67 Resultado Não Operacional
671 Outras Receitas
675 (-) Outras Despesas

ARCE FL 36

ARCE FL 40

Os títulos contábeis 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9, como iniciam com o código 6, inserem-se no resultado operacional. Contudo, à luz do princípio da essência sobre a forma, levando-se em consideração as especificidades ora evidenciadas, essas contas não parecem ajustar-se ao conceito de faturamento inserto no convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, para a competência de 2014, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da seguinte estrutura (PROCESSO PADM/CET/002/2014):

VARIÁVEIS
1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)
1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)
1.1.1 Faturado
1.1.2 Não Faturado
1.1.3 Baixa Renda
1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório
1.2 Suprimento de Energia Elétrica
1.3 Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição
1.4 Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo
2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)
2.1 ICMS
2.2 COFINS
2.3 PIS
2.4 ISS
3. Encargo de Capacidade Emergencial
4. Faturamento Líquido (1 – 2 – 3)
5. Recuperação do Ativo Regulatório
6. Investimentos Especiais

É o parecer. Fortaleza, 18 de fevereiro de 2015.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL. 38

ARCE FL. 39

ARCE FL. 22

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Eloiza Luz
Assistente Adm. Financeiro II
Em: 10/01/14

Processos PADM/CET/0002/2014
Parecer PR/PRJ/0053/2014

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2014

ARCE FL. 41

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2014. Análise.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2014, provocada pela Coordenadoria Econômico-Tarifária no Ofiício OF/CET/0002/2014 (fls. 03/04), a Coelce apresenta resposta na Carta nº 013/2014 (fl. 05) com tabela (fl. 06). Com base nessa manifestação, a CET analisa os dados no Parecer PR/CET/0009/2014 (fls. 07/09), apontando e justificando divergências. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12), do Relatório e Voto do Conselheiro Hugo de Brito Machado no Processo nº 790/2001 (fls. 13/14) e do Parecer PR/PRJ/0034/2013 (fls. 15/20), de minha lavra.

Após encaminhados à Presidência do Conselho Diretor, os autos foram remetidos à Procuradoria Jurídica para análise.

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente o Conselho Diretor e emitir pareceres jurídicos para subsidiar suas decisões (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, incs. I e II), a análise restringir-se-á às questões atinentes à possibilidade jurídica e às divergências constatadas.

No primeiro aspecto, o Convênio CD nº 048/90-DEJUR, estabelecido entre Estado do Ceará e Coelce, impõe a esta, na cláusula 2.1.1, a "***aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo***". Ademais, de longa data esta Arce, na condição de entidade reguladora do serviço por delegação da Aneel, vem mediando essa relação específica entre Poder Concedente e concessionária na auditagem dos valores devidos.

Já no que tange ao mérito, a análise da CET resultou em valores divergentes. No Parecer PR/CET/0009/2014, foram esclarecidos os pontos-chave da divergência, a saber: **a)** dedução de parcela relativa à recuperação de ativo regulatório; e **b)** desconsideração de resultado negativo. Cabe salientar que a manifestação da Coelce não levantou quaisquer explicações relativas aos cálculos, limitando-se a informar acerca da provisoriedade dos cálculos.

Scanned with CamScanner

Quanto ao primeiro item, entendo que a manifestação técnica da CET (cf. fl. 08) é suficiente para justificar a separação nas contas e evitar duplicidade de faturamento, favorecendo a concessionária. Já em relação ao segundo, conforme ressalta a CET, a "***Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo***" obteve resultado negativo. Levando em consideração que o Convênio fala em faturamento líquido como "***faturamento bruto menos impostos***", trata-se de coisa diversa de lucro, que pressupõe o desconto relativo a despesas e resultados negativos. Logo, assiste razão à CET ao desconsiderar saldos negativos nessa rubrica.

ARCE FL. 42

Entretanto, verifico que no cálculo da parcela relativa a "***Fornecimento de energia elétrica***", a CET (cf. fl. 09) considerou no cômputo o desconto da parcela referente ao fornecimento não faturado (item 1.1.2) que, em 2013, resultou em saldo negativo. Por um imperativo de coerência, pela mesma lógica da exclusão de saldos negativos para as receitas de venda de energia elétrica de curto prazo, deveria ser desconsiderado o saldo negativo referente ao fornecimento não faturado. E não vejo razões *a priori* para que o saldo negativo seja considerado pelo fato de se tratar de subitem do cálculo do fornecimento, já que esse item deve ser considerado "a crédito" (somado), diversamente do item 1.1.4 que, por sua natureza, é tomado "a débito" (subtraído). Todavia, haja vista as limitações de conhecimento técnico deste Analista de Regulação, **recomendo que os autos sejam devolvidos à CET para se manifestar acerca desse ponto específico**.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2014.

Álisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 19.962

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO VIPROC:00704946/2022
PARECER PR/CET/002/2022
INTERESSADA: Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará
ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais

1. RELATÓRIO

Trata-se do "Programa Anual de Investimentos Especiais", objeto do Convênio 48/98-DEJUR (anexo), de 27/03/1998, celebrado entre o Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio do ofício OF/CET/002/2022, de 25/01/2022, solicitou à Enel Ceará as informações contábeis pertinentes a fim de calcular o montante dos investimentos a ser aplicado no corrente ano.

Por intermédio da Carta Enel Ceará nº 011-RB-2022, de 04/02/2022, a Enel Ceará enviou as informações solicitadas pela CET. Mediante o ofício CET/004/2022, a CET solicitou esclarecimentos a Enel no que concerne ao decréscimo, de aproxidamente de 8,5%, observado no valor do faturamento bruto dessa Concessionária, no ano de 2021, quando comparado com o ano de 2020 a partir da análise dos dados informados pela Enel na carta Ceará nº 011-RB-2022 . Por meio da Carta Enel Ceará nº 020-RB-2022, de 25/02/2022, a Enel manifestou-se a respeito do citado ofício.

O parecer PR/CET/001/2015, de 18/02/2015 (anexo) e o parecer PR/CET/007/2016 de 24/02/2016 (anexo) analisaram a estrutura das contas contábeis a ser considerada no cálculo dos investimentos especiais. É o que havia a relatar.

2. METODOLOGIA

O item 2.1.1, do Convênio 48/98-DEJUR, é o fundamento legal usado pela CET para o cálculo do valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais":

> "A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo (...)
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; (...)

Scanned with CamScanner

> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;"

Observa-se, portanto, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos impostos) é a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, o voto do conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (anexo), de 29/11/2001, referente ao processo 790/2001, definiu a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS.

No cômputo do faturamento bruto, a CET vem considerando as receitas provenientes dos seguintes itens: "Fornecimento de Energia Elétrica" (faturado, não faturado e baixa renda), "Suprimento de Energia Elétrica", "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição" e "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo - Receita de Sobrecontratação de Energia".

Com relação ao decréscimo de aproxidamente 8,5% do faturamento bruto da Enel em 2021, quando comparado com o ano de 2020, a CET solicitou esclarecimentos a Enel, que assim se manifestou:

> [...] Conforme observado na DCR Enel CE exercício 2020 anexa, houve atualização do montante indicado no item 1. Faturamento bruto de R$ 9.380.294.423 (dado preliminar divulgado em 2021) para R$ 6.722.385.509 (dado atualizado, auditado e homologado na DCR de 2020) para o ano exercício 2020. Portanto, o decréscimo de, aproximadamente 8,5%, observado no valor do faturamento bruto dessa Concessionária, no ano de 2021, quando comparado a 2020, foi calculado em função de dados preliminares disponibilizados pela distribuidora. Considerando o mesmo período e utilizando os dados publicados na DCR de 2020 e os dados preliminares de 2021, é possível observar um acréscimo de cerca de 27,6% no item 1. Faturamento Bruto. No entanto, cabe ressaltar que este percentual pode sofrer alterações em função dos dados de 2021 ainda serem preliminares.

No tocante ao item "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição", referente à conta contábil "Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica", que tem a função de contabilizar as receitas derivadas da disponibilização do sistema de distribuição de energia elétrica, o parecer PR/PRJ/0034/2013 (anexo) de 13/02/2013, da Procuradoria Jurídica da Arce, é favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo: "pode-se extrair com relativa margem de segurança a interpretação de que a receita de uso do sistema de distribuição está incluída no faturamento líquido de venda de Energia Elétrica".

A "Recuperação do Ativo Regulatório" diz respeito ao ressarcimento das perdas da Enel Ceará oriundas do racionamento de energia, o qual ocorreu no período de junho/2001 a fevereiro/2002. Ela é considerada de forma separada, tendo em vista a incidência da alíquota de 2% (dois por cento), a qual está relacionada com o item 2.1.1, do Convênio 48/98, que estabelece o referido percentual para os exercícios de 2001 e 2002 - anos do racionamento. A fim de evitar duplicidade, a parcela correspondente do ativo regulatório é deduzida do faturamento da Concessionária, visto que ela já está incluída nas tarifas de distribuição de energia elétrica.

Scanned with CamScanner

Conforme o parecer PR/CET/07/2016 de 24/02/1016 (anexo); "Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado". No entanto, em 2021 não detectamos resultado positivo no item "Bandeira Tarifária", não havendo portanto alteração na estrutura da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais para o ano de 2022, referente ao exercício de 2021.

No cálculo final, o valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais" é definido pela soma de 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a "Recuperação do Ativo Regulatório", menos "Impostos e Contribuições" e menos o "Encargo de Capacidade Emergencial") mais 2% da "Recuperação do Ativo Regulatório".

3. PARECER

Com fundamento na metodologia de cálculo apresentada no item anterior, a qual foi baseada nos pareceres PR/CET/001/2015 (anexo) e PR/CET/007/2016 (anexo) o valor a ser aplicado, a título do "Programa Anual de Investimentos Especiais", em 2022 (referência 2021), alcança a quantia de R$ 57.287.281,59 (cinquenta e sete milhões, duzentos e oitenta e sete mil, duzentos e oitenta e hum reais e cinquenta e nove centavos) - Tabela 1.

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

TABELA I

PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS

VALORES CONTÁBEIS

	Variáveis	2022 (referência 2021)
Conta Aneel	1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)	**8.574.915.044,43**
	1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)	**8.207.721.375,99**
6101.3.01	1.1.1 Faturado	7.893.314.320,67
6101.3.02	1.1.2 Não Faturado	108.473.079,58
6101.3.01.01	1.1.3 Baixa Renda	205.933.975,74
6120	1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório	-
6101.3.06	1.2 Suprimento de Energia Elétrica	987.287,94
6101.3.05	1.3 Receita pelo Uso do sistema de Distribuição	366.206.380,50
Não tem	1.4 Receita de venda de Energia Elétrica de Curto Prazo	-
	2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)	**2.846.186.885,50**
6101.3.30.04	2.1 ICMS	2.022.012.011,05
6101.3.30.02	2.2 COFINS	677.159.896,85
6101.3.30.01	2.3 PIS	147.014.977,60
6101.3.30.06	2.4 ISS	-
Não tem	3. Encargo de Capacidade Emergencial	-
	4. Faturamento Líquido	**5.728.728.158,93**
6101.3.07-08-09	5. Recuperação do Ativo Regulatório	-
	6. Investimentos Especiais	**57.287.281,59**

FONTE: Enel e Arce

Fortaleza, 07 de março de 2022

MARCIO RODRIGUES MELO:48413828368 Digitally signed by MARCIO RODRIGUES MELO:48413828368 Date: 2022.03.07 09:21:15 -03'00'

Márcio Rodrigues Melo
Analista de Regulação

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ANEXOS

Scanned with CamScanner

CONVÊNIO

CD Nº 048/98-DEJUR

Termo de Convênio que entre si celebram o ESTADO DO CEARÁ, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, objetivando a execução de Investimentos Especiais no Estado do Ceará na seguinte forma:

PREÂMBULO - Aos 27 (vinte e sete) dias de março de 1998, o ESTADO DO CEARÁ, pessoa jurídica de direito público interno, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, com sede em Fortaleza, na Avenida Gen. Albuquerque Lima Variante B s/n, CAMBEBA, aqui representada pelo seu Titular Engenheiro FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR, aqui nominado de ESTADO DO CEARÁ, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, sociedade de capital misto do Estado do Ceará, com sede nesta capital na Av. Barão de Studart nº 2917, inscrita no CGC (MF) sob o nº 07.047.251/0001-70, aqui representada pelos seus Diretores Presidente e de Gestão Empresarial, JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR e JOSÉ BONIFACIO DE SOUSA FILHO, e denominada de COELCE, CONSIDERANDO as necessidades coletivas de investimento na área de energia elétrica, CONSIDERANDO também, as previsões das normas contidas no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, integrante do Edital de Privatização da COELCE, como também na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, a ser celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, integrante do Edital de Privatização da COELCE, RESOLVERAM celebrar este Convênio que se executará com base nas suas disposições e na Lei 8.666/93, e no Plano Anual de Investimentos Especiais a ser produzido pelo ESTADO DO CEARÁ, que fará parte integrante deste pacto, satisfazendo a exigência do artigo 116, do Estatuto das Licitações, como Plano de Trabalho.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano, para a execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998, quando aquele documento será apresentado até o dia 30 de julho de 1998.

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (0851) 247.1444
Fax: (0851) 272 4136
CEP 60120-000 Fortaleza-CE

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 92

ARCE FL. 19

ARCE FL. 27

ARCE FL. 91

ARCE FL. 15

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

2.1. DA COELCE

2.1.1. A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir, compete à COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do ESTADO DO CEARÁ a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, e, do SEGUNDO COMUNICADO RELEVANTE - ALTERAÇÃO DO EDITAL, sem implicação ou condicionante de aumento de tarifa, na seguinte ordem:

ARCE FL. 95

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;
b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

2.1.2. A COELCE observará nos orçamentos e execução das obras e/ou serviços constantes do Plano Anual de Investimentos Especiais, de interesse do ESTADO DO CEARÁ, referido na Cláusula Primeira, os critérios de menor custo e os padrões técnicos adequados, compatíveis com aqueles praticados por outras Concessionárias.

2.1.3. Apresentar mensalmente ao ESTADO DO CEARÁ, pelo seu órgão delegado e partícipe deste acerto, Relatório Demonstrativo das obras e/ou serviços realizados no período, os montantes dos recursos utilizados e/ou comprometidos, além da posição financeira mensal e acumulada de cada período, como também outras informações pertinentes a este Convênio que julgar necessárias.

2.2. O ESTADO DO CEARÁ se obriga a:

2.2.1. Aportar recursos no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e/ou serviços e o limite do investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão integrante do Edital de Privatização da COELCE.

COELCE – JURÍDICO – Companhia Energética do Ceará

Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272.4136

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 58

ARCE FL. 23

ARCE FL. 20

ARCE FL. 16

ARCE FL. 26

ARCE FL. 22

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO

Este Convênio, celebrado nesta data, terá vigência de 30 (trinta) anos, contada a partir da data da assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA QUARTA - DO FORO

Os partícipes elegem o foro da Comarca de Fortaleza, para dirimir qualquer discrepância decorrente da sua interpretação ou execução, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Após lido e achado conforme, vai este Termo de Convênio assinado pelos partícipes, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nominadas que também o firmaram, para que o mesmo possa surtir seus legais e jurídicos efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário oficial, como condição da sua validade.

Fortaleza, 27 de março de 1998

PELO ESTADO DO CEARÁ/SETECO

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR
SECRETÁRIO

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR
PRESIDENTE

JOSÉ BONIFACIO SOUSA FILHO
DIRETOR DE GESTÃO EMPRESARIAL

TESTEMUNHAS:

Nome: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
RG: 611854 - SSP

Nome: JOSÉ NACELIO BOTELHO GOMES
RG: 694444 - SSP

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272 4136

Scanned with CamScanner

Processo 790/2001 - CONSULTA

Interessada: COELCE
Relator: Conselheiro HUGO DE BRITO MACHADO

1. Relatório

A COELCE consulta esta Agência a respeito da interpretação que deve ser dada à cláusula do contrato de compra e venda das ações daquela empresa, firmado por seu controlador com Governo do Estado do Ceará, pela qual a consulente obrigou-se a investir percentual de seu faturamento líquido de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos) em obras de rede de energia elétrica solicitadas pelo Estado.

Argumenta que embora a palavra imposto seja utilizada em nosso Direito Tributária para indicar uma das espécies do gênero tributo, na cláusula contratual de que se cuida deve ser entendida no sentido de tributo, justificando-se, portanto, a dedução, para determinar-se o faturamento líquido, dos valores relativos às contribuições para o PIS/PASEP e para a COFINS, além do ICMS.

2. Voto

Na interpretação das normas jurídicas o elemento literal, embora absolutamente necessário, é na verdade insuficiente. Deve o intérprete utilizar outros elementos, entre os quais destaca-se o teleológico ou finalístico.

A expressão *faturamento bruto menos impostos*, utilizada na cláusula XIV e suas alíneas, do citado contrato de compra e venda, para definir o faturamento líquido sobre o qual devem ser calculados os percentuais ali indicados, tem por fim evitar que os mesmos percentuais incidam sobre parcelas que efetivamente não correspondem a receitas da COELCE, porque em relação a elas aquela empresa é simples intermediária.

Tal como acontece com o ICMS, que pertence à Fazenda Estadual, as parcelas correspondentes a contribuições calculadas sobre a receita não pertencem à COELCE, que as recebe para recolher aos cofres públicos. Assim, a mesma razão que determina a exclusão do ICMS na determinação do faturamento líquido, determina também a exclusão das contribuições para o PIS/PASEP e da COFINS incidente sobre a receita da empresa.

Scanned with CamScanner

ARCE FL 25
ARCE FL 18
ARCE FL 22
ARCE FL 24

Note-se, ademais, que a utilização da palavra *impostos*, no plural, teve com certeza o propósito de abranger os vários tributos, até porque se devesse ser excluído apenas o ICMS, que é o único imposto incidente sobre o faturamento da energia elétrica, a principal receita da COELCE, não seria adequada a palavra *impostos*, no plural.

É certo que em Direito Tributário *imposto* é uma das espécies do gênero *tributo*. Melhor, portanto, teria sido o emprego da palavra *tributos*, em lugar de *impostos*, no citado contrato. Ocorre que não raramente se encontra a palavra impostos utilizada para designar os tributos, sem distinção. Assim, imposto pode significar "transferência compulsória de dinheiro ao governo (no passado também de mercadorias e serviços) por parte de indivíduos e instituições; tributo." (Novo Aurélio, Editora Nova Fronteira, 3ª impressão, pág. 1084). Ou então, ainda como sinônimo de tributo, a palavra imposto pode indicar "o conjunto de todas essas contribuições (o governo recolheu vultosa quantia em impostos)", como se vê em Houais. (Dicionário Houais da Língua Portuguesa, 1ª edição, Objetiva, Rio de Janeiro, 2001, pág. 1583).

Ressalte-se, finalmente, que o próprio legislador nem sempre se revela seguro quanto ao uso da espécie, *impostos*, em lugar do gênero, *tributos*. Assim é que cuidou de esclarecer, com o art. 217, introduzido no Código Tributário Nacional pelo Decreto-lei nº 27, de 14.11.66, que o disposto em alguns artigos do mesmo Código, entre eles o 17, não impedia a incidência e a exigibilidade das contribuições que enumerou. Ocorre que o art. 17 do Código Tributário Nacional refere-se a impostos e não a tributos. Assim, a não ser que se tome a espécie impostos, pelo gênero tributos, nada justifica aquele esclarecimento.

Pessoalmente, não tenho dúvida de que a palavra impostos, no contrato de que se cuida, foi utilizada para designar todos os tributos que incidem na receita da COELCE, e da qual devem ser deduzidos para que se tenha a final o faturamento líquido, sobre o qual devem ser calculados os percentuais a serem investidos, nos termos daquele contrato.

Voto, pois, no sentido de que assim seja respondida a presente consulta.

Fortaleza, 29 de novembro de 2001

Hugo de Brito Machado
Conselheiro Relator

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 26

ARCE FL 03

ARCE FL 25

ARCE FL

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Processos PADM/CET/0003/2013
Parecer PR/PRJ/0034/2013

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2013

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2013. Faturamento líquido de venda de energia elétrica. Interpretação. Receita de uso do sistema de distribuição. Consulta. Intenção das partes. Aplicação pretérita do convênio.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2013, a Coelce aduz na Carta nº 174/2013 (fls. 05/06), da Gerência de Regulação e Mercado, discordância quanto ao cômputo dos itens relativos a suprimento de energia elétrica (item 1.2), a receita pelo uso do sistema de distribuição (item 1.3) e a receita de sobrecontratação de energia (item 1.4) na base de cálculo da receita bruta. Nada obstante, envia as informações solicitadas (fl. 07). A Coordenadoria Econômico-Tarifária procede a uma análise da questão no Parecer PR/CET/0002/2013 (fls. 08/09), com enfoque especial para o item da receita pelo uso do sistema de distribuição, opinando ao final que se proceda a uma consulta a esta Procuradoria a respeito da inclusão desse item nos cálculos. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12) e do Voto no Processo nº 790/2001, da lavra do então Conselheiro da Arce Hugo de Brito Machado sobre cálculo do faturamento líquido (fls. 13/14). Os autos vieram a esta Procuradoria para manifestação acerca do tema (fl. 15).

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente as Coordenadorias de Regulação (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, inc. I), o ponto de discussão no presente processo diz respeito à interpretação do item 2.1.1. do convênio CD nº 048/98-DEJUR, precisamente quanto ao sentido e alcance da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***". Referido item foi reproduzido no inciso XIV da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98.

A Coelce (fls. 05/06) apenas apresenta o entendimento de que a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" não se enquadraria na noção de receitas oriundas da "***venda de energia elétrica***", sem apresentar razões fundadas que justifiquem esse entendimento. A CET (fls. 08/09), por sua vez, informa que o órgão vem considerando essa receita para fins de cômputo na base de cálculo. Algumas reflexões são necessárias para uma manifestação conclusiva.

Scanned with CamScanner

A interpretação literal da expressão "***venda de energia elétrica***" alude a um tipo muito específico de atividade, realizada pelos operadores que possuam concessão, permissão ou autorização para os serviços de energia elétrica (geração, transmissão e distribuição), que diz respeito à comercialização de energia elétrica entre esses agentes e para consumidores especiais, mediante contratos regulados ou livres (cf. Lei Federal nº 10.848/04 e Decreto Federal nº 5.163/04). Trata-se, assim, de atividade qualificada como "***compra e venda***", essencialmente distinta da noção de "***serviços***".

Dessa forma, interpretar literalmente a expressão implica considerar as atividades que não se enquadram na noção de serviços. Todavia, é de se ter em conta que o Convênio CD nº 048/98-DEJUR seja interpretado em conjunto com o Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98 e o Contrato de Concessão nº 01/98, no sentido de que **esses instrumentos têm como pano de fundo a delegação da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica**. Logo, não há indícios seguros de que as partes intencionaram a inclusão nesse item somente as receitas oriundas daquele tipo de comercialização específica, **devendo-se, portanto, partir da premissa de que as partes se utilizaram da expressão de uma maneira atécnica**.

Ademais, observa-se a ausência de rol de definições e de menção específica da expressão "***venda de energia elétrica***" nesses instrumentos em outros pontos, que pudessem sinalizar o sentido que foi dado à expressão.

Em termos contábeis, o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico (MCSE) estabelece distinção entre "***distribuição***" e "***comercialização***", sinalizando (p. 34-35) que:

> 16. A atividade de Distribuição é composta de linhas, redes, subestações e demais equipamentos associados, em tensões inferiores a 230 kV e tem por finalidade: (i) o serviço de distribuição de energia elétrica que consiste no provimento do livre acesso ao sistema para os fornecedores e consumidores; (ii) permitir o fornecimento de energia a consumidores, bem como quando for o caso; e (iii) suprimento de energia elétrica a outras concessionárias e permissionárias.
> [...]
> 18. A atividade de Comercialização é responsável pela compra e venda de energia elétrica.

Alertando para tal distinção, o MCSE estipula rubricas de 1º nível distintas para Distribuição e Comercialização, constando como espécies de receitas de operações específicas (de 4º nível) da primeira a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***" – tanto para "***Linhas, Redes e Subestações***" quanto para "***Sistema de Transmissão Associado***" (2º nível) (p. 136) –, e da segunda receitas de "***Fornecimento***", "***Suprimento***" e "***Energia Elétrica de Curto Prazo***" – da "***Comercialização de Energia Elétrica***" (2º nível) (p. 138).

Aparentemente, a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" se enquadraria na rubrica da "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***", pois, segundo o plano de contas, tal rubrica (p. 478):

Scanned with CamScanner

ARCE Fl. 26 — ARCE Fl. 28 — ARCE Fl. 31 — ARCE Fl. 27

> 2 Quando do uso do sistema, se a distribuição for realizada pela "Comercialização" da própria concessionária, o faturamento é único, ou seja, é feito com o faturamento do fornecimento ou suprimento. Dessa forma o débito na subconta 112.01.1 - Consumidores - Fornecimento ou 112.11.1.X - Concessionárias e Permissionárias - Encargos de Uso da Rede Elétrica é pelo valor constante do faturamento.

Tais anotações acusam uma interligação entre as rubricas, especialmente em se tratando da atividade de fornecimento de energia elétrica, para a qual ao próprio concessionário é autorizado estabelecer que parcela do faturamento do "***Fornecimento***" deverá ser destinado para a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***". Ou seja, se no faturamento do fornecimento regular de energia elétrica estão incluídas as receitas de disponibilidade da rede, **pode significar que o serviço de distribuição de energia elétrica, que é objeto de delegação, implica a conjunção dessas duas atividades.**

Demais disso, tomo nota do disposto na Resolução nº 414/10, que, ao estabelecer "***as condições gerais de fornecimento de energia elétrica***", inclui entre as espécies de contratos – além do de adesão para UC do grupo B (art. 60), do de fornecimento para UC do Grupo A (art. 63) e para iluminação pública (art. 68) – **o Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição – CCD, o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD (art. 61) e o Contrato de Compra de Energia Regulada (art. 62), cujas tarifas são calculadas com base no montante de uso do sistema de distribuição (MUSD) ou de montante contratado com a própria distribuidora e cujos serviços são faturados pela própria concessionária. Aliás, segundo o art. 102, § 15, da Resolução, a "*distribuidora deve efetuar a cobrança pelos serviços atinentes à ultrapassagem dos montantes contratados de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD*".** A Resolução estabelece inclusive o custo de disponibilidade do sistema elétrico para a UC do grupo B (art. 98).

A despeito da possibilidade de interpretação de "***venda de energia elétrica***" como "***comercialização de energia elétrica***" em sentido contábil, o que realmente se tem na relação com o consumidor comum não é propriamente uma "***venda***" de energia, mas um "***serviço***" de fornecimento (em cuja fatura é incluído o custo da geração da energia utilizada). Em outras palavras, no âmbito da interpretação do Convênio, embora fosse possível tal interpretação, também não há indícios seguros de que as partes intencionaram considerar apenas as receitas da rubrica contábil "***Comercialização***", nem que estaria excluída de plano a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***".

Entendo que, para o deslinde da questão, se deva observar o disposto nos arts. 112 e 113 do Código Civil:

> **Art. 112. Nas declarações de vontade se atenderá mais à intenção nelas consubstanciada do que ao sentido literal da linguagem.**
> **Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.**

Sobre o art. 112, alude Venosa (2006, p. 391-392):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 28 — ARCE FL 29 — ARCE FL 30 — ARCE FL 28

jurídicos devem ser interpretados segundo a boa-fé, considerando que a Coelce vinha concordando com os valores até então calculados nos últimos anos (até porque, nos termos do art. 111 do Código Civil, "***o silêncio importa anuência, quando as circunstâncias ou os usos o autorizarem***"), e que não há uma interpretação das normas legais, pactuadas e regulamentares que sugira com absoluta segurança (mas apenas de forma indiciária) que as receitas oriundas do uso do sistema de distribuição estariam fora do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" previsto no Convênio, **é razoável interpretar que tais receitas fazem parte do universo de receitas a serem levadas em consideração para o cálculo dos investimentos especiais**.

Nesse sentido, o que se pode dizer da insatisfação da concessionária, manifestada em sua Carta (fls. 05/06)? Sua discordância é uma sinalização de fato novo, ou seja, de mudança na manifestação de vontade em sentido contrário àquele que vinha sendo atribuído ao item 2.1.1. do Convênio desde sua celebração. Tal discordância, todavia, não pode ter efeitos retroativos *(ex tunc)*, mas somente prospectivos (*ex nunc*); mesmo assim, a mudança de manifestação está a ocorrer à revelia da outra parte conveniente, a saber, do próprio Estado do Ceará, e pode gerar impactos significativos no volume de investimentos especiais. **Não há previsão no Convênio de que as partes possam alterar unilateralmente os termos pactuados**. Dessa forma, saliento que, uma vez identificada a interpretação da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" que mais se aproxima da intenção das partes – ou pelo menos da intenção que até agora vinha sendo praticada –, **qualquer alteração dela deverá ser posta mediante aditivo ao Convênio CD nº 048/98-DEJUR, celebrado entre as partes (COELCE e Estado do Ceará), seja alterando o teor do item 2.1.1., seja estipulando uma cláusula interpretativa do mencionado item**.

Diante do exposto, opino pela interpretação de que a "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" seja incorporada na base de cálculo ("***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***") dos investimentos especiais realizados pela Coelce. Nada obstante, considerado o caráter opinativo desta manifestação, recomendo que a questão seja posta para decisão pelo Conselho Diretor, após juntada, pela CET, de cópias de todos os cálculos de que disponha, relativos aos investimentos especiais realizados nos anos pretéritos, de forma a atestar a prática da inclusão da "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" no cômputo do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" e subsidiar a decisão do Conselho Diretor.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2013.

Alisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 19.962

Scanned with CamScanner

ARCE FL 30
ARCE FL 31
ARCE FL 32
ARCE FL 33

PROCESSO PADM/CET/001/2016

PARECER PR/CET/07/2016

INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**

ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos recebidos em 17.fev.2016 com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6123, 6124, 61139.9, 6542.9, 6314.1 e 6355 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 006/2016 e 007/2016 (fls. 6/7), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 11/2016 (fls. 4/5) e 18/DR/2016 (fls. 8 a 17), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos "impostos") representa a base de cálculo do programa. Com relação aos "impostos", há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 34 ARCE FL. 30 ARCE FL. 31 ARCE FL. 32

PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS EM QUESTÃO

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA CONTÁBIL
→6123 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - CONSTITUIÇÃO	Conta de ajuste regulatório.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6124 - ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - AMORTIZAÇÃO	Conta para registro de amortização, reclassificação, reversão ou transferência de saldos.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→61139.9 – BANDEIRA TARIFÁRIA	Prescreve o Decreto 8.401/2015: "[...] Art. 2º As bandeiras tarifárias serão homologadas pela ANEEL, a cada ano civil, considerada a previsão das variações relativas aos custos de geração por fonte termelétrica e à exposição aos preços de liquidação no mercado de curto prazo que afetem os agentes de distribuição de energia elétrica conectados ao Sistema Interligado Nacional – SIN. Art. 3º Os recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias pelos agentes de distribuição serão revertidos à Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. § 1º As bandeiras tarifárias serão aplicadas aos consumidores finais atendidos	**Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.**

Scanned with CamScanner

ARCE FL 32 | ARCE FL 31 | ARCE FL 31

	pelos agentes de distribuição mediante cobrança na tarifa de energia. § 2º Na aplicação das bandeiras tarifárias aos consumidores finais, não incidem os descontos previstos no art. 1º do Decreto nº 7.891, de 23 de janeiro de 2013. § 3º Os agentes de distribuição farão o recolhimento dos recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias em nome da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, diretamente para a Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. Art. 4º Os recursos disponíveis na Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias serão repassados aos agentes de distribuição, considerados os valores efetivamente realizados de que trata o art. 2º e a cobertura tarifária vigente [...]".	ARCE FL 33
→6542.9 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Valores relativos a variações positivas ou negativas dos itens da PARCELA A e demais ativos e passivos setoriais.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6314.1 – RECEBÍVEIS A IDENTIFICAR	Conta de natureza transitória com função de ajuste.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6355 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Ativos e passivos setoriais a serem analisados em futuros reajustes/revisões tarifárias.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

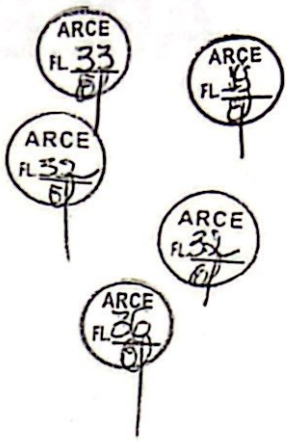
Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da estrutura evidenciada quando do exame do PROCESSO PADM/CET/002/2014, tão-somente, com a seguinte alteração: opina-se tecnicamente pelo ingresso na planilha de eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias (conta 61139.9), tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.

Quando da conclusão do presente processo administrativo, sugere-se vista dos autos à delegatária, para os fins de cumprimento da garantia constitucional do devido processo legal e da Lei de Acesso à Informação (federal e estadual). É o parecer. Fortaleza, 24 de fevereiro de 2016.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ



PROCESSO PADM/CET/001/2015

PARECER PR/CET/01/2015

INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**

ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos encaminhados pelo Sr. Coordenador Econômico-Tarifário no final do expediente do dia 13.fev.2015 (véspera do feriado de carnaval), com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 001/2015 e 006/2015 (fls. 3 e 9), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 13/2015 (fl. 5 a 8) e 35/DR/2015 (fls. 11 a 13), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos os

Scanned with CamScanner

impostos) representa a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA DA CET
6113 – CVA VARIAÇÃO DE MERCADO DOS ENCARGOS SETORIAIS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6114 – RESPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo. Fenômeno preponderantemente econômico.

Scanned with CamScanner

	(fl.11). À fl. 12, a delegatária informa que a rubrica foi utilizada com a finalidade de contabilizar e amortizar posteriormente o lançamento dos bens totalmente depreciados que fazem parte da composição do ativo imobilizado em serviço. Acresce que o evento decorre do caráter provisório da apuração dos valores para os bens 100% depreciados, apontados no relatório de fiscalização 199/2007 e somente reconhecidos pelo órgão regulador durante o exercício de 2009.	
6115 – CVA PASSIVA	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6116 – CVA COMPONENTES FINANCEIROS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6117 – REC. ULTRAPASSAGEM DE DEMANDA E EXCED. REATIVOS	A rubrica tem por finalidade contabilizar as receitas auferidas com ultrapassagem de demanda e excedentes de reativos – registro como como obrigações especiais (fl. 12).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.
6118 – REVISÃO TARIFÁRIA – RITO PROVISÓRIO	A conta representa a amortização do adiamento da revisão tarifária periódica de 2011 reconhecida no resultado conforme orientação contida no DESPACHO 4991/2011 (fl. 12).	O título nada tem a ver com a competência de 2014, mas 2011.
6119 – REPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO - TRANSMISSORAS	Com base em OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a operadora registrou passivo regulatório referente ao ativo financeiro contemplado no parcela A da tarifa cobrada dos consumidores	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.

Scanned with CamScanner

	(fl.12).	
6121 (-) RECUPERAÇÃO DE ENERGIA LIVRE	Utilizada para registrar os valores recuperados mediante faturamento ao consumidor (fl.12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
6122 (-) RECUPERAÇÃO DA PARCELA A	A Cia. informa que recuperou todo o valor da parcela A no ano de 2008. O excedente de recuperação registrado no passivo para devolução aos consumidores foi contemplado no reajuste tarifário de 2009 (fl. 13).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61104.1 – CVA SOBRECONTRATAÇÃO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
61109.1 – ENERGIA LIVRE	Refere-se à energia gerada e disponibilizada no sistema não prevista nos contratos iniciais (apuração entre os meses de junho de 2001 a fevereiro de 2002). Conforme OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a cia. procedeu à baixa da energia livre devido à não recuperação no prazo estabelecido pela Resolução Normativa Aneel 001/2004 (fl. 12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61109.2 – SUBVENÇÃO CDE – DESCONTO TARIFÁRIO	Valor a ser repassado pela Eletrobras para cobertura de descontos incidentes sobre as tarifas de classes específicas de consumidores (fl. 13).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.
61109.9 – OUTRAS RECEITAS	Registra as receitas de outras atividades empresariais que são todas e quaisquer atividades desenvolvidas pela própria concessionária e que não estão diretamente relacionadas à atividade-fim da delegação. Subdividem-se em atividades complementares e atípicas (fl.13).	Receitas acessórias. O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

De acordo com o MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS, vigente para a competência de 2014, publicado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), eis a estrutura lógica dos títulos contábeis que iniciam pelo código 6 (SISTEMA DE RESULTADO):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 37 ARCE FL 36 ARCE FL 23

Subsistema: 6 Resultado do Exercício Antes da Contribuição Social e do Imposto de Renda
Grupo: 61 Resultado Operacional
Subgrupo: 611 Receita Líquida
615 (-) Gastos Operacionais
63 Resultado Operacional Financeiro
631 Receita Financeira
635 (-) Despesa Financeira
67 Resultado Não Operacional
671 Outras Receitas
675 (-) Outras Despesas

ARCE FL 36

ARCE FL 40

Os títulos contábeis 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9, como iniciam com o código 6, inserem-se no resultado operacional. Contudo, à luz do princípio da essência sobre a forma, levando-se em consideração as especificidades ora evidenciadas, essas contas não parecem ajustar-se ao conceito de faturamento inserto no convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, para a competência de 2014, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da seguinte estrutura (PROCESSO PADM/CET/002/2014):

VARIÁVEIS
1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)
1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)
1.1.1 Faturado
1.1.2 Não Faturado
1.1.3 Baixa Renda
1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório
1.2 Suprimento de Energia Elétrica
1.3 Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição
1.4 Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo
2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)
2.1 ICMS
2.2 COFINS
2.3 PIS
2.4 ISS
3. Encargo de Capacidade Emergencial
4. Faturamento Líquido (1 – 2 – 3)
5. Recuperação do Ativo Regulatório
6. Investimentos Especiais

É o parecer. Fortaleza, 18 de fevereiro de 2015.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 38

ARCE FL 39

ARCE FL 22

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Eloíza Luz
Assistente Adm. Financeiro II
Em: 10/03/14

Processos PADM/CET/0002/2014
Parecer PR/PRJ/0053/2014

ARCE FL 41

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2014

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2014. Análise.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2014, provocada pela Coordenadoria Econômico-Tarifária no Ofiício OF/CET/0002/2014 (fls. 03/04), a Coelce apresenta resposta na Carta nº 013/2014 (fl. 05) com tabela (fl. 06). Com base nessa manifestação, a CET analisa os dados no Parecer PR/CET/0009/2014 (fls. 07/09), apontando e justificando divergências. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12), do Relatório e Voto do Conselheiro Hugo de Brito Machado no Processo nº 790/2001 (fls. 13/14) e do Parecer PR/PRJ/0034/2013 (fls. 15/20), de minha lavra.

Após encaminhados à Presidência do Conselho Diretor, os autos foram remetidos à Procuradoria Jurídica para análise.

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente o Conselho Diretor e emitir pareceres jurídicos para subsidiar suas decisões (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, incs. I e II), a análise restringir-se-á às questões atinentes à possibilidade jurídica e às divergências constatadas.

No primeiro aspecto, o Convênio CD nº 048/90-DEJUR, estabelecido entre Estado do Ceará e Coelce, impõe a esta, na cláusula 2.1.1, a "***aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo***". Ademais, de longa data esta Arce, na condição de entidade reguladora do serviço por delegação da Aneel, vem mediando essa relação específica entre Poder Concedente e concessionária na auditagem dos valores devidos.

Já no que tange ao mérito, a análise da CET resultou em valores divergentes. No Parecer PR/CET/0009/2014, foram esclarecidos os pontos-chave da divergência, a saber: **a)** dedução de parcela relativa à recuperação de ativo regulatório; e **b)** desconsideração de resultado negativo. Cabe salientar que a manifestação da Coelce não levantou quaisquer explicações relativas aos cálculos, limitando-se a informar acerca da provisoriedade dos cálculos.

Scanned with CamScanner

Quanto ao primeiro item, entendo que a manifestação técnica da CET (cf. fl. 08) é suficiente para justificar a separação nas contas e evitar duplicidade de faturamento, favorecendo a concessionária. Já em relação ao segundo, conforme ressalta a CET, a "***Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo***" obteve resultado negativo. Levando em consideração que o Convênio fala em faturamento líquido como "***faturamento bruto menos impostos***", trata-se de coisa diversa de lucro, que pressupõe o desconto relativo a despesas e resultados negativos. Logo, assiste razão à CET ao desconsiderar saldos negativos nessa rubrica.

Entretanto, verifico que no cálculo da parcela relativa a "***Fornecimento de energia elétrica***", a CET (cf. fl. 09) considerou no cômputo o desconto da parcela referente ao fornecimento não faturado (item 1.1.2) que, em 2013, resultou em saldo negativo. Por um imperativo de coerência, pela mesma lógica da exclusão de saldos negativos para as receitas de venda de energia elétrica de curto prazo, deveria ser desconsiderado o saldo negativo referente ao fornecimento não faturado. E não vejo razões *a priori* para que o saldo negativo seja considerado pelo fato de se tratar de subitem do cálculo do fornecimento, já que esse item deve ser considerado "a crédito" (somado), diversamente do item 1.1.4 que, por sua natureza, é tomado "a débito" (subtraído). Todavia, haja vista as limitações de conhecimento técnico deste Analista de Regulação, **recomendo que os autos sejam devolvidos à CET para se manifestar acerca desse ponto específico**.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2014.

Álisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 19.962

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

PROCESSO VIPROC:01917643/2023
PARECER PR/CET/004/2023
INTERESSADA: Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará
ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais

1. RELATÓRIO

Trata-se do "Programa Anual de Investimentos Especiais", objeto do Convênio 48/98-DEJUR (anexo), de 27/03/1998, celebrado entre o Estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce). A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio do ofício OF/CET/002/2023, de 15/02/2023, solicitou à Enel Ceará as informações contábeis pertinentes a fim de calcular o montante dos investimentos a ser aplicado no corrente ano.

Por intermédio da Carta Enel Ceará nº 023-RB-2023, de 27/02/2023, a Enel Ceará enviou as informações solicitadas pela CET. O parecer PR/CET/001/2015, de 18/02/2015 (anexo) e o parecer PR/CET/007/2016 de 24/02/2016 (anexo) analisaram a estrutura das contas contábeis a ser considerada no cálculo dos investimentos especiais. É o que havia a relatar.

2. METODOLOGIA

O item 2.1.1, do Convênio 48/98-DEJUR, é o fundamento legal usado pela CET para o cálculo do valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais":

> "A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo (...)
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; (...)
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;"

Observa-se, portanto, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto

Scanned with CamScanner

menos impostos) é a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, o voto do conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (anexo), de 29/11/2001, referente ao processo 790/2001, definiu a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS.

No cômputo do faturamento bruto, a CET vem considerando as receitas provenientes dos seguintes itens: "Fornecimento de Energia Elétrica" (faturado, não faturado e baixa renda), "Suprimento de Energia Elétrica", "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição" e "Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo - Receita de Sobrecontratação de Energia".

No tocante ao item "Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição", referente à conta contábil "Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica", que tem a função de contabilizar as receitas derivadas da disponibilização do sistema de distribuição de energia elétrica, o parecer PR/PRJ/0034/2013 (anexo) de 13/02/2013, da Procuradoria Jurídica da Arce, é favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo: "pode-se extrair com relativa margem de segurança a interpretação de que a receita de uso do sistema de distribuição está incluída no faturamento líquido de venda de Energia Elétrica".

Conforme o parecer PR/CET/07/2016 de 24/02/1016 (anexo); "Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado". No entanto, em 2022 não detectamos resultado positivo no item "Bandeira Tarifária", não havendo portanto alteração na estrutura da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais para o ano de 2023, referente ao exercício de 2022.

No cálculo final, o valor do "Programa Anual de Investimentos Especiais" é definido pela soma de 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a "Recuperação do Ativo Regulatório", menos "Impostos e Contribuições" e menos o "Encargo de Capacidade Emergencial") mais 2% da "Recuperação do Ativo Regulatório".

Scanned with CamScanner

3. PARECER

Com fundamento na metodologia de cálculo apresentada no item anterior, a qual foi baseada nos pareceres PR/CET/001/2015 (anexo) e PR/CET/007/2016 (anexo) o valor a ser aplicado, a título do "Programa Anual de Investimentos Especiais", em 2023 (referência 2022), alcança a quantia de R$ 62.983.113 (sessenta e dois milhões, novecentos e oitenta e três mil, cento e treze reais). - Tabela 1.

TABELA I
PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS
VALORES CONTÁBEIS

	Variáveis	2023 (referência 2022)
Conta Aneel	1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)	**8.948.287.575**
	1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)	**8.473.340.091**
6101.3.01	1.1.1 Faturado	8.153.519.250
6101.3.02	1.1.2 Não Faturado	24.225.319
6101.3.01.01	1.1.3 Baixa Renda	295.595.522
6120	1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório	-
6101.3.06	1.2 Suprimento de Energia Elétrica	1.161.266
6101.3.05	1.3 Receita pelo Uso do sistema de Distribuição	473.786.219
Não tem	1.4 Receita de venda de Energia Elétrica de Curto Prazo	
	2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)	**2.649.976.250**
6101.3.30.04	2.1 ICMS	1.872.677.200
6101.3.30.02	2.2 COFINS	638.645.706
6101.3.30.01	2.3 PIS	138.653.344
6101.3.30.06	2.4 ISS	-
Não tem	3. Encargo de Capacidade Emergencial	-
	4. Faturamento Líquido	**6.298.311.325**
6101.3.07-08-09	5. Recuperação do Ativo Regulatório	-
	6. Investimentos Especiais	**62.983.113**

Fortaleza, 22 de março de 2023.

MARCIO RODRIGUES MELO:48413828368
Digitally signed by MARCIO RODRIGUES MELO:48413828368 Date: 2023.03.22 09:51:59 -03'00'

Márcio Rodrigues Melo
Analista de regulação

De acordo

MARIO AUGUSTO PARENTE MONTEIRO:22831916372
Assinado de forma digital por MARIO AUGUSTO PARENTE MONTEIRO:22831916372 Dados: 2023.03.22 12:44:03 -03'00'

Mário Augusto Parente Monteiro
Coordenador Econômico-Tarifário

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

ANEXOS

Scanned with CamScanner

CONVÊNIO

CD Nº 048/98-DEJUR

Termo de Convênio que entre si celebram o ESTADO DO CEARÁ, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, objetivando a execução de Investimentos Especiais no Estado do Ceará na seguinte forma:

PREÂMBULO - Aos 27 (vinte e sete) dias de março de 1998, o ESTADO DO CEARÁ, pessoa jurídica de direito público interno, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, com sede em Fortaleza, na Avenida Gen. Albuquerque Lima Variante B s/n, CAMBEBA, aqui representada pelo seu Titular Engenheiro FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR, aqui nominado de ESTADO DO CEARÁ, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, sociedade de capital misto do Estado do Ceará, com sede nesta capital na Av. Barão de Studart nº 2917, inscrita no CGC (MF) sob o nº 07.047.251/0001-70, aqui representada pelos seus Diretores Presidente e de Gestão Empresarial, JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR e JOSÉ BONIFACIO DE SOUSA FILHO, e denominada de COELCE, CONSIDERANDO as necessidades coletivas de investimento na área de energia elétrica, CONSIDERANDO também, as previsões das normas contidas no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, integrante do Edital de Privatização da COELCE, como também na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, a ser celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, integrante do Edital de Privatização da COELCE, RESOLVERAM celebrar este Convênio que se executará com base nas suas disposições e na Lei 8.666/93, e no Plano Anual de Investimentos Especiais a ser produzido pelo ESTADO DO CEARÁ, que fará parte integrante deste pacto, satisfazendo a exigência do artigo 116, do Estatuto das Licitações, como Plano de Trabalho.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano, para a execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998, quando aquele documento será apresentado até o dia 30 de julho de 1998.

Companhia Energética do Ceará

Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (0851) 247.1444
Fax: (0851) 272 4136
CEP 60120-000 Fortaleza-CE

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 22 ARCE FL. 19 ARCE FL. 57 ARCE FL. 21 ARCE FL. 15

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

2.1. DA COELCE

2.1.1. A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir, compete à COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do ESTADO DO CEARÁ a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, e, do SEGUNDO COMUNICADO RELEVANTE - ALTERAÇÃO DO EDITAL, sem implicação ou condicionante de aumento de tarifa, na seguinte ordem: ARCE FL. 95

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;
b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

2.1.2. A COELCE observará nos orçamentos e execução das obras e/ou serviços constantes do Plano Anual de Investimentos Especiais, de interesse do ESTADO DO CEARÁ, referido na Cláusula Primeira, os critérios de menor custo e os padrões técnicos adequados, compatíveis com aqueles praticados por outras Concessionárias.

2.1.3. Apresentar mensalmente ao ESTADO DO CEARÁ, pelo seu órgão delegado e partícipe deste acerto. Relatório Demonstrativo das obras e/ou serviços realizados no período, os montantes dos recursos utilizados e/ou comprometidos, além da posição financeira mensal e acumulada de cada período, como também outras informações pertinentes a este Convênio que julgar necessárias.

2.2. O ESTADO DO CEARÁ se obriga a:

2.2.1. Aportar recursos no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e/ou serviços e o limite do investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão integrante do Edital de Privatização da COELCE.

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272.4136

Scanned with CamScanner

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO

Este Convênio, celebrado nesta data, terá vigência de 30 (trinta) anos, contada a partir da data da assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA QUARTA - DO FORO

Os partícipes elegem o foro da Comarca de Fortaleza, para dirimir qualquer discrepância decorrente da sua interpretação ou execução, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Após lido e achado conforme, vai este Termo de Convênio assinado pelos partícipes, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nominadas que também o firmaram, para que o mesmo possa surtir seus legais e jurídicos efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário oficial, como condição da sua validade.

Fortaleza, 27 de março de 1998

PELO ESTADO DO CEARÁ/SETECO

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR
SECRETÁRIO

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR
PRESIDENTE

JOSÉ BONIFACIO SOUSA FILHO
DIRETOR DE GESTÃO EMPRESARIAL

TESTEMUNHAS:

Nome: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
RG: 611854 - SSP

Nome: JOSÉ NACELIO BOTELHO GOMES
RG: 694444 - SSP

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272 4136

Scanned with CamScanner

Processo 790/2001 - CONSULTA

Interessada: COELCE
Relator: Conselheiro HUGO DE BRITO MACHADO

1. Relatório

A COELCE consulta esta Agência a respeito da interpretação que deve ser dada à cláusula do contrato de compra e venda das ações daquela empresa, firmado por seu controlador com Governo do Estado do Ceará, pela qual a consulente obrigou-se a investir percentual de seu faturamento líquido de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos) em obras de rede de energia elétrica solicitadas pelo Estado.

Argumenta que embora a palavra imposto seja utilizada em nosso Direito Tributária para indicar uma das espécies do gênero tributo, na cláusula contratual de que se cuida deve ser entendida no sentido de tributo, justificando-se, portanto, a dedução, para determinar-se o faturamento líquido, dos valores relativos às contribuições para o PIS/PASEP e para a COFINS, além do ICMS.

2. Voto

Na interpretação das normas jurídicas o elemento literal, embora absolutamente necessário, é na verdade insuficiente. Deve o intérprete utilizar outros elementos, entre os quais destaca-se o teleológico ou finalístico.

A expressão *faturamento bruto menos impostos*, utilizada na cláusula XIV e suas alíneas, do citado contrato de compra e venda, para definir o faturamento líquido sobre o qual devem ser calculados os percentuais ali indicados, tem por fim evitar que os mesmos percentuais incidam sobre parcelas que efetivamente não correspondem a receitas da COELCE, porque em relação a elas aquela empresa é simples intermediária.

Tal como acontece com o ICMS, que pertence à Fazenda Estadual, as parcelas correspondentes a contribuições calculadas sobre a receita não pertencem à COELCE, que as recebe para recolher aos cofres públicos. Assim, a mesma razão que determina a exclusão do ICMS na determinação do faturamento líquido, determina também a exclusão das contribuições para o PIS/PASEP e da COFINS incidente sobre a receita da empresa.

Scanned with CamScanner

ARCE FL 25
ARCE FL 18
ARCE FL 22
ARCE FL 34

Note-se, ademais, que a utilização da palavra *impostos*, no plural, teve com certeza o propósito de abranger os vários tributos, até porque se devesse ser excluído apenas o ICMS, que é o único imposto incidente sobre o faturamento da energia elétrica, a principal receita da COELCE, não seria adequada a palavra *impostos*, no plural.

É certo que em Direito Tributário *imposto* é uma das espécies do gênero *tributo*. Melhor, portanto, teria sido o emprego da palavra *tributos*, em lugar de *impostos*, no citado contrato. Ocorre que não raramente se encontra a palavra impostos utilizada para designar os tributos, sem distinção. Assim, imposto pode significar "transferência compulsória de dinheiro ao governo (no passado também de mercadorias e serviços) por parte de indivíduos e instituições; tributo." (Novo Aurélio, Editora Nova Fronteira, 3ª impressão, pág. 1084). Ou então, ainda como sinônimo de tributo, a palavra imposto pode indicar "o conjunto de todas essas contribuições (o governo recolheu vultosa quantia em impostos)", como se vê em Houais. (Dicionário Houais da Língua Portuguesa, 1ª edição, Objetiva, Rio de Janeiro, 2001, pág. 1583).

Ressalte-se, finalmente, que o próprio legislador nem sempre se revela seguro quanto ao uso da espécie, *impostos*, em lugar do gênero, *tributos*. Assim é que cuidou de esclarecer, com o art. 217, introduzido no Código Tributário Nacional pelo Decreto-lei nº 27, de 14.11.66, que o disposto em alguns artigos do mesmo Código, entre eles o 17, não impedia a incidência e a exigibilidade das contribuições que enumerou. Ocorre que o art. 17 do Código Tributário Nacional refere-se a impostos e não a tributos. Assim, a não ser que se tome a espécie impostos, pelo gênero tributos, nada justifica aquele esclarecimento.

Pessoalmente, não tenho dúvida de que a palavra impostos, no contrato de que se cuida, foi utilizada para designar todos os tributos que incidem na receita da COELCE, e da qual devem ser deduzidos para que se tenha a final o faturamento líquido, sobre o qual devem ser calculados os percentuais a serem investidos, nos termos daquele contrato.

Voto, pois, no sentido de que assim seja respondida a presente consulta.

Fortaleza, 29 de novembro de 2001

Hugo de Brito Machado
Conselheiro Relator

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 216

ARCE FL 03

ARCE FL 25

ARCE FL 32

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Processos PADM/CET/0003/2013
Parecer PR/PRJ/0034/2013

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2013

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2013. Faturamento líquido de venda de energia elétrica. Interpretação. Receita de uso do sistema de distribuição. Consulta. Intenção das partes. Aplicação pretérita do convênio.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2013, a Coelce aduz na Carta nº 174/2013 (fls. 05/06), da Gerência de Regulação e Mercado, discordância quanto ao cômputo dos itens relativos a suprimento de energia elétrica (item 1.2), a receita pelo uso do sistema de distribuição (item 1.3) e a receita de sobrecontratação de energia (item 1.4) na base de cálculo da receita bruta. Nada obstante, envia as informações solicitadas (fl. 07). A Coordenadoria Econômico-Tarifária procede a uma análise da questão no Parecer PR/CET/0002/2013 (fls. 08/09), com enfoque especial para o item da receita pelo uso do sistema de distribuição, opinando ao final que se proceda a uma consulta a esta Procuradoria a respeito da inclusão desse item nos cálculos. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12) e do Voto no Processo nº 790/2001, da lavra do então Conselheiro da Arce Hugo de Brito Machado sobre cálculo do faturamento líquido (fls. 13/14). Os autos vieram a esta Procuradoria para manifestação acerca do tema (fl. 15).

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente as Coordenadorias de Regulação (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, inc. I), o ponto de discussão no presente processo diz respeito à interpretação do item 2.1.1. do convênio CD nº 048/98-DEJUR, precisamente quanto ao sentido e alcance da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***". Referido item foi reproduzido no inciso XIV da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98.

A Coelce (fls. 05/06) apenas apresenta o entendimento de que a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" não se enquadraria na noção de receitas oriundas da "***venda de energia elétrica***", sem apresentar razões fundadas que justifiquem esse entendimento. A CET (fls. 08/09), por sua vez, informa que o órgão vem considerando essa receita para fins de cômputo na base de cálculo. Algumas reflexões são necessárias para uma manifestação conclusiva.

Scanned with CamScanner

A interpretação literal da expressão "***venda de energia elétrica***" alude a um tipo muito específico de atividade, realizada pelos operadores que possuam concessão, permissão ou autorização para os serviços de energia elétrica (geração, transmissão e distribuição), que diz respeito à comercialização de energia elétrica entre esses agentes e para consumidores especiais, mediante contratos regulados ou livres (cf. Lei Federal nº 10.848/04 e Decreto Federal nº 5.163/04). Trata-se, assim, de atividade qualificada como "***compra e venda***", essencialmente distinta da noção de "***serviços***".

Dessa forma, interpretar literalmente a expressão implica considerar as atividades que não se enquadram na noção de serviços. Todavia, é de se ter em conta que o Convênio CD nº 048/98-DEJUR seja interpretado em conjunto com o Contrato de Compra e Venda de Ações SEFAZ nº 039/98 e o Contrato de Concessão nº 01/98, no sentido de que **esses instrumentos têm como pano de fundo a delegação da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica**. Logo, não há indícios seguros de que as partes intencionaram a inclusão nesse item somente as receitas oriundas daquele tipo de comercialização específica, **devendo-se, portanto, partir da premissa de que as partes se utilizaram da expressão de uma maneira atécnica**.

Ademais, observa-se a ausência de rol de definições e de menção específica da expressão "***venda de energia elétrica***" nesses instrumentos em outros pontos, que pudessem sinalizar o sentido que foi dado à expressão.

Em termos contábeis, o Manual de Contabilidade do Setor Elétrico (MCSE) estabelece distinção entre "***distribuição***" e "***comercialização***", sinalizando (p. 34-35) que:

> 16. A atividade de Distribuição é composta de linhas, redes, subestações e demais equipamentos associados, em tensões inferiores a 230 kV e tem por finalidade: (i) o serviço de distribuição de energia elétrica que consiste no provimento do livre acesso ao sistema para os fornecedores e consumidores; (ii) permitir o fornecimento de energia a consumidores, bem como quando for o caso; e (iii) suprimento de energia elétrica a outras concessionárias e permissionárias.
> [...]
> 18. A atividade de Comercialização é responsável pela compra e venda de energia elétrica.

Alertando para tal distinção, o MCSE estipula rubricas de 1º nível distintas para Distribuição e Comercialização, constando como espécies de receitas de operações específicas (de 4º nível) da primeira a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***" – tanto para "***Linhas, Redes e Subestações***" quanto para "***Sistema de Transmissão Associado***" (2º nível) (p. 136) –, e da segunda receitas de "***Fornecimento***", "***Suprimento***" e "***Energia Elétrica de Curto Prazo***" – da "***Comercialização de Energia Elétrica***" (2º nível) (p. 138).

Aparentemente, a "***receita pelo uso do sistema de distribuição***" se enquadraria na rubrica da "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***", pois, segundo o plano de contas, tal rubrica (p. 478):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 26 ARCE FL 28 ARCE FL 31 ARCE FL 27

> 2 Quando do uso do sistema, se a distribuição for realizada pela "Comercialização" da própria concessionária, o faturamento é único, ou seja, é feito com o faturamento do fornecimento ou suprimento. Dessa forma o débito na subconta 112.01.1 - Consumidores - Fornecimento ou 112.11.1.X - Concessionárias e Permissionárias - Encargos de Uso da Rede Elétrica é pelo valor constante do faturamento.

Tais anotações acusam uma interligação entre as rubricas, especialmente em se tratando da atividade de fornecimento de energia elétrica, para a qual ao próprio concessionário é autorizado estabelecer que parcela do faturamento do "***Fornecimento***" deverá ser destinado para a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***". Ou seja, se no faturamento do fornecimento regular de energia elétrica estão incluídas as receitas de disponibilidade da rede, **pode significar que o serviço de distribuição de energia elétrica, que é objeto de delegação, implica a conjunção dessas duas atividades.**

Demais disso, tomo nota do disposto na Resolução nº 414/10, que, ao estabelecer "***as condições gerais de fornecimento de energia elétrica***", inclui entre as espécies de contratos – além do de adesão para UC do grupo B (art. 60), do de fornecimento para UC do Grupo A (art. 63) e para iluminação pública (art. 68) – **o Contrato de Conexão às Instalações de Distribuição – CCD, o Contrato de Uso do Sistema de Distribuição – CUSD (art. 61) e o Contrato de Compra de Energia Regulada (art. 62), cujas tarifas são calculadas com base no montante de uso do sistema de distribuição (MUSD) ou de montante contratado com a própria distribuidora e cujos serviços são faturados pela própria concessionária. Aliás, segundo o art. 102, § 15, da Resolução, a "*distribuidora deve efetuar a cobrança pelos serviços atinentes à ultrapassagem dos montantes contratados de demanda de potência ativa ou de uso do sistema de distribuição – MUSD*"**. A Resolução estabelece inclusive o custo de disponibilidade do sistema elétrico para a UC do grupo B (art. 98).

A despeito da possibilidade de interpretação de "***venda de energia elétrica***" como "***comercialização de energia elétrica***" em sentido contábil, o que realmente se tem na relação com o consumidor comum não é propriamente uma "***venda***" de energia, mas um "***serviço***" de fornecimento (em cuja fatura é incluído o custo da geração da energia utilizada). Em outras palavras, no âmbito da interpretação do Convênio, embora fosse possível tal interpretação, também não há indícios seguros de que as partes intencionaram considerar apenas as receitas da rubrica contábil "***Comercialização***", nem que estaria excluída de plano a "***Receita pela Disponibilidade da Rede Elétrica***".

Entendo que, para o deslinde da questão, se deva observar o disposto nos arts. 112 e 113 do Código Civil:

> **Art. 112. Nas declarações de vontade se atenderá mais à intenção nelas consubstanciada do que ao sentido literal da linguagem.**
> **Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.**

Sobre o art. 112, alude Venosa (2006, p. 391-392):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 98 · ARCE FL 29 · ARCE FL 32 · ARCE FL 98

jurídicos devem ser interpretados segundo a boa-fé, considerando que a Coelce vinha concordando com os valores até então calculados nos últimos anos (até porque, nos termos do art. 111 do Código Civil, "***o silêncio importa anuência, quando as circunstâncias ou os usos o autorizarem***"), e que não há uma interpretação das normas legais, pactuadas e regulamentares que sugira com absoluta segurança (mas apenas de forma indiciária) que as receitas oriundas do uso do sistema de distribuição estariam fora do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" previsto no Convênio, **é razoável interpretar que tais receitas fazem parte do universo de receitas a serem levadas em consideração para o cálculo dos investimentos especiais**.

Nesse sentido, o que se pode dizer da insatisfação da concessionária, manifestada em sua Carta (fls. 05/06)? Sua discordância é uma sinalização de fato novo, ou seja, de mudança na manifestação de vontade em sentido contrário àquele que vinha sendo atribuído ao item 2.1.1. do Convênio desde sua celebração. Tal discordância, todavia, não pode ter efeitos retroativos *(ex tunc)*, mas somente prospectivos (*ex nunc*); mesmo assim, a mudança de manifestação está a ocorrer à revelia da outra parte conveniente, a saber, do próprio Estado do Ceará, e pode gerar impactos significativos no volume de investimentos especiais. **Não há previsão no Convênio de que as partes possam alterar unilateralmente os termos pactuados**. Dessa forma, saliento que, uma vez identificada a interpretação da expressão "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" que mais se aproxima da intenção das partes – ou pelo menos da intenção que até agora vinha sendo praticada –, **qualquer alteração dela deverá ser posta mediante aditivo ao Convênio CD nº 048/98-DEJUR, celebrado entre as partes (COELCE e Estado do Ceará), seja alterando o teor do item 2.1.1., seja estipulando uma cláusula interpretativa do mencionado item**.

Diante do exposto, opino pela interpretação de que a "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" seja incorporada na base de cálculo ("***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***") dos investimentos especiais realizados pela Coelce. Nada obstante, considerado o caráter opinativo desta manifestação, recomendo que a questão seja posta para decisão pelo Conselho Diretor, após juntada, pela CET, de cópias de todos os cálculos de que disponha, relativos aos investimentos especiais realizados nos anos pretéritos, de forma a atestar a prática da inclusão da "***Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição***" no cômputo do "***faturamento líquido de venda de Energia Elétrica***" e subsidiar a decisão do Conselho Diretor.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2013.

Alisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 19.962

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 30
ARCE FL. 29
ARCE FL. 32
ARCE FL. 33

PROCESSO PADM/CET/001/2016
PARECER PR/CET/07/2016
INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**
ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos recebidos em 17.fev.2016 com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6123, 6124, 61139.9, 6542.9, 6314.1 e 6355 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 006/2016 e 007/2016 (fls. 6/7), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 11/2016 (fls. 4/5) e 18/DR/2016 (fls. 8 a 17), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos "impostos") representa a base de cálculo do programa. Com relação aos "impostos", há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO

Scanned with CamScanner

ARCE FL. 34 ARCE FL. 30 ARCE FL. 31 ARCE FL. 32

PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS EM QUESTÃO

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA CONTÁBIL
→6123 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - CONSTITUIÇÃO	Conta de ajuste regulatório.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6124 - ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS - AMORTIZAÇÃO	Conta para registro de amortização, reclassificação, reversão ou transferência de saldos.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→61139.9 – BANDEIRA TARIFÁRIA	Prescreve o Decreto 8.401/2015: "[...] Art. 2º As bandeiras tarifárias serão homologadas pela ANEEL, a cada ano civil, considerada a previsão das variações relativas aos custos de geração por fonte termelétrica e à exposição aos preços de liquidação no mercado de curto prazo que afetem os agentes de distribuição de energia elétrica conectados ao Sistema Interligado Nacional – SIN. Art. 3º Os recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias pelos agentes de distribuição serão revertidos à Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. § 1º As bandeiras tarifárias serão aplicadas aos consumidores finais atendidos	**Ingressa no cálculo dos investimentos especiais eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias, tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.**

Scanned with CamScanner

	pelos agentes de distribuição mediante cobrança na tarifa de energia. § 2º Na aplicação das bandeiras tarifárias aos consumidores finais, não incidem os descontos previstos no art. 1º do Decreto nº 7.891, de 23 de janeiro de 2013. § 3º Os agentes de distribuição farão o recolhimento dos recursos provenientes da aplicação das bandeiras tarifárias em nome da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, diretamente para a Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias. Art. 4º Os recursos disponíveis na Conta Centralizadora dos Recursos de Bandeiras Tarifárias serão repassados aos agentes de distribuição, considerados os valores efetivamente realizados de que trata o art. 2º e a cobertura tarifária vigente [...]".	
→6542.9 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Valores relativos a variações positivas ou negativas dos itens da PARCELA A e demais ativos e passivos setoriais.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6314.1 – RECEBÍVEIS A IDENTIFICAR	Conta de natureza transitória com função de ajuste.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.
→6355 – ATIVOS E PASSIVOS SETORIAIS	Ativos e passivos setoriais a serem analisados em futuros reajustes/revisões tarifárias.	Não há subsunção à ideia de faturamento líquido para os fins do disposto no item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

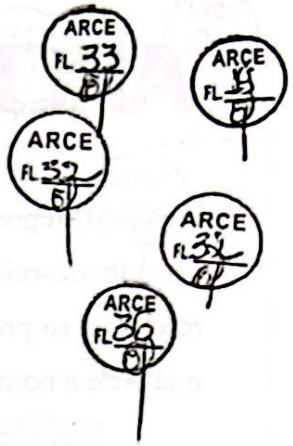
Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da estrutura evidenciada quando do exame do PROCESSO PADM/CET/002/2014, tão-somente, com a seguinte alteração: opina-se tecnicamente pelo ingresso na planilha de eventual resultado positivo com a sistemática de bandeiras tarifárias (conta 61139.9), tendo-se o cuidado de segregar duplicidades quando do exame do título contábil faturado.

Quando da conclusão do presente processo administrativo, sugere-se vista dos autos à delegatária, para os fins de cumprimento da garantia constitucional do devido processo legal e da Lei de Acesso à Informação (federal e estadual). É o parecer. Fortaleza, 24 de fevereiro de 2016.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ



PROCESSO PADM/CET/001/2015

PARECER PR/CET/01/2015

INTERESSADA: **Secretaria da Infraestrutura do Ceará**

ASSUNTO: **programa anual de investimentos especiais**

1. SINOPSE FÁTICA

Autos encaminhados pelo Sr. Coordenador Econômico-Tarifário no final do expediente do dia 13.fev.2015 (véspera do feriado de carnaval), com o propósito de prolação de parecer contábil sobre a inserção (ou não) das rubricas 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9 no cômputo da receita operacional bruta delimitada no Convênio 48/98-DEJUR.

Releve-se que o programa anual de investimentos especiais, objeto do convênio em referência (datado de 27 de março de 1998), fora celebrado entre o estado do Ceará e a Companhia Energética do Ceará (Coelce).

A Coordenadoria Econômico-Tarifária (CET), por meio dos ofícios CET 001/2015 e 006/2015 (fls. 3 e 9), solicitou à Coelce as informações contábeis necessárias ao cálculo do montante a ser aplicado. Por meio das cartas ns. 13/2015 (fl. 5 a 8) e 35/DR/2015 (fls. 11 a 13), a Coelce enviou os dados requisitados pela CET. Eis o relato útil do feito.

2. FUNDAMENTOS DA METODOLOGIA PADRONIZADA - CÁLCULO DOS INVESTIMENTOS ESPECIAIS

Consoante informação obtida no PARECER PR/CET/009/2014 (PROCESSO PADM/CET/002/2014), o item 2.1.1 do convênio 48/98-DEJUR consiste no fundamento normativo usado pela CET para o cálculo do valor do programa anual de investimentos especiais:

> A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo [...]
>
> b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]
>
> d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão; [...]

Observa-se, pois, que o faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos os

Scanned with CamScanner

ARCE FL 34 ARCE FL 37 ARCE FL 33 ARCE FL 00

impostos) representa a base de cálculo do programa. Com relação aos impostos, há voto do então conselheiro-relator Hugo de Brito Machado (fls. 13 e 14 do PROCESSO PADM/CET/002/2014), referente ao processo 790/2001, que define a sua composição: ICMS, COFINS, PIS e ISS. Em que pese a norma mencionar impostos, sua intelecção deve ser no sentido de tributos.

ARCE FL 33

No cômputo do faturamento bruto, historicamente, a CET considera as receitas provenientes dos seguintes itens: fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.

Quanto à receita pelo uso do sistema de distribuição, o parecer PR/PRJ/0034/2013 do departamento jurídico desta repartição (fls. 15 a 20 - PROCESSO PADM/CET/002/2014) exarou entendimento favorável à sua incorporação à respectiva base de cálculo.

Em síntese: o valor do programa anual de investimentos especiais é definido como 1% do faturamento líquido de venda (faturamento bruto menos a recuperação do ativo regulatório, menos impostos e contribuições, menos o encargo de capacidade emergencial) mais 2% da recuperação do ativo regulatório.

3. NATUREZA CONTÁBIL DAS RUBRICAS 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9

TÍTULO CONTÁBIL	SÍNTESE DA EXPLANAÇÃO DA COELCE	INFERÊNCIA DA CET
6113 – CVA VARIAÇÃO DE MERCADO DOS ENCARGOS SETORIAIS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6114 – RESPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo. Fenômeno preponderantemente econômico.

Scanned with CamScanner

	(fl.11). À fl. 12, a delegatária informa que a rubrica foi utilizada com a finalidade de contabilizar e amortizar posteriormente o lançamento dos bens totalmente depreciados que fazem parte da composição do ativo imobilizado em serviço. Acresce que o evento decorre do caráter provisório da apuração dos valores para os bens 100% depreciados, apontados no relatório de fiscalização 199/2007 e somente reconhecidos pelo órgão regulador durante o exercício de 2009.	
6115 – CVA PASSIVA	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6116 – CVA COMPONENTES FINANCEIROS	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
6117 – REC. ULTRAPASSAGEM DE DEMANDA E EXCED. REATIVOS	A rubrica tem por finalidade contabilizar as receitas auferidas com ultrapassagem de demanda e excedentes de reativos – registro como como obrigações especiais (fl. 12).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo - receita de sobrecontratação de energia.
6118 – REVISÃO TARIFÁRIA – RITO PROVISÓRIO	A conta representa a amortização do adiamento da revisão tarifária periódica de 2011 reconhecida no resultado conforme orientação contida no DESPACHO 4991/2011 (fl. 12).	O título nada tem a ver com a competência de 2014, mas 2011.
6119 – REPOSICIONAMENTO TARIFÁRIO - TRANSMISSORAS	Com base em OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a operadora registrou passivo regulatório referente ao ativo financeiro contemplado no parcela A da tarifa cobrada dos consumidores	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.

Scanned with CamScanner

	(fl.12).	
6121 (-) RECUPERAÇÃO DE ENERGIA LIVRE	Utilizada para registrar os valores recuperados mediante faturamento ao consumidor (fl.12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
6122 (-) RECUPERAÇÃO DA PARCELA A	A Cia. informa que recuperou todo o valor da parcela A no ano de 2008. O excedente de recuperação registrado no passivo para devolução aos consumidores foi contemplado no reajuste tarifário de 2009 (fl. 13).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61104.1 – CVA SOBRECONTRATAÇÃO	Valores realizáveis ou exigíveis em decorrência do contrato de concessão, com o objetivo de assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão e apresentar a realização dos componentes tarifários e da efetiva remuneração, com observância ao princípio da competência, no processo de confrontação de receitas e despesas (fl.11).	O título representa, substancialmente, variação econômica de custo.
61109.1 – ENERGIA LIVRE	Refere-se à energia gerada e disponibilizada no sistema não prevista nos contratos iniciais (apuração entre os meses de junho de 2001 a fevereiro de 2002). Conforme OFÍCIO CIRCULAR 2409/2007, a cia. procedeu à baixa da energia livre devido à não recuperação no prazo estabelecido pela Resolução Normativa Aneel 001/2004 (fl. 12).	Título sem movimentação. Não influencia no cálculo dos investimentos especiais.
61109.2 – SUBVENÇÃO CDE – DESCONTO TARIFÁRIO	Valor a ser repassado pela Eletrobras para cobertura de descontos incidentes sobre as tarifas de classes específicas de consumidores (fl. 13).	O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo – receita de sobrecontratação de energia.
61109.9 – OUTRAS RECEITAS	Registra as receitas de outras atividades empresariais que são todas e quaisquer atividades desenvolvidas pela própria concessionária e que não estão diretamente relacionadas à atividade-fim da delegação. Subdividem-se em atividades complementares e atípicas (fl.13).	Receitas acessórias. O título não se encaixa no conceito de fornecimento de energia elétrica (faturado, não faturado e baixa renda), suprimento de energia elétrica, receita pelo uso do sistema de distribuição e receita de venda de energia elétrica de curto prazo – receita de sobrecontratação de energia.

De acordo com o MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTÁBEIS, vigente para a competência de 2014, publicado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), eis a estrutura lógica dos títulos contábeis que iniciam pelo código 6 (SISTEMA DE RESULTADO):

Scanned with CamScanner

ARCE FL 37 — ARCE FL 36 — ARCE FL 23

Subsistema: 6 Resultado do Exercício Antes da Contribuição Social e do Imposto de Renda
Grupo: 61 Resultado Operacional
Subgrupo: 611 Receita Líquida
615 (-) Gastos Operacionais
63 Resultado Operacional Financeiro
631 Receita Financeira
635 (-) Despesa Financeira
67 Resultado Não Operacional
671 Outras Receitas
675 (-) Outras Despesas

ARCE FL 36

ARCE FL 40

Os títulos contábeis 6113 a 6122, 61104.1, 61109.1, 61109.2 e 61109.9, como iniciam com o código 6, inserem-se no resultado operacional. Contudo, à luz do princípio da essência sobre a forma, levando-se em consideração as especificidades ora evidenciadas, essas contas não parecem ajustar-se ao conceito de faturamento inserto no convênio 48/98-DEJUR.

4. PARECER

Para os fins de composição da planilha relativa ao cálculo dos investimentos especiais, para a competência de 2014, com substrato nos fundamentos expostos nos itens 2 e 3 do presente parecer, recomenda-se a manutenção da seguinte estrutura (PROCESSO PADM/CET/002/2014):

VARIÁVEIS
1. Faturamento bruto (1.1+1.2+1.3+1.4)
1.1 Fornecimento de energia elétrica (1.1.1+1.1.2+1.1.3-1.1.4)
1.1.1 Faturado
1.1.2 Não Faturado
1.1.3 Baixa Renda
1.1.4 Recuperação do Ativo Regulatório
1.2 Suprimento de Energia Elétrica
1.3 Receita pelo Uso do Sistema de Distribuição
1.4 Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo
2. Impostos e contribuições (2.1+2.2+2.3+2.4)
2.1 ICMS
2.2 COFINS
2.3 PIS
2.4 ISS
3. Encargo de Capacidade Emergencial
4. Faturamento Líquido (1 – 2 – 3)
5. Recuperação do Ativo Regulatório
6. Investimentos Especiais

É o parecer. Fortaleza, 18 de fevereiro de 2015.

Ana Paula de Oliveira Gomes
ANALISTA DE REGULAÇÃO

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

ARCE FL 38

ARCE FL 39

ARCE FL 22

Agência Reguladora de Serviços Públicos
Delegados do Estado do Ceará
Procuradoria Jurídica

Eloiza Luz
Assistente Adm. Financeiro II
Em: 10/01/14

Processos PADM/CET/0002/2014
Parecer PR/PRJ/0053/2014

ARCE FL 41

INTERESSADA: Companhia Energética do Ceará – Coelce

ASSUNTO: Programa Anual de Investimentos Especiais 2014

EMENTA: Regulatório. Energia Elétrica. Programa Anual de Investimentos Especiais 2014. Análise.

Por conta dos cálculos referentes ao Programa Anual de Investimentos Especiais 2014, provocada pela Coordenadoria Econômico-Tarifária no Ofiício OF/CET/0002/2014 (fls. 03/04), a Coelce apresenta resposta na Carta nº 013/2014 (fl. 05) com tabela (fl. 06). Com base nessa manifestação, a CET analisa os dados no Parecer PR/CET/0009/2014 (fls. 07/09), apontando e justificando divergências. Na oportunidade, junta cópias do Convênio CD nº 048/98-DEJUR (fls. 10/12), do Relatório e Voto do Conselheiro Hugo de Brito Machado no Processo nº 790/2001 (fls. 13/14) e do Parecer PR/PRJ/0034/2013 (fls. 15/20), de minha lavra.

Após encaminhados à Presidência do Conselho Diretor, os autos foram remetidos à Procuradoria Jurídica para análise.

É o que importa relatar. Passamos a opinar.

Observada a competência desta Procuradoria para assessorar juridicamente o Conselho Diretor e emitir pareceres jurídicos para subsidiar suas decisões (Decreto nº 25.059/98, art. 8º, incs. I e II), a análise restringir-se-á às questões atinentes à possibilidade jurídica e às divergências constatadas.

No primeiro aspecto, o Convênio CD nº 048/90-DEJUR, estabelecido entre Estado do Ceará e Coelce, impõe a esta, na cláusula 2.1.1, a "***aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo***". Ademais, de longa data esta Arce, na condição de entidade reguladora do serviço por delegação da Aneel, vem mediando essa relação específica entre Poder Concedente e concessionária na auditagem dos valores devidos.

Já no que tange ao mérito, a análise da CET resultou em valores divergentes. No Parecer PR/CET/0009/2014, foram esclarecidos os pontos-chave da divergência, a saber: **a)** dedução de parcela relativa à recuperação de ativo regulatório; e **b)** desconsideração de resultado negativo. Cabe salientar que a manifestação da Coelce não levantou quaisquer explicações relativas aos cálculos, limitando-se a informar acerca da provisoriedade dos cálculos.

Scanned with CamScanner

Quanto ao primeiro item, entendo que a manifestação técnica da CET (cf. fl. 08) é suficiente para justificar a separação nas contas e evitar duplicidade de faturamento, favorecendo a concessionária. Já em relação ao segundo, conforme ressalta a CET, a "***Receita de Venda de Energia Elétrica de Curto Prazo***" obteve resultado negativo. Levando em consideração que o Convênio fala em faturamento líquido como "***faturamento bruto menos impostos***", trata-se de coisa diversa de lucro, que pressupõe o desconto relativo a despesas e resultados negativos. Logo, assiste razão à CET ao desconsiderar saldos negativos nessa rubrica.

Entretanto, verifico que no cálculo da parcela relativa a "***Fornecimento de energia elétrica***", a CET (cf. fl. 09) considerou no cômputo o desconto da parcela referente ao fornecimento não faturado (item 1.1.2) que, em 2013, resultou em saldo negativo. Por um imperativo de coerência, pela mesma lógica da exclusão de saldos negativos para as receitas de venda de energia elétrica de curto prazo, deveria ser desconsiderado o saldo negativo referente ao fornecimento não faturado. E não vejo razões *a priori* para que o saldo negativo seja considerado pelo fato de se tratar de subitem do cálculo do fornecimento, já que esse item deve ser considerado "a crédito" (somado), diversamente do item 1.1.4 que, por sua natureza, é tomado "a débito" (subtraído). Todavia, haja vista as limitações de conhecimento técnico deste Analista de Regulação, **recomendo que os autos sejam devolvidos à CET para se manifestar acerca desse ponto específico**.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Fortaleza, 10 de fevereiro de 2014.

Álisson José Maia Melo
Analista de Regulação
OAB/CE 19.962

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

FISCALIZAÇÕES NA ENEL CE REALIZADAS PELA ARCE NOS ÚLTIMOS 5 ANOS

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Tipo de Fiscalização
5/2018	12/04/2018	2018	Fiscalização de indicadores DER e FER	Punitivo
14/2018	15/05/2018	2018	Demandas ANEEL (Referente a Análise de Demandas do TR 2018)	Análise de processos da Enel CE
15/2018	11/06/2018	2018	Análise de ligações novas (Fiscalização de campo do TR – Repactuada para set/18)	Análise de processos da Enel CE
17/2018	18/07/2018	2018	Atividade: Fiscalização na Sede. Indicadores de Continuidade	Punitivo
36/2018	10/09/2018	2018	Atividade: Fiscalização na Sede. Apuração do Teleatendimento.	Punitivo
0003/2019	08/05/2019	2019	Fiscalização de Escritório – Atendimento a pedido de ligação com obras	Análise de processos da Enel CE
0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização na sede – Análise – Procedimento de Geração Distribuída	Análise de processos da Enel CE
0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização de Campo – Análise – Atendimento nas agências e telefônico	Análise de processos da Enel CE
0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização na sede – Análise – Procedimento de Geração Distribuída	Acompanhamento de Planos de Resultados
0004/2019	21/05/2019	2019	Fiscalização de Campo – Análise – Atendimento nas agências e telefônico	Acompanhamento de Planos de Resultados
0006/2019	10/10/2019	2019	Análise de Faturamento Enel – FATURAS DUPLICADAS	Punitivo
8/2019	04/11/2019	2019	Tratativa da reclamação da CAGECE quanto a nível de tensão em estações de bombeamento no município de Itapipoca	Análise de processos da Enel CE
0002/2020	09/01/2020	2020	FISCALIZAÇÃO DEC/FEC	Punitivo
PVIR/CEE/0004/2020	15/06/2020	2020	Fiscalização de cumprimento de Determinações e regularização de Não Conformidades.	Análise de processos da Enel CE
PVIR/CEE/0006/2020	29/06/2020	2020	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Faturamento	Análise de processos da Enel CE
PVIR/CEE/0006/2020	29/06/2020	2020	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Faturamento	Acompanhamento de Planos de Resultados
PVIR/CEE/0011/2020	30/06/2020	2020	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Continuidade	Análise de processos da Enel CE
PVIR/CEE/0008/2020	30/06/2020	2020	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Ligação com obras	Análise de processos da Enel CE
PVIR/CEE/0011/2020	30/06/2020	2020	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Continuidade	Acompanhamento de Planos de Resultados
PVIR/CEE/0008/2020	30/06/2020	2020	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Ligação com obras	Acompanhamento de Planos de Resultados
PVIR/CEE/0009/2020	02/07/2020	2020	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Módulo 11 (Faturas e informações suplementares) – PRODIST	Análise de processos da Enel CE
PVIR/CEE/0009/2020	02/07/2020	2020	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Módulo 11 (Faturas e informações suplementares) – PRODIST	Acompanhamento de Planos de Resultados

Scanned with CamScanner

Número do Processo	Data de Abertura do Processo	Ano	Descrição da Fiscalização	Tipo de Fiscalização
PVIR/CEE/0010/2020	08/07/2020	2020	Verificação do TUSD cobrado pela Enel.	Punitivo
PVIR/CEE/0012/2020	22/07/2020	2020	Verificação do cumprimento de decisões da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL contidas nos Despachos 4.050/2015 e 957/2016 – Monsenhor Tabosa	Análise de processos da Enel CE
00584981/2021	15/01/2021	2021	Fiscalização BDGD	Análise de processos da Enel CE
01296157/2021	02/02/2021	2021	ICI - Indicadores de Continuidade Individuais	Análise de processos da Enel CE
04332979/2021	11/05/2021	2021	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Atendimento	Análise de processos da Enel CE
04716955/2021	19/05/2021	2021	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Suspensões de Fornecimento - REN 878	Análise de processos da Enel CE
05789085/2021	18/06/2021	2021	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Fiscalização dos Bens da União sob Administração da Eletrobras (BUSA)	Análise de processos da Enel CE
09290174/2021	22/09/2021	2021	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Cobrança de bandeiras tarifárias pela ENEL CE da classe Rural.	Análise de processos da Enel CE
09540944/2021	29/09/2021	2021	TRD - Produto 1.2. Fiscalização - Sem Deslocamento – Análise – Fiscalização a qualidade do fornecimento ao município de Acaraú	Análise de processos da Enel CE
05889375/2022	10/06/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Faturamento	Análise de processos da Enel CE
05889740/2022	10/06/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Atendimento	Análise de processos da Enel CE
05889375/2022	10/06/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Faturamento	Acompanhamento de Planos de Resultados
05889740/2022	10/06/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Atendimento	Acompanhamento de Planos de Resultados
06629881/2022	01/07/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Ligação com obras	Análise de processos da Enel CE
06629881/2022	01/07/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento – Análise – Ligação com obras	Acompanhamento de Planos de Resultados
11262869/2022	28/11/2022	2022	TRD - Produto 1.1. Fiscalização – Com Deslocamento –Ação Fiscalizadora – Ligação com obras (Punitivo)	Punitivo
11927534/2022	14/02/2023	2023	TRD - Produto 1.2. Fiscalização – Sem Deslocamento – Análise – Aplicação da TSEE pela Enel CE	Análise de processos da Enel CE
03510257/2023	03/04/2023	2023	Plano de Resultados referente ao tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026	Acompanhamento de Planos de Resultados
07320983/2023	18/08/2023	2023	Acompanhamento do Plano de Resultados do indicador de continuidade DEC Global da Concessionária Enel	Acompanhamento de Planos de Resultados

Scanned with CamScanner

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO

MULTAS APLICADAS À ENEL CE NOS ÚLTIMOS 5 ANOS PELA ARCE

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ
AV. General Afonso Albuquerque Lima, S/N – Cambeba
Fortaleza/CE | CEP: 60.822-325 • Telefone: (85) 3194.5600

Scanned with CamScanner

Data do AI	Descrição da Fiscalização	Processo Punitivo	Auto de Infração	Vlr multa ARCE	Vlr multa ANEEL	Vlr pago	Data pag
21/12/2018	Indicadores de Continuidade Individuais	PCEE/CEE/0038/2018	1001/2018-ARCE-SFE	R$ 260.278,77	R$ 260.278,77	R$ 242.652,72	25/02/2019
28/02/2019	Fiscalização de indicadores DER e FER (Reclamações de consumidores)	PCEE/CEE/0001/2019	0001/2019-ARCE-SFE	R$ 730.693,29	R$ 730.693,29	R$ 785.787,56	16/10/2020
08/04/2019	Apuração do Teleatendimento	PCEE/CEE/0002/2019	0002/2019-ARCE-SFE	R$ 3.793.041,31	R$ 2.905.998,00	R$ 3.558.394,55	12/12/2022
11/10/2019	Atendimento a pedido de ligação com obras	PCEE/CEE/0007/2019	0003/2019-ARCE-SFE	R$ 323.715,39	R$ 323.715,39	R$ 323.715,39	21/10/2019
06/05/2020	Análise de Faturamento Enel – Emissão de faturas duplicadas	PCEE/CEE/0007/2020	0001/2020-ARCE-SFE	R$ 284.229,60	R$ 284.229,60	R$ 350.312,98	14/07/2021
03/06/2020	Indicadores de Continuidade Coletivos (DEC/FEC)	PVIR/CEE/0005/2020	0002/2020-ARCE-SFE	R$ 26.019.274,99	R$ 2.993.083,93	R$ 3.227.143,09	24/03/2022
17/03/2021	Verificação da tarifa TUSD cobrada pela Enel	02622171/2021	0001/2021-ARCE-SFE	R$ 119.393,80	R$ 119.393,80	R$ 89.545,35	06/04/2021
31/03/2023	Atendimento a pedidos de ligação com obras	03435751/2023	0001/2023-ARCE-SFE	R$ 23.347.965,06	R$ 23.347.965,06	R$ 17.510.973,80	22/04/2023
			TOTAL	**R$ 54.878.592,21**	**R$ 30.965.357,84**	**R$ 26.088.525,44**	

TOTAL POR ANO	Vlr multa ARCE	Vlr multa ANEEL	Vlr pago
2018	R$ 260.278,77	R$ 260.278,77	R$ 242.652,72
2019	R$ 4.847.449,99	R$ 3.960.406,68	R$ 4.667.897,50
2020	R$ 26.303.504,59	R$ 3.277.313,53	R$ 3.577.456,07
2021	R$ 119.393,80	R$ 119.393,80	R$ 89.545,35
2023	R$ 23.347.965,06	R$ 23.347.965,06	R$ 17.510.973,80
TOTAL	**R$ 54.878.592,21**	**R$ 30.965.357,84**	**R$ 26.088.525,44**

Scanned with CamScanner

Atuação do DECON/CE em face da ENEL: uma análise do contrato de concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/1998 sob a óptica do Direito do Consumidor

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

CONTEXTO

- Em 19 de abril de 2022, a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, aprovou o reajuste tarifário médio anual de 24,85% (vinte e quatro vírgula oitenta e cinco por cento) da tarifa de luz no Estado do Ceará, o que gerou grande repercussão na mídia nacional e regional:







MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

MEDIDAS ADOTADAS PELO MPCE

- Foram traçadas medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis na apuração do descumprimento das obrigações da ENEL, constantes no Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/1998, bem como elaborada a análise das justificativas para os reajustes anuais.

a) Medida Extrajudicial

- Como ação extrajudicial, foi criada uma Comissão, ora composta pelos promotores de Justiça Hugo Vasconcelos Xerez, José Silderlandio do Nascimento, Juliana Cronemberger de Negreiros Moura e Thiago Marques Vieira.

- Dos trabalhos da referida comissão, resultou-se o documento intitulado "Análise do Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/1998 sob a Ótica do Direito do Consumidor e do Direito Administrativo", o qual além de analisar o contrato de concessão entre a ENEL e o Estado do Ceará, também examinou relatórios sobre reclamações de consumidores apresentadas no software do Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor – SINDEC, na plataforma Consumidor.gov e na Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

- Instauração de um procedimento de ofício em face da Enel que, ao final, culminou com a aplicação de uma sanção de multa no importe de 3.000.000 (três milhões) de UFIRCE, que equivale a quantia de R$ 16.476.840,00 (dezesseis milhões e quatrocentos e setenta e seis mil e oitocentos e quarenta reais).

b) Medida Judicial

- Mesmo antes da constituição da sobredita comissão, no dia 29 de abril do ano de 2022, o Programa Estadual de Defesa do Consumidor – DECON, ingressou com Ação Civil Pública (processo nº 0804937-09.2022.8.06.0001) em face da ENEL, visando, em suma, a suspensão do aumento nas contas de energia em todo o Estado, tendo o juízo da 28ª Vara Cível da Comarca de Fortaleza determinado a remessa do referido processo à Justiça Federal, haja vista a necessidade de inclusão da ANEEL no polo passivo.

DADOS DO SINDEC

- Os principais assuntos e problemas demandados por consumidores em face da ENEL extraídos do SINDEC são: fatura duplicada, solicitação de inclusão na modalidade baixa renda na fatura, cobrança indevida (seguro não solicitado, plano odontológico, cartão de todos), acordo para pagamento, descumprimento dos prazos estabelecidos nas normas, dano ocasionado ao consumidor, contestação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), consumo elevado, corte indevido de energia e consumo acumulado.



- Entre o mês de maio de 2007 a maio de 2022, a respeito dos atendimentos de consumidores contra a concessionária chegaram a **14.836 registros**.

MPCE Ministério Público do Estado do Ceará

DECON-CE Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

- Pela análise dos números apresentados, o crescimento exponencial, a partir do ano de 2016, das demandas apresentadas em desfavor da concessionária de energia elétrica, sendo esse, justamente, o período de transição da COELCE para ENEL.

- Um dos principais motivos da diminuição dos números em 2020 e 2021 (total de 2.961 registros), comparado a 2018 e 2019 (total de 5.384 registros), foram os efeitos das restrições impostas pelo isolamento social em decorrência da pandemia.

- De acordo com os cadastros gerados a partir de 2008, percebe-se que **a partir de 2016, período em que ocorreu a transição da COELCE para a ENEL, a situação da empresa concessionária se agravou no ranking das empresas mais reclamadas, tendo a fornecedora, a partir daí, figurado entre as dez empresas mais reclamadas no âmbito do DECON.**

- Ainda que tenham diminuído os indicadores dos anos 2020 e 2021, em relação a 2018 e 2019, repita-se, em decorrência da pandemia e outras questões pontuais**, é possível observar uma abundância significativa nos registros dos atendimentos de consumidores contra a fornecedora de serviços elétricos cearense, uma vez que foram computados em 2020 e 2021 a quantidade de 2.961 atendimentos no SINDEC.**

- Adicione-se, ainda, que **o DECON conta com três unidades descentralizadas no interior do Estado: Juazeiro do Norte, Sobral e Maracanaú, não estando dentro dos números acima apontados os registros dos atendimentos realizados nessas cidades.**

- Finalmente, é importante considerar que **essas informações e dados não incluem os atendimentos realizados pelo PROCON da Assembleia Legislativa do Ceará, PROCON Fortaleza, PROCON Maracanaú, PROCON Caucaia, PROCON Guaiúba, PROCON Câmara de Camocim, PROCON Câmara de Itapajé, PROCON Câmara de Quixeré e PROCON Câmara de Paracuru**, os quais também registram queixas da população em face da distribuidora.

DADOS DO Consumidor.gov

- A ENEL aderiu à plataforma "consumidor.gov.br" em 03 de novembro de 2016 e foram registradas **8.939 demandas de consumidores** em face da concessionária até junho de 2022.

- Ainda de acordo com os dados extraídos da plataforma, do início de 2022 até o início de junho, foram finalizadas 962 demandas de consumidores em face da distribuidora. A título de comparação, considerando o mesmo período, **o somatório dos registros finalizados na plataforma consumidor.gov.br, em face das concessionárias do serviço de energia elétrica dos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas, é menor do que a quantidade dos registros finalizados em face da ENEL.**

- **O somatório das queixas dos consumidores na plataforma em face das concessionárias de serviço de energia elétrica dos cinco Estados supracitados (Neoenergia Pernambuco – CELPE, Neonergia Cosern, Energisa Paraíba, Energisa Sergipe e Equatorial Alagoas), perfaz o total de 872 demandas finalizadas, ou seja, 90 registros a menos do que os finalizados em face da ENEL.**

- O índice médio de solução da ENEL na plataforma era de 70,6%, ou seja, 29,4% das solicitações não foram resolvidas. Do total dos registros, **a companhia levou em média mais de uma semana para atender os requerimentos, que muitas vezes versam sobre problemas urgentes, como a suspensão indevida do fornecimento de energia.**

- No ano corrente (2023), a nota de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela concessionária, em um percentual de 1 a 5, é de 2,5, e o prazo médio de respostas é de 7,1 dias.

DADOS DA ANEEL

- Segundo dados constantes no site da ANEEL, foram registrados, de 2010 até 2022, **1.409.744 (um milhão quatrocentos e nove mil setecentos e quarenta e quatro) reclamações comerciais recebidas pela Enel Ceará.**

Reclamações Comerciais por Distribuidora - Resumo Concessionárias e Permissionárias - Enel Distribuição Ceará						
		Reclamações Encerradas				
Ano	Quantidade Reclamações Recebidas	Quantidade	Procedentes	% Procedentes/ Encerradas	Improcedentes	% Improcedentes/ Encerradas
2010	43.282	43.212	31.296	72,42	11.916	27,58
2011	74.310	65.839	51.403	78,07	14.436	21,93
2012	73.858	65.897	24.118	36,60	41.779	63,40
2013	66.015	58.370	10.678	18,29	47.692	81,71
2014	72.413	70.380	12.946	18,40	57.414	81,60
2015	72.126	71.526	16.049	22,44	55.477	77,56
2016	66.672	51.146	7.798	15,25	43.348	84,75
2017	32.317	21.463	9.920	46,22	11.543	53,78
2018	44.120	35.117	15.580	44,37	19.537	55,63
2019	257.874	198.764	113.003	56,85	85.761	43,15
2020	334.776	374.916	189.597	50,57	185.319	49,43
2021	194.148	190.874	63.437	33,24	127.437	66,76
2022	77.833	73.838	20.020	27,11	53.818	72,89

- Nota-se, dos dados da tabela acima, um aumento exponencial de reclamações comerciais ao passar dos anos. **O aumento se mostrou mais acentuado entre os anos de 2019 e 2021, que corresponde ao período de maior número de reclamações registradas nos últimos 11 (onze) anos, sendo 257.874 em 2019, 334.776 em 2020 e 194.148 em 2021.**

- **Apenas nesse período de três anos (2019, 2020 e 2021), concentram-se mais de 55% das reclamações apuradas em quase 12 anos, ou seja, mais da metade dos registros foram acumulados nos últimos três anos.**

- Em 2019, as principais reclamações foram: apresentação/entrega de fatura, variação do consumo, erro de leitura, faturas, outros, prazos e atendimento, totalizando 257.874 reclamações comerciais naquele ano.

- No ano de 2020, similar ao ano anterior, sobressaem-se as seguintes reclamações: variação do consumo, apresentação/entrega de fatura, erro de leitura, outros, faturas, prazos e atendimento. Neste período, registrou-se a maior incidência de reclamações, totalizando 334.776.

- No ano de 2021, constatou-se 194.148 reclamações comerciais, tendo como principais assuntos: variação do consumo, apresentação/entrega de fatura, erro de leitura, faturas, cobrança por irregularidade, suspensão indevida, atendimento e prazos.

- Conclui-se, enfim, que **as principais reclamações comerciais nos últimos três anos referem-se à variação do consumo, erro de leitura, faturas, prazos, atendimentos e apresentação/entrega de fatura.** Se comparados aos dados levantados pelo SINDEC, verifica-se uma semelhança quanto aos seguintes assuntos: cobrança indevida/abusiva, fatura duplicada, descumprimento de prazo, falha no atendimento e inexecução ou má prestação do serviço.

Dos Índices DER e FER computados pela ANEEL

- Visando a entender como é resolvida a reclamação que é registrada, **a ANEEL dispõe do índice DER (Duração Equivalente de Reclamação), que calcula o tempo médio para solução das reivindicações, e um indicativo chamado FER (Frequência Equivalente de Reclamação), que mede a frequência de ocorrência de uma reclamação a cada mil unidades consumidoras**, em outras palavras, calcula-se quantas reclamações são registradas por distribuidora a cada mil consumidores.

- Quanto maior o índice DER, maior foi a morosidade para atendimento da demanda. E um valor alto do índice FER consiste em uma elevada quantidade de reclamações a cada mil unidades consumidoras. Na tabela a seguir, constam esses indicativos da Enel Ceará entre os anos de 2010 e 2021:

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | Histórico DER/FER por Distribuidora

Concessionária | Enel Distribuição Ceará

Histórico DER/FER por Distribuidora
Enel Distribuição Ceará

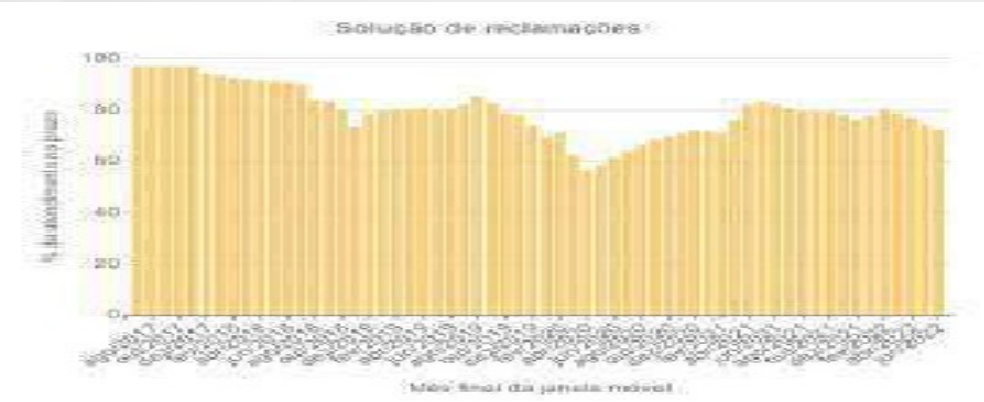
Ano	DER	FER
2010	6,04	10,96
2011	15,02	17,32
2012	243,42	7,94
2013	69,15	3,35
2014	154,49	3,93
2015	711,97	4,75
2016	142,19	2,28
2017	116,92	2,85
2018	160,94	4,40
2019	197,84	30,31
2020	308,43	49,80
2021	292,15	15,61

- Nota-se uma diferença expressiva dos valores apresentados no ano de 2010 (primeiro ano computado) para o ano de 2021 (último ano computado). **No ano de 2010, o DER foi de 6,04 e o FER de 10,96. Já no ano de 2021, registrou-se DER de 292,15 e FER de 15,61, o que demonstra um aumento intensamente expressivo da morosidade da distribuidora de energia em solucionar o problema que foi reclamado e da frequência de reclamações, ao longo dos anos.**

- A ENEL/CE demonstra uma piora da qualidade do atendimento em níveis exorbitantes, atingindo os maiores DERs nos anos 2015, 2020 e 2021 e os maiores FERs em 2019 e 2020.

- Tratando-se dos índices DER e FER, em um universo de 53 distribuidoras de energia elétrica, a ANEEL aferiu que Enel Ceará esteve entre as nove piores concessionárias de energia do Brasil em 2019, 2020 e 2021. Em destaque, tem-se **o FER de 2020, que colocou a Enel na última posição dentre as concessionárias**.

- A ANEEL dispõe do seguinte gráfico relativo aos anos 2017 a 2022, que foi retirado do Painel de Desempenho das Distribuidoras Elétricas. Esta plataforma permite interpretação da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras de energia de maneira visual e gráfica:



- Percebe-se a queda na porcentagem de reclamações resolvidas no prazo previamente estabelecido, em especial no ano de 2020**. Os dados demonstram que o grande contingente de reclamações recebido pela concessionária não foi solucionado no prazo máximo estabelecido.**

MPCE Ministério Público do Estado do Ceará

DECON-CE Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

O ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC) medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

- O Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC), também conhecido como "ranking da continuidade", tem como finalidade avaliar o nível de continuidade das distribuidoras em relação aos limites estabelecidos para sua área de concessão, comparando o desempenho de uma distribuidora em relação às demais do Brasil.

- **No ranking de 2019, a ENEL ocupa a 26ª posição entre as grandes distribuidoras do país, ou seja, é a 4ª pior empresa das 29 de seu grupo no que se refere à qualidade do serviço prestado** nos quesitos duração e frequência de interrupções.

- **Já em 2020 a ENEL Ceará foi a 2ª pior empresa do país** e a concessionária Neoenergia Pernambuco – CELPE a 12ª pior empresa do país, a Neonergia Cosern a 27ª pior empresa do país, a Energisa Paraíba a 19ª pior empresa do país e a Energisa Sergipe a 18ª pior empresa do país. Já a concessionária Equatorial Alagoas não está no ranking da ANEEL de 2020.

- Por fim, **em 2021, a ENEL Ceará teve o 5º pior índice do país.** Note-se que a Neoenergia Pernambuco – CELPE teve o 13º pior índice do país, a Neonergia Cosern o 29ª pior índice do país, a Energisa Paraíba o 27º pior índice do país e a Energisa Sergipe a 17º pior índice do país. De igual modo, como ocorreu nos anos anteriores, a Equatorial Alagoas não está no ranking da ANEEL de 2021.

- Isso evidencia que. **as unidades consumidoras abastecidas pela ENEL Ceará tiveram um tempo de interrupção do serviço muito superior à média das concessionárias dos de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas nos anos de 2019, 2020 e 2021.**

Índice de Satisfação do Consumidor medido pela ANEEL – IASC

- O IASC é obtido anualmente a partir de pesquisa amostral realizada com consumidores de todas as distribuidoras, concessionárias e permissionárias, que atuam no território nacional. Estima-se que são realizadas cerca de 27.000 entrevistas. A seguir, tem-se a colocação das distribuidoras de energia elétrica no nordeste, por valor do IASC, no ano de 2019:

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria | Nordeste | 2019

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	65,36	Sulgipe	76,69
Nordeste	65,36	Energisa Borborema	70,36
Nordeste	65,36	Cosern	67,55
Nordeste	65,36	Celpe	66,26
Nordeste	65,36	Energisa Sergipe	65,94
Nordeste	65,36	Coelba	65,73
Nordeste	65,36	Energisa Paraíba	65,14
Nordeste	65,36	Equatorial Alagoas	64,20
Nordeste	65,36	Cemar	61,85
Nordeste	65,36	Equatorial Piauí	61,44
Nordeste	65,36	Enel Distribuição Ceará	61,29

- **No ano de 2019, a ANEEL aferiu que, dentre todas as distribuidoras do Nordeste, o índice de satisfação do consumidor com a Enel Distribuição Ceará foi o menor, indicando a maior reprovação dos consumidores.** O IASC de 61,29 proporcionou para a ENEL/CE a pior posição do ranking.

- Já no ano de 2020, apesar de uma pequena melhora, a Enel Ceará continuou entre as piores do Nordeste, ficando entre as três piores:

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria | Nordeste | 2020

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	63,09	Sulgipe	76,01
Nordeste	63,09	Energisa Paraiba	70,16
Nordeste	63,09	Energisa Borborema	68,42
Nordeste	63,09	Energisa Sergipe	66,82
Nordeste	63,09	Cosern	66,08
Nordeste	63,09	Cemar	62,23
Nordeste	63,09	Coelba	61,91
Nordeste	63,09	Celpe	61,52
Nordeste	63,09	Enel Distribuição Ceará	57,10
Nordeste	63,09	Equatorial Piauí	56,42
Nordeste	63,09	Equatorial Alagoas	59,25

- Em 2021, a distribuidora do Ceará retorna à última colocação com um índice de satisfação do consumidor menor ainda, 44,61:

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria | Nordeste | 2021

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	54,61	Sulgipe	66,34
Nordeste	54,61	Energisa Paraiba	59,57
Nordeste	54,61	Energisa Borborema	58,25
Nordeste	54,61	Energisa Sergipe	57,54
Nordeste	54,61	Cemar	56,98
Nordeste	54,61	Cosern	55,62
Nordeste	54,61	Equatorial Alagoas	53,36
Nordeste	54,61	Celpe	52,99
Nordeste	54,61	Coelba	52,19
Nordeste	54,61	Equatorial Piauí	51,27
Nordeste	54,61	Enel Distribuição Ceará	44,61

- Nota-se, portanto, o reflexo da queda exponencial da qualidade da prestação do serviço na satisfação do consumidor. **Todos os indicativos apontam piora da qualidade comercial e se corroboram com a proporcional insatisfação de quem consome o serviço prestado pela Enel Ceará.**

DAS MULTAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PELO DECON CONTRA A ENEL

- Foi com o respaldo do sobredito poder de polícia, em consequência dos vícios da má prestação do serviço por parte da empresa ENEL, que este órgão vem aplicando multas como medida administrativa em desfavor da concessionária, por desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor e a legislação correlata. A seguir, tem-se o levantamento das multas aplicadas pelo DECON/CE até outubro de 2023:

MULTAS APLICADAS PELO DECON/CE – ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - 2015 A OUT/2023	
ANO	**MULTAS APLICADAS**
2015	R$ 241.075,80
2016	R$ 138.735,11
2017	R$ 326.409,08
2018	R$ 496.911,35
2019	R$ 454.276,46
2020	R$ 102.994,98
2021	R$ 644.574,73
2022	R$ 2.715.757,11
2023 (até 01/10/2023)	R$ 14.788.317,90
Total:	R$ 19.909.052,52

- Pondera-se, portanto, que **o volume de multas aplicadas contra a ENEL é ainda maior, uma vez que o período utilizado no presente documento, é decorrente do fato de que o sistema do FDID somente permite a extração do quantitativo das multas a partir de 2015.**

- Ressalte-se que, antes de ser aplicada penalidade administrativa de multa, são concedidas três oportunidades para empresa solucionar a demanda do consumidor, quais sejam: a) no atendimento preliminar realizado pela preposta da fornecedora do serviço; b) no recebimento da carta de informação preliminar (CIP) e c) na abertura da reclamação em que é designada audiência de conciliação.

- Portanto, a ENEL não resolve as demandas dos consumidores trazidas a este órgão, havendo, pois, a inserção do nome da empresa no cadastro de reclamações fundamentadas e a concessionária é consequentemente multada diante do desrespeito aos consumidores.

DA OMISSÃO REITERADA DA CONCESSIONÁRIA EM OUTROS ESTADOS – CPI's instauradas

- **Por fim, importa mencionar que a Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro e a Assembleia Legislativa de São Paulo já instauraram CPI's em face da Enel pelos mesmos motivos que foram determinantes para a instauração da comissão em solo cearense**, quais sejam, a falha na prestação de serviço, a baixa qualidade do serviço ofertado, ausência de infraestrutura, a atuação operacional, oportunidade, ainda, em que estão sendo analisados os contratos firmados.



MPCE Ministério Público do Estado do Ceará

DECON-CE Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

CPI - ENEL

Informações ou consultas: cpienel@al.sp.gov.br

Comissão Parlamentar de Inquérito criada pelo Ato nº 99/2023, do Presidente da Assembleia, mediante Requerimento nº 296/2023, com a finalidade de "apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, investigando em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética".

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

TERMO INICIAL DE PROCEDIMENTO

PGA Nº 09.2022.00043730-2

Data de abertura: 12/12/2022

Assunto: Acompanhamento de Feitos Judiciais/Administrativos

Objeto do Procedimento: Relatório da Comissão instituída pela Portaria nº 1975/2022/SEGE

Maisa Martins de Melo Soares
Assessora Jurídica

MPCE
Ministério Público do Estado do Ceará

Análise do Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/1998 sob a Ótica do Direito do Consumidor e do Direito Administrativo

1. APRESENTAÇÃO

Em 02 de maio de 2022, o Procurador-Geral de Justiça, por meio da portaria nº 1975/2022/SEGE, proferida nos autos processo SAJ MP nº 09.2022.00015642-0, criou comissão com objetivo de adotar medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis na apuração do descumprimento das obrigações da ENEL, constantes no contrato de concessão, assim como para analisar a qualidade da prestação do serviço da concessionária ao povo cearense.

Referida comissão originou-se após a diretoria da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) aprovar o reajuste médio anual de 24,85% da tarifa de luz no Ceará, que passou a vigorar em abril de 2022.

Para compor a comissão, foram designados os promotores de justiça Hugo Vasconcelos Xerez, José Silderlandio do Nascimento, Juliana Cronemberger de Negreiros Moura e Thiago Marques Vieira.

No estrito cumprimento das determinações fixadas pela portaria especificada acima, foi estabelecido prazo de 120 (cento e vinte) dias para a conclusão dos trabalhos.

Assim, o presente documento tem por finalidade analisar se houve descumprimento das obrigações contratuais assumidas pela concessionária, bem como a qualidade da prestação do serviço da concessionária à sociedade cearense, tendo, neste último caso, como base as reclamações encaminhadas aos órgãos de defesa do consumidor, além de dados fornecidos pela ANEEL.

A metodologia utilizada pela comissão baseou-se nas demandas de consumidores registradas no *software* Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor (SINDEC), desde a sua implantação no DECON, de 2007 a 2022, bem como os registros de reclamações realizados na plataforma "consumidor.gov.br".

Foram analisados, ainda, relatórios e indicadores fornecidos pelas próprias distribuidoras de energia para a ANEEL, os quais constam na plataforma do Governo Federal (https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao). Estes dados consistem em reclamações comerciais feitas diretamente à concessionária de energia, avaliações do tempo médio para solução destas, indicadores de continuidade na prestação de

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

serviço, índices de satisfação do consumidor, entre outros parâmetros os quais proporcionam meios para analisar a qualidade do serviço prestado pela Enel Ceará no contexto individual, temporal e em comparativo com as demais distribuidoras de energia brasileiras.

Este documento, ao tempo em que cumpre o que determina a Portaria nº 1975/2022/SEGE, constitui-se, também, em mais uma via de informação para os consumidores e autoridades públicas acerca da postura da concessionária no mercado de consumo do Ceará.

É o que importa a relatar.

2. BREVE HISTÓRICO DA DESESTATIZAÇÃO DA COELCE

A COELCE foi criada no dia 30 de agosto de 1971 por meio da Lei Estadual nº 9.477, de 5 de julho de 1971, a partir da unificação de quatro empresas atuantes na distribuição de energia elétrica, então existentes no Estado do Ceará: Companhia de Eletricidade do Cariri (CELCA), Eletrificação Centro-Norte do Ceará (CENORT), Companhia Nordeste de Eletrificação de Fortaleza (CONEFOR) e Companhia de Eletrificação do Nordeste (CERNE).

Em outubro de 1997, houve uma mudança significativa na composição acionária da companhia, com a venda de 22.197.225.184 ações preferenciais da classe "A" pelo governo do Estado, por uma operação *block-trade* realizada na Bolsa de Valores.

Assim, o processo de privatização teve seu início efetivo com a emissão do Decreto nº 24.559, de 25 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará em 29 de junho de 1997.

Através do dispositivo legal citado, a COELCE foi incluída no Programa Nacional de Desestatização e, com a aprovação da Lei nº 12.722, de 18 de setembro de 1997, pela Assembleia Legislativa do Estado, o Governo do Estado do Ceará foi autorizado a alienar a totalidade das ações ordinárias integrantes do capital social que eram pertencentes ao Estado.

O controle acionário da companhia foi transferido do Governo do Estado do Ceará para a iniciativa privada em 1998. No dia 02 de abril de 1998, ocorreu, na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, o leilão da COELCE, oportunidade em que o Consórcio Distriluz Energia Elétrica, formado por Enersis, Chilectra, Endesa de España e Cerj, adquiriu o controle acionário da companhia, representado por 51,05% do capital total, correspondendo a 82,69% do capital votante.

Logo, a Distriluz Energia Elétrica, a COELCE, a ANEEL e o Estado do Ceará procederam, no dia 13 de maio de 1998, à assinatura do contrato de concessão, que outorgou à COELCE 30 anos

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

de direitos exclusivos sobre a distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará.

Em 2014 a Endesa, empresa do Consórcio Distriluz Energia Elétrica, elevou sua participação na empresa para 74% no grupo, passando a deter 97,84% do capital votante da COELCE[1]. Ressalte-se que em outubro de 2014, o grupo italiano Enel adquiriu as operações da Endesa na América Latina[2] e, depois de um período de transição, a partir do dia 08 de novembro de 2016, a COELCE passou a se chamar Enel Distribuição Ceará, não obstante, permanecendo os termos do Contrato de Concessão nº 01/1998.

3. DA ANÁLISE DO CONTRATO DE CONCESSÃO

Neste tópico será esboçado alguns pontos nodais do Contrato de Concessão, especialmente sobre repercussões financeiras e descumprimentos contatuais com impacto no direito o consumidor. O contrato de concessão traz uma série de regramentos e obrigações, dentre as quais destacaremos o relativo à suspensão do fornecimento de energia elétrica.

Antes mesmo de adentrar na análise contratual, necessária se faz a exposição de dados que demonstram a análise dos balanços da empresa, em especial no contexto do reajuste tarifário que foi anunciado e 2022 e surpreendeu pelos índices divulgados.

3.1. Reajuste de tarifa de energia elétrica no exercício de 2022 e análise dos balanços da empresa Enel Distribuição Ceará

A Resolução Homologatória ANEEL nº 3026, de 19 de abril de 2022, homologou o resultado do Reajuste Tarifário Anual de 2022, as Tarifas de Energia– TE e as Tarifas de Uso do Sistema de Distribuição – TUSD referentes à Enel Distribuição Ceará - Enel CE, sendo que as tarifas de aplicação foram reajustadas em 24,85% (vinte e quatro vírgula oitenta e cinco por cento), correspondendo ao efeito tarifário médio a ser percebido pelos consumidores/usuários/agentes supridos da distribuidora (art. 2º).

Nesse contexto, há necessidade de análise do reajuste tarifário em cotejo com a situação financeira da Enel Distribuição Ceará. Assevere-se que serão analisados os dados contábeis da Enel Distribuição Ceará, disponibilizados ao Ministério Público.

1 https://exame.com/negocios/grupo-chileno-enersis-agora-e-dono-da-coelce/
2https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2014/2014.pdf, p. 5.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Inicialmente, serão analisados os balanços patrimoniais apresentados pela Enel Distribuição Ceará, sendo importante o conhecimento dos conceitos de ativo, passivo e patrimônio líquido, previstos no art. 178 da Lei nº 6.404/76:

> Art. 178. No balanço, as contas serão classificadas segundo os elementos do patrimônio que registrem, e agrupadas de modo a facilitar o conhecimento e a análise da situação financeira da companhia.
> § 1º No ativo, as contas serão dispostas em ordem decrescente de grau de liquidez dos elementos nelas registrados, nos seguintes grupos:
> I – ativo circulante; e (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009)
> II – ativo não circulante, composto por ativo realizável a longo prazo, investimentos, imobilizado e intangível. (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009)
> § 2º No passivo, as contas serão classificadas nos seguintes grupos:
> I – passivo circulante; (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009)
> II – passivo não circulante; e (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009)
> III – patrimônio líquido, dividido em capital social, reservas de capital, ajustes de avaliação patrimonial, reservas de lucros, ações em tesouraria e prejuízos acumulados. (Incluído pela Lei nº 11.941, de 2009)

O patrimônio líquido de uma sociedade anônima corresponde à riqueza de uma empresa ou de seus acionistas, podendo-se considerar um indicador contábil que reflete a diferença entre o ativo e o passivo da empresa. Insere-se no patrimônio líquido o capital social, as reservas de capital, reservas de lucos, etc.

A Pandemia da Covid-19 trouxe diversos efeitos deletérios na economia, nas relações de trabalho e de consumo, nas relações empresariais e nas mais diversas áreas, atingindo a sociedade mundial desde o início de 2020, merecendo registro que foi aprovada no ordenamento jurídico brasileiro a Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2022, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

Não se desconhece o impacto da pandemia da covid-19 no PIB de um país, afetando diretamente a economia. Chama a atenção que o patrimônio líquido da ENEL DISTRIBUIDORA vem aumentando ano a ano, mesmo com a pandemia da covid-19, conforme se vê da tabela abaixo:

Patrimônios Líquidos extraídos dos Balanços Patrimoniais levantados pela ENEL	
31.12.2018	R$ 2.862.640.000,00 (dois bilhões, oitocentos e sessenta e dois milhões e seiscentos e quarenta mil reais
31.12.2019	R$ 3.114.051.000,00 (três bilhões, cento e quatorze milhões e cinquenta e um mil reais

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

31.12.2020	R$ 3.230.548.000,00 (três bilhões, duzentos e trinta milhões e quinhentos e quarenta e oito mil reais
31.12.2021	R$ 3.486.805.000,00 (três bilhões, quatrocentos e oitenta e seis milhões e oitocentos e cinco mil reais)

O capital social da Enel Distribuidora igualmente vem aumentando ano a ano, merecendo destaque o fato de que, ao final do primeiro ano da pandemia da Covid-19, em 31/12/2020, registrou-se um aumento do capital social bem superior ao que foi registrado em 31/12/2019, quando comparado a 31/12/2018, conforme se verifica da tabela abaixo:

Capital Social extraído dos Balanços Patrimoniais levantados pela ENEL	
31.12.2018	R$ 741.046.000,00 (setecentos e quarenta e um milhões e quarenta e seis mil reais)
31.12.2019	R$ 808.246.000,00 (oitocentos e oito milhões e duzentos e quarenta e seis mil reais)
31.12.2020	R$ 892.246.000,00 (oitocentos e noventa e dois milhões e duzentos e quarenta e seis mil reais)
31.12.2021	R$ 914.346.000,00 (novecentos e quatorze milhões e trezentos e quarenta e seis mil reais)

,

Por sua vez, em relação à reserva de capital, avulta a importância de citação da Lei da Sociedade por Ações (Lei nº 6.404/76):

> Art. 200. As reservas de capital somente poderão ser utilizadas para:
> I - absorção de prejuízos que ultrapassarem os lucros acumulados e as reservas de lucros (artigo 189, parágrafo único);
> II - resgate, reembolso ou compra de ações;
> III - resgate de partes beneficiárias;
> IV - incorporação ao capital social;
> V - pagamento de dividendo a ações preferenciais, quando essa vantagem lhes for assegurada (artigo 17, § 5º).
> Parágrafo único. A reserva constituída com o produto da venda de partes beneficiárias poderá ser destinada ao resgate desses títulos

A reserva de capital que pode ser destinada à incorporação ao capital social manteve-se constante nos balanços levantados em 31.12.2018, 31.12.2019, 31.12.2020 e 31.12.2021, no valor de R$ 358.671.000,00 (trezentos e cinquenta e oito milhões e seiscentos e setenta e um mil reais).

Outro dado que merece detida análise diz respeito à reserva de capital informada no patrimônio líquido da empresa ENEL Distribuidora. O § 4º do art. 182 estabelece que:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> Art. 182 (...)
> § 4º Serão classificados como reservas de lucros as contas constituídas pela apropriação de lucros da companhia

Sabe-se que a destinação do lucro do exercício poderá ser direcionada para a compensação de prejuízos, reservas de lucros, dividendos e aumento do capital social.

As reservas de lucros estão previstas nos seguintes dispositivos da Lei das Sociedades por Ações: reserva legal (art. 193), reservas estatutárias (art. 194), reservas para contingências (art. 195), reserva de retenção de lucros (art. 196), reserva de lucros a realizar (art. 197), etc.

A reserva de lucro representa valor que deve ser levado em consideração para avaliar a situação financeira da empresa e que poderá implicar na distribuição de dividendos para os acionistas. Nesse contexto, cite-se o que prevê o art. 182, § 4º, da Lei Federal nº 6.404/76 (Lei da Sociedade por Ações):

> Art. 182 (…)
> § 6º Os lucros não destinados nos termos dos arts. 193 a 197 deverão ser distribuídos como dividendos. (Incluído pela Lei nº 10.303, de 2001)

Ademais, deve-se consignar que em conformidade com art. 201 da Lei das Sociedades por Ações, como regra, os dividendos podem ser pagos à conta de lucro líquido do exercício, de lucros acumulados e de reserva de lucros, **daí a importância de verificação do histórico de reserva de lucros da Enel Distribuição Ceará:**

Reservas de lucros extraídas dos Balanços Patrimoniais levantadas pela ENEL	
31.12.2018	R$ 1.689.900.000,00 (um bilhão, seiscentos e oitenta e nove milhões e novecentos mil reais)
31.12.2019	R$ 1.864.804.000,00 (um bilhão, oitocentos e sessenta e quatro milhões e oitocentos e quatro mil reais)
31.12.2020	R$ 1.871.325.000,00 (um bilhão, oitocentos e setenta e um milhões e trezentos e vite e cinco mil reais
31.12.2021	R$ 2.220.037.000,00 (dois bilhões, duzentos e vinte milhões e trinta e sete mil reais)

Chama a atenção que nos exercícios de 2020 e 2021, período em que as finanças da concessionária supostamente foram afetadas pela pandemia, ocorreu considerável incremento da reserva de lucros, ao ponto de saltar de – **R$ 1.864.804.000,00 – em 31/12/2019, para – R$**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

2.220.037.000,00 – em 31/12/2021, o que significa uma elevação de R$ 355.233.000,00 (trezentos e cinquenta e cinco milhões de reais, duzentos e trinta e três mil).

Ressalte-se que os dividendos dos acionistas podem ser pagos não somente com o lucro líquido do exercício, podendo eles serem pagos à conta da reserva de lucros, observando-se assim que montante da conta da reserva de lucros **ultrapassou dois bilhões e duzentos milhões de reais em 31 de dezembro de 2021**, conforme estabelece o art. 201 da Lei nº 6.404/76

> Art. 201. A companhia somente pode pagar dividendos à conta de lucro líquido do exercício, de lucros acumulados e de reserva de lucros; e à conta de reserva de capital, no caso das ações preferenciais de que trata o § 5º do artigo 17.

As reservas de lucros são instituídas para fins específicos previstos na Lei da Sociedade por Ações, observando-se que parte dos lucros são mantidos na empresa, sendo possível a distribuição dos dividendos no futuro. Assevere-se que se não houver destinação dos montantes das reservas de lucros, conforme especificado na Lei das Sociedades por Ações, eles deverão serem distribuídos como dividendos.

Outro dado que merece aprofundada análise, diz respeito ao Lucro Líquido da empresa ENEL Distribuição Ceará. **O lucro líquido é obtido após o abatimento da receita dos custos operacionais, levando-se em consideração os resultados financeiros e deduzindo-se desse valor os tributos incidentes sobre o lucro**. Trata-se da riqueza líquida gerada pela empresa. Nesse contexto, seguem os números extraídos dos Demonstrativos de Resultados da Concessionária:

Lucro líquido do período	
31.12.2018	R$ 364.520.000,00 (trezentos e sessenta e quatro milhões e quinhentos e vinte mil reais)
31.12.2019	R$ 404.905.000,00 (quatrocentos e quatro milhões, novecentos e cinco mil reais)
31.12.2020	R$ 265.181.000,00 (duzentos e sessenta e cinco milhões e cento e oitenta e um mil reais)
31.12.2021	R$ 488.587.000,00 (quatrocentos e oitenta e oito milhões e quinhentos e oitenta e sete mil reais)

Observa-se que em relação ao lucro líquido, o primeiro ano da pandemia afetou o lucro líquido da concessionária, entretanto as receitas foram bem superiores às despesas da Enel, tanto que ocorreu a apuração de lucro líquido no valor de **R$ 265.181.000,00 (duzentos e sessenta e**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

cinco milhões e cento e oitenta e um mil reais). Em outras palavras, no primeiro ano da pandemia da Covid-19 (2020), a Enel Ceará não teve prejuízo, mas sim lucros líquidos em montante considerável.

Ocorre que no segundo ano da pandemia (2021), a concessionária elevou consideravelmente o seu lucro líquido em patamar muito superior aos exercícios anteriores, verificando-se assim que a concessionária passou a ter lucros líquidos bem superiores ao período anterior à pandemia. Pontue-se que a elevação da reserva de capital, ano a ano, bem como a distribuição cada vez maior de montante de dividendos, conforme se verá adiante, indicam que os interesses dos acionistas não estão sendo afetados, causando estranheza o índice do reajuste tarifário autorizado pela ANELL.

Em relação aos dividendos distribuídos aos sócios em razão dos lucros da empresa, merece registro o que estabelece a Lei das Sociedades por Ação (art. 202 da Lei Federal nº 6404/76):

> Art. 202. Os acionistas têm direito de receber como dividendo obrigatório, em cada exercício, a parcela dos lucros estabelecida no estatuto ou, se este for omisso, a importância determinada de acordo com as seguintes normas: (Redação dada pela Lei nº 10.303, de 2001) (Vide Lei nº 12.838, de 2013)
> I - metade do lucro líquido do exercício diminuído ou acrescido dos seguintes valores: (Redação dada pela Lei nº 10.303, de 2001)
> a) importância destinada à constituição da reserva legal (art. 193); e (Incluída pela Lei nº 10.303, de 2001)
> b) importância destinada à formação da reserva para contingências (art. 195) e reversão da mesma reserva formada em exercícios anteriores; (Incluída pela Lei nº 10.303, de 2001) (...)
> § 1º O estatuto poderá estabelecer o dividendo como porcentagem do lucro ou do capital social, ou fixar outros critérios para determiná-lo, desde que sejam regulados com precisão e minúcia e não sujeitem os acionistas minoritários ao arbítrio dos órgãos de administração ou da maioria.
> § 2o Quando o estatuto for omisso e a assembléia-geral deliberar alterá-lo para introduzir norma sobre a matéria, o dividendo obrigatório não poderá ser inferior a 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado nos termos do inciso I deste artigo. (Redação dada pela Lei nº 10.303, de 2001)
> § 3o A assembléia-geral pode, desde que não haja oposição de qualquer acionista presente, deliberar a distribuição de dividendo inferior ao obrigatório, nos termos deste artigo, ou a retenção de todo o lucro líquido, nas seguintes sociedades: (Redação dada pela Lei nº 10.303, de 2001)

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> I - companhias abertas exclusivamente para a captação de recursos por debêntures não conversíveis em ações; (Incluído pela Lei nº 10.303, de 2001)
> II - companhias fechadas, exceto nas controladas por companhias abertas que não se enquadrem na condição prevista no inciso I. (Incluído pela Lei nº 10.303, de 2001)

Chama a atenção a proposta da Enel Ceará, em relação à destinação do lucro líquido. Analisando-se as informações constantes nas Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido da Enel Ceará, têm-se as seguintes informações relacionadas à destinação do referido lucro líquido, ressaltando que os dividendos são formados pela soma do dividendo mínimo obrigatório com o dividendo adicional proposto:

Enel Distribuição Ceará			
Ano	Lucro Líquido	Dividendos	Reserva de Reforço de Giro
2018	R$ 364.520.000,00	R$ 145.602.000,00	R$ 134.373.000,00
2019	R$ 404.905.000,00	R$ 165.342.000,00	R$ 167.832.000,00
2020	R$ 265.181.000,00	R$ 164.562.000,00	R$ 44.441.000,00
2021	R$ 488.587.000,00	R$ 171.729.000,00	R$ 337.197.000,00
Observação:		A informação dos dividendos a pagar de 2021 foi extraída Passivo Circulante	

As informações acima foram extraídas dos Balanços Contábeis da concessionária de distribuição de energia elétrica e refere-se ao levantamento realizado no dia 31 de dezembro de cada exercício. A conta Reserva de Reforço de Capital de Giro é uma conta da Reserva de Lucros cujo montante normalmente está sendo utilizado pela Enel para distribuição posterior de dividendos e para aumento do capital social. Por sua vez, foram extraídas as informações abaixo dos balanços patrimoniais da Enel Ceará:

Dividendos a pagar informados no Balanço Patrimonial levantado pela ENEL	
31.12.2018	R$ 73.357.000,00 (setenta e três milhões e trezentos e cinquenta e sete mil reais)
31.12.2019	R$ 83.283.000,00 (oitenta e três milhões e duzentos e oitenta e três mil reais)
31.12.2020	R$ 130.276.000,00 (cento e trinta milhões e duzentos e setenta e seis mil reais)
31.12.2021	R$ 171.729.000,00 (cento e setenta e um milhão e setecentos e vinte e nove mil reais)

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

A título de esclarecimento: dividendos a pagar são registrados no passivo da empresa, que ela deverá pagar no ano subsequente ao balanço contábil.

Consigne-se que os dividendos informados nos balanços são pagos no exercício seguinte. Analisando-se as informações prestadas pela Enel Ceará, na data de 12 de Julho de 2022, verifica-se que foram realizados os pagamentos dos dividendos nos seguintes termos:

Exercício	**Valor total dos dividendos pagos no exercício**
2019	R$ 145.494.000,00
2020	R$ 90.217.000,00
2021	R$ 199.501.000,00
2022	Até 12/07/2022, ainda não haviam sido pagos

Os dividendos já revelam a situação financeira superavitária da empresa, que vem distribuindo regularmente dividendos aos acionistas, chamando ainda mais atenção a solidez financeira da concessionária, cuja reserva de lucros alcançou a quantia de **R$ 2.220.037.000,00 (dois bilhões, duzentos e vinte milhões e trinta e sete mil reais).**

Percebe-se assim que a distribuição de dividendos elevou-se durante a pandemia. Se em 2019 foram distribuídos aproximadamente cento e quarenta e cinco milhões de reais; em 2021, foram distribuídos aproximadamente duzentos milhões de reais.

Não se pode perder de vista que a distribuição de dividendos refere-se ao balanço patrimonial do exercício anterior. Em outras palavras, os dividendos distribuídos em 2020, referem-se aos lucros líquidos do exercício de 2019; os dividendos distribuídos em 2021, referem-se aos lucros líquidos do exercício de 2020.

Dessa forma, a distribuição de dividendos referente ao período de apuração (2020), primeiro ano da pandemia da covid-19, que ocorreu em 2021, apontou a distribuição de dividendos de R$ 199.501.000,00 (cento e noventa e nove milhões e quinhentos e um mil reais), valor superior ao dobro dos dividendos distribuídos no exercício anterior e aproximadamente 37% superior aos dividendos distribuídos em 2019, que se refere ao faturamento líquido de 2018.

A última informação prestada pela Enel Ceará não indicou o valor dos dividendos pagos em 2022, que se refere aos valores apurados em 2021 (segundo ano da pandemia da covid-19).

O processo de revisão tarifária está possibilitando lucros líquidos e distribuição de dividendos cada vez maiores**.** Para se ter ideia do montante de dividendos pagos pela empresa em apenas três exercícios (2019, 2020 e 2021)**,** obtém-se um valor total de **R$ 435.212.000**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

(quatrocentos e trinta e cinco milhões, duzentos e doze mil reais), ou seja, os pagamentos dos dividendos dos acionistas referentes a apenas três exercícios corresponde a 45,1% do valor de aquisição da Companhia Energética do Ceará, que foi adquirida pelo valor de R$ 964.287.564,94 (novecentos e sessenta e quatro milhões, duzentos e oitenta e sete mil, quinhentos e sessenta e quatro reais e noventa e quatro centavos).

Ora, mesmo com a atualização monetária do valor de aquisição da COELCE, pelo índice IGP-FGV, obtém-se o valor atualizado de **R$ 1.710.307.289,55 (um bilhão, setecentos e dez milhões e trezentos e sete mil e duzentos e oitenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos),** chamado atenção o fato de que apenas a título de dividendos em três exercícios (2019, 2020 e 2021) foram pagos valores que correspondem ao percentual de **25,4% do valor atualizado de aquisição da COELCE.**

Outro comparativo que merece destaque é com relação ao lucro líquido levantado em 31 de dezembro de 2021, no valor de **R$ 488.587.000,00 – segundo ano da pandemia –** corresponde a **50,6% do valor de venda da COELCE em 1998. S**e compararmos o lucro líquido de apenas um exercício (2021) com o valor atualizado da venda pelo índice IGP-FGV (informado no parágrafo anterior), percebe-se que em apenas um exercício (2021), o lucro líquido corresponde a **28,5%** do valor recebido pelo Estado do Ceará em razão da venda da Companhia Energética do Ceará, atualizado monetariamente pelo índice **IGP-FGV**.

Não se pode olvidar que, nos termos do Contrato de Concessão de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/98, têm-se na Segunda Subcláusula da Cláusula Décima Primeira que:

> Cláusula Décima Primeira (...)
> Segunda Subcláusula - Extinta a concessão, operar-se-á, de pleno direito, a reversão, ao PODER CONCEDENTE, dos bens vinculados ao serviço, procedendo-se aos levantamentos, avaliações e determinação do montante da indenização devida à CONCESSIONÁRIA, observados os valores e as datas de sua incorporação ao sistema elétrico.

Nesse sentido, ao final da concessão administrativa terá que ocorrer a indenização dos bens vinculados ao serviço de distribuição de energia elétrica. Se analisarmos as Demonstrações Contábeis da Enel Distribuição Ceará do exercício de 2021, obtém-se as seguintes informações sobre o Ativo indenizável (concessão):

31.12.2021	31.12.2020
3.026.407	2.372.127
556.397	528.547
328.258	125.733
1.518	-
3.912.580	**3.026.407**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Dessa forma, em 31 de dezembro de 2021, o ativo indenizável já se aproxima do montante de quatro bilhões de reais.

Analisando-se as Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras (exercício findo em 2021), têm-se a seguinte explicação sobre o Ativo Indenizável:

> **"O ativo financeiro indenizável da concessão corresponde à parcela estimada dos investimentos realizados na infraestrutura do serviço público que não será totalmente amortizada até o final da concessão. A Companhia possui o direito incondicional de receber dinheiro ou outro ativo financeiro do Poder Concedente, a título de indenização pela reversão da infraestrutura do serviço público"**.

Isso indica montante bilionário que deverá ser despendido pelo poder público concedente (União), na hipótese de findar-se a concessão da Enel Ceará ao final do prazo de trinta anos de concessão fixado em 1998. No mesmo balanço consta que o valor da reserva de lucros é do montante de R$ 2.220.037,00 (dois bilhões, duzentos e vinte milhões e trinta e sete milhões de reais).

Consigne-se que serviço tão essencial como a distribuição de energia elétrica não pode ser tratado com enfoque especulativo do lucro, já que tal serviço é regido pelo princípio da modicidade da tarifa, previsto na legislação que rege as concessões administrativas.

3.2. Do Histórico de reajustes na tarifa de energia elétrica e da proposição legislativa no Congresso Nacional para suspensão do reajuste de 2022

O histórico de reajustes médios da tarifa energia elétrica, autorizados pela ANEEL segue abaixo:

Resolução Homologatória ANEEL	Percentual do reajuste médio das tarifas
2383, de 17 de abril de 2018	4,96%
2530, de 16 de abril de 2019	8,22%
2676, de 14 de abril de 2020	3,94%
2859, de 22 de abril de 2021	8,95%
3026, de 19 de abril de 2022	24,85%

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Avulta a importância de colacionar aos autos o Ranking de Tarifas elaborado pela ANEEL, extraído do seguinte link https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDFmMzIzM2QtM2EyNi00YjkyLWIxNDMtYTU4NTI0NWIyNTI5IiwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYTctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBlMSIsImMiOjR9



Analisando-se a tarifa média em Reais por Megawatt-hora (MWh), percebe-se a evolução dos referidos valores. O percentual de aumento de tarifa anual nunca foi tão elevado! Para se ter ideia do aumento,em valores nominais, **de 2016 para 2021**, ou seja, em um período de **6 anos,** o aumento da tarifa média em R$/MWH foi de **R$ 113,50 por MWh**. Ocorre que em um único período anual, de 2021 para 2022, o aumento da tarifa média de aplicação foi de **R$ 142,70 por MWh.**

Assevere-se que é da essência do capitalismo a busca pelo lucro, não estando o órgão ministerial contrário a esse contexto, entretanto não se pode ignorar que a Lei Federal nº 8987/95, estabelece que:

> Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.
> § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e **modicidade das tarifas.**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

A Lei Federal nº 9.427/96, que institui a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica dispõe que:

> Art. 14. O regime econômico e financeiro da concessão de serviço público de energia elétrica, conforme estabelecido no respectivo contrato, compreende:
> I - a contraprestação pela execução do serviço, paga pelo consumidor final com tarifas baseadas no serviço pelo preço, nos termos da Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

Infere-se da análise das demonstrações contábeis da Enel Distribuição Ceará que os lucros líquidos e a distribuição de dividendos da empresa são cada vez maiores. O saldo da conta "reserva de lucros" extraída do Balanço Patrimonial da empresa atingiu a cifra de **R$ 2.220.037.000,00 (dois bilhões, duzentos e vinte milhões e trinta e sete mil reais),** devendo-se registrar que os lucros que não forem destinados nos termos dos arts. 193 a 197 deverão ser distribuídos como dividendos para os sócios.

Vale informar que foi apresentado, no Congresso Nacional, o Projeto de Decreto Legislativo nº 94/2022, que objetiva sustar os efeitos da Resolução Homologatória ANEEL nº 3.026/2022.

Chama a atenção a Justificativa para a referida proposição legislativa, que aponta a gravidade do reajuste tarifário autorizado pela ENEL:

> "Vale destacar que o consumidor tem suportado altas constantes nas contas de luz diante de alterações das bandeiras tarifárias desde o advento da pandemia da COVID 19 atrelada à escassez hídrica, esta última, representava um impacto de R$ 14,20 a cada 100 quilowatts-hora consumidos. (…)
> Com efeito as consequências dos sucessivos aumentos são sentidas pelos segmentos econômicos e, principalmente, pela população de mais baixa renda. Conforme dados da ANEEL, no período 2012-2018, a tarifa média de energia elétrica no Brasil cresceu 20,4% acima da inflação, sendo os principais componentes os custos de geração (aumento de 14,25%) e os encargos setoriais (aumento de 7,81%).
> Fato é que, de maneira geral, os consumidores brasileiros têm arcado com custos de energia elétrica cada vez mais crescentes e que, no caso dos consumidores residenciais, muitas vezes excedem sobremaneira sua capacidade de pagamento.
> O reajuste ora aprovado pela Aneel é um exemplo claro do descolamento entre os percentuais de aumento concedidos, os quais são superiores a três vezes o índice oficial de inflação no Brasil, medido pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), cuja previsão do Banco Central para 2022 é de 7,1%".

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

No mesmo sentido, foi apresentado no Congresso Nacional outro Projeto de Decreto Legislativo, de número 103/2022, para sustar referidos reajustes tarifários autorizados pela ANEEL, em relação à ENEL Ceará, cuja justificação da proposição legislativa merece atenta leitura:

> Entre as quatro homologações de reajuste tarifário havidas na reunião da Diretoria da Aneel no último dia 19 de abril, a autorizada para o Estado do Ceará foi a mais elevada. Enquanto a distribuidora do Estado de Sergipe foi autorizada a fazer um reajuste de 16,24%, a do Rio Grande do Norte a 20,36% e a da Bahia a 21,35%, a do Ceará reajustará seus preços em 24,88%, em média. Tendo em vista que a inflação dos últimos 12 meses foi de 10,54%, percebe-se o absurdo do valor concedido.
> Observando-se os índices de reajuste concedidos à distribuidora de energia do Ceará desde 2013, constatamos uma elevação de preços superior a 81% no acumulado do período. Verificamos, ainda, que este foi o maior índice dos últimos 10 anos. Note-se que o maior reajuste nesta série histórica foi de 16,77% em 2014, o que representa quase 10% a menos que o atual reajuste. Para termos uma correta dimensão, a Enel-CE, que possuía a 39ª mais alta tarifa de energia antes do reajuste, passou a ter a 8ª tarifa mais cara do Brasil. A escala do aumento terá um impacto desumano sobre os cidadãos e gerará um efeito cascata desastroso por toda a economia do Ceará, pois o agravamento dos custos de produção da indústria e das despesas de manutenção dos serviços terá como consequência uma elevação geral de preços. O ciclo vicioso que se criará em uma economia já combalida pela longa crise que enfrentamos será catastrófico".

Não por coincidência, o reajuste tarifário em patamar tão elevado ocorre justamente na mesma semana em que a ANEEL divulgou a eliminação do regime tarifário relacionado à bandeira de escassez hídrica:

> A bandeira de escassez hídrica, que elevava o preço das tarifas de energia em R$ 1,42 a cada 100 KWh (quilowatt hora) consumido, foi suspensa na mesma semana em que o reajuste foi concedido, assim, o alívio que se prometia aos consumidores não ocorrerá, pois a redução dos preços em virtude do fim da bandeira será superada pelo aumento autorizado. Desse modo, um sacrifício temporário em virtude da escassez de água que comprometeu a geração de energia será tornado permanente e agravado

O reajuste tarifário é regulado por Subcláusulas constantes na Cláusula Sétima do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98, merecendo transcrição a Quinta Subcláusula:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> Quinta Subcláusula - Para fins de reajuste tarifário, a receita da CONCESSIONÁRIA será dividida em duas parcelas:
> Parcela A: parcela da receita correspondente aos seguintes custos: quotas da Reserva Global de Reversão - RGR; cotas da Conta de Consumo de Combustíveis - CCC, encargos da compensação financeira pela exploração de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica, valores relativos à fiscalização dos serviços concedidos, compra de energia e encargos de acesso aos sistemas de transmissão e distribuição de energia elétrica para revenda.
> Parcela B: valor remanescente da receita da CONCESSIONÁRIA, excluído o ICMS, após a dedução da Parcela A.

O Voto da Diretora Elisa Bastos Silva, da Superintendência de Gestão Tarifária, discriminando o reajuste médio indica que:

> O efeito médio de 24,85% decorre: (i) do reajuste dos itens de custos de Parcela A e B, contribuindo para o efeito médio em 12,88%; (ii) da inclusão dos componentes financeiros apurados no atual reajuste, levando a um efeito de 0,55%; e (iii) da retirada dos componentes financeiros estabelecidos no último processo tarifário, que contribuíram para uma variação de 11,42%, conforme apresentado no Gráfico 1.

Percebe-se que as parcelas A e B, que fazem parte da composição da tarifa, foram responsáveis apenas por, aproximadamente, metade do reajuste tarifário, sendo mpactante nesse processo de fixação da tarifa anual a retirada de componentes financeiros do último processo tarifário.

Consigne-se que o sistema de bandeira tarifária não estava previsto originariamente no contrato de concessão. A ANEEL diferencia as tarifas de energia elétrica das bandeiras tarifárias, nos seguintes moldes:

> “As tarifas representam a maior parte da conta de energia dos consumidores e dão cobertura para os custos envolvidos na geração, transmissão e distribuição da energia elétrica, além dos encargos setoriais.
> As bandeiras tarifárias, por sua vez, refletem os custos variáveis da geração de energia elétrica. Dependendo das usinas utilizadas para gerar a energia, esses custos podem ser maiores ou menores. Antes das bandeiras, essas variações de custos só eram repassadas no reajuste seguinte, um ano depois. Com as bandeiras, a conta de energia passa a ser mais transparente e o consumidor tem a informação no momento em que esses custos acontecem. Em resumo: as bandeiras refletem a variação do custo da geração de energia, quando ele acontece.”

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Os balanços contábeis da concessionária indicam o constante aumento dos lucros e da distribuição dos dividendos, sendo que nem mesmo a pandemia da covid-19 evitou uma distribuição de dividendos cada vez maior para os acionistas da concessionária.

Não se desconhece os efeitos da Pandemia da Covid-19 na economia. Nesse contexto, o governo federal criou a Conta-Covid, regulamentada pela ANEEL. Para compreender o significado da Conta-Covid, segue explicação constante no endereço eletrônico do BNDES, https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/bndes-contra-coronavirus/mais-informacoes/conta-covid#:~:text=A Conta-Covid%2C regulamentada pela,bancos%2C lastreada por ativos tarifários.

> **"Conta-Covid: crédito emergencial a distribuidoras de energia**
> Como medida contra os impactos econômicos da pandemia do coronavírus, o BNDES coordenou, junto a outros bancos públicos, o aporte de recursos na chamada Conta-Covid, financiamento emergencial destinado ao setor elétrico. "**A operação foi organizada para evitar reajustes maiores nas tarifas de energia elétrica para o consumidor final, que seriam originados por efeitos previstos no próximo processo tarifário ordinário das distribuidoras".**
> **Como funciona**
> A Conta-Covid, regulamentada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) em 23.06.2020, é uma operação de mercado, sem recursos do Tesouro Nacional, e foi estruturada sob a forma de empréstimo sindicalizado de bancos, lastreada por ativos tarifários.
> O processo de formação do grupo das 16 instituições financeiras participantes ocorreu com o apoio dos ministérios de Minas e Energia (MME) e da Economia (ME). A operação foi organizada para evitar reajustes maiores nas tarifas de energia elétrica (...).
> **Taxa de Juros**
> A taxa de juros da operação é de CDI + 2,8% ao ano, com 11 meses de carência e prazo de 54 meses para amortização.
> **Prazo para adesão**
> A adesão das distribuidoras de energia elétrica à iniciativa se encerrou em 03.07.2020".

Observa-se, assim, que Bancos Públicos fizeram financiamento de montante bilionário para as concessionárias de energia elétrica, com juros de apenas 2,8% ao ano, ou seja, o governo federal, por meio da ANEEL, objetivando evitar reajustes maiores nas tarifas de energia elétrica, aprovou a política da Conta-Covid, acima especificada. Para se ter ideia, extrai-se do Relatório de Administração de 2020 que a **"Enel Ceará recebeu um total de R$ 530,4 milhões ao longo dos meses de junho a dezembro de 2020"**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Nesse sentido, aprovou-se política que buscou evitar reajustes maiores nas tarifas de energia elétrica para o consumidor final, ao ponto de bancos públicos financiaram concessionárias de energia elétrica em 2020 com juros anuais de 2,8%, que correspondem a juros mensais de apenas 0,2304% e ainda com uma carência de 11 meses para pagamento de financiamento.

No Relatório de Administração da Enel Distribuição 2020, foram apontados os seguintes destaques relacionados à venda de energia elétrica, receita bruta e receita líquida da empresa:

	2020	2019	Var. %
Volume de Energia - Venda e Transporte (GWh)*	11.776	12.205	-3,5%
Receita Bruta (R$ mil)	8.252.217	7.838.130	5,3%
Receita Líquida (R$ mil)	5.867.331	5.377.077	9,1%

Percebe-se assim que a receita bruta e a receita líquida da empresa Enel Distribuição Ceará aumentaram de 2019 para 2020, com variações positivas de 5,3% e 9,1%, mesmo sendo o ano de 2020 o primeiro ano da pandemia, que como se sabe afetou significativa PIB de países e faturamento das empresas.

Consta nas Demonstrações Contábeis Anuais Completas 2021, Relatório de Administração 2021 da Enel Distribuição Ceará que:

> "Assevere-se que em 23 de novembro de 2021, a ANEEL aprovou a Resolução Normativa nº 952 com as regras para avaliação de pedidos de reequilíbrio econômico em decorrência dos impactos decorrentes da pandemia.
> Conforme tal norma, são itens passíveis de reequilíbrio a queda de faturamento devido à redução de mercado e a perda de arrecadação resultante do aumento de inadimplência. Ademais foram definidas a metodologia de cálculo da sobrecontratação involuntária resultante da redução de carga durante a pandemia e os critérios para ressarcimento aos consumidores dos custos associados à operação da Conta-Covid em 2020.
> Ainda segundo tal regra, eventuais pedidos de reequilíbrio devem ser realizados em até 60 dias da publicação dos resultados da projeção de receitas irrecuperáveis que será ainda realizada pela ANEEL possivelmente no 1º trimestre de 2022".

Nesse sentido, analisando-se os principais indicadores constantes no Relatório de Administração 2021, observa-se que:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

	2021	2020	Var. %
Volume de Energia - Venda e Transporte (GWh)	12.916	11.740	10,0%
Receita Bruta (R$ mil)	12.139.898	8.438.884	43,9%
Receita Líquida (R$ mil)	8.109.507	5.993.064	35,3%

Se de 2019 para 2020 ocorreu o aumento da receita bruta e da receita líquida da Enel Distribuição com a venda e transporte de energia, de 2020 para 2021 a receita bruta e a receita líquida da empresa com a venda e transporte de energia atingiu impressionantes variações positivas de 43,9% e 35,3%. Por sua vez, o número de consumidores totais aumentou de 4.319.465 para 4.403.603.

Merece ainda registro o que constou no Relatório de Administração da Enel Distribuição Ceará 2021:

> "A receita operacional bruta da Companhia incrementou R$ 3,7 bilhões em relação ao ano de 2020. Excluindo-se o efeito da receita de construção, a receita operacional bruta da Companhia, em 2021, alcançou o montante de R$ 11,0 bilhões, o que representa um aumento de 47,0% (R$ 3,5 bilhões) em relação ao ano anterior, cujo montante foi de R$ 7,5 bilhões. Um fator não recorrente que contribuiu parcialmente com essa melhora foi a reclassificação da linha de marcação a mercado de ativo indenizável que até o 3T21 era lançada como Receita Financeira. Reclassificação originalmente autorizada em 22 de fevereiro de 2021 conforme demonstrado em nota explicativa seguindo as orientações emanadas pelo CPC 23. A contabilização do ativo financeiro está diretamente ligada à atividade principal da Companhia e por essa razão, após análise detalhada, a Companhia entendeu que todas as receitas e atualizações monetárias relacionadas a tais ativos devem passar a ser contabilizadas como Receita Operacional. Esta rubrica totalizou R$ 328,2 milhões no 2021, representando uma melhora de R$ 202,5 milhões em comparação com 2020. Além desta razão, o aumento da receita operacional bruta é resultado dos seguintes efeitos:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

RECEITA OPERACIONAL BRUTA (R$ MIL)

	2021	2020	Var. %
Fornecimento de Energia Elétrica	8.002.776	6.207.110	28,9%
(-) DIC/FIC/DMIC/DICRI sobre TUSD Consumidores cativos e livres	(27.881)	(28.172)	-1,0%
Subvenção baixa renda	205.934	259.303	-20,6%
Subvenção de recursos da CDE	250.764	256.747	-2,3%
Fornecimento de Energia Elétrica - Mercado Cativo	8.431.593	6.694.988	25,9%
Ativos e passivos financeiros setoriais	1.455.569	264.818	>100,0%
Receita de uso da rede elétrica - consumidores livres - revenda	366.206	255.974	43,1%
Receita de construção	1.157.874	969.072	19,5%
Venda de Energia Excedente - MVE	248.579	11.466	>100,0%
Marcação a mercado de ativo indenizável	328.258	125.733	>100,0%
Outras receitas	151.819	116.833	29,9%
Total - Receita Operacional Bruta	**12.139.898**	**8.438.884**	**43,9%**

A receita operacional bruta teve o elevado aumento percentual 43,9% de 2020 para 2021. A Enel Distribuição Ceará, inclusive, enfatizou em seu Relatório de Administração as seguintes informações:

> Variações relevantes
> ▪ Aumento de R$ 1,8 bilhão na rubrica de Fornecimento de Energia Elétrica em relação a 2020, como resultado, principalmente, do maior volume de energia distribuída no período (12.916 GWh no 2021 vs. 11.740 GWh no 2020) além do reajuste médio tarifário de 8,54% aplicado a partir de abril de 2021 e o efeito da implementação
> da bandeira de escassez hídrica a partir do final de agosto.
> ▪ Aumento de R$ 1,2 bilhão na rubrica de ativo e passivo financeiro setorial, decorrente da maior constituição de ativo regulatório no período entre períodos;
> ▪ Aumento de R$ 237,1 milhões na receita oriunda da venda de energia excedente (MVE), em razão, da Companhia, no 2021, ter participado do mecanismo em maior volume; e
> ▪ Aumento de R$ 110,2 milhões na receita de uso da rede elétrica (consumidores livres-revenda), impactado sobretudo pelos efeitos da pandemia, conforme explicado anteriormente.

O contexto informado neste documento indica que a situação financeira atual da Enel Distribuição Ceará está melhor do que a sua situação financeira anterior ao período da pandemia da covid-19 e, com o reajuste tarifário de 24,85%, autorizado em 19 de abril de 2022, os lucros da empresa e os dividendos distribuídos aos sócios serão ainda maiores.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

O Lucro Líquido do exercício de 2021 foi de R$ 488.587.000,00 (quatrocentos e oitenta e oito milhões e quinhentos e oitenta e sete mil reais), bem superior ao lucro líquido de 2020, que foi no patamar de R$ 265.181.000,00 (duzentos e sessenta e cinco milhões e cento e oitenta e um mil reais).

Recentemente o Congresso Nacional concluiu a aprovação do projeto de lei complementar que limita o imposto estadual (ICMS) sobre os combustíveis, energia elétrica, comunicações e transporte coletivo intermunicipal, merecendo citação a Lei Complementar nº 194, de 23 de junho de 2022. A legislação em enfoque incluiu o art. 18-A do Código Tributário Nacional:

> "Art. 18-A. Para fins da incidência do imposto de que trata o inciso II do caput do art. 155 da Constituição Federal, os combustíveis, o gás natural, a energia elétrica, as comunicações e o transporte coletivo são considerados bens e serviços essenciais e indispensáveis, que não podem ser tratados como supérfluos.
> Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo:
> I - é vedada a fixação de alíquotas sobre as operações referidas no caput deste artigo em patamar superior ao das operações em geral, considerada a essencialidade dos bens e serviços;
> II - é facultada ao ente federativo competente a aplicação de alíquotas reduzidas em relação aos bens referidos no caput deste artigo, como forma de beneficiar os consumidores em geral; e
> III - é vedada a fixação de alíquotas reduzidas de que trata o inciso II deste parágrafo, para os combustíveis, a energia elétrica e o gás natural, em percentual superior ao da alíquota vigente por ocasião da publicação deste artigo."

Por sua vez, o art. 32-A da Lei Complementar nº 87/1996 (Lei Kandir) passou a ter nova redação:

> "Art. 32-A. As operações relativas aos combustíveis, ao gás natural, à energia elétrica, às comunicações e ao transporte coletivo, para fins de incidência de imposto de que trata esta Lei Complementar, são consideradas operações de bens e serviços essenciais e indispensáveis, que não podem ser tratados como supérfluos.
> § 1º Para efeito do disposto neste artigo:
> I - é vedada a fixação de alíquotas sobre as operações referidas no caput deste artigo em patamar superior ao das operações em geral, considerada a essencialidade dos bens e serviços;
> II - é facultada ao ente federativo competente a aplicação de alíquotas reduzidas em relação aos bens referidos no caput deste artigo, como forma de beneficiar os consumidores em geral; e

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> III - é vedada a fixação de alíquotas reduzidas de que trata o inciso II deste parágrafo, para os combustíveis, a energia elétrica e o gás natural, em percentual superior ao da alíquota vigente por ocasião da publicação deste artigo.
> § 2º No que se refere aos combustíveis, a alíquota definida conforme o disposto no § 1º deste artigo servirá como limite máximo para a definição das alíquotas específicas (ad rem) a que se refere a alínea b do inciso V do caput do art. 3º da Lei Complementar nº 192, de 11 de março de 2022."

Mesmo tendo havido a redução do ICMS na tarifa energia elétrica, analisa-se no presente relatório os reajustes tarifários aprovados pela ANEEL, independentemente da repercussão do ICMS no preço final da tarifa de energia elétrica.

As tarifas aplicáveis na prestação dos serviços, bem como as regras de reajuste e revisão de tarifas, constam na Cláusula Sétima do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98, com o detalhamento da forma do cálculo fixação do reajuste tarifário. O art. 9º da Lei Federal nº 8987/95, estabelece que:

> Art. 9º (...)
> § 2º Os contratos poderão prever mecanismos de revisão das tarifas, a fim de manter-se o equilíbrio econômico-financeiro.
> § 3º Ressalvados os impostos sobre a renda, a criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, após a apresentação da proposta, quando comprovado seu impacto, implicará a revisão da tarifa, para mais ou para menos, conforme o caso.

Por sua vez, extrai-se da referida lei federal, a necessidade de observância do princípio da modicidade das tarifas, o qual exige a cobrança de menores tarifas possíveis, conforme o ensinamento de Fernanda Marinela (2007, p. 441), em seu livro Direito Administrativo:

> Esse princípio decorre de um raciocínio simples: o Brasil é um país relativamente pobre, tendo o serviço público que atingir e satisfazer os diversos grupos sociais na persecução do bem comum. Sendoassim, quando esse serviço depender de uma cobrança, ela deve ser condizente com as possibilidades econômicas do povo brasileiro, ou seja, a mais baixa possível."

Celso Antônio Bandeira de Mello (2010, p. 744), em seu Curso de Direito Administrativo, enfatizou a importância deste princípio, ao ensinar que ***" tal modicidade, registre-se, é um dos***

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

mais relevantes direitos do usuário, pois, se for desrespeitada, o próprio serviço terminará por ser inconstitucionalmente sonegado".

Da mesma forma que se percebe eficiência da empresa para elevação dos lucros e da distribuição dos dividendos, a concessionária deveria ter a mesma eficiência na redução dos custos na distribuição da energia elétrica, de forma a se garantir que os reajustes tarifários não ocorressem em patamar tão elevado, garantindo um serviço contínuo e adequado com tarifas módicas, como exige a Lei.

Outra constatação possível é a de que há falhas na transparência quanto aos elementos que formam o índice de aumento das tarifas, sendo difícil até para os órgãos de fiscalização e de defesa do consumidor compreender as razões e os elementos compõe os índices, por serem tais informações técnicas inacessíveis ao consumidor.

Os riscos do negócio, ano a ano, vêm sendo suportados, principalmente, pelos consumidores, sem que fique claro qual o trabalho da Agência Reguladora na manutenção do equilíbrio entre a modicidade das tarifas/lucro da empresa.

Para se ter ideia, transcreve-se no presente relatório tabela anexada na Resolução Normativa nº 3.026/2022, com o valor de custeio de subvenção para subsidiar descontos tarifários da Enel Ceará, citado na petição inicial de Ação Civil Pública ajuizada pelo DECON :

TABELA 8 – VALOR MENSAL DA SUBVENÇÃO DA CDE PARA CUSTEAR DESCONTOS TARIFÁRIOS (Enel CE).

DESCRIÇÃO	AJUSTE (R$)	PREVISÃO (R$)	VALOR MENSAL (R$)
SUBSÍDIO CARGA FONTE INCENTIVADA	603.002,56	8.934.539,79	9.537.542,35
SUBSÍDIO GERAÇÃO FONTE INCENTIVADA	(125.660,62)	2.312.543,39	2.186.882,77
SUBSÍDIO ÁGUA, ESGOTO E SANEAMENTO	44.454,66	494.664,80	539.119,46
SUBSÍDIO RURAL	(200.566,27)	3.401.304,95	3.134.798,68
SUBSÍDIO IRRIGANTE/AQUICULTOR	258.632,95	6.319.638,37	6.578.271,32
TOTAL	513.863,28	21.462.751,30	21.976.614,58

Dessa forma, com a política de bandeiras tarifárias e de reajuste de preços que busca transferir para os consumidores o custo do empreendimento e o subsídio do governo, a concessionária terá lucros e distribuição de dividendos cada vez maiores (conforme histórico apresentado no presente documento).

A prestação de serviço de qualidade e a modicidade das tarifas devem ser diretrizes a serem seguidas. A constatação de reajustes tarifários em percentuais elevados, em um cenário de lucros e distribuição de dividendos, deveria recomendar ao poder concedente mais critério na definição das obrigações das concessionárias por ocasião de novas concessões, considerando o princípio da modicidade das tarifas. No caso em comento, a concessão findará em 2027.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Ressalte-se que as prorrogações de concessões poderão ser requeridas até 36 meses da data final do término da concessão, conforme estabelece o art. 11 da Lei nº 12.783/2013

> Art. 11. As prorrogações referidas nesta Lei deverão ser requeridas pelo concessionário com antecedência mínima de 36 (trinta e seis) meses da data final do respectivo contrato ou ato de outorga, ressalvado o disposto no art. 5º desta Lei

Uma alternativa, para o caso de prorrogação da concessão, seria a previsão, estabelecida pela ANEEL, de limitação de pagamento de dividendos e de juros sobre o capital próprio pelas concessionárias de distribuição, no caso de eventual renovação de contrato, desde que seja verificada má qualidade do serviço ou deterioração da situação econômico-financeira. Tal condição que pode ser prevista em aditivos contratuais, conforme política que vem sendo recentemente adotada pela ANEEL em outros contratos. A ANEEL tem índices e indicadores que podem ser utilizados como fundamento da mensuração da qualidade do serviço.

O acompanhamento deste processo de renovação e a estipulação de novas condições/obrigações é papel do poder concedente e deve ser analisado criteriosamente, à luz do indicativo de que a ENEL não vem prestado um serviço a contento, garantindo o equilíbrio do contrato.

Merece registro que o Governo Federal anunciou, antes da aprovação do reajuste tarifário autorizado pela ANEEL, a bandeira verde até o final de 2022, conforme se vê do link https://www.gov.br/pt-br/noticias/energia-minerais-e-combustiveis/2022/04/governo-federal-anuncia-bandeira-verde-para-todos-os-consumidores-de-energia-e-reduz-em-cerca-de-2-0-o-valor-da-conta-de-luz.

> Governo Federal anuncia bandeira verde para todos os consumidores de energia e reduz em cerca de 20% o valor da conta de luz
> Presidente da República, Jair Bolsonaro, anunciou, no fim da tarde da quarta-feira (06/04), o fim da bandeira Escassez Hídrica. Com isso, a bandeira tarifária verde passa a valer para todos os consumidores de energia a partir de 16 de abril. De acordo com o Ministério de Minas e Energia, a expectativa é que a bandeira verde permaneça até o final do ano.
> O fim da bandeira Escassez Hídrica, no final do mês de abril, já era uma expectativa do Governo Federal, que, com a medida anunciada pelo Presidente Jair Bolsonaro, antecipou a redução em 15 dias. Dessa forma, a conta de luz do cidadão brasileiro terá redução de cerca de 20% no próximo mês.
> Desde setembro de 2021, a bandeira Escassez Hídrica, no valor de R$ 14,20 a cada 100 kWh consumidos, era a vigente. Esse valor extra foi necessário

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> para compensar os custos de energia, que ficaram mais caros em decorrência do enfrentamento do período de escassez de recursos hídricos, em 2021, o pior em 91 anos (...).

Ocorre que neste mês de junho de 2022, foi aprovado pela ANEEL o reajuste das bandeiras tarifárias, cuja tarifa adicional foi aumentada em até 64%, ou seja, se por um lado foi anunciada bandeira verde até o final do ano, por outro o reajuste das tarifas aliado ao reajuste bandeiras tarifárias terá impacto ainda maior no ano de 2023.

Assevere-se que a tarifa autorizada pela ANEEL, em relação aos consumidores cearenses, não tem precedente na história da política tarifária nacional.

3.3. Descumprimento da Subcláusula Terceira da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998

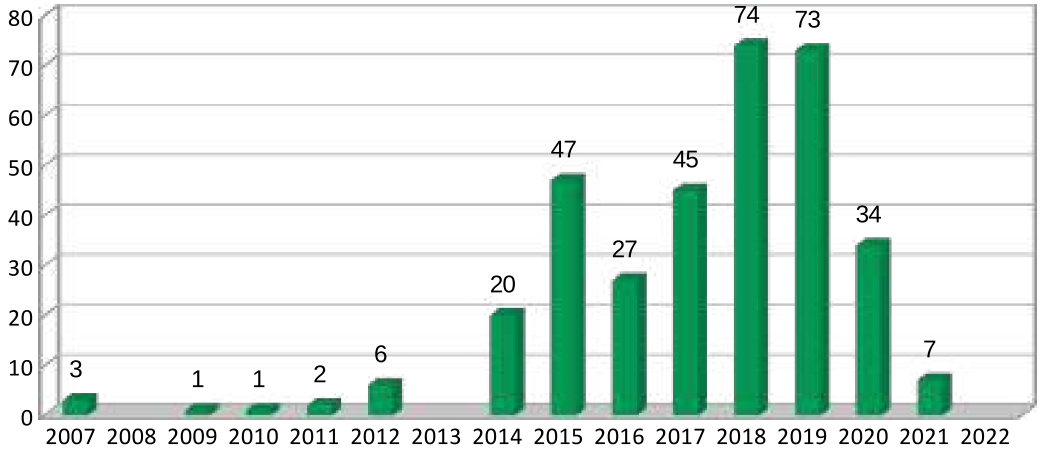
No contrato de concessão nº 01/1998, consta na cláusula segunda, subcláusula terceira, que a concessionária somente poderá suspender a prestação do serviço se o consumidor, notificado, não efetuar os pagamentos devidos no prazo por ela estabelecido, não cessar a prática que configure utilização irregular da energia elétrica, ou, ainda, não atender à recomendação que lhe tenha sido feita para adequar suas instalações aos requisitos de segurança exigidos pelas normas técnicas.

Não obstante, conforme relatório extraído do *software* Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), a ENEL vem descumprindo sistematicamente a supracitada cláusula do contrato firmado com a Administração Pública.

Nos últimos anos, a ENEL vem recebendo inúmeros registros de reclamações de consumidores a respeito de corte indevido de energia, ou seja, a suspensão do serviço que não obedece aos termos do contrato de concessão.

De acordo com as informações do SINDEC, foram instauradas 340 reclamações de consumidores, no período de 2007 a 2022, em face ENEL, relacionados à suspensão indevida no fornecimento de energia elétrica.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.



Registre-se, desde já, que o fator de redução dos registros em 2020 e 2021 foram as normas que proibiram a interrupção do serviço de energia elétrica por conta da pandemia.

A título exemplificativo e para bem enfatizar as informações dos parágrafos anteriores, vale analisar alguns dos muitos relatos de consumidores, os quais denotam a suspensão indevida no fornecimento de energia elétrica:

- Relato do Sr. Gilberto Fernandes da Silva, através da Ficha de Atendimento (F.A.) nº 23.001.001.20-0012860:

"consumidor cliente ENEL com o nº 4514268 e informa que vem sendo cobrado por faturas já pagas. Ocorre que o mesmo alega ter entrado em contato com a concessionaria de energia, porém somente eram dados prazos e nada resolvido. Contudo para a sua surpresa, sofreu corte do fornecimento de energia da unidade consumidora, impactando assim em seu expediente de *home office*, fato que ocorreu na data de 01/12/2020, entre o período de 12 ás 17horas.
Ressalta ainda que suas faturas estão todas pagas e que sempre as manteve em dias"

- O Sr. Francisco Ossian Silva, através F.A. nº 23.001.001.21-0008264, relatou o seguinte:

"celebrou acordo de parcelamento junto à reclamada, no entanto, não conseguiu pagar. Assim, se dirigiu a uma agência da fornecedora para

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

realizar um novo parcelamento. Entretanto, no dia que foi realizado o pagamento da entrada desse novo parcelamento, o fornecimento de energia foi suspenso pela reclamada, consequentemente, entrou em contato com a Enel que se prontificaram em realizar a religação. Contudo, após três dias, ocorreu um novo corte. O reclamante novamente se dirigiu até uma agência da fornecedora e informaram que estava tudo certo, realizando o pedido de religação novamente. Porém, o consumidor não recebeu a parcela subsequente referente ao parcelamento, tendo sido informado que o acordo estava cancelado"

- O Sr. Francisco Orlando Bezerra da Silva, através da F.A. nº 23.001.001.09-0028860, aduziu que:

"consumidor afirma ser cliente da COELCE conforme inscrição de n.º 284382-0 e que a mesma efetuou o desligamento do fornecimento de energia elétrica com o motivo de realizar a substituição da caixa do medidor, mesmo estando todas as contas pagas em dia. Desta feita, questionou tal corte, sem êxito, exige o consumidor esclarecimentos da empresa, bem como, a religação imediata da sua energia"

- Procedimento administrativo instaurado de ofício, F.A. nº 23.001.001.07-0000346:

"o presente processo é aberto de ofício pelo Secretário-Executivo deste Órgão para apurar prática infrativa ao Código de Defesa do Consumidor praticado pela COELCE, em detrimento à consumidora Maria Luíza Bezerra, falecida no último dia 04/05/2007, em decorrência do corte de energia elétrica de sua residência, conforme notícias veiculadas nos órgãos de imprensa local. A consumidora em questão fora vítima de acidente vascular cerebral e sobrevivia à custa de aparelhos respiratório e aerossol. Na data supra, a COELCE foi ao local e efetuou o corte de energia, causando, em consequência, a morte da Sra. Maria Luíza"

- O Sr. Weimar Ferreira dos Santos, através da F.A. nº 23.001.001.11-

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

0007727, pontuou:

"ser cliente da COELCE conforme inscrição de n.º 4221709 e que discorda do valor cobrado nas faturas dos meses de fevereiro e março / 2011, pois sua energia foi cortada sem a devida comunicação, visto que o pagamento é feito no BANCO DO BRASIL, (débito em conta), conforme agência n º: 2903-3, conta 41.123-x, motivo pelo qual o reclamante, requer esclarecimentos da empresa, bem como a imediata religação de sua energia"

- Já o consumidor Alex Sandre Vasconcelos, F.A. nº 23.001.001.14-0000488, afirmou que:

"sempre honrou com seus compromissos junto a COELCE e que no dia 07/01/2014 por volta de 09:00 da manhã, seu serviço de energia foi cortado sem nenhum aviso prévio e que este motivo o consumidor entrou em contato com a operadora que por sua vez ficou de enviar um técnico no prazo de oito horas. Ocorre que até a presente data, nenhum técnico da coelce compareceu a sua residência com objetivo de solucionar o problema. Informa que entrou em contato com a operadora por mais de 20 vezes e até a presente data, nada foi resolvido. Diante dos fatos narrados, consumidor requer imediata ligação de sua energia"

É importante considerar que essas informações e dados não incluem os atendimentos dos consumidores que foram prejudicados em decorrência da suspensão indevida do serviço, porque o quantitativo acima referido é relacionado exclusivamente à abertura de reclamação, ou seja, decorrentes da instauração de processos administrativos no âmbito deste órgão.

Não há dúvidas, portanto, que a quantidade de demandas é ainda maior, tendo em vista que, antes da abertura da reclamação, foram concedidas duas oportunidades (atendimento preliminar e carta de informação preliminar – CIP) para a ENEL resolver o conflito apresentado pelo consumidor.

Assim, conforme demonstrado alhures, a concessionária prestadora do serviço de energia, além de descumprir a cláusula segunda, subcláusula terceira, do contrato de concessão nº 01/1998, também viola, acintosamente, às normas expedidas pela agência reguladora ANEEL, especificamente a Resolução nº 414/2010, hoje substituída pela Resolução nº 1.000/2021, as quais

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

tratam dos requisitos necessários para a suspensão do fornecimento de energia elétrica, dentre os quais merece destaque a notificação prévia dos consumidores e demais usuários.

3.4. Descumprimento da Subcláusula Quarta da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998

A presente cláusula tem por objetivo determinar que a concessionária atenda os pedidos dos interessados na utilização dos serviços concedidos nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo poder concedente, assim como, nos termos do Anexo II do contrato, prevalecendo o menor prazo. A cláusula estabelece, ainda, que é vedado condicionar a ligação ou a religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.

Serviço	Anexo II do Contrato de Concessão
Atendimento para pedido de ligação quando se tratar de fornecimento em tensão primária	15 dias úteis
Atendimento de pedido de ligação quando se tratar de fornecimento em baixa tensão	5 dias úteis
Atendimento de pedidos de ligação após cessado o motivo da suspensão do fornecimento e pagos os débitos, prejuízos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	48 horas

Serviço	Resolução ANEEL nº 414/2010
Ligação da unidade consumidora do grupo B ou adequação da ligação existente localizada em área urbana	2 dias úteis

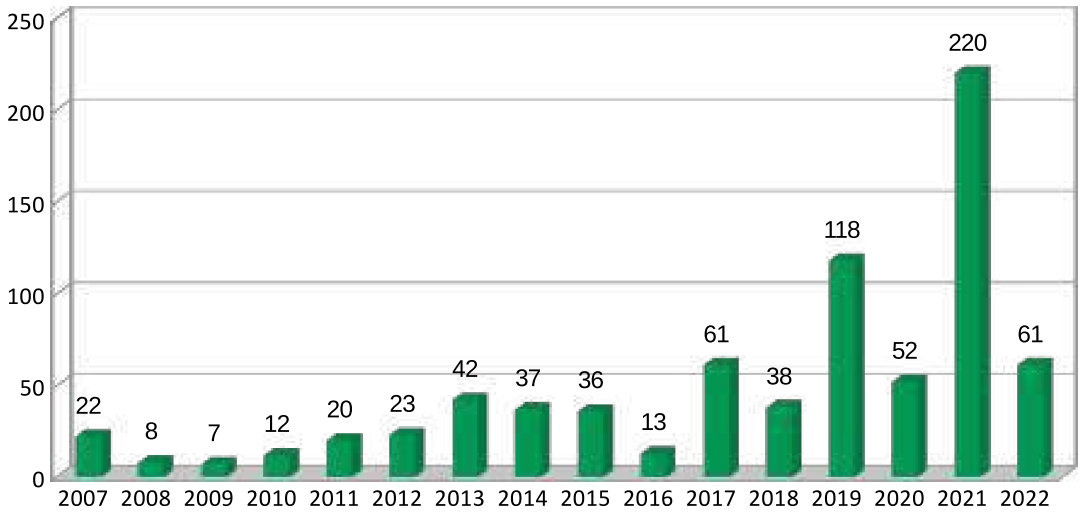
Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Ligação da unidade consumidora do grupo B ou adequação da ligação existente localizada na área rural	5 dias úteis
Ligação da unidade consumidora do grupo A ou adequação da ligação existente	7 dias úteis

Serviço	**Resolução ANEEL nº 1.000/2021**
Instalar o padrão e a medição e realizar a conexão da unidade consumidora	10 dias úteis
Análise da solicitação de alteração de titularidade e o do encerramento contratual e faturamento final	3 dias úteis na área urbana e 5 dias úteis na área rural

Dentro desse contexto, observa-se a vultosa quantidade de reclamações de consumidores registradas no âmbito deste órgão, especificamente as que tratam do descumprimento dos prazos estabelecidos nos normativos acima citados.

Conforme dados extraídos do SINDEC, foram registradas 770 reclamações de consumidores, no período de 2007 a 2022, em face da ENEL, relacionados ao descumprimento dos prazos estabelecidos nas normas e regulamentos editados pelo poder concedente.



Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Com objetivo de enfatizar as informações anteriores, vale apresentar alguns dos relatos de consumidores, cujas reclamações ostentam o descumprimento dos prazos estabelecidos no contrato de concessão, bem como das normas expedidas pela agência reguladora.

- F.A. nº 23.001.001.12-0006791 – consumidor Genivaldo Abreu da Silva:

"titular do CPF de n º 538.536.443 - 68, afirma no dia 09/05/2011 solicitou a ligação da energia em sua nova residência, que fica situada na Travessa Raimunda Rodrigues n º 65, bairro Genipabu - Caucaia - Ceará, e que até a presente data, não foi realizado o procedimento, motivo pelo qual o reclamante, entrou em contato com a atendente da empresa em questão, por diversas vezes para resolver o problema e não obteve êxito. Isto Posto, requer, a imediata ligação da energia"

- F.A. nº 23.001.001.12-0006250 – consumidor David Oliveira Sousa:

"solicitou uma ligação de energia em sua residência no dia 23/03/2011, houve inclusive uma visita técnica dia 20/04/2011 com previsão de instalação 30 dias e mais 45 dias para inÍcio da obra. Foi gerado ordens de serviço de nº 2200308430, 2200308429 e 0019090388, assim como nº de cliente 4344255. O Consumidor pagou R$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) pelo poste por exigência da COELCE. Pagando ainda o valor de R$ 70,00 (setenta reais) para a fixação do poste no local de instalação, feita por terceiros, pois a COELCE não instalaria. Ainda para requer a instalação da energia o consumidor fez um contrato com a empresa B&Q, pagando um valor de R$ 220,00 em 12 parcelas de 22,77. Posto isto requer a instalação imediata da energia elétrica , pois há mais de um ano que solicita e não é atendido"

- F.A. nº 23.001.001.17-0001809 – consumidor José Girão de Holanda:

"fornecedor instalação do serviço em imóvel de sua propriedade, no sítio Açude Novo Morada Nova/CE, em 29/09/2014, conforme OS 2500437397.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Porém, até a presente data, o fornecedor não realizou a ligação nem apresentou justificativa para não fazê-lo. Isto posto, requer imediato cumprimento do pedido com fornecimento de energia elétrica no imóvel"

- F.A. nº 23.001.001.20-000811 – consumidora Kelem Rocha Bezerra Cruz:

"relata que a última fatura recebida em sua residência foi a com vencimento em 14/06/2019 no valor de R$291,10 com referência ao mês de Junho/2019. Ocorre que em 19/08/2019, conforme o protocolo de nº 06557976 a consumidora solicitou junto à ENEL a mudança de titularidade da unidade consumidora, sendo informada de que teria que aguardar o prazo de 15 a 47 dias para ter sua solicitação atendida. Contudo, até a presente data não foi realizada a mudança, bem como não recebe as faturas em sua residência. Que por inúmeras vezes procurou a ENEL para tentar resolver sua demanda, porém somente é solicitado que a consumidora aguarde"

Ressalta-se que, embora o número geral de reclamações tenha caído, nos anos de 2020 e 2021, por conta da pandemia, em relação a este assunto específico, vislumbra-se um aumento, dentro do universo das reclamações registradas no DECON, principalmente no ano de 2021, não havendo eventos externos que justifiquem tal incremento.

Mais uma vez, é importante considerar, que essas informações e dados não incluem todos os atendimentos dos consumidores cujas queixas ostentam descumprimento dos prazos estabelecidos no contrato de concessão e nas normas expedidas pela agência reguladora, tendo em vista que o quantitativo acima referido é relacionado exclusivamente a abertura de reclamação, ou seja, decorrentes da instauração de processos administrativos. Os problemas criados pela empresa concessionária, posteriormente resolvidos pela mesma com a intervenção do DECON, não constam nos números acima registrados.

Dentro desse contexto, a quantidade de demandas é ainda maior, considerando que, antes da abertura da reclamação, foram concedidas duas oportunidades (atendimento preliminar e carta de informação preliminar – CIP) para a ENEL resolver o conflito apresentado pelo consumidor.

Por descaso da prestadora de serviços e desrespeito à legislação regulamentadora, os

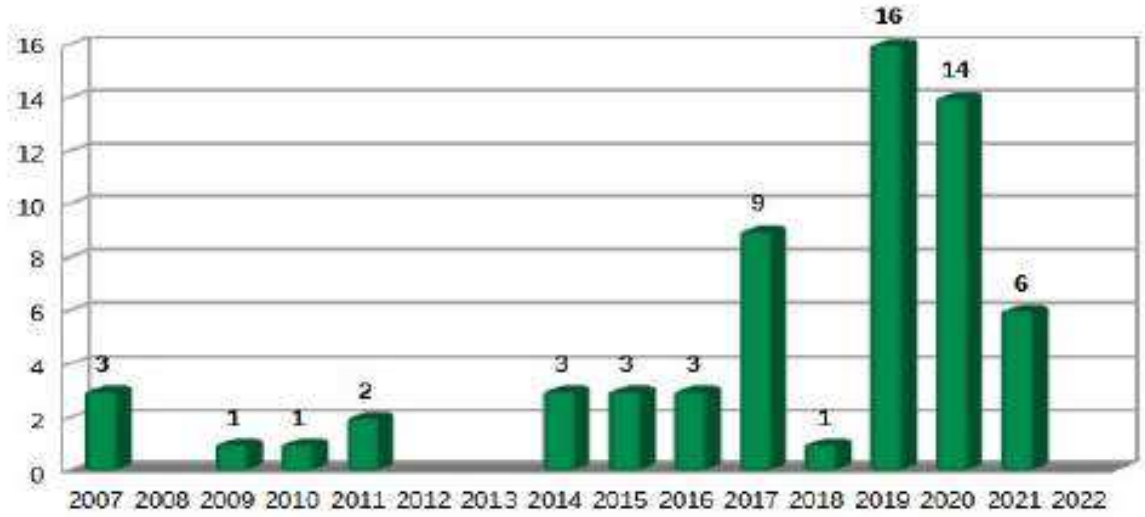
Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

consumidores cearenses foram e continuam sendo prejudicados pelas falhas na prestação do serviço.

3.5. Descumprimento da Décima Quarta Subcláusula, inciso IV, da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998

No texto da concessão, consta cláusula que assegura aos consumidores receber o ressarcimento pelos danos causados em decorrência da prestação do serviço de energia elétrica concedido.

Nesse diapasão, a responsabilidade da concessionária de energia, pelos danos causados em decorrência das falhas na prestação dos seus serviços, é de natureza objetiva, de acordo com previsão no Código de Defesa do Consumidor. Ocorre que os consumidores cearenses têm reclamado junto a este órgão sobre a recusa da ENEL de reparar o dano ocasionado, em virtude da instabilidade no fornecimento de energia elétrica.



Conforme dados extraídos do SINDEC, foram registradas 62 reclamações de consumidores, no período de 2007 a 2022, em face ENEL, relacionadas aos danos causados em decorrência da má prestação do serviço de energia elétrica.Para enfatizar os dados acima colacionados, colacionam-se relatos de consumidores prejudicados pela conduta da empresa.

- Relato do Sr. José Batista Leite, através da Ficha de Atendimento

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

(F.A.) nº 23.001.001.21-0006506:

“a parte reclamante relata que, no dia 16/06/2021, por volta das 14 horas, houve um pico de energia na região onde more que danificou seu micro-ondas. Assim, entrou em contato com a Enel, solicitando a reparação do produto conforme protocolo número 170017029, porém, teve o seu pedido indeferido, no entanto, o seu vizinho da mesma rua conseguiu solicitar o reparo do seu produto que também foi danificado”

- Já o Sr. Osvaldo Lopes da Silva, através da Ficha de Atendimento (F.A.) nº 23.001.001.11-0002425, aduziu que:

“afirmando ser cliente da COELCE conforme inscrição de n.º 16035500. Declara que no dia 20/11/2010 houve uma ocorrência na rede de distribuição de Energia Elétrica e o Motor de sua Geladeira Queimou. Assim, procurou a reclamada solicitando esclarecimentos e foi informado que deveria contactar um técnico, onde foi constatado que o motor estava realmente queimado e a manutenção custou o valor de R$ 100,00, mais o Motor no valor de R$ 190,00, só que a Coelce fez a restituição apenas da manutenção R$ 100,00; assim, questionou tal valor junto à empresa, entretanto, até a presente data nada foi solucionado. Desta feita, requer esclarecimentos da empresa, e a imediata restituição do valor pago pelo aparelho queimado”

- F.A. nº 23.001.001.17-0012978 – consumidora Patrícia Rochelia de Araújo Maciel:

“ser cliente ENEL, mediante inscrição de n° 5032258. Que no dia 09/03/2017, houve uma queda de energia na localidade onde reside, onde em consequência a este problema teve dois de seus equipamentos eletrônicos CPU e ESTABILIZADOR, queimados, ou seja, sem funcionamento. Desta forma entrou em contato com a reclamada, no dia 20/03/2017, solicitando reparação dos danos elétricos, conforme protocolo de n° 0125315945. Que foi realizado visita técnica no dia 27/03/2017, sendo constatado que o monitor, CPU e estabilizador não estavam funcionando, ou

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

seja, que a reclamação feita pela consumidora era verídica. Desta forma informou que deveria ser aberta outra reclamação junto a reclamada solicitando reparo para o ESTABILIZADOR e MONITOR, e assim o fez no dia 28/03/2017.(…)
Isto posto, requer esclarecimentos a cerca dos fatos citados, o ressarcimento dos valores pagos pelos laudos, bem como a imediata reparação aos danos elétricos causados, ou seja, requer o conserto da CPU, ou na impossibilidade desta um produto novo e em perfeito estado"

- F.A. nº 23.001.001.18-0011652 – consumidora Maria Lucileide da Silva:

"afirma ser cliente da reclamada (2121908-7). Informa que, por ocasião de um apagão ocorrido em 21/Março do corrente ano, sofreu danos em equipamento elétrico (TV 3" SONY MODELO KDL-32R425A). Assim, teria acionado a reclamada, conf PROTOCOLO 125153759, de ressarcimento por danos elétricos, em 22/03/18, sendo orientada a requerer laudo na autorizada Centro Técnico DUSO - o que fez em 10/05/2018, tendo pago R$ 50,00 pelo laudo que alega não identificação de defeito na fonte - conserto inviável - peças não encontradas no mercado. Em virtude do laudo, a reclamada indeferiu o ressarcimento solicitado, baseando-se no fato de que a fonte não foi danificada. Assim, resta prejudicada com a situação. Isto posto, requer esclarecimentos, bem como, imediato deferimento do pagamento pelo dano elétrico sofrido no equipamento"

Como já ressaltado em outras oportunidades, os dados computados acima não refletem a realidade dos registros dos atendimentos dos consumidores no âmbito deste órgão, relacionados aos danos causados em decorrência da má prestação do serviço de energia elétrica, tendo em vista que os números suprarreferidos são relacionados unicamente à abertura de reclamação, ou seja, decorrentes da instauração de processos administrativos.

As demandas dos consumidores relacionadas ao tema são ainda maiores, pois antes da abertura da reclamação, foram concedidas duas oportunidades para a ENEL resolver o conflito apresentado pelo consumidor: a) no atendimento preliminar realizado pela preposta da fornecedora

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

do serviço e b) no recebimento da carta de informação preliminar (CIP).

A indevida suspensão no fornecimento de energia elétrica acarreta prejuízos irreparáveis ao usuário do serviço, tornando mais grave quando a demanda do consumidor não é atendida no âmbito do órgão de defesa do consumidor, uma vez que o serviço é considerado essencial pelo ordenamento jurídico brasileiro.

4. DA VIOLAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR

Conforme disposto no tópico anterior, os principais assuntos e problemas demandados por consumidores em face da ENEL extraídos do SINDEC são: fatura duplicada, solicitação de inclusão na modalidade baixa renda na fatura, cobrança indevida (seguro não solicitado, plano odontológico, cartão de todos), acordo para pagamento, descumprimento dos prazos estabelecidos nas normas, dano ocasionado ao consumidor, contestação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), consumo elevado, corte indevido de energia e consumo acumulado.

Tais problemas refletem diversas violações ao Código de Defesa do Consumidor. Do ponto de vista do direito do consumidor, a Política Nacional das Relações de Consumo tem, dentre outros objetivos, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade e a proteção de seus interesses econômicos, bem assim a melhoria da sua qualidade de vida e a transparência e harmonia das relações de consumo (CDC, art. 4º, *caput*).

Nesse sentido, o art. 4º, III, do CDC, elenca, como princípio, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e no equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores.

Com base nesses pressupostos, o CDC elenca, em seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor. Pelas reclamações registradas no órgão, verifica-se que, frequentemente, a concessionária infringe tais direitos, principalmente, os elencados a seguir:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
>
> (...)
>
> III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição,

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
>
> IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
>
> (...)
>
> X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Ademais, ressalta-se que o destinatário final de serviços públicos (usuário) é consumidor para todos os efeitos, merecendo a especial tutela do Estado, conforme previsto no CDC:

> Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Nesse sentido, o próprio artigo 22, em seu parágrafo único, determina que as concessionárias de serviço público podem ser responsabilizadas quando houver descumprimento à obrigação de prestar o serviço público adequado, eficiente, seguro e contínuo:

> Art. 22. *Omissis*
> Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Tal responsabilização se mostra evidente nos casos de danos elétricos, visto que a própria prestação do serviço público, ou seja, a transmissão de energia elétrica, ocasionou danos aos eletrodomésticos de consumidores, muitas vezes, por oscilações de energia. Assim, verifica-se que o serviço essencial em questão não foi prestado de forma adequada, eficiente, segura e contínua.

Em relação às principais demandas registradas no DECON/CE, percebe-se, para além da violação à norma do art. 22, do CDC e da violação aos direitos básicos do consumidor, dispostos no art. 6º, do CDC, outras infrações às demais normas do Código.

Avulta-se o número de demandas em relação à cobrança de valores acima do esperado pelo consumidor, o que se reflete nas reclamações relacionadas à fatura duplicada, à cobrança indevida à contestação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) e ao consumo elevado.

Nesses casos, verifica-se a prática abusiva prevista no art. 39, V, do CDC, que corresponde à

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

exigência de vantagem manifestamente excessiva:

> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
>
> (…)
>
> V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Além da vantagem excessiva, nesses casos elencados, pode se vislumbrar cobrança indevida, principalmente quando o consumidor é obrigado a realizar o pagamento da quantia indevida, devendo receber o valor em dobro:

> Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
>
> Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Outrossim, nos casos de problemas de inclusão na modalidade baixa renda, bem como nos casos de descumprimento de prazos, pode se verificar descumprimento à oferta, na forma do art. 35, do CDC:

> Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
>
> I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
>
> II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
>
> III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Por sua vez, os casos de corte indevido transcendem à questão da inadequação do serviço público e da cobrança excessiva, adentrando na esfera do dano ao consumidor, o que inclusive é reconhecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará:

> (…)
>
> 4. Como prestadora de serviços públicos, a ENEL se submete ao disposto no art. 14 do CDC, sendo sua responsabilidade objetiva, motivo pelo qual responde pelos danos provocados. Considerando que houve a suspensão no fornecimento de energia à residência do promovente, em razão de débito

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> discutido na via judicial, constata-se o dano moral in re ipsa.
>
> (…)
>
> (TJ-CE - AC: 01316388720188060001 CE 0131638-87.2018.8.06.0001, Relator: FRANCISCO LUCIANO LIMA RODRIGUES, Data de Julgamento: 01/09/2021, 3ª Câmara Direito Privado, Data de Publicação: 02/09/2021)

Dessa forma, configura-se também a responsabilidade do art. 14, do CDC:

> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Frise-se que, além do cumprimento às normas do CDC, os fornecedores têm obrigação de cumprir as normas específicas relacionadas à prestação de serviço ou a disponibilização do produto que estiver em questão. Os casos aqui relatados também são geridos pela norma específica do setor, que é a Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL, a qual será tratada no tópico adiante.

Nesse sentido, tem-se que o desempenho da atividade comercial, mesmo que se trate de um serviço público delegado, demanda atenção aos preceitos estabelecidos na legislação local e nacional. Dessa forma, o inciso VIII, do art. 39, do CDC, elenca como prática abusiva, a prestação de serviços ou a disponibilização de produtos quando esses não atenderem às normas expedidas pelos órgãos oficiais:

> Art. 39. *Omissis*
>
> VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

Além disso, está em andamento, no DECON/CE, o processo administrativo de ofício nº 09.2022.00014681-0, FA nº 23.001.001.22-0005212, o qual trata sobre o reajuste tarifário anual aprovado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para o ano de 2022, uma vez que o Estado do Ceará teve o maior reajuste do país, sem que fossem apresentadas justificativas objetivas para tanto.

No referido processo, também se investiga a possibilidade de prática abusiva, por parte da concessionária, na forma do art. 39, X, do CDC, pela elevação de preço sem justa causa:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> Art. 39. *Omissis*
> X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Como se pode perceber, as violações às regras do CDC, por parte da concessionária, têm se mostrado numerosas e diversas, o que vem se refletindo no número de reclamações registradas no órgão.

4.1. DOS TIPOS DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO DECON/CE

Antes de adentrarmos na análise da qualidade do serviço prestado pela concessionária aos consumidores cearenses, forçoso se faz discorrer sobre as definições dos principais tipos de atendimentos dos consumidores, registrados no âmbito deste órgão.

É importante observar que as demandas dos consumidores são registradas no *software* Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)[3], implantado no Ceará em 2007. Trata-se de importante ferramenta à disposição dos órgãos de proteção do consumidor com diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor, ressaltando que coube ao Ministério Público, por força da Lei Complementar n. 30/2000, a coordenação do Programa Estadual de Defesa do Consumidor no Estado do Ceará.

Uma das finalidades do SINDEC é a administração e sistematização dos atendimentos, a porta de entrada dos PROCONs, oferecendo recursos para a realização de registros, acompanhamento das demandas e geração de relatórios gerenciais. Não se trata, pois, apenas de um banco de dados, mas de um verdadeiro mapeamento de todos os registros, para fins de execução plena das políticas públicas consumeristas.

Sobre tais atendimentos, tem-se que o consumidor, ao chegar no DECON, é recepcionado no Setor de Atendimento onde apresentará sua reclamação, que poderá gerar cinco tipos de atendimentos: extra-procon, simples consulta, atendimento preliminar, carta de informações preliminares (CIP) ou abertura de reclamação (processo administrativo).

O extra-procon é utilizado para os casos em que claramente não há relação de consumo ou a demanda não é atendida pelo órgão de defesa do consumidor, que realiza apenas o encaminhamento para o órgão competente.

Na simples consulta, o consumidor solicita apenas esclarecimentos, não gerando reclamação ou contabilização do atendimento para fins de cadastro de reclamações fundamentadas.

3 Frisa-se que, a partir de setembro de 2022, os atendimentos passaram a ser registrados na plataforma Proconsumidor – Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor.

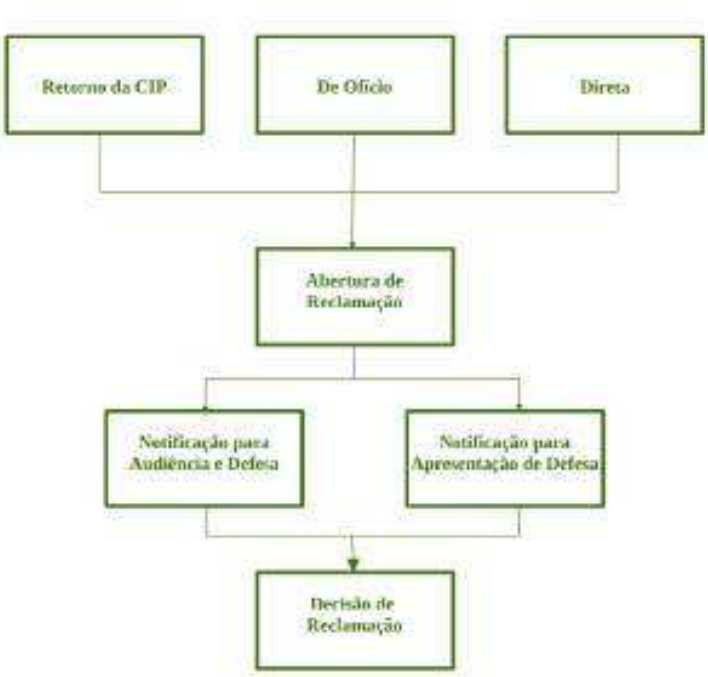
Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

No atendimento preliminar, o atendente do DECON entra em contato com os fornecedores previamente cadastrados para o referido atendimento, que, conforme acordo prévio com o órgão, soluciona de forma imediata a demanda do consumidor, evitando, assim, o registro da reclamação.

A Carta de Informações Preliminares (CIP) é gerada a partir da Reclamação do consumidor e enviada para o fornecedor, dando-lhe o prazo de dez dias para solucionar a demanda. Após esse prazo, é realizado o chamado 'retorno de CIP' e, caso a demanda não tenha sido atendida, é instaurado Processo Administrativo (abertura de reclamação) e designada audiência de conciliação. No caso de atendimento da demanda, a CIP é arquivada sem a necessidade de instaurar Processo Administrativo, também não gerando registro negativo para a empresa.

Finalmente, a abertura de reclamação, ou simplesmente reclamação, é um procedimento administrativo instaurado a partir da reclamação do consumidor ou de ofício pelo órgão, com o fim de apurar a prática de infrações ao Código de Defesa do Consumidor, com a consequente aplicação de sanções administrativas, na forma da Lei n. 8078/90.

A reclamação pode ser aberta de três modos distintos: de forma direta, de ofício ou no retorno da CIP, como ilustra o fluxo a seguir:



Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

A reclamação individual tem como fases principais a elaboração de carta de abertura, a notificação das partes, a apresentação de defesa por parte do fornecedor, a realização de audiência de conciliação, a análise da defesa e a decisão sobre a classificação da reclamação como fundamentada ou não fundamentada.

Finaliza-se a reclamação com a decisão proferida pela autoridade do órgão de defesa do consumidor. No caso das reclamações fundamentadas, a decisão indicará se a reclamação foi ou não atendida, como resultado da existência ou não de acordo feito em audiência.

Após a decisão final sobre a inclusão da reclamação no cadastro de reclamações fundamentadas, o processo administrativo segue para apreciação da aplicação de sanção.

Ressalte-se que na nomenclatura do *software* SINDEC, o termo "demanda" refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo órgão de defesa do consumidor. São classificados como demandas, desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até os processos administrativos instaurados, que, na nomenclatura do SINDEC, são chamados de reclamação. O uso da expressão "reclamação" refere-se, exclusivamente, aos processos administrativos, tendo esta terminologia sido adotada na Lei nº 8.078/90 e no Decreto nº 2.181/97.

4.2. DOS REGISTROS DOS ATENDIMENTOS EM FACE DA ENEL NO ÂMBITO DO DECON/CE

Inicialmente, cumpre destacar uma peculiaridade em relação ao atendimento dos consumidores que procuram o DECON para fazer reclamações em desfavor da ENEL, considerando que tal informação será imprescindível para compreender os dados posteriormente apresentados.

Em razão do elevado número de demandas apresentadas por consumidores em face da ENEL, o DECON e a concessionária acordaram em disponibilizar um funcionário da ENEL nas dependências do órgão, com o fim de agilizar o atendimento preliminar e buscar uma solução imediata das demandas encaminhadas ao órgão.

Assim, ao recepcionar a reclamação do consumidor, o Setor de Atendimento deste órgão encaminha, preliminarmente, a demanda para a preposta da ENEL, que fica nas dependências deste órgão, com o objetivo de solucionar de forma imediata o problema relatado pelo usuário do serviço de energia elétrica. Sendo assim, através do atendimento preliminar, é concedido à concessionária a

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

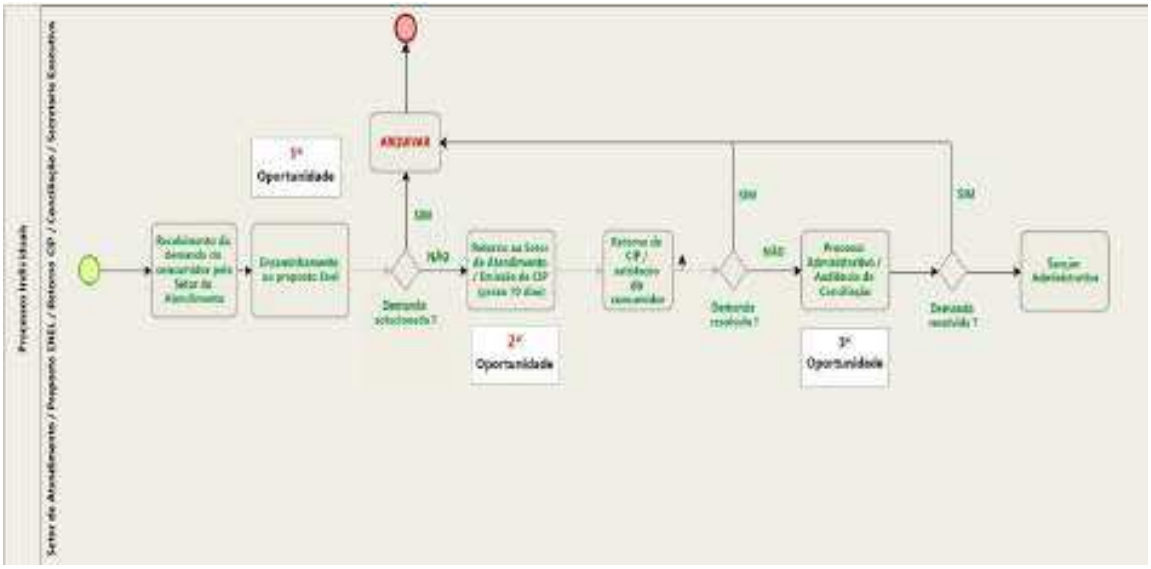
primeira oportunidade de resolver o conflito.

Se a reclamação do consumidor não for solucionada pelo representante da concessionária, de forma preliminar, a demanda retorna ao Setor de Atendimento. Na oportunidade, é concedida a segunda oportunidade à ENEL de resolver o conflito relatado pelo usuário, através da carta de informação preliminar (CIP), concedendo-lhe o prazo de dez dias para solucionar a questão descrita pelo consumidor ou para apresentar informações por escrito a este órgão.

Após o citado prazo, é realizado, pelo servidor do órgão, o chamado 'retorno de CIP', ou seja, é feita a análise da satisfação do pleito do consumidor. Caso a demanda não tenha sido atendida, é instaurado processo administrativo e designada audiência de conciliação. No ato conciliatório é concedida a terceira oportunidade à ENEL de resolver o impasse apresentado pelo consumidor.

Ainda assim, caso não haja acordo no ato conciliatório, o órgão pode impor sanção à empresa com uma penalidade administrativa dentro dos moldes do Código de Defesa do Consumidor.

Só para ilustrar, veja o fluxograma a seguir:



Nesse contexto, antes de serem aplicadas as penalidades administrativas estabelecidas no art. 18 do Decreto nº 2.181/97, são concedidas três oportunidades para ENEL solucionar a demanda do consumidor, quais sejam: a) no atendimento preliminar realizado pela preposta da fornecedora do

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

serviço; b) no recebimento da carta de informação preliminar (CIP) e c) na abertura da reclamação em que é designada audiência de conciliação.

É importante que se destaque que os casos levados ao preposto da ENEL, nas dependências do DECON, para resolução em ATENDIMENTO PRELIMINAR, não são registrados no SINDEC, mas, tão somente, nos sistemas da própria concessionária. Essas reclamações, que representam grande parte da demanda em desfavor da concessionária, não são cadastradas como atendimento pelo órgão de defesa do consumidor.

No caso em disceptação, os principais assuntos e problemas demandados por consumidores em face da ENEL extraídos do SINDEC são: fatura duplicada, solicitação de inclusão na modalidade baixa renda na fatura, cobrança indevida (seguro não solicitado, plano odontológico, cartão de todos), acordo para pagamento, descumprimento dos prazos estabelecidos nas normas, dano ocasionado ao consumidor, contestação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), consumo elevado, corte indevido de energia e consumo acumulado.

Ultrapassada a fase explicativa de funcionamento do órgão, passe-se a análise dos dados contidos *software,* entre o mês de maio de 2007 a maio de 2022, a respeito dos atendimentos de consumidores contra a concessionária chegaram a **14.836** registros.



Percebe-se, a olho nu, pela análise dos números apresentados, o crescimento exponencial, a partir do ano de 2016, das demandas apresentadas em desfavor da concessionária de energia elétrica, sendo esse, justamente, o período de transição da COELCE para ENEL.

Ademais, é importante ressaltar que o aumento expressivo no número de atendimentos em

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

2019, é decorrente da mudança do sistema operacional da fornecedora, denominado SALESFORCE, que ocasionou a cobrança de duas contas de energia com vencimento no mesmo mês. Em decorrência disso, foi celebrado Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a ENEL, objetivando, dentre outras obrigações, solucionar as demandas dos consumidores que receberam as faturas "duplicadas", além de atender aqueles que demandaram contra a empresa no DECON.

Prosseguindo com a análise dos registros de atendimentos supracitados, um dos principais motivos da diminuição dos números em 2020 e 2021 (total de 2.961 registros), comparado a 2018 e 2019 (total de 5.384 registros), foram os efeitos das restrições impostas pelo isolamento social em decorrência da pandemia.

No início da pandemia, com objetivo de preservar a saúde tanto dos consumidores quanto dos servidores, e atendendo o Ato Normativo nº 093/2020, da Procuradoria-Geral de Justiça (PGJ), foi suspenso o atendimento presencial na sede do órgão. Após o período de adaptação do setor de atendimento, em decorrência desse momento atípico de isolamento social, foram disponibilizados outros canais para registro das queixas dos consumidores via WhatAapp e e-mail.

Entretanto, mesmo com a disponibilização dos canais remotos, houve uma dificuldade inicial do consumidor, sobretudo o consumidor vulnerável, de se adaptar à nova sistemática de atendimento, o que, em consequência, resultou na diminuição do número de registros, o que, não necessariamente, indica melhoria no serviço ou diminuição nas violações.

Outro fator que pode ser apontado como responsável pela diminuição dos registros durante a pandemia foi a concessão de medidas emergenciais tomadas durante a pandemia pelo Governo Federal, que isentou do pagamento de energia elétrica famílias com consumo até 220Kwh, desde que incluídos no programa "Tarifa Social", bem como a proibição de corte de energia no caso de inadimplemento para algumas categorias de consumidores, o que inevitavelmente impactou diretamente na diminuição dos registros deste órgão em 2020 e 2021 em relação a 2018 e 2019.

Ainda que tenham diminuído os indicadores dos anos 2020 e 2021, em relação a 2018 e 2019, repita-se, em decorrência da pandemia e outras questões pontuais, é possível observar uma abundância significativa nos registros dos atendimentos de consumidores contra a fornecedora de serviços elétricos cearense, uma vez que foram computados em 2020 e 2021 a quantidade de 2.961 atendimentos no SINDEC.

Percebe-se, ainda, que, até 31/05/2022, já foram registrados 1.131 atendimentos de consumidores em face da concessionária. Isso aponta um crescimento expressivo, considerando que, nos cinco primeiros meses de 2022 comparado com o mesmo período de 2021, em que foram

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

computados 399 atendimentos, houve um aumento significativo de 183,46%.

Adicione-se, ainda, que o DECON conta com três unidades descentralizadas no interior do Estado: Juazeiro do Norte, Sobral e Maracanaú, não estando dentro dos números acima apontados os registros dos atendimentos realizados nessas cidades.

Na verdade, os registros dos atendimentos dos consumidores formalizados em face da ENEL, desde a implantação do SINDEC no âmbito das citadas unidades descentralizadas, chegaram ao total de 3.720.

Ressalte-se que a maioria dos consumidores, reclamantes da ENEL, quando procuram o DECON, já possuem protocolo de reclamação junto à ouvidoria da concessionária (e muitas vezes, dois ou mais protocolos, sobre o mesmo problema).

Sem êxito junto à empresa, procuram o órgão público, não raro, para solucionar questões simples que poderiam ser fácil e rapidamente resolvidas pela empresa, não fosse a clara ineficiência de seu serviço de atendimento aos consumidores.

Finalmente, é importante considerar que essas informações e dados não incluem os atendimentos realizados pelo PROCON da Assembleia Legislativa do Ceará, PROCON Fortaleza, PROCON Maracanaú, PROCON Caucaia, PROCON Guaiúba, PROCON Câmara de Camocim, PROCON Câmara de Itapajé, PROCON Câmara de Quixeré e PROCON Câmara de Paracuru, os quais também registram queixas da população em face da distribuidora.

Certamente, demandas relacionadas ao direito do consumidor também podem ser registradas nas agências reguladoras do serviço e no Poder Judiciário. Assim, no presente relatório também não constam os registros dos consumidores em face da ENEL na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE), na Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e no Poder Judiciário.

Depreende-se, portanto, que a quantidade de queixas dos consumidores em face da concessionária é ainda maior, uma vez que o quantitativo acima referido é relacionado, exclusivamente, aos registros dos atendimentos no âmbito deste órgão e de suas unidades descentralizadas, não incluindo as demandas dos consumidores formalizadas nos órgãos de defesa do consumidor do interior do Estado, PROCON da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, ARCE, ANEEL e Poder Judiciário.

Dentro dessa perspectiva, os dados acima colacionados representam uma parcela da insatisfação dos cearenses com os serviços prestados pela concessionária.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

4.3. DO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS

Inicialmente, faz-se mister salientar que o cadastro de reclamações fundamentadas, inserido no Código de Defesa do Consumidor, por meio do seu art. 44, representa a reunião de todas as reclamações recebidas, analisadas e concluídas pelos órgãos de defesa do consumidor, devendo torná-lo público, pelo menos, uma vez ao ano.

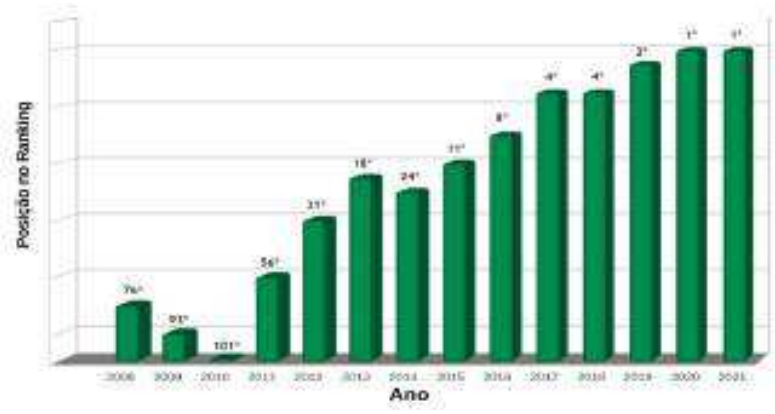
Trata-se da demanda apresentada pelo consumidor e analisada pelo órgão de defesa do consumidor por meio de procedimento administrativo denominado "abertura de reclamação", em que foram encontrados elementos de verossimilhança entre a notícia apresentada pelo consumidor e o descumprimento dos dispositivos do CDC, de acordo com o art. 58, inciso II do Decreto Federal 2.181/97.

> Art. 58. Para os fins deste Decreto, considera-se:
> (...)
> II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

O objetivo é assegurar transparência e dar acesso às informações constantes no órgão de defesa do consumidor quanto à conduta dos fornecedores em relação aos seus consumidores, proporcionando-lhes, assim, condições de escolher melhor com quem contratar.

Cabe observar que o cadastro de reclamações fundamentadas corresponde as reclamações procedentes e finalizadas no âmbito do DECON, é considerado arquivo público e está acessível no site www.mpce.mp.br/decon.

De acordo com os cadastros gerados a partir de 2008, percebe-se que a partir de 2016, período em que ocorreu a transição da COELCE para a ENEL, a situação da empresa concessionária se agravou no ranking das empresas mais reclamadas, tendo a fornecedora, a partir daí, figurado entre as dez empresas mais reclamadas no âmbito do DECON:



Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

No mesmo sentido de agravamento do serviço prestado pela fornecedora, o ano de 2020 foi marcado pelo drástico e vergonhoso aumento do número de reclamações finalizadas em face da Concessionária de Energia Elétrica do Ceará, uma vez que 480 reclamações fundamentadas foram finalizadas/classificadas. Conforme o ranking do supracitado exercício, a Enel foi a empresa mais reclamada, permanecendo em 2021 no mesmo posto negativo pelo segundo ano consecutivo.

Informe-se mais uma vez, mesmo correndo o risco de soar repetitivo, que os números constantes no cadastro são relacionados exclusivamente às reclamações, ou seja, aos processos administrativos classificados/finalizados. De todas as demandas registradas no sistema, somente uma parcela é tratada por meio de processos administrativos, já que antes da abertura da reclamação são concedidas três oportunidades para ENEL resolver o conflito apresentado pelo consumidor: a) no atendimento preliminar realizado pela preposta da fornecedora do serviço; b) no recebimento da carta de informação preliminar (CIP) e c) na abertura da reclamação em que é designada audiência de conciliação.

Os procedimentos que antecedem o procedimento administrativo (reclamação) não são computados no cadastro de reclamações fundamentadas, o que significa que o número de consumidores cearenses insatisfeitos com a comportamento desidioso da empresa é muito superior do que indica o montante veiculado no cadastro de reclamações fundamentadas.

4.4. DOS REGISTROS EM FACE DA ENEL NA PLATAFORMA "CONSUMIDOR.GOV.BR"

Além dos atendimentos computados no *software* SINDEC, verifica-se, ainda, uma gama de queixas registradas em face da ENEL na plataforma "consumidor.gov.br", serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, monitorada no Ceará pelo DECON/CE.

Os registros alimentam indicadores que são divulgados no site e estão à disposição de qualquer interessado, independentemente de solicitação, em formato aberto, em conformidade com diretrizes de acesso à informação e transparência ativa.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Ministério da Justiça, através da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

para a solução dos problemas apresentados.

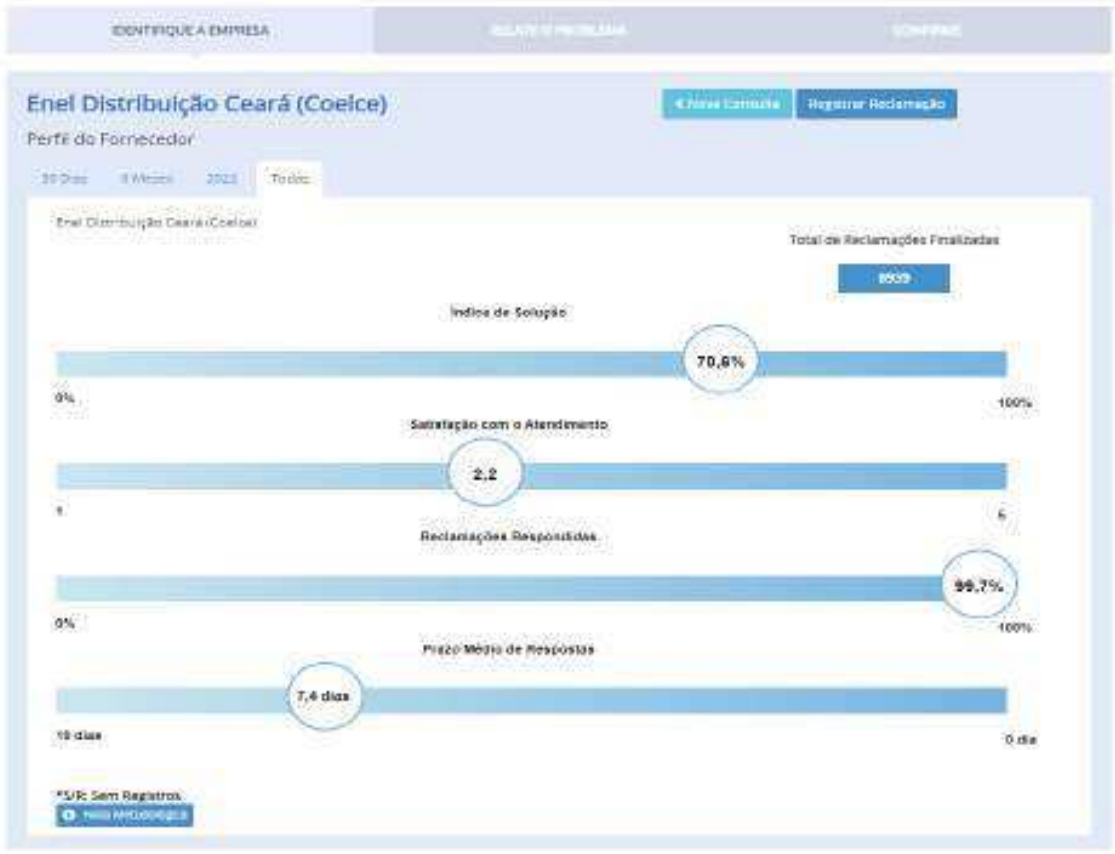
Os indicadores do consumidor.gov.br têm o objetivo de apresentar o desempenho das empresas em relação às queixas dos consumidores registradas na plataforma. Essa avaliação se baseia no comportamento das próprias empresas, bem como nas avaliações de seus consumidores, que avalia sua demanda como resolvida ou não resolvida e ainda atribui uma nota de satisfação ao atendimento da empresa.

De acordo com as informações extraídas da plataforma, os índices são calculados da seguinte forma:

> a) total de reclamações finalizadas: corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados;
>
> b) índice de solução: corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (resolvidas, não resolvidas e não avaliadas);
>
> c) satisfação com o atendimento: corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5);
>
> d) reclamações respondidas: corresponde ao total de reclamações respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (finalizadas avaliadas e finalizadas não avaliadas);
>
> e) prazo médio de resposta: corresponde à média do prazo de resposta da empresa, ou seja, à soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as reclamações finalizadas respondidas, dividida pelo total de reclamações finalizadas respondidas.

A ENEL aderiu a plataforma “consumidor.gov.br” em 03 de novembro de 2016 e foram registradas 8.939 demandas de consumidores em face da concessionária.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

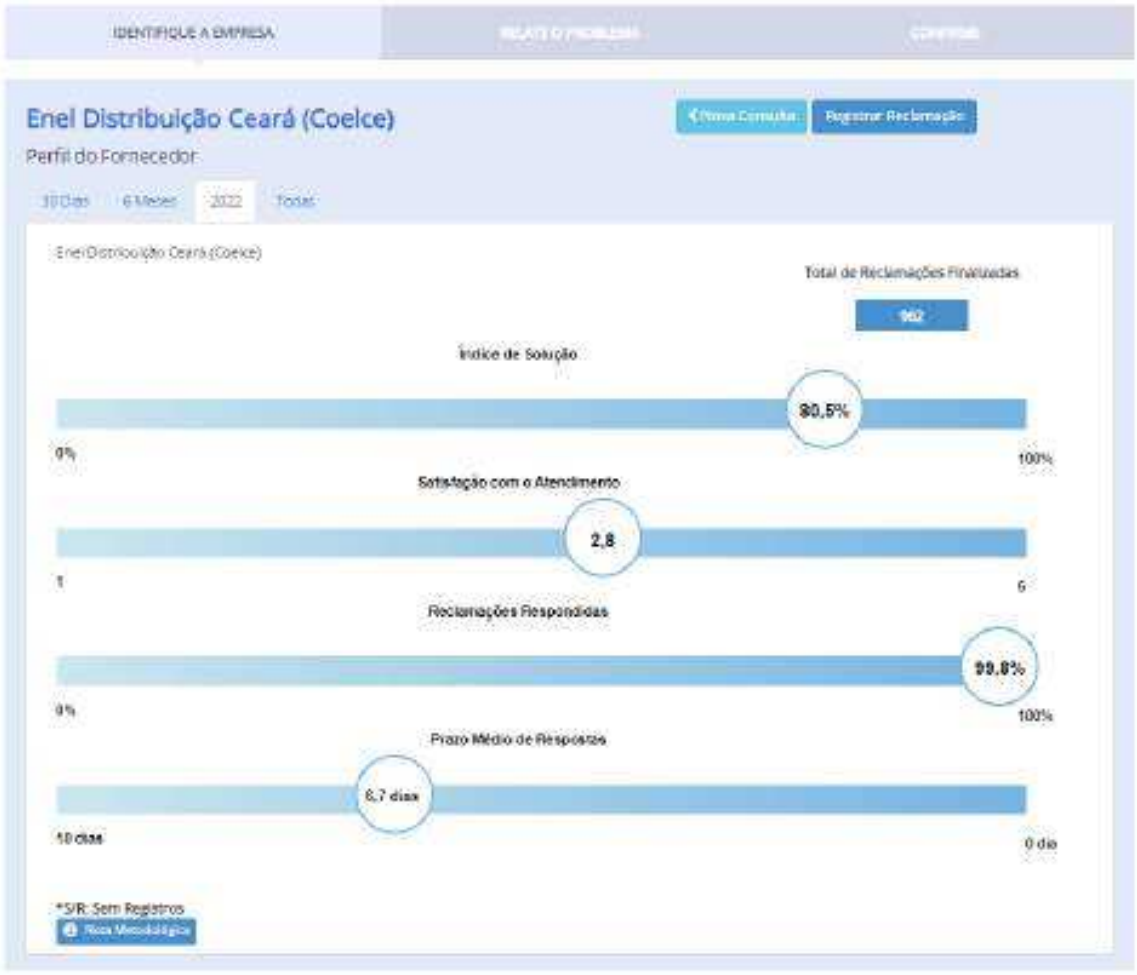


De acordo com os dados supraindicados, destaca-se que o índice médio de solução da ENEL na plataforma é de 70,6%, ou seja, 29,4% das solicitações não foram resolvidas. Do total dos registros, a companhia levou em média mais de uma semana para atender os requerimentos, que muitas vezes versam sobre problemas urgentes, como a suspensão indevida do fornecimento de energia.

Tal conduta tem gerado angústia nos consumidores, uma vez que a nota de satisfação das demandas atribuídas pelos próprios usuários é de 2,2, considerando a variação de 1 a 5, o que demonstra o descontentamento com a concessionária.

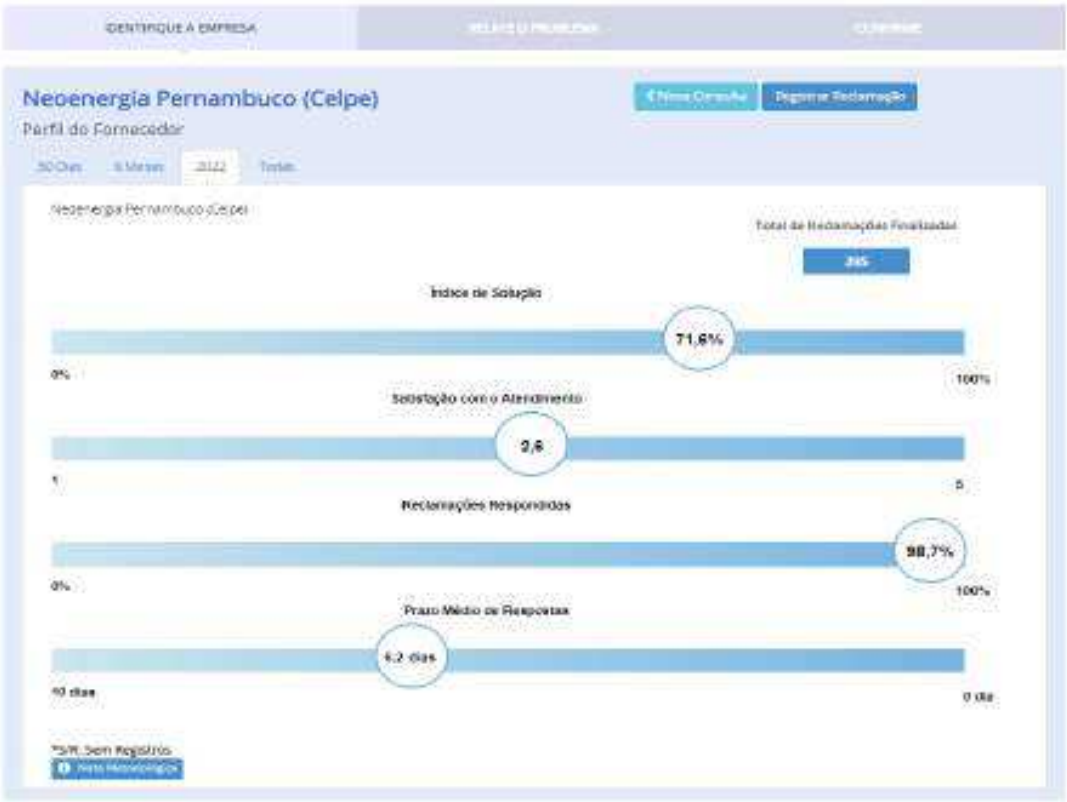
Ainda de acordo com os dados extraídos da plataforma, desde o início de 2022 até 06 de junho, foram finalizadas 962 demandas de consumidores em face da distribuidora.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.



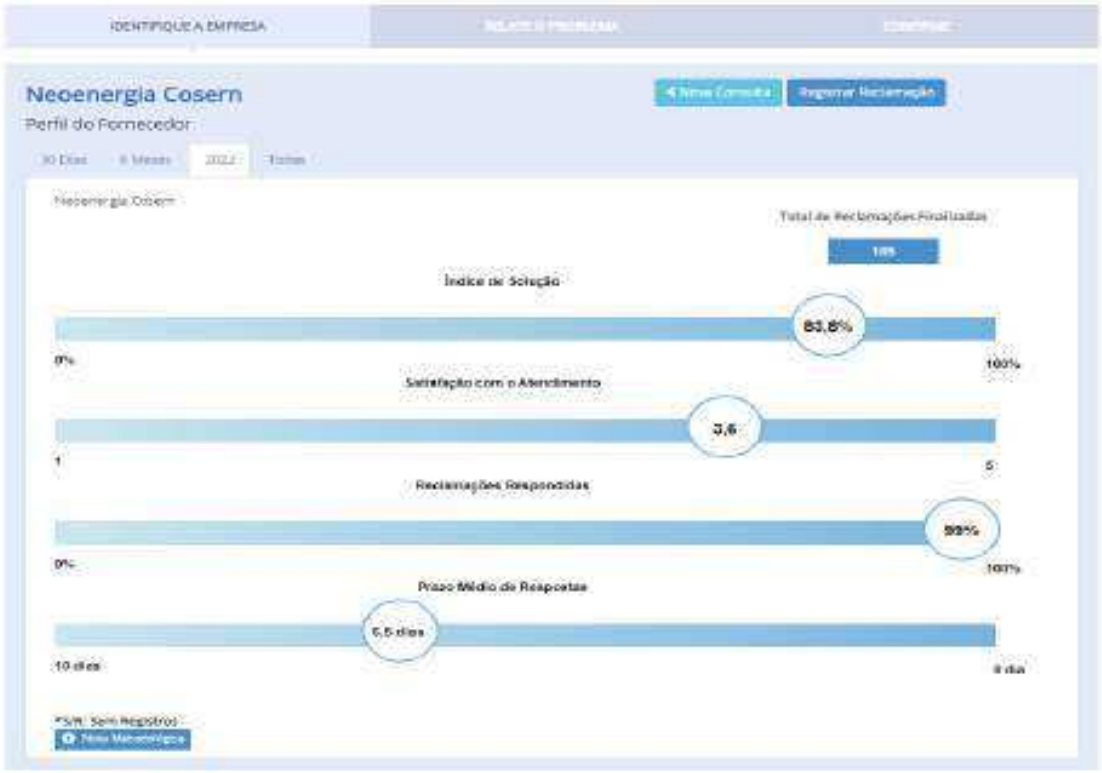
A título de comparação, considerando o mesmo período de 01 de janeiro a 06 de junho de 2022, o somatório dos registros finalizados na plataforma consumidor.gov.br, em face das concessionárias do serviço de energia elétrica dos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas, é menor do que a quantidade dos registros finalizados em face da ENEL.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

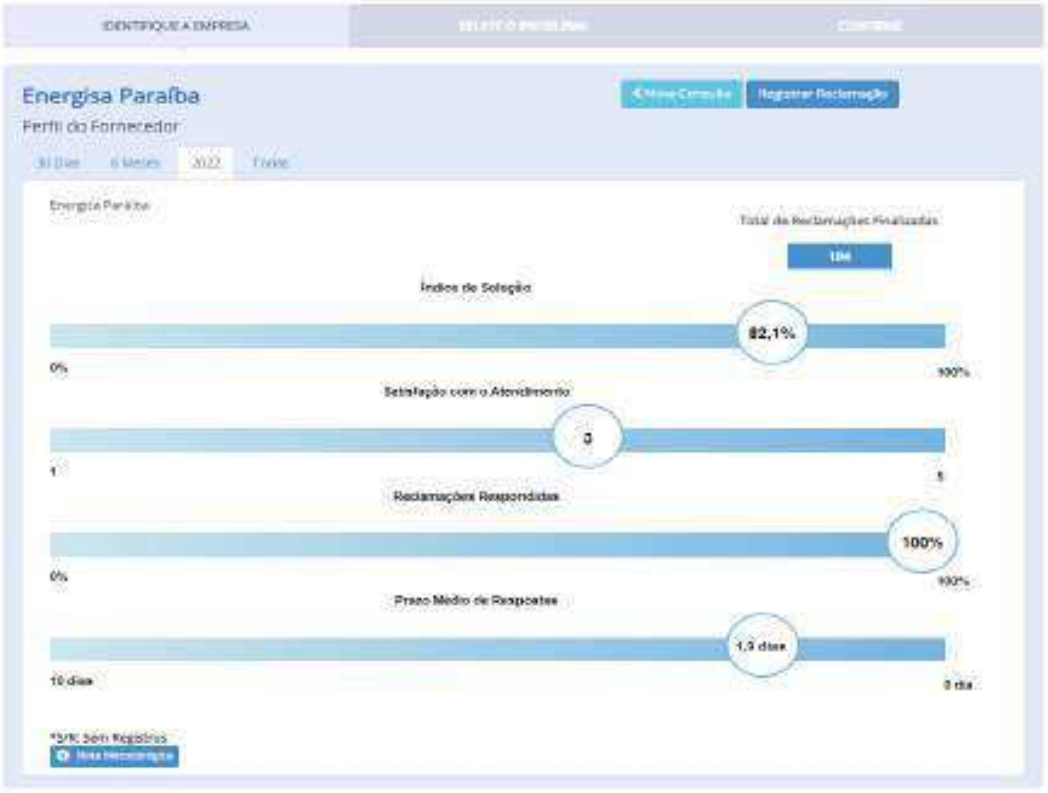


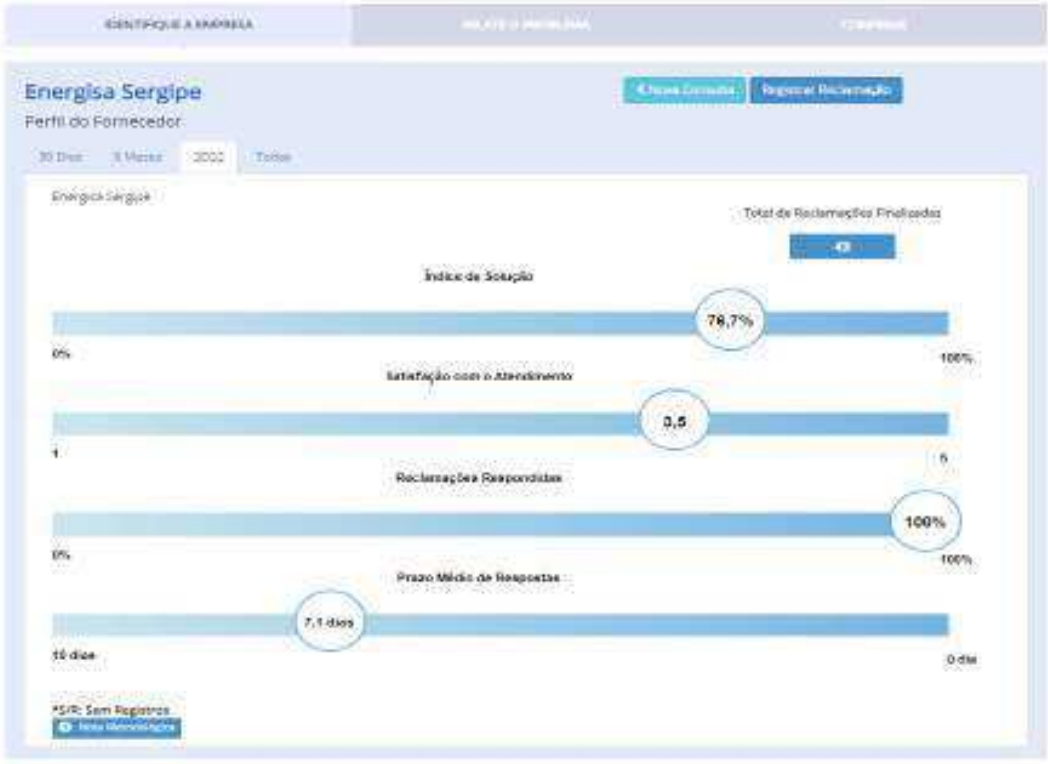
Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.





Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

No período acima indicado, note que o somatório das queixas dos consumidores na plataforma em face das concessionárias de serviço de energia elétrica dos cinco Estados supracitados (Neoenergia Pernambuco – CELPE, Neonergia Cosern, Energisa Paraíba, Energisa Sergipe e Equatorial Alagoas), perfaz o total de 872 demandas finalizadas, ou seja, 90 registros a menos do que os finalizados em face da ENEL.

Outra informação importante consiste na quantidade de registros levando em consideração o número de habitantes, justamente para uma comparação mais efetiva entre as queixas registradas no Ceará comparado aos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas.

Estado	**População**
Ceará	9.240.580
Pernambuco	9.674.793
Rio Grande do Norte	3.560.903
Paraíba	4.059.905
Sergipe	2.338.474
Alagoas	3.365.351

*Tabela com estimativa de população dos estados brasileiros (2021), segundo dados do IBGE / IBGE[4]

Estado(s)	**População**	**Total de registros em 2022**
Ceará	9.240.580	962
Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas	22.999.426	872

Percebe-se que o somatório dos habitantes dos cinco Estados é aproximadamente três vezes maior que a população do Ceará, e ainda assim a ENEL teve maiores registros de queixas de consumidores na plataforma em 2022.

Tais números demonstram, proporcionalmente, que a quantidade de consumidores cearenses afetados em decorrência da má prestação de serviço da ENEL é bem maior do que a quantidade de usuários atingidos pelas concessionárias atuantes em cinco unidades da federação, o que evidencia que o desempenho da ENEL é insatisfatório em relação as empresas Neoenergia Pernambuco –

4 https://cidades.ibge.gov.br/

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

CELPE, Neonergia Cosern, Energisa Paraíba, Energisa Sergipe e Equatorial Alagoas, trazendo, como consequência, prejuízos aos consumidores cearenses.

É importante ressaltar que os indicadores acima relatados são apenas de registros finalizados, ou seja, aqueles que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor transcorridos, não sendo computadas as demandas canceladas ou encerradas. Ademais, os registros não avaliados pelos consumidores são computadas como solucionados e, mesmo com tais ressalvas, os indicadores só demonstram a má qualidade do serviço prestado pela ENEL.

4.5. DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) CELEBRADO ENTRE MINISTÉRIO PUBLICO E ENEL EM 2019- VIOLAÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR QUANDO DA MUDANÇA DO SISTEMA OPERACIONAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS:

Em 01 de agosto de 2019, foi instaurado procedimento administrativo de ofício em face da ENEL, em decorrência da mudança do sistema operacional da empresa (SALESFORCE) que afetou aproximadamente 128.188 mil (cento e vinte oito mil, cento e oitenta e oito) consumidores, os quais receberam faturas de consumo de energia referente a meses distintos com o mesmo vencimento, sem, contudo, terem sido informados pela concessionária sobre os fatos geradores da cobrança.

Além disso, muitos consumidores compareceram a este órgão para registrar suas queixas alegando, na ocasião, que não foram informados pela ENEL sobre a mudança do sistema e, consequentemente, acerca do recebimento das duas contas e, ainda, que a empresa não fornece alternativas para refaturar as contas recebidas.

Os consumidores relataram também que não receberam as contas e, ao solicitarem a segunda via da ENEL, consta apenas o montante do valor cobrado sem, contudo, discriminar o período da leitura a que se refere. Ainda, de acordo com os relatos dos consumidores, a concessionária modificou o vencimento das contas unilateralmente e ainda aplicou o reajuste estabelecido pela agência reguladora.

Em decorrência das inúmeras violações relatadas, como forma de solucionar coletivamente a questão, foi celebrado Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a ENEL, objetivando solucionar as demandas dos consumidores que receberam as faturas “duplicadas”, além de atender aqueles que abriram reclamação contra a empresa no DECON. Em caso de descumprimento das obrigações assumidas, foi imposta multa em 10 mil UFIRCEs.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Com efeito, foi instaurado procedimento (SAJ MP nº 09.2019.00004221-0), para acompanhar o cumprimento das cláusulas estabelecidas no TAC durante o prazo de vigência estabelecido no documento.

Em continuidade ao processo de acompanhamento do TAC firmado com a ENEL, procedeu-se à criteriosa análise de cumprimento das cláusulas pactuadas, bem como dos documentos comprobatórios acostados pela compromissária, ocasião em que foi constatada ausência de comprovação efetiva das obrigações impostas no documento.

Constatado, preliminarmente, o descumprimento do TAC, a ENEL foi notificada para apresentar manifestação e o procedimento está em fase de análise por este Órgão de Defesa do Consumidor.

5. DAS VIOLAÇÕES À RESOLUÇÃO N.º 1.000/2021 DA ANEEL

Como dito anteriormente, além do cumprimento às normas do CDC, a concessionária deve se ater ao cumprimento das normas previstas na Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL, que estabelece as regras da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica no Brasil.

Assim como o CDC, referida Resolução também dispõe sobre a obrigação da prestação do serviço público adequado e contínuo:

> Art. 4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.
>
> § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
>
> § 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, a melhoria e expansão do serviço.
>
> § 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção:
>
> I - em situação emergencial, assim caracterizada como a deficiência técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários que ofereçam risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao funcionamento do sistema elétrico ou o caso fortuito ou motivo de força maior;
>
> II - por razões de ordem técnica ou de segurança em instalações do consumidor e demais usuários; ou
>
> III - pelo inadimplemento, sempre após prévia notificação.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Uma das principais queixas de consumidores apresentadas ao DECON/CE, em desfavor da concessionária, diz respeito ao descumprimento de prazos. Tais prazos estão previstos na Resolução nº 1.000/2021, conforme se verifica em seu Anexo IV. Como exemplo, a concessionária possui prazo de três dias úteis para alteração de titularidade em unidade situada na área urbana (art. 138, § 4º) e de quatro horas para religação nos casos de suspensão indevida (art. 362, I).

Outro assunto recorrente é a questão das faturas duplicadas, principalmente no ano 2019, conforme será trabalhado no tópico adiante. A Resolução estabelece que as concessionárias devem obedecer ao ciclo de faturamento, realizando leitura do medidor no prazo mínimo de 27 dias e no prazo máximo de 33 dias:

> Art. 260. A leitura do sistema de medição para o grupo B deve ser realizada em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.
>
> § 1º Para o primeiro faturamento, ou no caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.
>
> § 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência de pelo menos um ciclo de faturamento, admitida a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica.

Além disso, o art. 281 determina que a distribuidora deve faturar o consumidor e demais usuários mensalmente, sendo vedado mais de um faturamento no mesmo mês civil, exceto em situações excepcionais dispostas na própria Resolução.

Em relação ao cadastro na modalidade baixa renda, a Resolução estabelece determinados critérios para essa inclusão:

> Art. 177. Para a classificação nas subclasses residencial baixa renda, com fundamento na Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010, a unidade consumidora deve ser utilizada por:
>
> I - família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico com renda familiar mensal por pessoa menor ou igual a meio salário-mínimo nacional;
>
> II - idosos com 65 anos ou mais ou pessoas com deficiência, que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou
>
> III - família inscrita no CadÚnico que possua:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

a) renda mensal menor ou igual a três salários-mínimos; e

b) portador de doença ou deficiência (física, motora, auditiva, visual, intelectual e múltipla) cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

§ 1º A classificação nas subclasses residencial baixa renda indígena e quilombola somente deve ser realizada se houver o atendimento ao disposto nos incisos I ou II do caput e a condição de indígena e quilombola da família estiver cadastrada no CadÚnico ou no benefício de prestação continuada.

§ 2º A data da última atualização cadastral no CadÚnico deve ser de até 2 (dois) anos, a ser verificada no ato de concessão do benefício.

§ 3º Cada família terá direito ao benefício da tarifa social em apenas uma unidade consumidora e, caso seja detectada duplicidade no pedido ou no recebimento, a distribuidora deve aplicar o benefício de acordo com um dos seguintes critérios de priorização, avaliados de forma sucessiva:

I - utilização pelo responsável pela unidade familiar;

II - endereço da unidade consumidora seja o mesmo do CadÚnico ou do BPC;

III - o titular da unidade consumidora pertença à família; ou

IV - a data de conexão ou de alteração de titularidade seja mais recente.

§ 4º A classificação nas subclasses residencial baixa renda independe da unidade consumidora ser de titularidade das pessoas relacionadas nos incisos I, II ou III do caput.

§ 5º O endereço constante do CadÚnico ou do cadastro do benefício de prestação continuada deve estar localizado na área de concessão ou permissão da distribuidora, exceto nas situações de prestação do serviço em regiões de fronteira entre distribuidoras.

§ 6º A família deve informar à distribuidora o seu novo endereço quando deixar de utilizar a unidade consumidora, para que sejam feitas as alterações cadastrais.

Ressalta-se que o art. 200 dispõe que a distribuidora deve fazer a classificação de forma automática, após verificar que a unidade consumidora atende aos critérios, se for o caso de pedido de ligação nova, de alteração de titularidade ou a partir da disponibilização dos cadastros do CadÚnico e do BPC pelo Ministério da Cidadania e ANEEL.

Não obstante, conforme o art. 201, o consumidor pode solicitar a classificação a qualquer tempo, devendo apresentar os documentos necessários. Por sua vez, a concessionária deve analisar a documentação disponibilizada (art. 202) e apresentar resposta no prazo de cinco dias úteis ou de dez

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

dias úteis, quando houve necessidade de visita técnica (art. 203). As principais reclamações relativas a essa demanda relacionam-se ao descumprimento dos referidos prazos ou à discordância da análise realizada pela ENEL.

Outrossim, em relação à cobrança indevida por serviços não contratados, o art. 331 determina que a distribuidora pode incluir, na fatura, contribuições ou doações para entidades legalmente reconhecidas e com fins de interesse social. No entanto, tal inclusão deve ser devidamente autorizada pelo consumidor, os valores devem ser discriminados na fatura e o consumidor pode requerer o cancelamento a qualquer tempo. Na maior parte das reclamações, o consumidor desconhece ter autorizado tal inclusão.

Quanto ao ressarcimento por danos elétricos, a Resolução dedica-lhe um capítulo inteiro (Capítulo VIII). Conforme a norma, a distribuidora deve abrir um processo individualizado para cada solicitação de ressarcimento de danos elétricos, que deve ser disponibilizado ao consumidor no espaço reservado de atendimento pela internet (art. 603).

A análise do pedido de ressarcimento deve investigar a existência do nexo de causalidade, que é a caracterização do vínculo entre o evento causador e o dano reclamado (art. 611). E a concessionária deve analisar o pedido no prazo de 15 dias, para pedidos realizados antes de 90 dias da data do provável dano elétrico, e no prazo de 30 dias, para pedidos realizados após 90 dias da data do provável dano elétrico (art. 617).

Ainda conforme a Resolução:

> Art. 621. A distribuidora só pode eximir-se do dever de ressarcir no caso de:
>
> I - comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 611;
>
> II - o consumidor, no pedido de ressarcimento feito com mais de 90 (noventa) dias da data provável da ocorrência do dano elétrico, informar mesma data e horário de ocorrência do dano de solicitação anterior que já tenha sido deferida pela distribuidora, de que trata o § 4º do art. 602;
>
> III - ocorrer impedimento de acesso às instalações da unidade consumidora ou aos equipamentos objeto da solicitação, que impeçam a distribuidora de verificar no local ou retirar o equipamento para análise, nos termos do parágrafo único do art. 613;
>
> IV - comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;
>
> V - o prazo ficar suspenso por mais de 90 (noventa) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do parágrafo único do art. 619;
>
> VI - comprovar a ocorrência de procedimento irregular que tenha causado o

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> dano reclamado, nos termos do Capítulo VII do Título II;
>
> VII - comprovar a ocorrência de religação da unidade consumidora à revelia;
>
> VIII - comprovar que o dano foi ocasionado por interrupções associadas à situação de emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor; ou
>
> IX - o solicitante manifestar a desistência do processo de ressarcimento antes da resposta da distribuidora.

A maior parte das reclamações relacionadas aos danos elétricos diz respeito à discordância da negativa de ressarcimento emitida pela ENEL ou ao descumprimento dos prazos estabelecidos pela norma.

Outras queixas recorrentes se referem à contestação de multas aplicadas pela concessionária a partir da lavratura de TOI – Termo de Ocorrência e Inspeção. Conforme a Resolução nº 1.000/2021 da ANEEL, a concessionária deve adotar o seguinte procedimento no ato de inspeção:

> Art. 248. A inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificar a conformidade dos equipamentos e das condições de operação com a legislação metrológica, pode ser realizada por iniciativa da distribuidora ou mediante solicitação do consumidor e demais usuários ou da CCEE.
>
> Art. 249. A inspeção do sistema de medição pode ser realizada:
>
> I - pela distribuidora, no local das instalações;
>
> II - em laboratórios acreditados para ensaios em medidores de energia elétrica; ou
>
> III - no laboratório da distribuidora, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e equipamentos calibrados conforme padrões do Instituto Nacional de Metrologia - INMETRO ou do órgão metrológico delegado, devendo o processo ser certificado na norma ABNT NBR ISO 9001.
>
> Art. 250. O prazo para a distribuidora inspecionar o sistema de medição e adotar as providências do art. 252 é de até 30 (trinta) dias, contados a partir da solicitação, devendo ser observadas as seguintes disposições:
>
> I - a distribuidora deve agendar com o consumidor e demais usuários na solicitação ou informar, com antecedência de pelo menos 3 (três) dias úteis, a data fixada e o horário previsto para a realização da inspeção, de modo a possibilitar o seu acompanhamento;
>
> II - quando não for efetuada a inspeção no local das instalações, a distribuidora deve:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

a) acondicionar o medidor e demais equipamentos de medição em invólucro específico;

b) lacrar o invólucro no ato de retirada, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao consumidor e demais usuários, ou àquele que acompanhar a inspeção;

c) encaminhar o medidor e demais equipamentos para realização da inspeção; e

d) informar ao consumidor e demais usuários por escrito, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, o local, data e horário da realização da inspeção, para que ele possa acompanhá-la caso deseje;

III - o consumidor e demais usuários podem solicitar um novo agendamento para realização da inspeção, uma única vez, desde que antes da data previamente informada pela distribuidora; e

IV - a distribuidora pode seguir cronograma próprio para realização da inspeção caso tenha cumprido a antecedência do agendamento e o consumidor e demais usuários não compareçam na data previamente informada.

§ 1º Nos casos de inspeção por solicitação do consumidor, demais usuários ou da CCEE, os prazos dispostos nos incisos I e II do caput podem ser menores, desde que haja concordância de quem solicitou a inspeção.

§ 2º A distribuidora pode oferecer ao consumidor, de forma gratuita, a possibilidade de acompanhar a inspeção do sistema de medição, por meio de metodologias interativas de comunicação audiovisual.

Art. 251. Na inspeção do sistema de medição a distribuidora deve verificar, no mínimo:

I - se o sistema de medição está de acordo com o indicado no projeto ou no cadastro da distribuidora;

II - a existência de eventuais violações ao sistema de medição e à integridade de seus lacres e outras marcas de selagem; e

III - o correto funcionamento e a calibração dos equipamentos que compõem o sistema de medição.

Art. 252. A distribuidora deve adotar as seguintes providências na realização da inspeção do sistema de medição:

I - emitir o Termo de Ocorrência e Inspeção - TOI, em formulário próprio, elaborado conforme instruções da ANEEL e entregar ao consumidor e demais usuários, conforme art. 591;

II - substituir os equipamentos do sistema de medição de sua responsabilidade que apresentem defeito por desempenho inadequado, em até 30 (trinta) dias após a data de constatação do defeito, informando ao

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

solicitante, por meio auditável, as informações das leituras do medidor retirado e do instalado;

III - solicitar a substituição ou a correção dos equipamentos do sistema de medição de responsabilidade do consumidor e demais usuários que apresentem desempenho inadequado;

IV - enviar ao solicitante o relatório da inspeção do sistema de medição, informando as variações verificadas, os limites admissíveis e a conclusão final;

V - informar ao solicitante:

a) a possibilidade de solicitação de verificação do medidor junto ao INMETRO ou órgão metrológico delegado; e

b) os prazos, custos de frete e de verificação e a responsabilidade de pagamento dispostos no art. 254, vedada a cobrança de outros custos;

VI - incluir as marcas de selagem (lacres) nos pontos do sistema de medição em que houve violação; e

VII - em caso de defeito do sistema de medição, proceder a compensação no faturamento, conforme art. 255.

Art. 591. Ao emitir o TOI, a distribuidora deve:

I - entregar cópia legível ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura do consumidor ou do acompanhante; e

II - informar:

a) a possibilidade de solicitação de verificação ou de perícia metrológica junto ao INMETRO ou ao órgão metrológico delegado; e

b) os prazos, os custos de frete e de verificação ou da perícia metrológica, e que o consumidor será responsabilizado pelos custos se comprovada a irregularidade, vedada a cobrança de outros custos.

§ 1º É permitida a emissão eletrônica do TOI e a coleta eletrônica da assinatura do consumidor ou daquele que acompanhar a inspeção, devendo a distribuidora garantir a impressão no local ou o envio ao consumidor com comprovação do recebimento.

§ 2oSe o consumidor se recusar a receber a cópia do TOI, a distribuidora deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal.

§ 3º Em caso de recusa do recebimento do TOI ou se não for o consumidor que acompanhar a inspeção, a distribuidora deve enviar ao consumidor em até 15 (quinze) dias da emissão, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento, a cópia do TOI e demais informações dos incisos do caput.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> § 4º O consumidor tem 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento do TOI, para solicitar à distribuidora a verificação ou a perícia metrológica no medidor e demais equipamentos junto ao INMETRO ou órgão metrológico delegado.
>
> § 5º As marcas de selagem que são controladas pelo INMETRO ou pelo órgão metrológico delegado não podem ser rompidas pela distribuidora enquanto dentro do prazo do § 4º ou antes da realização da verificação ou da perícia metrológica.
>
> § 6º A cópia do TOI e do conjunto de evidências utilizados para caracterização da irregularidade devem ser disponibilizadas adicionalmente no espaço reservado de atendimento pela internet.

Em muitos casos, não há provas de que a reclamada seguiu os procedimentos corretos para a inspeção e emissão do TOI, principalmente, em relação ao dever de informação. Constantemente, os reclamantes não foram adequadamente informados sobre procedimento de inspeção. Tampouco lhes é dada a oportunidade de acompanhar a análise laboratorial – realizada por laboratório vinculado à reclamada, vale frisar – ou, ainda, de contestar o procedimento.

Igualmente, os casos de suspensão de energia por inadimplemento devem seguir procedimento disposto pela Resolução que, muitas vezes, não é observado pela concessionária:

> Art. 356. A suspensão do fornecimento de energia elétrica de unidade consumidora por inadimplemento, precedida da notificação do art. 360, ocorre nos seguintes casos:
>
> I - não pagamento da fatura da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica;
>
> II - não pagamento de serviços cobráveis;
>
> III - descumprimento das obrigações relacionadas ao oferecimento de garantias, de que trata o art. 345; ou
>
> IV - não pagamento de prejuízos causados nas instalações da distribuidora cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica.
>
> § 1º A apresentação da quitação do débito à equipe presente no local impede a suspensão do fornecimento, podendo a distribuidora cobrar pela visita técnica no caso de pagamento fora do prazo.
>
> § 2º Caso não efetue a suspensão do fornecimento após a notificação, a distribuidora deve incluir em destaque nas faturas subsequentes a informação sobre a possibilidade da suspensão durante o prazo estabelecido no art. 357.
>
> Art. 357. É vedada a suspensão do fornecimento após o decurso do prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da fatura vencida e não paga, sendo

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> permitida depois desse prazo apenas se ficar comprovado que o impedimento da sua execução decorreu de determinação judicial ou outro motivo justificável.
>
> Parágrafo único. Na situação de impedimento de execução disposta no caput, a contagem do prazo deve ser suspensa pelo período do impedimento.

Em muitas reclamações registradas, a concessionária realiza o corte sem a comprovação da notificação prévia ou passado o prazo de 90 dias. Ainda, alguns casos se tratam de suspensão indevida, ou seja, o corte é realizado ainda que o débito esteja sendo discutido em sede administrativa, ou mesmo, apesar do pagamento prévio.

Como já exaustivamente disposto, inúmeras e diversas são as queixas dos consumidores apresentadas ao DECON/CE o que demonstra parte da insatisfação da população cearense com o serviço prestado pela concessionária.

6. DA ANÁLISE DOS DADOS FORNECIDOS PELA ANEEL

No Brasil, as distribuidoras de energia devem computar informações acerca de reclamações recebidas diretamente e repassar esses dados para Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), conforme dispõe a Resolução Normativa nº 373 de 18/08/2009.

Nos termos da referida Resolução Normativa, as reclamações recebidas devem ser repassadas pelas distribuidoras de energia, classificadas por assunto, sendo eles: interrupção do fornecimento de energia; tensão do fornecimento; dados elétricos; tarifas; faturas; apresentação/entrega de fatura; erro de leitura; custo de disponibilidade; variação do consumo; cobrança por irregularidade; prazos; suspensão indevida; indisponibilidade de agência/ posto de atendimento; atendimento; alteração cadastral; problemas de instalação interna na unidade consumidora; outros. É necessário, ainda, classificar se o atendimento é de urgência/emergência relacionada à interrupção de energia.

Além desse aspecto qualitativo, as distribuidoras de energia devem apurar o quesito quantitativo, informando à ANEEL a quantidade de reclamações recebidas e o prazo em que foram solucionadas.

Deve-se frisar que esses dados, fornecidos pela ANEEL, são das chamadas “Reclamações Comerciais”. Em outros termos, são aquelas reclamações feitas pelos consumidores diretamente à distribuidora de energia, ou seja, não passam pelos órgãos de defesa do consumidor.

A Agência Nacional de Energia Elétrica ainda possui informações acerca da continuidade da

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

prestação de serviço e energia fornecida sem interrupções, em outras palavras, dados e indicadores sobre a falta de energia elétrica, como a frequência em que ocorrem as oscilações e o tempo médio para reestabelecimento do serviço.

Diante desses e de outros dados disponibilizados na plataforma da ANEEL[5], é possível ter acesso quantidade e espécie de reclamações que são dirigidas pelo usuário diretamente concessionária e o trato dado a elas, ressaltando que a classificação e as informações são dadas unilateralmente pela regulada.

Ante a importância das informações acima citadas, analisar-se-á detalhadamente os dados mais significativos a seguir.

6. 1. Das Reclamações Comerciais

As Reclamações Comerciais são alimentadas diretamente pelas distribuidoras e repassadas para a Agência Nacional de Energia Elétrica.

Segundo dados constantes no site da ANEEL, foram registrados, de 2010 até 2022 1.409.744 (um milhão quatrocentos e nove mil setecentos e quarenta e quatro) reclamações comerciais recebidas pela Enel Ceará, segundo a ANEEL[6]. Os números refletem a insatisfação do usuário com o serviço prestado pela concessionária, já que o primeiro canal buscado pelo usuário para a resolução dos seus problemas. Normalmente, somente depois de frustrada a tentativa de resolução junto à concessionária, o consumidor recorre aos órgãos de defesa do consumidor. Dessa forma, tem-se o resumo das reclamações comerciais da Enel Distribuição Ceará:

Reclamações Comerciais por Distribuidora - Resumo
Concessionárias e Permissionárias - Enel Distribuição Ceará

Ano	Quantidade Reclamações Recebidas	Reclamações Encerradas				
		Quantidade	Procedentes	% Procedentes/ Encerradas	Improcedentes	% Improcedentes/ Encerradas
2010	43.282	43.212	31.296	72,42	11.916	27,58
2011	74.310	65.839	51.403	78,07	14.436	21,93
2012	73.858	65.897	24.118	36,60	41.779	63,40
2013	66.015	58.370	10.678	18,29	47.692	81,71
2014	72.413	70.360	12.946	18,40	57.414	81,60
2015	72.126	71.526	16.049	22,44	55.477	77,56
2016	66.672	51.146	7.798	15,25	43.348	84,75
2017	32.317	21.463	9.920	46,22	11.543	53,78
2018	44.120	35.117	15.580	44,37	19.537	55,63
2019	257.874	198.764	113.003	56,85	85.761	43,15
2020	334.776	374.916	189.597	50,57	185.319	49,43
2021	194.148	190.874	63.437	33,24	127.437	66,76
2022	77.833	73.838	20.020	27,11	53.818	72,89

5 Disponível em: https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao
6Disponível em: https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes_liferay/relatorios_de_qualidade_v2/

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Nota-se, dos dados da tabela acima, um aumento exponencial de reclamações comerciais ao passar dos anos. O aumento se mostrou mais acentuado entre os anos de 2019 e 2021, que corresponde ao período de maior número de reclamações registradas nos últimos 11 (onze) anos, sendo 257.874 em 2019, 334.776 em 2020 e 194.148 em 2021.

Apenas nesse período de três anos (2019, 2020 e 2021), concentram-se mais de 55% das reclamações apuradas em quase 12 anos, ou seja, mais da metade dos registros foram acumulados nos últimos três anos.

Dos dados apresentados entre os anos de 2010 e 2022, tem-se que a média do número de reclamações dos últimos 12 anos é de 117.479 (cento e dezessete mil quatrocentos e setenta e nove) reclamações anuais[7]. Considerando tal dado, calcula-se que, nos últimos três anos (2019, 2020 e 2021) a Enel teve reclamações acima da média, chamando atenção o fato de que, no ano de 2020, a ENEL obteve quase o tripo de reclamações da média.

Tendo em vista o relevante aumento das reclamações nos últimos 12 anos e, em especial, nos últimos três anos, passamos a analisar o referido período. A seguir, tem-se a tabela de reclamações comerciais do ano de 2019, classificadas por assunto:

Em 2019, as principais reclamações foram: apresentação/entrega de fatura, variação do consumo, erro de leitura, faturas, outros, prazos e atendimento, totalizando 257.874 reclamações comerciais naquele ano.

Agora, vejamos a mesma tabela para o ano de 2020:



7 Considerando que a média aritmética é uma medida de centralidade resultante da divisão entre a soma dos números de uma lista e a quantidade de números somados

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

No ano de 2020, similar ao ano anterior, sobressaem-se as seguintes reclamações: variação do consumo, apresentação/entrega de fatura, erro de leitura, outros, faturas, prazos e atendimento. Neste período, registrou-se a maior incidência de reclamações, totalizando 334.776.



Por fim, tem-se a tabela do ano de 2021:

No ano de 2021, constatou-se 194.148 reclamações comerciais, tendo como principais assuntos: variação do consumo, apresentação/entrega de fatura, erro de leitura, faturas, cobrança por irregularidade, suspensão indevida, atendimento e prazos.

Conclui-se, enfim, que as principais reclamações comerciais nos últimos três anos referem-se à variação do consumo, erro de leitura, faturas, prazos, atendimentos e apresentação/entrega de fatura. Se comparados aos dados levantados pelo SINDEC, verifica-se uma semelhança quanto aos seguintes assuntos: cobrança indevida/abusiva, fatura duplicada, descumprimento de prazo, falha no atendimento e inexecução ou má prestação do serviço.

Embora não possuam idênticas nomenclaturas, devido ao fato das reclamações estarem registradas em duas plataformas diferentes, entende-se que o que é classificado pela ANEEL como variação do consumo, erro de leitura e faturas são tratadas pelo DECON/CE como cobrança indevida/abusiva ou fatura duplicada; prazo como descumprimento de prazo; atendimento como

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

falha no atendimento; apresentação/entrega de fatura como inexecução ou má prestação do serviço.

Todas essas condutas implicam em descumprimento da Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL, como já disposto anteriormente.

Ante ao exposto, percebe-se claramente que a conduta da ENEL Ceará, de descumprimento às normas de consumo e correlatas, se dá de maneira costumaz, sendo uma realidade não só dos usuários que procuram o DECON/CE, mas também, daqueles que tratam diretamente com a concessionária.

Além disso, verifica-se que os números de reclamações nos últimos anos aumentaram, não só no DECON/CE, como também entre as reclamações prestadas diretamente à concessionária. O que demonstra que a piora da colocação da ENEL no rankings de reclamações fundamentas do DECON/CE é resultado de uma piora geral na qualidade da prestação do serviço.

6.2. Da solução e frequência das reclamações

Além de se fazer essencial contabilizar e classificar as reclamações comerciais da distribuidora elétrica, é imprescindível tomar conhecimento de como as queixas são solucionadas e o quanto elas se repetem.

Visando a entender como é resolvida a reclamação que é registrada, a ANEEL dispõe do índice DER (Duração Equivalente de Reclamação), que calcula o tempo médio para solução das reivindicações.

A agência também computa um indicativo chamado FER (Frequência Equivalente de Reclamação), que mede a frequência de ocorrência de uma reclamação a cada mil unidades consumidoras, em outras palavras, calcula-se quantas reclamações são registradas por distribuidora a cada mil consumidores.

Esses índices são indicadores de qualidade comercial, calculados anualmente pelas distribuidoras e repassados pela ANEEL. Nota-se que são de suma importância para monitorar a qualidade do serviço prestado, principalmente, no que se refere às reivindicações dos consumidores (reclamações comerciais).

Ressalta-se que, quanto maior o índice DER, maior foi a morosidade para atendimento da demanda. E um valor alto do índice FER consiste em uma elevada quantidade de reclamações a cada mil unidades consumidoras. Na tabela a seguir, constam esses indicativos da Enel Ceará entre os anos de 2010 e 2021:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | Histórico DER/FER por Distribuidora

Concessionária | Enel Distribuição Ceará

Histórico DER/FER por Distribuidora
Enel Distribuição Ceará

Ano	DER	FER
2010	6,04	10,96
2011	15,02	17,32
2012	243,42	7,84
2013	69,16	3,35
2014	154,40	3,93
2015	711,97	4,75
2016	142,19	2,28
2017	116,92	2,85
2018	190,94	4,40
2019	197,84	30,31
2020	308,43	49,80
2021	292,15	15,61

Visivelmente, nota-se uma diferença expressiva dos valores apresentados no ano de 2010 (primeiro ano computado) para o ano de 2021 (último ano computado). No ano de 2010, o DER foi de 6,04 e o FER de 10,96. Já no ano de 2021, registrou-se DER de 292,15 e FER de 15,61. O que demonstra um aumento intensamente expressivo da morosidade da distribuidora de energia em solucionar o problema que foi reclamado e da frequência de reclamações, ao longo dos anos.

A ENEL/CE demonstra uma piora da qualidade do atendimento em níveis exorbitantes, atingindo os maiores DERs nos anos 2015, 2020 e 2021 e os maiores FERs em 2019 e 2020.

Conforme consta à fl. 3, em outubro de 2014, o grupo italiano Enel adquiriu as operações da Endesa na América Latina, ou seja, em 2014 iniciou-se a atuação da atual gestora da Enel Ceará. No ano seguinte, em 2015, a concessionária registrou o maior de DER entre os anos apresentados: 711,97. Tal valor se mostra tão exorbitante que é maior que o dobro do segundo maior valor registrado, que é o DER de 2020 de 308,43.

Após um período de dois anos de redução de DER e FER (2016 e 2017), a Enel Ceará mostrou constante crescimento desses indicativos, seguindo uma linha ascendente aos piores índices de qualidade comercial.

Ao colocar a ENEL/CE no contexto de todas as concessionárias de energia tem-se a seguinte comparação entre os índices de DER e FER[8]:

8 fonte: https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes_liferay/relatorios_de_qualidade_v2/

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

REGLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | FER por Ano

Concessionária | 2019

FER por Ano
Concessionárias, 2019

Concessionárias	FER
Mux Energia	0,00
João Cesa	0,26
Enel	0,29
Nova Palma	0,37
Demei	0,42
Eletrocar	0,53
Cocel	0,72
Hidropan	0,75
Chesp	0,88
Sulgipe	1,22
Cosern	1,95
Forcel	2,27
Santa Maria	2,55
Electro	2,67
Cooperaliança	2,80
Celpe	2,84
Coelba	2,84
CPFL Santa Cruz	3,18
CPFL Paulista	3,63
RGE Sul	4,11
Iguaçu Energia	4,56
CPFL Piratininga	4,59
Cemar	4,82
Energisa Sul-Sudeste	5,46
CEEE-D	5,70
CEB-Dis	6,64
Energisa Nova Friburgo	6,71
Energisa Minas Gerais	6,74
Energisa Sergipe	7,71
EDP Espírito Santo	7,73
CEA	8,28
Copel-Dis	8,48
EDP São Paulo	8,77
Celesc-Dis	9,23
Energisa Borborema	9,57
Energisa Tocantins	10,09
Ene Distribuição Rio de Janeiro	11,15
DMED	11,72
Equatorial Piauí	12,30
Celpa	12,53
Roraima Energia	13,85
Energisa Mato Grosso	13,10
Cemig-D	13,38
Ene Distribuição São Paulo	14,50
Equatorial Alagoas	15,50
Energisa Mato Grosso do Sul	16,48
Energisa Paraíba	16,82
Ene Distribuição Goiás	20,85
Light	28,78
Ene Distribuição Ceará	30,31
Eletroacre	35,27
Ceron	39,67
Amazonas Energia	44,02

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | DER por Ano

Concessionária | 2019

DER por Ano
Concessionárias

Concessionárias	DER (horas)	DER (dias)
Mux Energia	-	-
CEA	4,96	0,21
Forcel	5,79	0,24
Hidropan	10,89	0,45
Nova Palma	16,84	0,70
Sulgipe	23,50	0,98
Cocel	64,05	2,67
Equatorial Piauí	65,03	2,71
CMED	67,04	2,79
João Cesa	76,19	3,17
Equatorial Alagoas	83,77	3,49
Demei	89,02	3,71
Eflul	93,46	3,89
EDP Espírito Santo	93,86	3,91
Cemig-D	97,62	4,07
Enel Distribuição Rio de Janeiro	99,14	4,13
EDP São Paulo	104,06	4,34
CEB-Dis	112,40	4,68
Energisa Tocantins	118,12	4,92
Energisa Nova Friburgo	118,59	4,94
Celpa	121,78	5,07
Santa Maria	124,13	5,17
Copel-Dis	124,18	5,17
Chesp	125,60	5,23
Energisa Minas Gerais	133,67	5,57
Energisa Sul-Sudeste	139,55	5,81
Cooperalianca	143,05	5,96
Eletroacre	145,08	6,05
RGE Sul	148,42	6,18
Cosern	155,34	6,51
Enel Distribuição São Paulo	158,06	6,59
Energisa Mato Grosso do Sul	164,20	6,84
Celesc-Dis	164,87	6,87
Roraima Energia	165,33	6,89
Light	166,32	6,93
Enel Distribuição Goiás	170,25	7,09
Cemar	170,29	7,10
Iguaçu Energia	175,02	7,29
Celpa	180,27	7,51
CPFL Paulista	183,12	7,63
Coelba	187,80	7,83
Energisa Mato Grosso	189,82	7,87
CPFL Santa Cruz	194,04	8,09
Energisa Sergipe	197,77	8,24
Enel Distribuição Ceará	197,84	8,24
CPFL Piratininga	203,66	8,49
Eletrocar	240,11	10,00
Energisa Borborema	258,88	10,79
Energisa Paraíba	332,50	13,85
Elektro	363,55	15,15
CEEE-D	540,19	22,51
Ceron	575,82	23,99
Amazonas Energia	732,29	30,51

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | FER por Ano

Concessionária | 2020

FER por Ano
Concessionárias, 2020

Concessionárias	FER
João Cesa	0,00
Mux Energia	0,00
Eflul	0,28
Cocel	0,37
Chesp	0,37
Nova Palma	0,42
Demei	0,44
Sulgipe	0,60
Hidropan	0,79
Eletrocar	0,86
Santa Maria	2,35
Cooperaliança	2,64
CPFL Santa Cruz	2,91
RGE Sul	3,04
Forcel	3,07
Iguaçu Energia	3,20
CPFL Paulista	3,30
Energisa Sul-Sudeste	3,59
CPFL Piratininga	3,79
Energisa Nova Friburgo	4,23
Energisa Borborema	5,05
Celpe	5,16
CEEE-D	5,16
Cosern	5,21
Coelba	5,23
Energisa Sergipe	5,35
Copel-Dis	5,56
Energisa Minas Gerais	5,59
Cemar	5,60
Energisa Tocantins	6,01
EDP Espírito Santo	6,18
Elektro	6,33
EDF São Paulo	6,55
CEB-Dis	7,06
Celesc-Dis	7,54
DMED	7,74
Energisa Paraíba	8,90
CEA	9,03
Equatorial Piauí	9,38
Roraima Energia	10,09
Enel Distribuição Rio de Janeiro	11,13
Celpa	11,14
Energisa Mato Grosso	11,37
Equatorial Alagoas	11,79
Cemig-D	12,04
Energisa Mato Grosso do Sul	12,10
Enel Distribuição Goiás	14,41
Light	16,70
Enel Distribuição São Paulo	20,06
Eletroacre	22,53
Amazonas Energia	28,10
Ceron	35,73
Enel Distribuição Ceará	49,00

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | DER por Ano

Concessionária | 2020

DER por Ano
Concessionárias

Concessionárias	DER (horas)	DER (dias)
João Cesa	-	-
Mux Energia	-	-
Forcel	3,60	0,15
Equatorial Alagoas	5,47	0,23
Equatorial Piauí	6,47	0,27
Nova Palma	7,75	0,32
Hidropan	9,01	0,38
Sulgipe	12,67	0,53
Eful	15,47	0,64
DMED	65,71	2,74
Cocel	71,37	2,97
Eletrocar	88,59	3,69
Santa Maria	93,56	3,90
EDP São Paulo	102,61	4,28
Chesp	104,79	4,37
EDP Espírito Santo	108,03	4,50
Energisa Tocantins	111,11	4,63
Cemig-D	118,17	4,92
Energisa Minas Gerais	119,14	4,96
CEB-Dis	128,43	5,35
Energisa Nova Friburgo	128,55	5,36
Celpa	132,06	5,50
Energisa Sul-Sudeste	134,37	5,60
Energisa Sergipe	136,78	5,70
Enel Distribuição Goiás	139,48	5,81
Demei	141,94	5,91
Enel Distribuição São Paulo	142,44	5,94
Eletroacre	145,75	6,07
Enel Distribuição Rio de Janeiro	146,89	6,12
Cooperalianca	147,04	6,13
RGE Sul	147,97	6,17
Celesc-Dis	152,04	6,34
Cosern	154,69	6,45
Copel-Dis	155,32	6,47
Energisa Borborema	158,69	6,61
CEEE-D	159,84	6,82
Celpe	160,82	6,69
Light	161,48	6,73
CPFL Paulista	176,05	7,34
Cemar	181,13	7,55
Coelba	197,80	8,23
Iguaçu Energia	209,84	8,74
Energisa Mato Grosso do Sul	221,80	9,23
Ceron	222,80	9,28
Elektro	227,97	9,50
CPFL Piratininga	238,07	9,92
CPFL Santa Cruz	243,75	10,16
Energisa Paraíba	299,35	12,47
Enel Distribuição Ceara	308,43	12,85
Energisa Mato Grosso	319,60	13,32
Roraima Energia	663,17	27,63
Amazonas Energia	774,25	32,26
CEA	22.270,48	927,94

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | DER por Ano

Concessionaria | 2021

DER por Ano
Concessionárias

Concessionárias	DER (horas)	DER (dias)
Eflul	-	-
João Cesa	-	-
Muc Energia	-	-
Forcel	2,65	0,09
Nova Palma	9,67	0,34
Hidropan	15,09	0,63
Sulgipe	18,19	0,76
DMED	72,47	3,02
Energisa Tocantins	86,95	3,62
Energisa Minas Gerais	88,92	3,71
Energisa Borborema	90,88	3,79
Energisa Nova Friburgo	91,84	3,83
Cocel	99,28	4,14
Chesp	102,63	4,25
Copel-Dis	106,00	4,42
EDP Espírito Santo	108,32	4,51
Elektrocar	112,47	4,69
Light	119,67	4,96
Energisa Sul-Sudeste	120,14	5,01
Equatorial Alagoas	122,08	5,09
Energisa Mato Grosso do Sul	126,83	5,28
Demei	128,49	5,35
EDP São Paulo	129,64	5,36
Eletrocrie	130,06	5,42
Cemig-D	130,13	6,42
Santa Maria	130,57	5,44
Celpa	139,63	5,82
Cemar	155,73	6,49
Equatorial Piauí	157,42	6,56
Energisa Paraíba	159,69	6,65
Cooperalianca	162,11	6,75
Celesc-Dis	164,44	6,85
Energisa Sergipe	169,75	7,07
CPFL Paulista	171,73	7,16
Enel Distribuição Rio de Janeiro	189,61	7,90
RGE Sul	194,35	8,10
Ceron	197,62	8,23
CEB-Dis	204,11	8,50
Energisa Mato Grosso	209,79	8,74
Enel Distribuição Goiás	213,36	8,89
CPFL Piratininga	224,15	9,34
CPFL Santa Cruz	234,32	9,76
CEEE-D	241,97	10,08
Enel Distribuição São Paulo	245,60	10,23
Elektro	246,67	10,28
Iguaçu Energia	247,40	10,31
Enel Distribuição Ceará	292,15	12,17
Coelba	332,53	13,86
Cosern	335,38	13,97
Celpe	382,88	15,95
Amazonas Energia	944,65	39,36
Roraima Energia	1.142,13	47,59

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

RECLAMAÇÕES (ANEXO I - REN 414/2010) | FER por Ano

Concessionária | 2021

FER por Ano
Concessionárias, 2021

Concessionárias	FER
João Cesa	0,00
Eflul	0,00
Mux Energia	0,00
Hidropan	0,26
Eletrocar	0,38
Demei	0,49
Coosi	0,51
Chesp	0,59
Nova Palma	0,83
Sulgipa	1,21
Forcel	1,45
Cooperaliança	2,38
CPFL Santa Cruz	2,43
Energisa Nova Friburgo	2,80
Santa Maria	3,04
RGE Sul	3,13
CPFL Piratininga	3,17
CPFL Paulista	3,36
Energisa Tocantins	3,80
Iguaçu Energia	3,87
Roraima Energia	4,19
Energisa Sul-Sudeste	4,40
Energisa Borborema	4,49
Energisa Sergipe	4,70
EDP Espírito Santo	4,89
EDP São Paulo	5,11
Equatorial Alagoas	5,17
Elektro	5,32
Cemar	5,61
Celpe	5,85
Energisa Minas Gerais	6,73
Copel-Dis	5,76
Energisa Mato Grosso do Sul	6,10
Energisa Paraíba	7,15
CEB-Dis	7,37
DMED	7,54
Energisa Mato Grosso	8,23
Coelba	8,43
Celesc-Dis	8,58
Equatorial Piauí	8,84
Celpa	9,50
Cosern	10,45
Enel Distribuição Goiás	10,71
Enel Distribuição Rio de Janeiro	12,44
CEEE-D	12,71
Light	13,43
Cemig-D	14,27
Amazonas Energia	14,49
Enel Distribuição Ceará	15,61
Ceron	16,08
Eletroacre	17,54
Enel Distribuição São Paulo	23,35

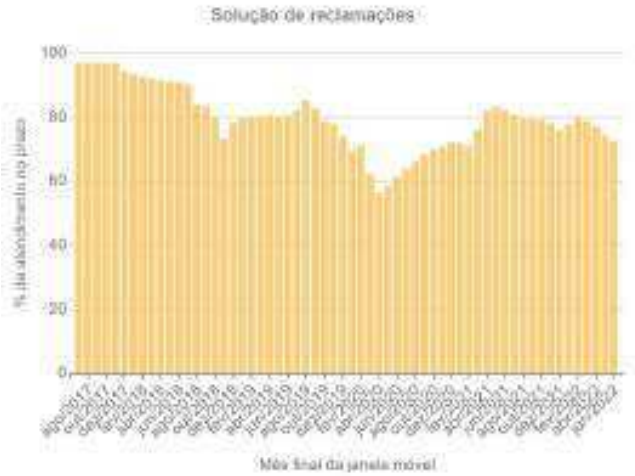
Os dados dessas seis tabelas demonstram o ranking das concessionárias de energia do Brasil por ordem de qualidade comercial, estando as mais bem classificadas no topo e as com piores desempenho no fim das listas. Nota-se que é possível visualizar que a distribuidora Enel Ceará, dentre todas as concessionárias do país, alcança as piores posições.

Tratando-se dos índices DER e FER, em um universo de 53 distribuidoras de energia elétrica, a ANEEL aferiu que Enel Ceará esteve entre as nove piores concessionárias de energia do

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Brasil em 2019, 2020 e 2021. Em destaque, nota-se o FER de 2020, que colocou a Enel na última posição dentre as concessionárias.

Ainda no tocante à solução de reclamações feitas diretamente para a concessionária de energia, a ANEEL dispõe do seguinte gráfico relativo aos anos 2017 a 2022, que foi retirado do Painel de Desempenho das Distribuidoras Elétricas. Esta plataforma permite interpretação da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras de energia de maneira visual e gráfica.



Em atenção ao gráfico, percebe-se a queda na porcentagem de reclamações resolvidas no prazo previamente estabelecido, em especial no ano de 2020. Os dados demonstram que o grande contingente de reclamações recebido pela concessionária não foi solucionado no prazo máximo estabelecido..

Os dados acima são inconteste quanto à piora substancial da qualidade de serviço prestado pela ENEL/CE, principalmente nos últimos anos.

6.3. Da continuidade do fornecimento de energia: o ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC) medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

No Brasil, uma das perspectivas através das quais o desempenho das distribuidoras de energia é avaliado é a qualidade do serviço, que regula a continuidade do fornecimento de energia elétrica através dos indicadores de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

(DEC) e de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC).

O DEC mostra quanto tempo, em média, um consumidor ficou sem energia em um mês e o FEC mostra a frequência dessas interrupções. Individualmente, os consumidores têm mensalmente na conta de luz o DIC e o FIC, que mostram esses indicadores para a residência específica. Visando a interpretar os dados que serão apontados a seguir, é de suma importância ressaltar que quanto maiores forem estes índices, menor será a qualidade do serviço prestado, devido a maior duração das interrupções da prestação de serviço e a maior frequência destas.

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL é responsável pela regulação e fiscalização do setor elétrico brasileiro e regulamenta a qualidade do sistema de distribuição de energia elétrica percebida pelo consumidor sob a ótica de três aspectos distintos:

> - Qualidade do produto: relacionada à conformidade da tensão em regime permanente e à ausência de perturbações na prestação de serviço;
> - Qualidade do Serviço: relacionada à continuidade na prestação de serviço;
> - Qualidade do Atendimento ao Consumidor: referente à qualidade do atendimento comercial, à qualidade do atendimento telefônico e ao tratamento das informações.

A regulação da qualidade do sistema de distribuição é fundamentada na existência de indicadores da qualidade que são fiscalizados por meio de limites, individuais e coletivos, estipulados segundo os procedimentos referentes à Qualidade da Energia Elétrica (QEE) estabelecidos no Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – PRODIST.

Os indicadores de continuidade do fornecimento de energia, escopo da qualidade do serviço, monitoram, em termos gerais, a frequência e a duração das interrupções do fornecimento.

O Módulo 8 do PRODIST prevê, então, o Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC), também conhecido como “ranking da continuidade”. Referido indicador tem como finalidade avaliar o nível de continuidade das distribuidoras em relação aos limites estabelecidos para sua área de concessão, comparando o desempenho de uma distribuidora em relação às demais do Brasil.

Os indicadores são apurados pelas distribuidoras e enviados periodicamente para a ANEEL para verificação da continuidade do serviço prestado, representando, respectivamente, o tempo e o número de vezes que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica para o período

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

considerado (mês, trimestre ou ano), o que permite que a Agência avalie a continuidade da energia oferecida à população.

Anualmente é publicado o Indicador de Desempenho Global de Continuidade, visando comparar o desempenho de uma distribuidora em relação às demais empresas do país. Tal indicador permite avaliar o nível da continuidade da distribuidora (valores apurados de duração e frequência de interrupções) em relação aos limites estabelecidos para a sua área de concessão (limites determinados pelas resoluções autorizativas da ANEEL).

O ranking da continuidade do serviço de 2021 é dividido em dois grupos: distribuidoras de grande porte e de pequeno porte. As distribuidoras de grande porte são aquelas com número de unidades consumidoras superior a 400 mil, enquanto as de pequeno porte possuem número de unidades consumidoras menor ou igual a esse valor. O DGC (indicador de desempenho global de continuidade) consiste na média aritmética simples das razões entre os valores apurados e limites anuais dos indicadores globais DEC e FEC das distribuidoras.

Assim, repita-se, os indicadores representam respectivamente, o tempo e o número de vezes que uma unidade consumidora ficou sem energia elétrica para o período considerado (mês, trimestre ou ano), o que permite que avaliação da continuidade de energia oferecida à população.

De acordo com essa publicação, a ENEL tem figurado nos últimos lugares do ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

No ranking de 2019[9], a ENEL ocupa a 26ª posição entre as grandes distribuidoras do país, ou seja, é a 4ª pior empresa das 29 de seu grupo no que se refere à qualidade do serviço prestado nos quesitos duração e frequência de interrupções.

Tabela I – Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC): número de unidades consumidoras maior que 400.000.

Posição do Ranking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,61	CPFL Santa Cruz	COMPANHIA JAGUARI DE ENERGIA	SE
2º	0,65	Equatorial PA	EQUATORIAL PARÁ DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO
2º	0,65	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS -	SE

9https://antigo.aneel.gov.br/ranking-2019

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

			DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	
4º	0,66	ESS	ENERGISA SUL-SUDESTE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
5º	0,67	EMT	ENERGISA MATO GROSSO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
5º	0,67	ETO	ENERGISA TOCANTINS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO
7º	0,68	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
8º	0,70	CEMAR	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	NE
8º	0,70	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE	NE
11º	0,72	EMS	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
12º	0,76	CELPE	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO	NE
13º	0,77	COELBA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA	NE
14º	0,78	EDP ES	ESPÍRITO SANTO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
15º	0,80	CPFL-PAULISTA	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
15º	0,80	ELEKTRO	ELEKTRO REDES S.A.	SE
15º	0,80	ENEL SP	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.	SE
18º	0,83	EDP SP	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
19º	0,85	COPEL-DIS	COPEL DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
20º	0,86	LIGHT	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.	SE
20º	0,86	CEMIG-D	CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.	SE

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

22º	0,89	CPFL-PIRATININGA	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	SE
23º	0,91	CELESC-DIS	CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
24º	1,01	RGE	RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SU
25º	1,07	CEB DIS	CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.	CO
26º	**1,09**	**ENEL CE**	**COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ**	**NE**
27º	1,21	ENEL RJ	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.	SE
28º	1,40	ENEL GO	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A.	CO
29º	1,52	CEEE-D	OMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE-D	SU

Fonte: ANEEL (2019)

Já em 2020[10], a pontuação da ENEL foi a segunda pior do país com índice de 1,24.

Tabela I – Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC): número de unidades consumidoras maior que 400.000.

Posição do Raking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,56	CPFL SANTA CRUZ	COMPANHIA JAGUARI DE ENERGIA	SE
2º	0,61	EQUATORIAL PA	EQUATORIAL PARÁ DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO
3º	0,62	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	NE
3º	0,62	ESS	ENERGISA SUL-SUDESTE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
5º	0,63	EMT	ENERGISA MATO GROSSO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
5º	0,63	ETO	ENERGISA TOCANTINS	NO

10https://antigo.aneel.gov.br/ranking-2020

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

			DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	
7º	0,69	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
8º	0,70	EQUATORIAL MA	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	NE
8º	0,70	EMS	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
10º	0,71	EDP ES	ESPÍRITO SANTO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
11º	0,73	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
12º	0,75	ESE	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
13º	0,78	COPEL	COPEL DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
13º	0,78	CPFL-PIRATININGA	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	SE
15º	0,79	COELBA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA	NE
16º	0,81	CELESC	CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
16º	0,81	ELEKTRO	ELEKTRO REDES S.A.	SE
18º	0,82	CELPE	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO	NE
18º	0,82	CEMIG	CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.	SE
18º	0,82	RGE SUL	RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SU
21º	0,83	CPFL-PAULISTA	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
22º	0,85	EDP SP	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
22º	0,85	LIGHT	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S A	SE
24º	0,88	ENEL SP	ELETROPAULO METROPOLITANA	SE

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

			ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.	
25º	1,00	CEB	CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.	CO
25º	1,00	ENEL RJ	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.	SE
27º	1,14	ENEL GO	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A.	CO
28º	**1,24**	**ENEL CE**	**COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ**	**NE**
29º	1,70	CEEE	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE-D	SU

Fonte: ANEEL (2020)

Segundo o ranking de DGC de 2021 consta que a concessionária teve o índice em 0,97[11], o quinto pior do país.

Tabela I – Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC): número de unidades consumidoras maior que 400.000.

Posição do Raking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,48	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE COSERN	NE
2º	0,56	ETO	ENERGISA TOCANTINS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO
3º	0,60	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
4º	0,62	ESS	ENERGISA SUL-SUDESTE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
5º	0,65	CPFL SANTA CRUZ	COMPANHIA JAGUARI DE ENERGIA	SE
6º	0,70	EDP ES	EDP ESPÍRITO SANTO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
7º	0,71	EQUATORIAL PA	EQUATORIAL PARÁ DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO

11 https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/relatorios-e-indicadores/distribuicao/ranking-de-continuidade/2021

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

8º	0,73	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
8º	0,73	EMS	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
10º	0,74	COPEL	COPEL DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
11º	0,75	EMT	ENERGISA MATO GROSSO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
12º	0,76	COELBA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA COELBA	NE
12º	0,76	ESE	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
14º	0,79	EDP SP	EDP SÃO PAULO DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A.	SE
14º	0,79	ELEKTRO	ELEKTRO REDES S.A.	SE
14º	0,79	LIGHT	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S. A.	.
17º	0,81	CELPE	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO	NE
17º	0,81	RGE	RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SU
19º	0,82	CEMIG	CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A.	SE
19º	0,82	ENEL SP	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A.	SE
21º	0,84	CPFL-PAULISTA	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
22º	0,85	CPFL-PIRATININGA	COMPANHIA PIRATININGA DE FORCA E LUZ	SE
23º	0,86	ENEL RJ	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A.	SE
24º	0,87	CELESC	CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
25º	**0,97**	**ENEL CE**	**COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARA**	**NE**
26º	1,19	CEB	NEOENERGIA DISTRIBUIÇÃO BRASÍLIA S.A.	CO

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

27º	1,23	ENEL GO	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A. - CELG D	CO
28º	1,41	EQUATORIAL MA	EQUATORIAL MARANHÃO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	NE
29º	1,67	CEEE	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE-D	SU

Fonte: ANEEL (2021)

Assim como foi realizado no tópico referente aos registros da plataforma "consumidor.gov.br", para deixar ainda mais evidente o fato que se pretende demonstrar, observando as tabelas, é imperioso realizar um comparativo entre a posição da ENEL Ceará e as concessionárias dos Estados de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas nos anos de 2019, 2020 e 2021.

Em 2019, a ENEL Ceará foi a 4ª pior empresa no que se refere à qualidade do serviço prestado nos quesitos duração e frequência de interrupções. Percebe-se que a concessionária Neoenergia Pernambuco – CELPE está na 18ª posição de pior empresa, a Neonergia Cosern na 20ª posição de pior empresa e a Energisa Paraíba na 22ª posição de pior empresa. No que concerna a Energisa Sergipe e a Equatorial Alagoas, não estão no ranking da ANEEL de 2019.

Já em 2020 a ENEL Ceará foi a 2ª pior empresa do país e a concessionária Neoenergia Pernambuco – CELPE a 12ª pior empresa do país, a Neonergia Cosern a 27ª pior empresa do país, a Energisa Paraíba a 19ª pior empresa do país e a Energisa Sergipe a 18ª pior empresa do país. Já a concessionária Equatorial Alagoas não está no ranking da ANEEL de 2020.

Por fim, em 2021, a ENEL Ceará teve o 5º pior índice do país. Note-se que a Neoenergia Pernambuco – CELPE teve o 13º pior índice do país, a Neonergia Cosern o 29ª pior índice do país, a Energisa Paraíba o 27º pior índice do país e a Energisa Sergipe a 17º pior índice do país. De igual modo, como ocorreu nos anos anteriores, a Equatorial Alagoas não está no ranking da ANEEL de 2021.

Isso evidencia que as unidades consumidoras abastecidas pela ENEL Ceará tiveram um tempo de interrupção do serviço muito superior à média das concessionárias dos de Pernambuco, Rio Grande do Norte, Paraíba, Sergipe e Alagoas nos anos de 2019, 2020 e 2021.

É importante destacar, ainda que os valores desses indicadores já excluem diversas interrupções atípicas, tais como:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

i) falha nas instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros;
ii) interrupção decorrente de obras de interesse exclusivo do consumidor e que afete somente a unidade consumidora do mesmo;
iii) interrupção em situação de emergência;
iv) suspensão por inadimplemento do consumidor ou por deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora que não provoque interrupção em instalações de terceiros, previstas em regulamentação;
v) vinculadas a programas de racionamento instituídos pela União;
vi) ocorridas em dia crítico;
vii) oriundas de atuação de Esquema Regional de Alívio de Carga estabelecido pelo ONS10.

De acordo com as informações supracitadas, resta evidenciado que as unidades consumidoras abastecidas pela ENEL tiveram um tempo de interrupção do serviço muito superior à média nacional, deixando patente a má qualidade dos serviços prestados pela distribuidora.

6.4. IASC – Índice de Satisfação do Consumidor

O objetivo do presente feito é a proteção dos direitos dos consumidores, por meio da análise da qualidade do serviço prestado pela ENEL Ceará. Para atingir tal finalidade, foram consideradas reclamações feitas aos órgãos de defesa do consumidor e reclamações comerciais aferidas pela ANEEL, que, de fato, apontam a insatisfação do consumidor de energia elétrica da concessionária.

De maneira mais objetiva, a Agência Nacional de Energia Elétrica dispõe de um indicador que permite avaliar a satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. Trata-se do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC).

O IASC é obtido anualmente a partir de pesquisa amostral realizada com consumidores de todas as distribuidoras, concessionárias e permissionárias, que atuam no território nacional. Estima-se que são realizadas cerca de 27.000 entrevistas. A seguir, tem-se a colocação das distribuidoras de energia elétrica no nordeste, por valor do IASC, no ano de 2019:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria

Nordeste | 2019

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	65,36	Sulgipe	78,69
Nordeste	65,36	Energisa Borborema	70,36
Nordeste	65,36	Cosern	67,55
Nordeste	65,36	Celpe	66,25
Nordeste	65,36	Energisa Sergipe	65,94
Nordeste	65,36	Coelba	65,73
Nordeste	65,36	Energisa Paraíba	65,14
Nordeste	65,36	Equatorial Alagoas	64,20
Nordeste	65,36	Cemar	61,85
Nordeste	65,36	Equatorial Piauí	61,44
Nordeste	65,36	Enel Distribuição Ceará	61,29

No ano de 2019, a ANEEL aferiu que, dentre todas as distribuidoras do Nordeste, o índice de satisfação do consumidor com a Enel Distribuição Ceará foi o menor, indicando a maior reprovação dos consumidores. O IASC de 61,29 proporcionou para a ENEL/CE a pior posição do ranking.

Já no ano de 2020, apesar de uma pequena melhora, a Enel Ceará continuou entre as piores do Nordeste, ficando entre as três piores:

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria

Nordeste | 2020

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	63,09	Sulgipe	76,01
Nordeste	63,09	Energisa Paraíba	78,16
Nordeste	63,09	Energisa Borborema	68,42
Nordeste	63,09	Energisa Sergipe	66,82
Nordeste	63,09	Cosern	66,08
Nordeste	63,09	Cemar	62,23
Nordeste	63,09	Coelba	61,91
Nordeste	63,09	Celpe	61,52
Nordeste	63,09	Enel Distribuição Ceara	57,10
Nordeste	63,09	Equatorial Piauí	56,42
Nordeste	63,09	Equatorial Alagoas	56,25

Em 2021, a distribuidora do Ceará retorna à última colocação com um índice de satisfação do consumidor menor ainda, 44,61:

IASC - ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONS | IASC por Ano por Categoria

Nordeste | 2021

IASC por Ano por Categoria

Categoria	IASC Categoria	Distribuidora	IASC Distribuidora
Nordeste	54,61	Sulgipe	66,34
Nordeste	54,61	Energisa Paraíba	59,57
Nordeste	54,61	Energisa Borborema	59,25
Nordeste	54,61	Energisa Sergipe	57,54
Nordeste	54,61	Cemar	56,08
Nordeste	54,61	Cosern	55,62
Nordeste	54,61	Equatorial Alagoas	53,36
Nordeste	54,61	Celpe	52,99
Nordeste	54,61	Coelba	52,19
Nordeste	54,61	Equatorial Piauí	51,27
Nordeste	54,61	Enel Distribuição Ceará	44,61

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Nota-se, portanto, o reflexo da queda exponencial da qualidade da prestação do serviço na satisfação do consumidor. Todos os indicativos apontam piora da qualidade comercial e se corroboram com a proporcional insatisfação de quem consome o serviço prestado pela Enel Ceará.

7. DAS MULTAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS CONTRA A ENEL

7.1. MULTAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PELO DECON

A priori, vale esclarecer que os processos em curso perante o DECON são regulados pela Lei Complementar Estadual nº 30/2002, a qual, além de ter criado o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor DECON, estabeleceu as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

> Art. 4º. Ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, no âmbito do Estado do Ceará, compete exercer as atribuições previstas nos artigos 3º e 4º do Decreto nº 2.181/97:
> (….)
> II - fiscalizar as relações de consumo, aplicando as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor.

O art. 56 do CDC, por sua vez, enumera a multa como uma das penalidades cabíveis por infração às normas de defesa do consumidor, especificando, ainda, em seu parágrafo único, a competência administrativa para sua aplicação.

> Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:
> I – multa;
> (…)
> Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Foi com o respaldo do sobredito poder de polícia, em consequência dos vícios da má prestação do serviço por parte da empresa ENEL, que este órgão vem aplicando multas como medida administrativa em desfavor da concessionária, por desrespeito ao Código de Defesa do

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Consumidor e a legislação correlata. A seguir, tem-se o levantamento das multas aplicadas pelo DECON/CE até julho de 2022:

MULTAS APLICADAS PELO DECON/CE – ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ - 2015 A 2022	
ANO	**MULTAS APLICADAS**
2015	R$ 241.075,80
2016	R$ 138.735,11
2017	R$ 326.409,08
2018	R$ 496.911,35
2019	R$ 454.276,46
2020	R$ 102.994,98
2021	R$ 644.574,73
2022	R$ 550.609,54
Total	R$ 2.955.587,05

Pondera-se, portanto, que o volume de multas aplicadas contra a ENEL é ainda maior, uma vez que o período utilizado no presente documento, é decorrente do fato de que o sistema do FDID somente permite a extração do quantitativo das multas a partir de 2015.

Nesse azo, adicione-se, ainda, o montante das multas aplicadas no âmbito das unidades descentralizadas do DECON do interior do Estado em face da ENEL, extraídas do sistema do FDID a partir de 2015.

MULTAS APLICADAS PELAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS DO DECON DO INTERIOR DO ESTADO – ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ PERÍODO: 2015 A 2022	
Unidade Descentralizada	**MULTAS APLICADAS**
Maracanaú	R$ 61.411,94
Sobral	R$ 310.926,16
Juazeiro do Norte	R$ 541.399,33
Total	R$ 913.737,43

Deve-se ressaltar que a penalidade de multa é aplicada somente após a abertura da

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

reclamação, ou seja, no âmbito do procedimento administrativo, e é a última medida aplicada depois de várias tentativas de acordo entre a empresa e os consumidores.

Em outras palavras, antes da instauração do procedimento neste órgão, concede-se a ENEL a oportunidade de tomar conhecimento da demanda do consumidor e consequentemente resolver o conflito preliminarmente. Após a abertura da reclamação (processo administrativo), é designada audiência de conciliação na tentativa de acordo entre o consumidor e o fornecedor.

Nesse contexto, antes de ser aplicada penalidade administrativa de multa, são concedidas três oportunidades para empresa solucionar a demanda do consumidor, quais sejam: a) no atendimento preliminar realizado pela preposta da fornecedora do serviço; b) no recebimento da carta de informação preliminar (CIP) e c) na abertura da reclamação em que é designada audiência de conciliação.

Portanto, a ENEL não resolve as demandas dos consumidores trazidas a este órgão; há a inserção do nome da empresa no cadastro de reclamações fundamentadas e a concessionária é consequentemente multada diante do desrespeito aos consumidores.

Noutro falar: a empresa descumpre suas obrigações legais, é chamada pelo órgão de proteção e defesa do consumidor a resolver a demanda, não o faz, nega acordo em audiência de conciliação, portanto, é sancionada ao pagamento de multa.

7.2. DAS MULTAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS PELA ARCE E ANEEL

As multas aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor representa uma pequena fração da atividade fiscalizatória punitiva exercida pelos demais órgãos intervenientes na relação da prestação de serviços, aqui tratando do fornecimento de energia elétrica.

É sabido, no universo da atuação consumerista, que apenas uma parcela reduzida dos consumidores chegam a formalizar suas reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, como é o caso do Decon. Os números constantes no site da ANEEL, que representam os registros feitos pela própria concessionária, demonstram a disparidade entre as queixas feitas diretamente à concessionária e as que chegam aos órgão de defesa do consumidor, o que demonstram uma demanda reprimida de consumidores insatisfeitos.

:Destacaremos, a partir de agora, a fiscalização do serviço concedido feito pela ANEEL e pela ARCE, com a aplicação de penalidades, no caso de constatação de irregularidades/ilegalidades. Observar-se-á, que ao contrário das ações punitivas exercidas pelo Decon, que na sua maioria se

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

voltam a cadastros individuais, as penalidades aplicadas pelo ANEEL e ARCE, acabam atingindo outros contornos fiscalizatórios do contrato de concessão, e sendo portanto mais generalistas e com valores mais vultuosos.

A ANEEL é a responsável pela fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica. Por sua vez, a ARCE exerce fiscalização em razão da delegação de competência da ANEEL.

A fiscalização dos serviços de distribuição é realizada, precipuamente, pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, com a realização do monitoramento, análise e acompanhamento. Quando as falhas apontadas nas fases anteriores não são corrigidas até o término da etapa de acompanhamento, ocorre a ação fiscalizadora que se inicia com a fase de notificação e eventual autuação ou punição da concessionária.

Extrai-se do endereço eletrônico da ANEEL os seguintes esclarecimentos sobre a ação fiscalizadora:

> "As ações fiscalizadoras podem ser, dentre outras:
> Apuração dos indicadores de continuidade coletivos e individuais: verificação do procedimento de coleta de dados e de apuração dos indicadores de continuidade e da realização das compensações financeiras devidas aos consumidores.
> Comercial: verificação do atendimento ao consumidor nos prazos e condições estabelecidas em relação à ligação e suspensão do fornecimento de energia elétrica, contratos de fornecimento, leitura e faturamento, irregularidades na medição, ressarcimento por danos elétricos e atendimento ao público.
> Indicadores de atendimento telefônico: verificação da qualidade do serviço de teleatendimento disponibilizado aos consumidores.
> Subvenção Baixa Renda: verificação da correta aplicação dos recursos da subvenção econômica à subclasse residencial baixa renda homologada mensalmente pela ANEEL às distribuidoras.
> Universalização e Luz para Todos: verificação do cumprimento das metas acumuladas de quantidades de ligações a serem executadas anualmente nos programas de universalização e Luz para Todos.
> Técnica: verificação da manutenção das redes de distribuição e subestações, qualidade do atendimento emergencial, projetos e obras de reforço e expansão, operação do sistema e desempenho dos equipamentos de distribuição.
> Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta: algumas distribuidoras firmam Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC) com a ANEEL, estabelecendo que, em substituição da multa aplicada, fariam investimentos no valor da multa com o objetivo de regularizar a situação constatada pela fiscalização."

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

A ANEEL e a ARCE aplicaram multas à ENEL Ceará sob os mais diversos enfoques de fiscalização (comercial, indicadores de continuidade, indicadores de reclamações e teleatendimentos). Nesse contexto, avulta a importância das fiscalizações realizadas em relação à Enel Ceará nos últimos dez anos.

Nos últimos 10 anos, houve diversas autuações da ARCE ou da ANEEL em relação à ENEL Ceará por descumprimento de cláusulas do contrato de concessão.

Serão apresentados, no presente relatório, as autuações da ARCE e da ANEEL, que culminaram na aplicação de multa para concessionária de distribuição de energia elétrica do Ceará, nos últimos dez anos.

Em conformidade com informação repassada pela Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE), segue relação dos processos que culminaram na aplicação de multa, seja pela ARCE, seja pela ANEEL, em relação à Coelce ou Enel Ceará, **no período de 2013-2017.**

Tabela 1 – Processos que culminaram em multas aplicadas pela ARCE ou ANEEL entre os anos de 2013 e 2017.

Número do Processo Punitivo	Tema da Fiscalização	Auto de Infração	Data do Auto de Infração
PCEE/CEE/0011/2013	Verificação de cumprimento de decisões da ANEEL referente a municípios	AI/CEE/0012/2013	27/03/2013
PCEE/CEE/0028/2013	Acidente em Acaraú com franceses, levando a morte de um dos acidentados	0002/2013-ARCE-SFE	15/07/2013
PCEE/CEE/0029/2013	Cumprimento de prazos regulamentares para atendimento de solicitações de fornecimento	0001/2013-ARCE-SFE	16/07/2013
PCEE/CEE/0041/2013	Fiscalização de Inadimplência de Indicadores	0003/2013-ARCE-SFE	04/09/2013
PCEE/CEE/0050/2013	Fiscalização da Subvenção Baixa Renda	0004/2013-ARCE-SFE	17/10/2013
PCEE/CEE/0056/2013	Fiscalizar o Plano de Desenvolvimento da Distribuição – PDD	0005/2013-ARCE-SFE	21/11/2013
PCEE/CEE/0002/2014	Condições técnicas envolvidas em acidente fatal no Bairro Dendê, em Fortaleza	0001/2014-ARCE-SFE	24/02/2014
PCEE/CEE/0054/2014	Conformidade do Nível de Tensão	0002/2014-ARCE - SFE	10/07/2014
PCEE/CEE/0058/2014	Comercial	0003/2014-ARCE - SFE	08/09/2014

Por sua vez, apenas levando-se em consideração os **últimos cinco anos (2018-2022)**, segue o registro das fiscalizações exercidas pela ANEEL e/ou pela ARCE que culminaram na aplicação de multa à ENEL Ceará, sob os mais diversos enfoques de fiscalização (comercial, indicadores de continuidade, indicadores de reclamações e teleatendimentos). As informações foram extraídos do

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

site da ANEEL, especialmente do link https://www2.aneel.gov.br/relatoriosrig/(S(pbpm1c2vwnflv0kvwmdselfr))/relatorio.aspx?folder=sfe/Portal&report=FiscalizacoesSFE-SIGEC-2-DIST

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

PCEE/CEE/0060/2014	Descumprimento de determinação da ANEEL	0004/2014-ARCE-SFE	01/10/2014
PCEE/CEE/0061/2014	Demanda 15ª vara cível de Fortaleza – ligação de condomínio	0005/2014-ARCE-SFE	01/10/2014
PCEE/CEE/0008/2015	Acidente no centro de Fortaleza com morte de eletricista terceirizado da COELCE	0001/2015-ARCE-SFE	15/05/2015
PCEE/CEE/0011/2015	Indicadores de Continuidade Individuais	0002/2015-ARCE - SFE	29/06/2015
PCEE/CEE/0015/2015	Conformidade do Nível de Tensão remota	0004/2015-ARCE-SFE	21/09/2015
PCEE/CEE/0026/2015	Cobrança de faturas em duplicidade	0005/2015-ARCE-SFE	16/11/2015
PCEE/CEE/0002/2016	Fiscalização Técnica	0001/2016-ARCE-SFE	15/02/2016
PCEE/CEE/0015/2016	Indicadores de teleatendimento	0002/2016-ARCE-SFE	14/06/2016
PCEE/CEE/0005/2017	Indicadores de qualidade de serviço (ICI)	0001/2017-ARCE-SFE	02/03/2017
PCEE/CEE/0012/2017	Referente a dois processos ANEEL (48500.007193/2013-48 e 48500.000764/2014-02)	0002/2017-ARCE-SFE	31/03/2017

Por sua vez, apenas levando-se em consideração os **últimos cinco anos (2018-2022)**, segue o registro das fiscalizações exercidas pela ANEEL e/ou pela ARCE que culminaram na aplicação de multa à ENEL Ceará, sob os mais diversos enfoques de fiscalização (comercial, indicadores de continuidade, indicadores de reclamações e teleatendimentos). As informações foram extraídos do site da ANEEL, especialmente do link https://www2.aneel.gov.br/relatoriosrig/(S(pbpm1c2vwnflv0kvwmdselfr))/relatorio.aspx?folder=sfe/Portal&report=FiscalizacoesSFE-SIGEC-2-DIST

ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - últimos 5 anos
ENEL CE - COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data da Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Julgo de Reconsideração ou 1ª Instância	Penalidade Julgo de reconsideração ou 1ª Instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Penalidade Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Situação
48500.007193/2013-48	Técnica	0005/2021-SFE	23/01/2021	0016/2021-SFE	28/07/2021	30.915.155,69	28/09/2021	31.808.925,37	546	22/02/2022	26.588.538,72	Multa Paga
PCEE/CEE/0002/2020	Indicadores de Continuidade	0001/2020-ARCE-SFE	23/01/2020	0001/2020-ARCE-SFE	30/03/2020	26.519.274,98	28/09/2021	22.139.181,58	514	22/02/2022	2.960.063,80	Multa Paga
PVRCEE/0001/2020	Comercial	0002/2020-ARCE-SFE	30/11/2020	0001/2021-ARCE-SFE	17/03/2021	119.360,80						Multa Paga
PCEE/CEE/0003/19	Comercial	0001/2019-ARCE-SFE	6/8/2019	0003/2019-ARCE-SFE	17/10/2019	333.715,39						Multa Paga
PCEE/CEE/0009/19	Comercial	0002/2019-ARCE-SFE	23/12/2019	0001/2020-ARCE-SFE	05/2020	264.229,60	24/9/2021	264.229,60				Multa Paga
PCEE/CEE/0017/18	Indicadores de Continuidade	1601/2018-ARCE-SFE	1/11/2018	1601/2018-ARCE-SFE	21/12/2018	260.278,77	15/2018	340.260,22				Multa Paga
48500.004014/2017-80	Técnica	0002/2018-SFE	30/1/2018	0002/2018-SFE	27/12/2018	13.935.844,59	13/9/2018	13.935.844,59	2785	29/9/2020	13.935.844,59	Suspenso com Seguro Garantia
PCEE/CEE/0005/18	Teleatendimento	0003/2018-ARCE-SFE	21/12/2018	0002/2019-ARCE-SFE	8/4/2019	5.181.131,82						Em Cobrança
PCEE/CEE/0006/18	Indicadores de reclamações - DER e FER	0003/2018-ARCE-SFE	4/12/2018	0001/2019-ARCE-SFE	27/2/2019	950.686,18	16/7/2018	730.953,20	2741	29/9/2020	730.953,20	Multa Paga

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Há, portanto, um histórico de descumprimento do contrato de concessão pela Enel Ceará, que reflete inclusive as últimas posições ocupadas pela concessionária cearense em âmbito nacional, conforme índices divulgados pela ANEEL.

Ressalte-se que na tabela abaixo serão detalhadas o teor das autuações em desfavor da Enel Ceará no período de 2013-2017:

1) Auto de Infração nº PCEE/CEE/0012/2013-ARCE – Verificação do cumprimento das decisões da ANEEL referente a municípios

Por meio do **Despacho nº 121, de 19 de janeiro de 2016**, **o Diretor-Geral Da ANEEL,** conheceu do recurso administrativo interposto pela COELCE, referente à devolução de valores aos municípios de Ipu, Redenção, São Benedito, Cruz, Tianguá e Iguatu, sendo que, no mérito, negou-se provimento, alterando a multa para **R$ 6.448.428,34 (seis milhões, quatrocentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e vinte e oito reais e trinta e quatro centavos).**

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
06/04/2013	05/02/2016	6.448.428,34	1.977.732,97	0,00	8.426.161,31	8.426.161,31	0,00
Total:		6.448.428,34	1.977.732,97	0,00	8.426.161,31	8.426.161,31	0,00

Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
II - deixar de restituir ao consumidor os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação e/ou no contrato;
XV - deixar de utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado;

Art. 7º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV:
XVI - deixar de cumprir determinação da Aneel, no prazo estabelecido;

A ANEEL havia determinado anteriormente à ENEL Ceará a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente de municípios cearenses; devolução em dobro de valores pagos a maior pelos municípios; devolução dos valores pagos a maior pelo município relativos ao faturamento do consumo de energia elétrica, superior a carga instalada, dentre outras decisões.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

2) Auto de Infração PCEE/CEE/28/2013- ARCE (Acidente em Acaraú com franceses, levando a morte de um dos acidentados)

O Diretor-Geral da ANEEL, por meio do **Despacho nº 1180, de 22 de abril de 2015**, conheceu do recurso administrativo interposto pela COELCE, e no mérito deu parcial provimento, reduzindo a multa aplicada pela ARCE para o valor de **R$ 3.378.961,75 (três milhões, trezentos e setenta e oito mil, novecentos e sessenta e um mil e setenta e cinco centavos).**

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
25/07/2013	15/05/2015	3.378.961,75	638.285,87	0,00	4.017.247,62	4.017.247,62	0,00
Total:		**3.378.961,75**	**638.285,87**	**0,00**	**4.017.247,62**	**4.017.247,62**	**0,00**

Constatou-se que cidadão francês morreu em razão da ocorrência de choque elétrico no trecho da rede elétrica localizado sobre a duna localizada em Acaraú CE, conectada a postes, e energizada; constatou-se ainda que o fato do cidadão entrar em contato com uma rede elétrica energizada do solo em que se encontra, demonstra que este trecho da rede elétrica encontrava-se em altura/afastamento irregular em relação ao solo, sendo descumpridas normas técnicas da instalação da rede elétrica.

> Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
> Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
> XV - deixar de utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado;
> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
> XIV - operar ou manter as instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;

3) Auto de Infração PCEE/CEE/29/2013- ARCE (Cumprimento de prazos regulamentares para atendimento de solicitações de fornecimento)

A Coordenação de Energia da ARCE, por meio de decisão proferida em 05 de julho de 2013, aplicou multa no valor de **R$ 299.031,59 (duzentos e noventa e nove mil e trinta**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

e um reais e cinquenta e nove centavos). O referido valor foi pago em 01 de agosto de 2013.

Constatou-se que a concessionária descumpriu o prazo regulamentar de trinta dias para entrega no orçamento, relacionados a 2.285 pedidos de orçamento, o que corresponde ao universo de 25% de um universo de 8.981 pedidos de orçamento analisados.

Ademais, constatou-se que a Enel Ceará descumpriu o prazo regulamentar de 45 dias para início de obra, relacionado a 6.208 pedidos de fornecimento, o que corresponde a 69% de um universo de 8.981 pedidos analisados.

Além disso, a concessionária não teria realizado obras necessárias ao atendimento de 64 solicitações de fornecimento de energia elétrica.

Constatou-se a concessionária descumpriu o prazo regulamentar de cinco dias úteis para ligação de unidade consumidora enquadrada no Grupo B, quando do atendimento a solicitações de fornecimento de energia. Além disso, descumpriu o prazo regulamentar de 7 dias úteis para ligação de unidade consumidora enquadrada no Grupo A, quando do atendimento solicitações de fornecimento de energia elétrica. Em face do exposto, a Coordenadoria da ARCE julgou insatisfatórias as justificativas da concessionária referentes ao descumprimento dos prazos de ligação de unidade consumidora para 3.147 pedidos de fornecimento (38%) de um universo de 8.300 pedidos analisados do Grupo B, bem assim de 288 pedidos de fornecimento (42%) de um universo de 681 pedidos analisados do Grupo A

Consta em mencionado processo, que em consulta formulada a ANEEL sobre a prorrogação dos Programas de Universalização Rural e Luz para Todos da Coelce, a Agência Nacional havia informado, que foram estabelecidos os anos de 2008 e 2010, respectivamente, para universalização da área urbana e rural.

> Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
> Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
> IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato;

4) Auto de Infração PCEE/CEE/41/2013- ARCE (Fiscalização de inadimplência de indicadores)

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou em 03 de setembro de 2013 multa à Enel Ceará no valor de R$ 1.161,73 (um mil, cento e sessenta e um reais e setenta e três centavos), sendo a multa paga em 13 de setembro de 2013, em razão de infringir os dispositivos Resolução ANEEL nº 63/2004, indicados adiante.

> Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
> VI - deixar de encaminhar à ANEEL, nos prazos estabelecidos e conforme previsto nos regulamentos específicos, indicadores utilizados para a apuração da qualidade do fornecimento de energia elétrica;
> XVIII - deixar de prestar informações solicitadas pela ANEEL no prazo estabelecido;

5) Auto de Infração PCEE/CEE/50/2013- ARCE (Fiscalização da Subvenção da Baixa Renda)

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou em 17 de outubro de 2013, multa no valor de R$ 51.436,12 (cinquenta e um mil, quatrocentos e trinta e seis reais e doze centavos). O Diretor da ANEEL, em 16 de junho de 2015, reduziu a multa anteriormente aplicada para o valor de **R$ 39.641,78 (trinta e nove mil, seiscentos e quarenta e um mil reais e setenta e oito centavos). Ademais, foi reduzido o valor da glosa na Diferença Mensal de Receita para R$ 576.371,18 (quinhentos e setenta e seis mil, trezentos e setenta e um reais e dezoito centavos).**

A multa foi paga conforme demonstrativo abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
31/10/2013	30/06/2015	39.461,78	6.965,00	0,00	46.426,78	46.426,78	0,00
Total:		39.461,78	6.965,00	0,00	46.426,78	46.426,78	0,00

Constatou-se falha na identificação incorreta de 45 unidades consumidoras com direito ao benefício da tarifa social baixa renda, no ano de 2009.

> Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

XXII - solicitar à ANEEL, em desacordo com as disposições legais e regulamentares, a homologação de valores de diferença mensal de receita referente à subvenção econômica concedida à Subclasse Residencial Baixa Renda. (Inciso acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL nº 314, de 13.05.2008, DOU 23.05.2008)

6)Auto de Infração PCEE/CEE/56/2013- ARCE (Fiscalizar o Plano de Desenvolvimento da Distribuição)

Em relação ao Auto de Infração referente à fiscalização do planode desenvolvimento de distribuição da concessionária em 2013, a Enel Ceará sofreu penalidade de advertência.

7) Auto de Infração PCEE/CEE/02/2014- ARCE (Condições técnicas envolvidas em acidente fatal no Bairro Dendê, em Fortaleza

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou multa a concessionária no dia 20 de fevereiro de 2014, no valor de **R$ 159.787,34 (cento e cinquenta e nove mil, setecentos e oitenta e sete reais e trinta e quatro centavos).**

A multa foi paga conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
07/03/2014	03/09/2015	159.787,34	27.307,66	0,00	187.095,00	187.095,00	0,00
Total:		159.787,34	27.307,66	0,00	187.095,00	187.095,00	0,00

Constatou-se a ocorrência de choque elétrico por toque direto da vítima, no fio condutor que se encontrava sob solo energizado.

Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
XV - deixar de utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado;

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

8) Auto de Infração PCEE/CEE/54/2014- ARCE (Conformidade do Nível de Tensão)

A ação fiscalizadora ocorreu de 01/04/2014 a 19/05/2014 e teve como objetivo a verificação do cumprimento dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no que se refere aos níveis de tensão de atendimento das unidades consumidoras com medições amostrais no ano de 2013. A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou multa no valor de **R$ 50.231,50 (cinquenta mil, duzentos e trinta e um reais e cinquenta centavos).**

A multa foi paga, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
24/07/2014	24/07/2014	50.231,50	0,00	0,00	50.231,50	50.231,50	0,00
	Total:	**50.231,50**	0,00	0,00		**50.231,50**	

Dispositivos Infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004
Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

9) Auto de Infração PCEE/CEE/58/2014- ARCE (Fiscalização Comercial)

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou em 08 de setembro de 2014, multa no valor de R$ 15.527.047,41 (quinze milhões, quinhentos e vinte e sete mil, quarenta e sete reais e quarenta e um centavos).

Além da aplicação de multa, constou diversas determinações, podendo-se citar a determinação de providenciar a recuperação do piso da agência de atendimento do município de Pindoretama, o dever de providenciar tratamento acústico para as agências Centro e José Walter, ambas no município de Fortaleza.

Ocorre que em 31 de janeiro de 2017, Reunião Pública Ordinária da Diretoria da ANEEL, deu-se parcial provimento ao recurso administrativo interposto pela Enel, reduzindo a multa anteriormente aplicada para o valor de R**$ 10.548.418,43 (dez milhões, quinhentos e quarenta e oito mil, quatrocentos e dezoito reais e quarenta e três centavos)** sendo realizado o pagamento conforme extrato abaixo:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
18/09/2014	20/02/2017	10.548.418,43	3.225.706,36	0,00	13.774.124,79	13.774.124,79	0,00
Total:		**10.548.418,43**	**3.225.706,36**	**0,00**	**13.774.124,79**	**13.774.124,79**	**0,00**

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:

Art. 3º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de advertência:
II - deixar de manter à disposição dos consumidores nos postos de atendimento presencial, em locais acessíveis, os documentos e informações previstos na legislação.
IV - deixar de proceder à organização e atualização de cadastro por unidade consumidora, com informações que permitam a identificação do consumidor, sua localização, valores faturados, histórico de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelos regulamentos dos serviços delegados;

Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:
III - deixar de disponibilizar aos consumidores estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa;
IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato;
XV - deixar de utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado;

Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
XIII - deixar de atender ao mercado consumidor, de forma abrangente, nos termos da legislação e do contrato de concessão;
XIV - operar ou manter as instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;

10) Auto de Infração PCEE/CEE/60/2014- ARCE (Descumprimento de Determinação da ANEEL)

A Coordenadoria de Energia da ARCE determinou, em 30 de setembro de 2014, a aplicação de penalidades de advertência e de multa no valor de **R$ 7.919.372,32 (sete milhões, novecentos e dezenove reais, trezentos e setenta e dois reais e trinta e dois centavos).**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Por meio do Despacho nº 1.677, de 13 de junho de 2017, o Diretor-Geral da ANEEL conheceu do recurso administrativo interposto e negou-lhe provimento, mantendo a multa acima.

As irregularidades verificadas dizem respeito ao Descumprimento de determinação da ANEEL, referente à devolução de valores a várias prefeituras cearenses (Aracati, Baturité, Viçosa do Ceará, Chorozinho, Mauriti, Icó e São Benedito). A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
12/10/2014	26/06/2017	7.919.372,22	2.634.775,14	0,00	10.554.147,36	10.554.147,36	0,00
Total:		**7.919.372,22**	**2.634.775,14**	**0,00**	**10.554.147,36**	**10.554.147,36**	**0,00**

11) Auto de Infração PCEE/CEE/61/2014- ARCE (Demanda da 15ª Vara Cível de Fortaleza- ligação de condomínio)

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou, em 30/09/2014, multa no valor de **R$ 2.969,76 (dois mil, novecentos e sessenta e nove reais e setenta e seis centavos).**

O processo administrativo foi instaurado em razão de ofício da Justiça Estadual que solicitou providências administrativas da ANEEL, tendo em vista a decisão judicial que determinou a COELCE que realizasse imediatamente as ligações elétricas de todas as unidades do Reserva do Passaré Condominio Park II. Constou-se que a concessionária não cumpriu o prazo regulamentar de trinta dais para entrega do orçamento e descumpriu o prazo regulamentar de quarenta e cinco dias para início das obras referentes ao pedido de ligação elétrica do condomínio. A multa foi paga, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
12/10/2014	10/10/2014	2.969,76	0,00	0,00	2.969,76	2.969,76	0,00
Total:		2.969,76	0,00	0,00	2.969,76	2.969,76	0,00

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
Art. 4º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato;

12) Auto de Infração PCEE/CEE/08/2015- ARCE (Acidente no centro de Fortaleza com morte de eletricista terceirizado)

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou em 14 de maio de 2015 multa no valor de R$ 425.540,24 (quatrocentos e vinte e cinco mil, quinhentos e quarenta reais e vinte e quatro centavos). Ocorre que após a interposição de recurso administrativo, o Conselho Diretor da ARCE, decidiu pela manutenção do auto de infração, com redução da multa para o valor de **R$ 310.644,37 (trezentos e dez mil, seiscentos e quarenta e quatro reais e trinta e sete centavos).**

Constatou-se a ocorrência que causou interrupção do fornecimento de energia elétrica a consumidores da Subestação Centro, além de ter resultado acidente envolvendo o eletricista da empresa Loprese – Locação e Prestação de Serviços de Eletrificação Ltda; constatou-se que a concessionária efetuou o religamento manual após seis minutos sem efetuar a análise da ocorrência e a inspeção na linha para verificar qual a causa do desligamento e afastar a hipótese de acidente envolvendo pessoas; constatou-se ainda que a concessionária não dispõe de sistema de comunicação eficiente, bem como não possui procedimentos para comunicação imediata de emergência entre equipes de construção e o Centro de Controle.

A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
27/05/2015	31/08/2015	310.644,37	10.095,94	0,00	320.740,31	320.740,31	0,00
	Total:	**310.644,37**	**10.095,94**	**0,00**		**320.740,31**	

Dispositivos infringidos do Contrato de Concessão nº 001/98 – ANEEL
CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas

CLÁUSULA QUINTA - ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA
XV - publicar, periodicamente, suas demonstrações financeiras, nos

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

termos da legislação específica.

CLÁUSULA NONA
A concessionária estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços neste contrato, sempre que:
I - deixar de fornecer, nos prazos que lhe forem estabelecidos, as informações e dados requisitados pela ANEEL, relativos à administração, contabilidade, qualidade dos serviços, recursos técnicos, econômicos e financeiros, inclusive os referidos na Terceira Subcláusula da Cláusula Oitava;

13) Auto de Infração PCEE/CEE/11/2015- ARCE (Indicadores de Continuidade Individuais)

A Coordenadoria de Energia aplicou em 29 de junho de 2015 multa no valor de R$ 6.148.816,09 (seis milhões, cento e quarenta e oito mil, oitocentos e dezesseis reais e nove centavos).

Em razão da interposição de recurso administrativo, a multa foi reduzida, em 10 de agosto de 2015, para o valor de **R$ 5.869.431,03 (cinco milhões, oitocentos e sessenta e nove mil, quatrocentos e trinta e um reais e três centavos)**

O procedimento administrativo foi instaurado para verificação dos procedimentos de coleta, apuração registro, armazenamento, informações dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como averiguar o cálculo de compensações por violação dos limites de continuidade individual, informação ao consumidor e o efetivo pagamento nos prazos regulamentares, referentes ao ano de 2013, com base no que dispõem os procedimentos de distribuição de energia elétrica no sistema elétrico nacional (PRODIST).

Constatou-se que a concessionária apresentou divergências no número total de unidades consumidoras para o cálculo dos indicadores de continuidade de seus conjuntos, bem como o descumprimento do dever de prestação de informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimentos dos fatos; constou-se ainda a adequação dos expurgos realizados.

Constatou-se ainda que a distribuidora não efetuou qualquer crédito nas faturas de 46 unidades consumidoras da amostra de 96 unidades que tiveram os limites de continuidade individuais transgredidos, o que perfaz uma abrangência de 47,91%. Referidas

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

unidades consumidoras deveriam ser compensadas pela transgressão do indicador DICRI. Também se constatou que 20 de 96 unidades consumidoras da amostra, ocorreu o pagamento da compensação fora do prazo

> Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
> I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

14) Auto de Infração PCEE/CEE/15/2015- ARCE (Conformidade do Nível de Tensão Remota)

A Coordenadora de Energia aplicou em 08 10 de julho de 2014 multa no valor de **R$ 50.231,50 (cinquenta mil, duzentos e trinta e um reais e cinquenta centavos)**

Constatou-se que foi observada a existência de unidades consumidoras com tensões transgredidas; ademais, constou-se que não foi efetuada compensação financeira às unidades consumidoras devido às transgressões dos indicadores DRP ou DRC de determinadas unidades consumidoras.

O procedimento administrativo foi instaurado para verificação do cumprimento dos procedimentos procedimentos de distribuição de energia elétrica no sistema elétrico nacional (PRODIST) no que se refere aos níveis de tensão de atendimento das unidades consumidoras com medições amostrais por parte da Companhia Energética do Ceará (COELCE) no ano de 2014.

A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
24/07/2014	24/07/2014	50.231,50	0,00	0,00	50.231,50	50.231,50	0,00
	Total:	50.231,50	0,00	0,00		50.231,50	

> Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

15) Auto de Infração PCEE/CEE/26/2015- ARCE (Cobranças de faturas em duplicidade)

A Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou multa, em 16 de novembro de 2015, no valor de R$ 2.734.998,20 (dois milhões, setecentos e trinta e quatro mil, novecentos e noventa e oito reais e vinte centavos), relacionada aos procedimentos comerciais adotados pela COELCE relativos ao faturamento de unidades consumidoras afetadas pelo remanejamento das rotas de leitura implantado pela distribuidora no primeiro semestre de 2015, sendo efetuada a alteração das datas de vencimentos, sem autorização do consumidor, de 46 unidades de uma amostra de 97 unidades; verificou-se ainda que emitiu-se duas faturas para 6 unidades consumidoras de uma amostra de 97 unidades. Determinou-se ainda que a Coelce deveria identificar as unidades consumidoras que tiveram duas faturas de energia elétrica com vencimento no mês de abril de 2015 e que tiveram cobranças a título de iluminação pública para providenciar a devolução da segunda cobrança.

Em razão da interposição de recurso administrativo, a Coordenadoria de Energia reduziu a multa em 04 de dezembro de 2015 para **R$ 251.620,00 (duzentos e cinquenta e um mil, seiscentos e vinte reais),** em razão da mudança de enquadramento da infração, sendo imposta penalidade prevista no dispositivo especificado adiante. A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
26/11/2015	26/02/2016	251.620,00	8.102,16	0,00	259.722,16	259.722,16	0,00
	Total:	**251.620,00**	**8.102,16**	**0,00**		**259.722,16**	

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:
III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares;

16) Auto de Infração PCEE/CEE/02/2016- ARCE (Fiscalização Técnica)

A Coordenadoria de Energia aplicou multa, na data de 15/02/2016, no valor de R$ 5.056.961,46 (cinco milhões, cinquenta e seis mil, novecentos e sessenta e um reais e quarenta e seis centavos)**,** referente aos processos de qualidade técnica no fornecimento de energia elétrica,

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

do planejamento, engenharia, operação e manutenção de redes, linhas e subestações. Constatou-se uma expressiva quantidade de carregamentos mensais nos alimentadores do ano de 2014, deixando de garantir confiabilidade do seu sistema elétrico. Verificou-se ainda que em relação a diversos alimentadores os valores da queda de tensão máxima no período de carregamento máximo estão em níveis críticos, não observando em relação à tensão do atendimento, de modo a garantir a regularidade e a confiabilidade do seu sistema elétrico. Foram identificadas anomalias na inspeção visual e temográfica realizada nas subestações da amostra, como identificação de ponto quente. Foram verificadas irregularidades em várias subestações. As irregularidades no estado de conservação das linhas de distribuição apontam posto com ferrugem exposta e parafuso oxidado; em relação aos ao estado de conservação dos alimentadores, verificou-se ramal de ligação amarrado diretamente no poste, ramal de ligação com emenda, estrutura de transformador sem para raios, cruzetas deterioradas com ferragem exposta e outros (de 417 anomalias identificadas nos relatórios de inspeção, 75 não foram corrigidas e 119 foram corrigidas fora do prazo).

Ocorre que razão da interposição de recurso para a ANEEL, a Diretoria da autarquia federal reduziu em 25 de julho de 2017 a multa para **R$ 3.990.254,68 (três milhões, novecentos e noventa mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e sessenta e oito centavos)**. A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
26/02/2016	30/08/2017	3.990.254,68	737.399,06	0,00	4.727.653,74	4.727.653,74	0,00
	Total:	**3.990.254,68**	**737.399,06**	**0,00**		**4.727.653,74**	

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
III - deixar de realizar as obras essenciais à prestação de serviço adequado;
XIV - operar ou manter as instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;

17) Auto de Infração PCEE/CEE/15/2016- ARCE (Indicadores de teleatendimento)

A Coordenaria de Energia da ARCE aplicou multa à concessionária em relação à ação fiscalizadora relacionada aos Índices de Qualidade do Teleatendimento (Índice de

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Nível de Serviço – INS; Índice de Abandono – Iab e; Índice de Chamadas Ocupadas – ICO), concernentes ao ano de 2015, não tendo cumprindo o disposto na Resolução Normativa nº 414/1010 sobre os limites dos índices de qualidade de teleatendimento. A multa foi aplicada em 14 de junho de 2016, no valor de **R$ 3.862.782,71 (três milhões, oitocentos e sessenta e dois mil, setecentos e oitenta e dois reais e setenta e um centavos).** Ocorreu o adimplemento da multa, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
25/06/2016	27/06/2016	3.863.009,11	0,00	0,00	3.863.009,11	3.863.009,11	0,00
	Total:	**3.863.009,11**	**0,00**	**0,00**		**3.863.009,11**	

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

18) Auto de Infração PCEE/CEE/05/2017- ARCE (Indicadores de qualidade de serviço)

A Coordenaria de Energia da ARCE aplicou multa à concessionária em relação à ação fiscalizadora relacionada aos procedimentos de coleta, apuração, registro, armazenamento, informação dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como averiguar o cálculo das compensações por violação dos limites de continuidade individual, informação ao consumidor e efetivo pagamento nos prazos regulamentares, referente ao ano de 2015, com base no que dispõe os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST. Foram verificadas diversas irregularidades referentes aos indicadores acima, sendo determinada a concessionária a verificação da transgressão dos limites individuais para serem feitas as compensações financeiras relacionadas aos consumidores. Aplicou-se multa no valor de R$ 1.718.744,54 (um milhão, setecentos e dezoito mil, setecentos e quarenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos), na data de 02 de março de 2017.

Por sua vez, em razão da interposição de recurso administrativo e de posterior

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

pedido de reconsideração, na data de 29 de junho de 2017, a multa anteriormente aplicada foi reduzida para **R$ 1.036.568,69 (um milhão, trinta e seis mil e quinhentos e sessenta e oito reais e sessenta e nove centavos).** A multa foi adimplida, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal	Juros	Multa	Valor Devido	Valor Pago	Diferença
12/03/2017	22/08/2017	1.036.568,69	44.883,42	0,00	1.081.452,11	1.081.452,11	0,00
	Total:	1.036.568,69	44.883,42	0,00		1.081.452,11	

Os dispositivos infringidos da Resolução ANEEL nº 63/2004:
Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

19) Auto de Infração PCEE/CEE/12/2017- ARCE (Referente a dois processos ANEEL)

A Coordenadoria da ARCE procedeu à abertura de processo administrativo, objetivando a verificação do cumprimento das determinações da ANEEL oriundas do processo nº 48500.007193/2013-48 e do processo nº 48500.000764/2014-02.

Em relação ao Programa de Universalização Rural e Luz para Todos, entre 2004 e 2009, determinou-se em 08 de março de 2016 que a COELCE cumprisse determinação relacionada à devolução de valores a consumidores. A COELCE em sua resposta teria informado que divulgou relação dos consumidores em jornal de ampla circulação do Ceará para que interessados procurassem a COELCE visando ao ressarcimento dos valores decorrentes da antecipação das obras. A concessionária não teria comprovado a realização da restituição de valores aos consumidores especificados.

Em razão do descumprimento de decisões da ANEEL, a Coordenadoria de Energia da ARCE aplicou multa, em 31 de março de 2017, no valor de R$ 3.307.894,57 (três milhões, trezentos e sete mil, oitocentos e noventa e quatro reais e cinquenta e sete centavos)

A concessionária apresentou recurso administrativo, merecendo citação o seguinte trecho da procuradoria jurídica da ARCE:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

4 Posteriormente, por meio da Carta Enel Ceará 117-RB-17 (fls. 25/26), datada de 29 de maio de 2017, a Distribuidora apresentou os comprovantes de devolução referentes aos seguintes solicitantes:

i. AQUAPLACE AQUACULTURA LTDA - R$ 6.914,45 – 26/05/2017
ii. AQUICULTURA ROCHA LTDA ME - R$ 230.728,81 – 25/05/2017
iii. EXPRESSO GUANABARA S/A - R$ 15.600,37 – 26/05/2017
iv. DISTRIBUIDORA DE LIVROS SOARES - R$ 117.656.70 – 25/05/2017
v. ENGEXATA ENGENHARIA LTDA - R$ 70.635,20 – 25/05/2017
vi. FRUCOCO INDUSTRIA ALIMENTICIA LTDA - R$ 42.254,79 – 26/05/2017
vii. GERARDO BASTOS S/A - R$ 57.087,76 – 24/05/2017
viii. RAIMUNDO NUNES DE ROCHA FILHO ME - R$ 11.470,79 – 26/05/2017
ix. SANTA MARIA EMPREENDIMENTOS IMIBILIÁRIOS E AGRÍCOLAS LTDA. R$ 9.253,65. 26/05/2017
x. SIMAJOAN AQUICULTURA LTDA – R$ 14.611,93 – 26/05/2017
xi. THAGI PLASTICOS INDUSTRIA E COMERCIO LTDA – R$ 47.374,90 – 26/05/2017

5 Adicionalmente a Distribuidora informou ainda por meio da Carta retro mencionada que os solicitantes FCC FÁBRICA DE CAMAS LTDA – ME e FRANCISCO PINTO ALMEIDA – ME encontram-se com os seus CNPJ baixados, conforme comprovantes apresentados, o que teria inviabilizado o processo de Consignação Bancária. Finalmente registrou que as diligências em vista da devolução de valores não se encerraram em momento algum e que buscará providenciar a devidas devoluções aos dois mencionados solicitantes por outro meio legal.

Em razão dos ajuizamentos das consignações em pagamento, a multa foi reduzida pela ARCE, em 06 de outubro de 2017, para o valor de **R$ 1.018.440,05 (um milhão, dezoito mil, quatrocentos e quarenta reais e cinco centavos)**

> Art. 7º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV:
> XVI - deixar de cumprir determinação da Aneel, no prazo estabelecido;

A Enel Ceará apresentou recurso relacionado à incidência da prescrição administrativa, não se tendo conhecimento da continuidade do processo, uma vez que a última página do processo é a de fls. 58.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

As informações acima referem-se ao período de 2013-2017. Adiante serão informadas as autuações referentes ao período de 2018-2022.

Auto de Infração nº 1001/2018 – ARCE – SFE

Infere-se do Processo Administrativo Punitivo nº PCEE/CEE/38/2018, aplicação da penalidade de multa em 21/12/2018 multa, no valor de **R$ 240.250,22 (duzentos e quarenta mil, duzentos e cinquenta reais e vinte e dois centavos),** em Ação de Fiscalização de Indicadores de Continuidade, sendo que a conduta da distribuidora amoldou-se à infração prevista no art. 6º, inciso I, da Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
>
> I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;

Registre-se que é dever da concessionária realizar o pagamento aos consumidores das compensações pela transgressão dos limites. A multa foi paga, conforme extrato abaixo:

Vencimento	Pagamento	Valor Principal (R$)	Juros (R$)	Multa (R$)	Valor Devido (R$)	Valor Pago (R$)	Diferença (R$)
5/1/2019	25/2/2019	240.250,22	2.402,50	0,00	242.652,72	242.652,72	0,00
Total:		240.250,22	2.402,50	0,00		242.652,72	

Auto de Infração nº 032/2018 – SFE

Verifica-se no Processo Administrativo nº 48500.004024/2017-80, que por meio do DESPACHO Nº 2.765, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020, do Diretor-Geral da ANEEL, deu-se parcial provimento no sentido de: (i) manter a penalidade de advertência; (ii) manter o valor total das penalidades de multa de **R$ 13.035.844,59 (treze milhões, trinta e cinco mil, oitocentos e quarenta e quatro reais e cinquenta e nove centavos),** dentre outras disposições relacionadas ás determinações da ANEEL.

Constatou-se o descumprimento de dispositivos normativos que regulamentam a conexão de instalações de micro e minigeração distribuída na rede elétrica.

1) Falha no fornecimento de informações à fiscalização

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

2) Cadastro irregular de unidades de minigeração distribuída decorrente de divisão de central eólica preexistente;

3) Determinação A ENEL para excluir as minigerações do Sistema de Compensação de Energia Elétrica e refazer e regularizar, preteritamente, o faturamento de todas as unidades consumidoras que tenham recebido excedentes de energia elétrica produzida na Central Eólica de 10 MW, incorretamente dividida em 2 (duas) unidades de minigeração
com potência de 5 MW cada, uma sob a titularidade da Distribuidora de Alimentos Fartura S/A e outra do Consórcio Prainha II, no período em que persistiu a irregularidade Prazo de Cumprimento – 30 dias

4) Apresentação de dados e informações inverídicas à fiscalização, não contribuindo para o esclarecimento dos fatos

5) Cadastro irregular de unidades de microgeração distribuída decorrente de divisão de central fotovoltaica de maior porte

6) Determinação para A ENEL Ceará deverá regularizar a instalação de maneira a considerá-la uma única unidade consumidora com minigeração distribuída e recalcular, preteritamente, o faturamento de todos os meses que antecedem a readequação e regularização da instalação de maneira a cobrar a demanda contratada, que não pode ser inferior à potência instalada da mesma Prazo de Cumprimento – 30 dias;

7) A ENEL Ceará deverá regularizar e recalcular, preteritamente, a participação financeira e redefinir os requisitos de conexão da instalação, levando-se em consideração que se trata de uma única minigeração de 1,045 MW e não mais de 19 microgerações de 55 Kw. Prazo de Cumprimento – 30 dias;

8) Descumprimento de prazos para elaboração de Parecer de Acesso;

9) Descumprimento relativo à exigência e registro da documentação necessária à solicitação de Parecer de Acesso;

10) Inadequação das informações constantes nas faturas de energia elétrica

Em relação à penalidade de multa, a situação atual informada no Relatório de Acompanhamento de Fiscalizações é de “Suspenso COM Seguro Garantia”.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Auto de Infração nº 001/2019 – ARCE – SFE

No **Processo 48500.006015/2019-95** foi realizada ação fiscalizadora na Enel Distribuidora Ceará, para verificar os procedimentos de apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamações (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como a classificação dos registros. Constatou-se a classificação incorreta de 3,25% dos registros de atendimento, das amostras analisadas. Além disso, constatou-se que 4,75% das avaliações das reclamações dos consumidores não foram realizadas corretamente.

Por meio do **DESPACHO Nº 2.741, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020, do Diretor-Geral da ANEEL**, negou-se provimento em Recurso Administrativo e manteve-se a decisão proferida pelo Conselho Diretor da ARCE, com a aplicação de penalidade de multa no valor total de **R$ 730.693,29 (setecentos e trinta mil, seiscentos e noventa e três reais e vinte nove centavos),** multa já adimplida pela concessionária.

Configurou-se a infração prevista no art. 6º, inciso II, da Resolução nº 63/2004 da ANEEL:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
> XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

Auto de Infração nº 002/2019 – ARCE

Infere-se do Processo Administrativo nº PCEE/CE/36/2018, Auto Infração nº 02/2019, autuação da distribuidora em 09 de abril de 2019, por diversas irregularidades, com valor da multa de R$ 5.181.131,82 (cinco milhões, cento e oitenta e um mil, cento e trinta e um reais e oitenta e dois centavos). Ocorre que em 10 de julho de 2020, em razão de recurso administrativo, ocorreu a redução da penalidade para **R$ 3.793.041,31 (três milhões, setecentos e noventa e três mil, quarenta e um reais e trinta e um centavos)**, por decisão a ARCE. Foi interposto recurso para a ANEEL, não se tendo notícias de decisão. Há a informação no relatório de acompanhamento de fiscalizações, que a situação atual da multa é “em cobrança”.

Tratou-se de ação fiscalizadora da estrutura de Central de Atendimento (CTA) disponibilizada aos seus consumidores e a qualidade das informações que são registradas pelo

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice Abandono (Iab) e do Índice de Chamadas Ocupadas, ano base 2017.

A Enel também não estava observando o tempo máximo de 60 segundos para a transferência da ligação para atendimento humano em estado de fila, conforme disposto no inciso IV do parágrafo único do art. 185 da Resolução Normativa nº 414/2010.

Ademais, a Enel não estava observando o tempo máximo de 10 segundos, após a recepção da chamada, para a notificação ao solicitante da opção de urgência/emergência, conforme disposto no art. 186 da Resolução Normativa nº 414/2010, que estabelece que em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 segundos após a recepção da chamada.

Além disso, constatou-se que não foram encaminhadas todas as informações solicitadas pela fiscalização; não foi observado o tempo máximo de 45 segundos entre a chamada recebida o anúncio pela URA da opção de espera para atendimento humano.

Em razão das irregularidades mencionadas acima, configurou-se a infração prevista no art. 6º, inciso II, da Resolução nº 63/2004 da ANEEL, configuram:

> Art. 6º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:
> X - criar dificuldades à fiscalização para o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;
> XXIII - descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º.

AUTO DE INFRAÇÃO nº 003/2019-ARCE-SFE

Consta no Processo Administrativo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2019, a aplicação de multa no valor total de **R$ 323.715,40 (trezentos e vinte e três mil, setecentos e quinze reais e quarenta centavos).**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Constatou-se que 1970 ordens de serviços relacionadas a orçamentos encontravam-se fora do prazo, o que corresponde a 6,8%. Por sua vez, em relação às obras que deveriam ser realizadas pela Enel Ceará a pedido dos consumidores, 16814 obras encontravam-se fora do prazo, o que corresponde a 58,7% do quantitativo analisado pela ARCE.

A conduta da concessionária amoldou-se às seguintes disposições da Resolução Normativa nº 63/2004:

> Art. 4º (…)
> IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato
>
> TN 0001/2019-ARCE-SFE - NC1 - Atendimento Inicial - Prazos de Ligação
> Art. 32. A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:
> I – inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;
> II – a rede necessitar de reforma ou ampliação;
> III – o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou
> IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam
> prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.
>
> TN 0001/2019-ARCE-SFE - NC1 - Atendimento Inicial - Prazos de Ligação
> Art. 34. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35:
> I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I. (Incluído pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

§1º Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.

AUTO DE INFRAÇÃO Nº 001/2020 – ARCE – SFE

Consta no Processo Administrativo Punitivo PCEE/CEE/0007/2020, que a ARCE aplicou multa no valor total de **R$ 284.229,59 (duzentos e oitenta e quatro mil, duzentos e vinte e nove reais e cinquenta e nove centavos)**, em razão da constatação de que os consumidores afetados com o recebimento de duas faturas no mesmo mês ficaram sem receber faturas por um ou mais meses por responsabilidade da distribuidora. Constatou-se ainda que a distribuidora enviou duas faturas no mesmo mês para 279.927 unidades consumidoras. A conduta da concessionária amoldou-se às infrações previstas Resolução Normativa nº 63/2004, da ANEEL:

Art. 5º (…)

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares

AUTO DE INFRAÇÃO Nº 002/2020 – ARCE – SFE

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, por meio do DESPACHO Nº 514, de 22 DE FEVEREIRO DE 2012, nos autos do Processo nº 48500.003505/2021-54, conheceu do recurso administrativo Enel Distribuição Ceará – Enel CE em face ao Auto de Infração nº 02/2020 e, no mérito, deu parcial provimento ao recurso, reduzindo a penalidade de multa para o valor de **R$ 2.993.083,93 (dois milhões, novecentos e noventa e três mil, oitenta e três reais e noventa e três centavos).**

Trata-se de fiscalização dos indicadores de continuidade de Duração Equivalente

de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC e de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC, referente ao ano de 2018 na concessão da Enel Distribuição Ceará – Enel CE.

A penalidade foi aplicada em razão da fiscalização da qualidade do fornecimento, que verificou níveis críticos dos indicadores de continuidade nos conjuntos elétricos da área de concessão ao longo do ano de 2018. A ARCE concluiu que a concessionária não cumpriu a meta de desempenho relacionada aos temas duração de interrupções e quantidade de interrupções, do Plano de Melhorias vigente na época.

AUTO DE INFRAÇÃO Nº 001/2021 – ARCE – SFE

Infere-se do Processo Administrativo Punitivo 02622171/2021. AUTO DE INFRAÇÃO nº 0001/2021-ARCE-SFE, de 17/03/2021, aplicou multa à ENEL CE, no valor de **R$ 119.393,80 (cento e dezenove mil, trezentos e noventa e três reais e oitenta centavos)**

A Coordenadoria de Energia da ARCE constatou que a Enel CE aplicou desconto de 50% à TUSD que não foi autorizado pela CCEE em determinados períodos para 3 (três) usinas eólicas; e A Enel CE deixou de conceder o desconto de 50% à TUSD de 9 (nove) usinas eólicas em determinados períodos autorizados pela CCEE.Verificou-se a infração prevista na Resolução Normativa nº 63/2004 da ANEEL, “realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares”, relacionado ao faturamento das centrais geradoras, com desconto tarifário em desacordo com o regulamento. Em razão de ter renunciado ao direito de recorrer administrativamente, reduziu-se em 25% o valor da multa, sendo pago em 06 de abril de 2021, o valor de R$ 89.545,35.

AUTO DE INFRAÇÃO Nº 010/2021 – SFE

Trata-se de uma **Fiscalização Técnica, não tendo sido encaminhada pela ARCE, o Auto de Infração ou o Processo Administrativo Punitivo, que possibilitasse a visualização da natureza das graves irregularidades que culminaram na aplicação de penalidade tão elevada,** uma vez que o documento que acompanhou o despacho refere-se à concessionária de energia elétrica de Sergipe e não da Enel Ceará**.**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Consultando o DESPACHO Nº 546, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022, do DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, verifica-se que nos autos do Processo nº 48500.001160/2021-06, a ANEEL decidiu conhecer de recurso administrativo e, no mérito, deu provimento parcial ao Recurso Administrativo interposto pela Enel Distribuição Ceará - Enel CE, em face do Auto de Infração nº 10, de 2021, lavrado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE, reduzindo a penalidade de multa para o valor de **R$ 26.509.528,72 (vinte e seis milhões, quinhentos e nove mil, quinhentos e vinte e oito reais e setenta e dois centavos),** multa essa já paga pela Enel Ceará.

Percebe-se assim um grave histórico de descumprimento do contrato de concessão no período de 2013 a 2012, que culminaram na aplicação de diversas penalidades, sob os mais diversos enfoques, e principalmente em relação ao desrespeito aos direitos dos consumidores. Constam, inclusive, três registros de autuações de mortes de cidadãos brasileiros ou estrangeiros, inclusive funcionários terceirizados da Coelce ou da Enel Ceará, em razão de graves irregularidades relacionadas à gestão técnica da distribuidora. Pode-se elencar que, em resumo, foram descumpridas as seguintes obrigações da concessionária, previstas no contrato de concessão:

> CLÁUSULA QUINTA - ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA
>
> Além de outras obrigações decorrentes da Lei e das normas regulamentares específicas, constituem encargos da CONCESSIONÁRIA inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos:
>
> I - fornecer energia elétrica a consumidores localizados em sua área de concessão, nos pontos de entrega definidos nas normas dos serviços, pelas tarifas homologadas pela ANEEL, nas condições estabelecidas nos respectivos contratos de fornecimento e nos níveis de qualidade e continuidade estipulados na legislação e nas normas específicas; (…)
>
> III - realizar, por sua conta e risco, as obras necessárias à prestação dos serviços concedidos, reposição de bens, operando as instalações e equipamentos correspondentes, de modo a assegurar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade das tarifas. Quando for necessária a realização de obras no seu sistema, para possibilitar o fornecimento

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> solicitado, a CONCESSIONÁRIA informará, por escrito, ao interessado, as condições para a execução dessas obras e o prazo de sua conclusão, observadas as normas do PODER CONCEDENTE; (…)
>
> VI - cumprir e fazer cumprir as normas legais e regulamentares do serviço, respondendo, perante o PODER CONCEDENTE, e perante os usuários e terceiros, pelos eventuais danos causados em decorrência da exploração dos serviços;
>
> VIII - permitir aos encarregados da fiscalização do PODER CONCEDENTE, especialmente designados, livre acesso, em qualquer época, às obras, equipamentos e instalações utilizados na prestação dos serviços, bem como aos seus dados e registros administrativos, contábeis, técnicos, econômicos e financeiros;

Avulta a importância de colacionar, em tabela única, o histórico de autuações da concessionária pela ARCE ou pela ANEEL no período de 2013-2022, conforme síntese detalhada adiante:

Nº	Auto de Infração	Data do Auto de Infração	Síntese da Infração	Valor da Multa em R$
01	PCEE/CEE/0012/2013	27/03/13	Verificação do cumprimento das decisões da ANEEL referente a municípios – Descumprimento de direitos de consumidores – não restituição de valores indevidamente cobrados	6.448.428,34
02	PCEE/CEE/28/2013	15/07/13	Acidente em Acaraú com franceses, levando a morte de um dos acidentados	3.378.961,75
03	PCEE/CEE/29/2013	16/07/13	Cumprimento de prazos regulamentares para atendimento de solicitações de fornecimento - Descumprimento de direitos de consumidores relacionados ao descumprimento de prazos para fornecimento de orçamentos e para realização de obras pela concessionária, relacionadas à ligação de energia elétrica	299.031,59
04	PCEE/CEE/41/2013	04/09/13	Fiscalização de inadimplência de indicadores para apuração da qualidade do fornecimento de energia elétrica;	1.161,73
05	PCEE/CEE/50/2013	17/10/13	Fiscalização da subvenção baixa renda – identificação incorreta de unidades	39.641,78

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

			consumidoras com direito ao benefício da tarifa social baixa renda	
06	PCEE/CEE/56/2013	21/11/13	Fiscalização do Plano de Desenvolvimento da Distribuição	Advertência
07	PCEE/CEE/02/2014	24/02/14	Condições técnicas envolvidas em acidente fatal no Bairro Dendê, em Fortaleza.	159.787,34
08	PCEE/CEE/54/2014	10/07/14	Conformidade do Nível de Tensão – Descumprimento de direitos de consumidores relacionados ao não atendimento de disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica;	50.231,50
09	PCEE/CEE/58/2014	08/09/14	Fiscalização Comercial – Descumprimento de direitos de consumidores em razão da não disponibilização aos consumidores dos documentos exigidos na legislação, desorganização no cadastro dos consumidores, estrutura inadequada de atendimento de consumidores, dentre outros desrepeitos aos direitos dos consumidores. Determinou-se ainda a recuperação do piso da agência de atendimento do município de Pindoretama e o dever de providenciar tratamento acústico para as agências Centro e José Walter, ambas no município de Fortaleza.	10.548.418,43
10	PCEE/CEE/60/2014	01/10/14	Descumprimento de determinação da ANEEL, referente à devolução de valores a várias prefeituras cearenses (Aracati, Baturité, Viçosa do Ceará, Chorozinho, Mauriti, Icó e São Benedito)	7.919.372,32
11	PCEE/CEE/61/2014	01/10/14	(Demanda da 15ª Vara Cível de Fortaleza-ligação de condomínio – Descumprimento de direito de consumidores por não entregar orçamento e não iniciar as obras dentro do prazo	
12	PCEE/CEE/08/2015	15/05/15	Acidente no centro de Fortaleza com morte de eletricista terceirizado	10.644,37
13	PCEE/CEE/11/2015	29/06/15	Fiscalização dos Indicadores de Continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como averiguação do cálculo de compensações por violação dos limites de continuidade individual, informação ao consumidor e o efetivo pagamento nos prazos regulamentares, referentes ao ano de 2013,	5.869.431,03
14	PCEE/CEE/15/2	21/09/15	Conformidade do nível de tensão remota –	50.231,50

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

	015		verificação de unidades consumidoras com tensões transgredidas e ausência do pagamento de compensação aos consumidores em razão da transgressão dos limites de tensão	
15	PCEE/CEE/26/2015	16/11/15	Descumprimento de direitos de consumidores – cobranças de faturas em duplicidade	251.620,00
16	PCEE/CEE/02/2016	15/02/16	Fiscalização Técnica – graves irregularidades relacionadas ao fornecimento de energia elétrica, planejamento, engenharia, operação e manutenção das redes, linhas e subestações, com várias irregularidades m carregamentos mensais, alimentadores e nas subestações e irregularidades no estado de conservação das linhas de distribuição.	3.990.254,68
17	PCEE/CEE/15/2016	14/06/16	Indicadores de Teleatendimento – irregularidades relacionados aos índices de qualidade do teleatendimento do consumidor	3.862.782,71
18	PCEE/CEE/05/2017	02/03/17	Indicadores da qualidade do serviço – foram verificadas transgressões aos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, sendo determinadas compensações financeiras aos consumidores em razão da transgressão dos limites	1.036.568,69
19	PCEE/CEE/12/2017	31/03/17	Descumprimento de determinação da ANEEL de devolução de valores a consumidores. Somente após a concessionária ajuizou ações de consignação em pagamento para consumidores que ela não havia localizado. Os valores ressarcidos aos consumidores são vultosos, conforme consta no detalhamento no decorrer desta peça	1.018.440,05
20	1001/2018 – ARCE – SFE	21/12/18	Fiscalização dos indicadores de continuidade	240.250,22
21	32/2018 - SFE	27/12/18	Descumprimento de disposições normativas que regulamentam conexão de instalações de micro e minigeração distribuída na rede elétrica	13.035.844,59
22	01/2019 – ARCE – SFE	27/02/19	Fiscalização relacionada à apuração dos indicadores de Duração Equivalente de Reclamações (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação (FER), bem como a classificação dos registros	730.693,29
23	02/2019 – ARCE – SFE	08/04/19	Ação fiscalizadora da estrutura de Central de Atendimento (CTA) disponibilizada aos seus consumidores e a qualidade das informações que	3.793.041,31

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

			são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à ANEEL para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice Abandono (Iab) e do Índice de Chamadas Ocupadas, ano base 2017	
24	03/2019 – ARCE – SFE	11/10/19	Descumprimento de direitos de consumidores – não cumprimento do prazo de entrega de orçamentos e de conclusão das obras a pedido dos consumidores	323.715,40
25	01/2020 – ARCE – SFE	06/05/20	Irregularidade relacionada ao encaminhamento de duas faturas no mesmo mês para 279.927 consumidores	284.229,59
26	02/2020 – ARCE – SFE	03/06/20	Fiscalização dos indicadores de continuidade de Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – DEC e de Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – FEC, referente ao ano de 2018	2.993.083,93
27	01/2021 – ARCE SFE	17/03/21	Aplicação pela Enel Ceará de descontos indevidos para determinadas usinas eólicas e não efetivação de descontos para determinadas usinas eólicas	119.393,80
28	10/2021 – SFE	26/07/21	Fiscalização Técnica (Não se sabe o teor das irregularidades que culminaram em penalidade tão elevada, uma vez que a ARCE não encaminhou a documentação referente a mencionada irregularidade, encaminhando documento relacionado à concessionária de Sergipe	26.509.528,72

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Observação: as informações da data da autuação foram extraídas da resposta da ARCE e dos dados divulgados no site da ANEEL

Esse histórico de descumprimento do contrato de concessão e disposições regulamentares referentes à concessão do serviço de distribuição de energia elétrica, não está restrito aos últimos dez anos do contrato de concessão. A título de ilustração, referencia-se o seguinte trecho extraído do processo administrativo punitivo referente ao auto de infração nº 02/2015 – ARCE – SFE:

consumidores

26. Em relação à reincidência, observa-se que a COELCE não repetiu falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa

26. No que concerne à condicionante referente à existência de sanções administrativas irrecorríveis em desfavor da distribuidora nos últimos quatro anos, as dosimetrias dispostas no presente documento consideraram os processos dispostos no Quadro 1 percentualmente retroativados conforme Quadro 2.

Quadro 1

Item	Processo	Auto de Infração	Última Decisão e respectiva data de publicação*
1	PCEE/CEE/0039/2005	AI/CEE/0006/2006	Despacho Diretoria nº 2005 - 19/7/2011
2	48500.003442/2010-83	121/2010 SFE	Despacho Diretoria nº 3880 - 5/10/2011
3	PCEE/CEE/0015/2007	AI/CEE/0002/2011	10/10/2011
4	PCEE/CEE/0012/2007	AI/CEE/0009/2007	Despacho Diretoria nº 1165 - 24/4/2012
5	PCEE/CEE/0018/2006	AI/CEE/0035/2009	Despacho Superior nº - 2/8/2012
6	PCEE/CEE/0012/2012	AI/CEE/0002/2012	Despacho Superior nº - 5/9/2012
7	PCEE/CFF/0010/2006	AI/CEE/0010/2006	Despacho Diretoria nº 3318 - 29/10/2012
8	PCEE/CEE/0039/2006	AI/CEE/0010/2012	14/11/2012
9	PCEE/CEE/0033/2010	AI/CFF/0005/2012	14/11/2012
10	PCEE/CEE/0036/2009	AI/CEE/0001/2013	7/ /2012
11	PCEE/CEE/0012/2009	AI/CEE/0007/2013	8/3/2013
12	PCEE/CEE/0034/2010	AI/CEE/0009/2013	22/3/2012
13	PCEE/CEE/0031/2008	AI/CEE/0011/2011	Despacho Superior nº 0 - 29/4/2013
14	PCEE/CEE/0033/2009	AI/CEE/0006/2009	Despacho Diretoria nº 1491 - 23/5/2013
15	PCEE/CEE/0033/2012	AI/CEE/0024/2013	- 2/7/2013
16	PCEE/CEE/0036/2013	1001/2013-ARCE-SFE	5/7/2013
17	PCEE/CEE/0033/2009	AI/CEE/0001/2012	Despacho Superior nº 0 - 11/7/2013
18	PCEE/CEE/0022/2006	AI/CEE/0004/2009	Despacho Diretoria nº 2797 - 9/8/2013
19	PCEE/CEE/0036/2013	1003/2013-ARCE-SFE	3/9/2013

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Fl. 13 da Exposição de Motivos para o Auto de Infração nº 0002/2015-ARCE-SFE, de 29/05/2015

Item	Processo	Auto de Infração	Última Decisão e respectiva data de publicação*
20	PCEE/CEE/0051/2011	AI/CEE/0029/2013	3/9/2013
21	PCEE/CEE/0045/2013	1005/2013-ARCE-SFE	21/11/2013
22	PCEE/CEE/1018/2005	AI/CEE/0003/2009	Despacho Diretoria nº 4058 - 5/12/2013
23	PCEE/CEE/0025/2010	AI/CEE/0029/2011	Despacho Super nº - 27/1/2014
24	PCEE/CEE/0025/2009	AI/CEE/0015/2012	Despacho Super nº - 21/2/2014
25	PCEE/CEE/0050/2011	AI/CEE/0035/2013	Despacho Super nº - 2/4/2014
26	PCEE/CEE/0014/2012	AI/CEE/0009/2012	Despacho Diretoria nº 866 - 14/4/2014
27	PCEE/CEE/0015/2009	AI/CEE/0025/2011	Despacho Diretoria nº 1319 - 8/5/2014
28	PCEE/CEE/0016/2005	AI/CEE/0001/2010	Despacho Diretoria nº 1724 - 13/6/2014
29	PCEE/CEE/0032/2009	AI/CEE/0010/2011	Despacho Diretoria nº 1725 - 13/6/2014
30	PCEE/CEE/0027/2007	AI/CEE/0013/2011	Despacho Diretoria nº 1981 - 7/7/2014
31	PCEE/CEE/0054/2014	0002/2014 ARCE SFE	10/7/2014
32	PCEE/CEE/0019/2009	AI/CEE/0037/2011	Despacho Diretoria nº 2618 - 30/7/2014
33	PCEE/CEE/0023/2008	AI/CEE/0013/2012	Despacho Diretoria nº 2817 - 30/7/2014
34	PCEE/CEE/0017/2010	AI/CEE/0016/2012	Despacho Diretoria nº 2874 - 4/8/2014
35	PCEE/CEE/0042/2008	AI/CEE/0032/2013	Despacho Diretoria nº 3025 - 15/8/2014
36	PCEE/CEE/0011/2010	AI/CEE/0015/2013	Despacho Diretoria nº 3455 - 25/8/2014
37	PCEE/CEE/0008/2008	AI/CEE/0035/2011	Despacho Diretoria nº 3591 - 9/9/2014
38	PCEE/CEE/0007/2007	AI/CEE/0035/2008	Despacho Diretoria nº 3660 - 17/9/2014
39	PCEE/CEE/0056/2011	AI/CEE/0031/2013	Despacho Diretoria nº 3837 - 29/9/2014
40	PCEE/CEE/0045/2014	0035/2014-ARCE-SFE	3/10/2014
41	PCEE/CEE/0007/2010	AI/CEE/0013/2013	Despacho Diretoria nº 4144 - 20/10/2014
42	PCEE/CEE/0023/2007	AI/CEE/0006/2010	Despacho Diretoria nº 4137 - 24/10/2014
43	PCEE/CEE/0008/2009	AI/CEE/0003/2013	Despacho Diretoria nº 469 - 26/2/2015
44	PCEE/CEE/0039/2011	AI/CEE/0027/2013	Despacho Diretoria nº 549 - 11/3/2015
45	PCEE/CEE/0023/2012	AI/CEE/0014/2012	Despacho Diretoria nº 648 - 19/3/2015
46	PCEE/CEE/0013/2005	AI/CEE/0007/2007	Despacho Diretoria nº 771 - 1/4/2015
47	PCEE/CEE/0014/2010	AI/CEE/0003/2012	Despacho Diretoria nº 1072 - 27/4/2015
48	PCEE/CEE/0018/2013	1002/2013-ARCE-SFE	Despacho Diretoria nº 1180 - 5/5/2015
49	PCEE/CEE/0009/2012	AI/CEE/0011/2012	Despacho Diretoria nº 1565 - 26/5/2015
50	PCEE/CEE/0027/2008	AI/CEE/0024/2011	Despacho Diretoria nº 1709 - 2/6/2015

*Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual. Considerando-se, portanto, como data de sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Dessa forma, verifica-se um grave histórico de descumprimento do contrato de concessão do serviço de distribuição de energia elétrica.

A título de ilustração, far-se-á comparação entre as autuações com penalidades da concessionária que atua no Estado do Ceará em relação as demais unidades federativas do nordeste, extraídas do seguinte endereço eletrônico https://www2.aneel.gov.br/relatoriosrig/(S(fdz3s0j2lljlucseyzq0wgbj))/relatorio.aspx?folder=sfe/Portal&report=FiscalizacoesSFE-SIGEC-2-DIST sendo as consultas realizadas até a data de 21/11/2022.

Nesse contexto, compara-se apenas o acompanhamento das fiscalizações dos últimos cinco anos da Coelce ou Enel Ceará:

ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - ultimos 5 anos
ENEL CE - COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data da Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Julgamento da Recorribilidade em 1ª Instância	Penalidade Julgamento da recorribilidade em 1ª Instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Penalidade Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Situação
[illegible]	Técnica	0085/2021-SFE	[illegible]	001/2022-SFE	05/7/2021	50.016.135,00	28/9/2021	31.829.635,37	546	22/02/2022	15.000.535,72	Multa Paga
PCE/DCD/0006/2018	Indicadores de Continuidade	0001/2019-ARCE-SFE	22/1/2019	0001/2022-ARCE-SFE	3/6/2019	20.316.274,00	28/9/2021	12.726.161,28	514	22/02/2022	2.850.283,00	Multa Paga
PCE/DCD/0007/2018	Comercial	0007/2019-ARCE-SFE	30/11/2019	0001/2022-ARCE-SFE	17/9/2021	116.380,00						Multa Paga
PCE/DCD/0008/2018	Comercial	0008/2019-ARCE-SFE	1/8/2019	0002/2021-ARCE-SFE	11/10/2019	333.715,39						Multa Paga
PCE/DCD/0009/2018	Comercial	0009/2019-ARCE-SFE	23/12/2019	0001/2022-ARCE-SFE	6/8/2020	284.235,68	24/8/2021	284.235,68				Multa Paga
PCE/DCD/0010/2018	Indicadores de Continuidade	0001/2019-ARCE-SFE	1/1/2020	0001/2021-ARCE-SFE	31/12/2019	260.276,77	15/7/2019	345.259,31				Multa Paga
[illegible]	Técnica	0002/2019-SFE	30/1/2019	0002/2019-SFE	27/12/2019	13.835.844,59	13/8/2019	13.835.844,59	2795	23/06/2020	13.835.844,59	Suspensa COM Seguro Garantia
PCE/DCD/0003/2019	Faturamento	0003/2019-ARCE-SFE	21/12/2019	0002/2021-ARCE-SFE	9/9/2019	5.181.131,62	2/10/2019	3.170.847,31	3219	07/12/2021	2.585.956,00	Em Cobrança
PCE/DCD/0005/2018	Indicadores de reclamações - DEPE e FEH	0005/2019-ARCE-SFE	4/12/2019	0005/2021-ARCE-SFE	21/3/2019	950.981,78	18/7/2019	783.603,29	2741	23/06/2020	783.603,29	Multa Paga

Nos últimos cinco anos, a ARCE e a ANEEL realizaram nove autuações em relação à ENEL Ceará. As fiscalizações/autuações culminaram com a aplicação de multas, em montante milionário, sendo que em relação às autuações acima, sete multas já foram adimplidas e as outras duas em processo de cobrança ou de suspensão com seguro garantia.

O montante das penalidades definitivas aplicadas e o número de autuações é o maior dentre as concessionárias de distribuição de energia elétrica que atuam nos estados do Nordeste, conforme demonstram as ações fiscalizadoras nas concessionárias de distribuição de energia elétrica que atuam nos demais estados do nordeste nos últimos cinco anos:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - ultimos 5 anos
COELBA - COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA
COELBA

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data de Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Juízo de Reconsideração ou 1ª instância	Penalidade Juízo de reconsideração ou 1ª instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Penalidade Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Situação
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Suspensa COM Seguro Garantia
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	-								
[illegible]	Telesaturamento	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Advertência						
[illegible]	Universalização	[illegible]	[illegible]	-								

Das fiscalizações acima, apenas de uma decorreu a aplicação de multa no valor de R$ 20.167.799,00, que se encontra suspensa com seguro garantia. Por sua vez, seguem dados da concessionária que atua no Estado do Maranhão:

ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - ultimos 5 anos
Equatorial MA - EQUATORIAL MARANHÃO DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data de Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Juízo de Reconsideração ou 1ª instância	Penalidade Juízo de reconsideração ou 1ª instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Penalidade Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Situação
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]						Multa Paga
[illegible]	Indicadores de Informações - DER e TER	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga

Em relação à concessionária que atua no Maranhão há apenas três penalidades definitivas. Segue dados da concessionária que atua no vizinho Estado da Paraíba:

ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - ultimos 5 anos
EPB - ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data de Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Juízo de Reconsideração ou 1ª instância	Penalidade Juízo de reconsideração ou 1ª instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Penalidade Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Situação
[illegible]	Telesaturamento	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]						Em Cobrança
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	-								

Há apenas uma multa aplicada à Enegisa Paraíba no valor de R$ 1.909.072,92, que se encontra em fase de cobrança. Seguem dados da concessionária que atua em Pernambuco:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.


ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - últimos 5 anos
CELPE - COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data da Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Julgo de Reconsideração ou 1ª Instância	Penalidade Julgo de reconsideração ou 1ª Instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada	Penalidade Despacho Diretoria Colegiado ANEEL	Situação
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]				Em Recurso Administrativo
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]				Em Recurso Administrativo
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]			634	[illegible]	[illegible]	Suspenso CGM Segure Garantia
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]			634	[illegible]	[illegible]	Suspenso CGM Segure Garantia
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga
[illegible]	Técnica	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga
[illegible]	Comercial	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga
[illegible]	Comercial	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]						Multa Paga
[illegible]	Indicadores de Continuidade	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]						Multa Paga

Os registros relacionados à CELPE estão em duplicidade, havendo apenas quatro autuações com penalidade definitiva e uma atuação na fase de recurso administrativo. Por sua vez, segue dados da concessionária que atua no Estado do Rio Grande do Norte:


ANEEL Acompanhamento Fiscalizações - SFE - últimos 5 anos
COSERN - COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE
COSERN

Número do Processo	Natureza Fiscalização	Termo de Notificação	Data da Notificação	Auto de Infração	Data do Auto Infração	Penalidade (R$)	Data do Julgo de Reconsideração ou 1ª Instância	Penalidade Julgo de reconsideração ou 1ª Instância	Despacho Diretoria Colegiada ANEEL	Data Despacho Diretoria Colegiada	Penalidade Despacho Diretoria Colegiado ANEEL	Situação
[illegible]	Indicadores de reclamações - DER e FER	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Multa Paga

Não há registro ou não foram localizadas autuações em relação às concessionárias de distribuição de energia elétrica que atuam nos estados de **Alagoas, Piauí e Sergipe nos últimos cinco anos.**

Dessa forma, considerando-se o devido processo legal e apenas as penalidades definitivas com aplicação de multa, obtêm-se o seguinte número de autuações, com o montante total de aplicação de multas, nos últimos cinco anos**:**

UF	Concessionária	Nº Penalidades definitivas com multa	Valor total das multas
AL	Energisa Alagoas	0 (zero)	R$ 0,00
CE	Enel Ceará	9 (nove)	R$ 49.417.871,36
BA	Coelba	1 (uma)	R$ 20.167.799,40
MA	Equatorial Maranhão	3 (três)	R$ 28.869.229,64
PB	Energisa Paraíba	1 (uma)	R$ 1.909.072,92

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

PE	Celpe	4 (quatro)	R$ 14.173.396,14
PI	Equatorial Energia	0 (zero)	R$ 0,00
RN	Cosern	1 (uma)	R$ 158.541,31
SE	Energisa Sergipe	0 (zero)	R$ 0,00

Dessa forma, a concessionária Enel Ceará é a que mais infringiu o contrato de concessão no nordeste nos últimos cinco anos. Conclui-se que, de 2013 a 2022, a concessionária cearense descumpriu reiteradamente o contrato de concessão.

8. DA REDUÇÃO DO NÚMERO DE UNIDADES CONSUMIDORAS BENEFICIADAS COM TSEE APÓS O INÍCIO DA PANDEMIA DA COVID-19

Constatou-se que ocorreu a redução do número de consumidores baixa renda de 2019 para 2020, sendo que **em 2019 existiam 814.798 unidades consumidoras e 2020, 773.619 unidades consumidoras**, uma redução de **5,1%** justamente no exercício mais crítico para as finanças dos brasileiros, em razão da Pandemia da Covid-19.

A Enel Ceará em resposta à requisição sobre este ponto, assim respondeu:

> Conforme previsão da Lei nº 12.201/2010, o enquadramento de unidades consumidoras nas subclasses residencial baixa renda e ingresso de beneficiários da TSEE depende do atendimento de requisitos legais relacionados com o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, os quais eram indicados entre 2019 e 2020 pela Resolução Normativa ANEEL nº 414/20107, a saber: (…)
>
> Convém destacar que esse procedimento está envolto em uma série de controles e detalhes operacionais que ensejam uma variabilidade do número de participantes aptos e ativos ao benefício, a depender de sua condição perante o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único.
>
> Por exemplo, pelo fato de o beneficiário dever estar com cadastro atualizado (§ 2º), o benefício de TSEE ser cabível por cada família em apenas uma unidade consumidora (§ 3º), a unidade consumidora sob a titularidade do

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> beneficiário (§ 4º), o paciente portador de doença ou deficiência estar completamente registrado e com atestados médicos atualizados (§§ 7º a 11), entre outras exigências que influenciam na permanência do programa:
> Portanto, a variação da quantidade de clientes enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda nesse período se deve a ajustes requisitados pela ANEEL em função da repercussão no benefício motivada pela situação cadastral da família no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único (vide Manual TSEE anexado), a teor da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010:
> Art. 53-X. A perda do benefício tarifário e a reclassificação da unidade consumidora ocorrerão:
> I – pela verificação do não atendimento aos critérios exigíveis para o recebimento do benefício tarifário;
> II – pela repercussão no benefício motivada pela situação cadastral da família ser incompatível com sua permanência na TSEE, conforme procedimentos do Ministério do Desenvolvimento Social – MDS e ANEEL; e
> III – pela ação de revisão cadastral realizada pela distribuidora.

A redução do número de unidades consumidoras da Enel Ceará enquadradas como "Residencial baixa renda", do exercício de 2019 para 2020, chama a atenção, uma vez que em razão da pandemia do coronavírus (COVID-19), a ANEEL editou,em 25/03/2020, a Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020, que determinou, dentre outras medidas, a suspensão do cancelamento do benefício da tarifa social de energia elétrica (TSEE), ou seja, a partir da referida data não seria possível o cancelamento do benefício da tarifa social de energia elétrica. Senão, veja-se o que prevê o art. 3º da Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020:

> **Art. 3º. Fica suspenso o cancelamento do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010.**

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> § 1º. O reinício da repercussão na Tarifa Social de Energia Elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.
> § 2º. O reembolso da Diferença Mensal de Receita - DMR em virtude da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE, de que trata a Resolução Normativa nº 472, de 2012, poderá ser realizado, excepcionalmente, pela utilização do último valor homologado pela ANEEL nos casos de não envio pela distribuidora ou de impossibilidade de a ANEEL realizar a nova homologação.

Consigne-se que no período de 24/03/2020 a 31/07/2020 foi, inclusive, vedada a suspensão do fornecimento por inadimplemento das unidades consumidoras, em razão da previsão constante no art. 2º da Resolução Normativa Aneel nº 878/2020, revogado pela Resolução Normativa Aneel nº 21/07/2020, com efeitos a partir de 31/07/2020.

Após um ano, a Resolução Normativa nº 878/2020 foi alterada pela Resolução Normativa nº 928/2021, que prorrogou algumas medidas de preservação do serviço de distribuição de energia elétrica, ao mesmo tempo em que estabeleceu novos critérios para suspensão do cancelamento do benefício da TSEE:

> Art. 3º. Fica suspenso o processo de repercussão cadastral do benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, de que trata o inciso II do art. 53-X da Resolução Normativa nº 414, de 2010.
> § 1º. O disposto no caput não se aplica para as seguintes situações:
> I - família excluída do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal ou do benefício de prestação continuada da assistência social;
> II - família com renda superior ao permitido na Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010;
> III - família com recebimento da tarifa social em mais de uma unidade consumidora; e
> IV - concessão indevida da tarifa social pela distribuidora.
> § 2º. O reinício da repercussão para os processos de revisão e averiguação cadastral da tarifa social de energia elétrica será realizado de acordo com as disposições do Ministério da Cidadania.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

Por sua vez, o art. 53-X da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, assim estabelece:

> Art. 53-X. A perda do benefício tarifário e a reclassificação da unidade consumidora ocorrerão:
> I - pela verificação do não atendimento aos critérios exigíveis para o recebimento do benefício tarifário;
> II - pela repercussão no benefício motivada pela situação cadastral da família ser incompatível com sua permanência na TSEE, conforme procedimentos do Ministério do Desenvolvimento Social MDS e ANEEL; e
> III - pela ação de revisão cadastral realizada pela distribuidora.
> § 1º Para fins do inciso II, a distribuidora deve enviar os dados provenientes do sistema de faturamento das unidades consumidoras classificadas nas subclasses residencial baixa renda de acordo com as instruções e periodicidade definidas pela ANEEL.
> § 2º A ação de revisão cadastral prevista no inciso III deve ser realizada pela distribuidora a cada três anos contados da data de concessão do benefício ou da última atualização, de modo a se verificar a continuidade do atendimento aos critérios para o enquadramento, com exceção dos benefícios tarifários relacionados à TSEE e os previstos no art. 53-U.
> § 3º O prazo para o aviso ao consumidor da necessidade de revisão cadastral de que trata o § 2º deve ser de no mínimo 6 (seis) meses antes do vencimento do prazo de renovação do benefício tarifário, período em que o consumidor deverá reapresentar à distribuidora o pedido para concessão do benefício, no mesmo formato estabelecido no art. 53-W, sendo que em caso de não manifestação do consumidor ou de não atendimento aos critérios o benefício tarifário deverá ser cancelado e a classificação alterada.
> § 4º Durante os procedimentos de que tratam os incisos II e III do caput, a distribuidora deve incluir mensagem na fatura de energia notificando o consumidor sobre a necessidade de realizar a revisão cadastral, conforme instruções da ANEEL.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

§ 5º No ciclo de faturamento em que ocorrer a perda do benefício tarifário a distribuidora deve incluir mensagem na fatura informando o motivo, conforme orientações da ANEEL.

§ 6º A retirada do benefício deve ocorrer até o ciclo de faturamento subsequente ao que se verificar o não atendimento aos critérios de elegibilidade para a aplicação dos benefícios tarifários.

§ 7º A realização da visita técnica durante o processo de revisão cadastral é obrigatória para as unidades consumidoras do Grupo A e facultativa para o Grupo B, devendo ser avaliada sua necessidade pela distribuidora nos casos de existência de dúvidas sobre a documentação apresentada e necessidade de comprovação da atividade exercida e da finalidade da utilização da energia elétrica na unidade consumidora. (Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL Nº 901 DE 08/12/2020).

§8º O disposto no inciso I não se aplica para o benefício tarifa social no caso em que o cadastro da família ficar desatualizado há mais de dois anos, devendo a distribuidora observar a repercussão cadastral, conforme inciso II. (Parágrafo acrescentado pela Resolução Normativa ANEEL Nº 953 DE 30/11/2021, com efeitos a partir de 01/01/2022).

A Enel Ceará encaminhou ao Ministério Público, atendendo a requisição, esclarecimentos especificando o motivo da perda do benefício. Ocorre que na resposta, a Enel inseriu apenas os código abaixo:

cod_uc	subclasse	motivo da perda do beneficio
2673892	REBRBPC	renda superior ao permitido
4789688	REBRBPC	renda superior ao permitido
6129263	REBRBPC	renda superior ao permitido
2578101	REBRBPC	renda superior ao permitido
697404	REBRBPC	não localização (ou exclusão dos cadastros)
1422205	REBRBPC	não localização (ou exclusão dos cadastros)
3802199	REBRBPC	renda superior ao permitido
6192120	REBRBPC	renda superior ao permitido
2378238	REBRBPC	não localização (ou exclusão dos cadastros)

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

As informações prestadas pela Enel Ceará impedem o Ministério Público de verificar, mesmo por amostragem, se ocorreu exclusão indevida de consumidos da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE). Considerando o período da Pandemia e as suspensões de cancelamento do benefício, nos parece incabível e até desumano, uma redução do número de consumidores beneficiados com TSSE, em contramão da política federal de assistência social. A situação merece uma auditoria dos órgãos fiscalizadores, principalmente a ARCE.

Ficou comprovado que, do 2019 para 2020, ocorreu uma redução do número de unidades consumidoras residenciais baixa renda no Estado do Ceará, na vigência da Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020. Já no período de 2020 para 2021, ocorreu uma redução ainda mais significativa do número de unidades residenciais baixa renda, de **773.619 para 711.050 consumidores, ou seja, uma redução de 8,1%.**

NÚMERO DE CONSUMIDORES (UNIDADES)*

	4T21	4T20	Var. %	3T21	Var. % (1)	2021	2020	Var. % (2)
Mercado Cativo	**4.104.441**	**4.003.663**	**2,5%**	**4.110.165**	**-0,1%**	**4.104.441**	**4.003.663**	**2,5%**
Residencial - Convencional	2.583.721	2.402.429	7,5%	2.539.717	1,7%	2.583.721	2.402.429	7,5%
Residencial - Baixa Renda	711.050	773.619	-8,1%	748.738	-5,0%	711.050	773.619	-8,1%
Industrial	5.963	6.197	-3,8%	6.071	-1,8%	5.963	6.197	-3,8%
Comercial	181.583	182.949	-0,7%	183.179	-0,9%	181.583	182.949	-0,7%
Rural	570.546	587.795	-2,9%	580.726	-1,8%	570.546	587.795	-2,9%
Setor Público	51.578	50.674	1,8%	51.734	-0,3%	51.578	50.674	1,8%
Clientes Livres	590	482	22,4%	535	10,3%	590	482	22,4%
Industrial	182	152	19,7%	165	10,3%	182	152	19,7%
Comercial	394	318	23,9%	356	10,7%	394	318	23,9%
Rural	10	10	-	10	-	10	10	-
Setor Público	4	2	100,0%	4	-	4	2	100,0%
Revenda	2	2	-	2	-	2	2	-
Subtotal - Consumidores Efetivos Faturados	4.105.033	4.004.147	2,5%	4.110.702	-0,1%	4.105.033	4.004.147	2,5%
Consumo Próprio	315	314	0,3%	321	-1,9%	315	314	0,3%
Consumidores Ativos Não Faturados	298.255	315.004	-5,3%	277.837	7,3%	298.255	315.004	-5,3%
Total - Número de Consumidores	4.403.603	4.319.465	1,9%	4.388.860	0,3%	4.403.603	4.319.465	1,9%

(1) Variação entre 4T21 e 3T21; (2) Variação entre 2021 e 2020

Nesse contexto, eis a redução do número de unidades consumidoras baixa renda de 2019 para 2021:

Ano	Número de Unidades Consumidoras	Percentual de Redução
2019	**814.798**	_____
2020	**773.619**	Redução de **5,1%**
2021	**711.050**	Redução de **8,1%**

Ressalte-se que a Lei nº 12.212/2010, dispõe sobre a Tarifa Social de Energia Elétrica. Nesse sentido, transcreve-se o que prevê o art. 2º:

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> Art. 2º A Tarifa Social de Energia Elétrica, a que se refere o art. 1º, será aplicada para as unidades consumidoras classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda, desde que atendam a pelo menos uma das seguintes condições:
>
> I - seus moradores deverão pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou
>
> II - tenham entre seus moradores quem receba o benefício de prestação continuada da assistência social, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993.
>
> § 1º Excepcionalmente, será também beneficiada com a Tarifa Social de Energia Elétrica a unidade consumidora habitada por família inscrita no CadÚnico e com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha entre seus membros portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico pertinente requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica, nos termos do regulamento

Essa redução de beneficiários da tarifa social de energia elétrica vai de encontro aos dados do IPECE e do Ministério da Cidadania. Em consulta ao Informe IPECE nº 197, de dezembro de 2021, disponível em https://www.ipece.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/45/2021/12/ipece_informe_197_06_dez2021.pdf observou-se que:

> "No comparativo com os dados da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação – SAGI1, que aborda por número de famílias que receberam o PBF, temos que: em 12/2020, no Ceará, 1.085.050 famílias receberam a transferência de renda contra 1.014.628 na folha de pagamento de 12/2019. Já o número de idosos que receberam o Benefício de Prestação Continuada (BPC) em 12/2020 foi de 106.916 contra 103.228 12/ 2019; e o número de

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

> Pessoas com deficiência (PCD) que receberam o Benefício de Prestação Continuada (BPC) foi de 173.331 contra 172.566 em 12/2019".

Consta ainda no Informe IPECE nº 197, de dezembro de 2021 que:

> "O IBGE divulgou a cobertura domiciliar por recebimento do PBF, BPC e outros programas sociais (incluindo o A.E) pela PNAD contínua anual de 2020. No Brasil, quase 5,2 milhões de domicilios tinham pelo menos um morador que recebeu a transferência de renda do Programa Bolsa Família e quase 17 milhões receberam outros programas sociais, incluindo o Auxilio Emergencial em 2020. No Ceará, dos mais de 2,9 milhões de domicílios, 389 mil receberam o PBF (com a média de 3,9 moradores por domicílios), 152 mil receberam o BPC e 952 mil outros programas sociais como por exemplo, o Auxílio Emergencial".

Dessa forma, pela análise constante no Informe do IPECE, ocorreu um aumento das famílias cearenses que receberam transferência de renda do governo federal de dezembro de 2019 para dezembro de 2020, de 1.014.628 beneficiários para 1.085.050 beneficiários. Consta no endereço eletrônico do Governo Federal no link https://aplicacoes.cidadania.gov.br/vis/data3/v.php?q[]=oNOclsLerpibuKep3bV%2Bf29k05Kv2rmg2a19ZW51ZXKmaX6JaV2Jk2CadWCNrMmim66Wp9icrrJyk7jNps94mb7nwJl3g5ub5ayyiXKgzM6vsJ6gICi5nZ27VaPnrLDAoKG41FPYrFOg3LGVr7ynqZn857ygkMbdo6U%3D o número de famílias inscritas no Cadastro Único do Governo Federal aumentou, mês e mês, após o início da Pandemia da Covid-19. Senão, vejam-se os dados abaixo:

12/2019	28.884.000
01/2020	29.080.635
02/2020	28.174.603
03/2020	28.484.729
04/2020	28.605.430
05/2020	28.782.308
06/2020	28.955.032

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

07/2020	29.122.334
08/2020	29.337.569
09/2020	29.511.780
10/2020	29.734.614
11/2020	28.680.858
12/2020	28.875.190
01/2021	29.054.469
02/2021	29.336.969
03/2021	29.592.371
04/2021	29.847.849
05/2021	30.087.195
06/2021	30.323.524
07/2021	30.646.963
08/2021	30.905.999
09/2021	31.159.533
10/2021	31.450.267
11/2021	32.166.847
12/2021	32.553.506
01/2022	32.889.601
02/2022	33.771.329
03/2022	34.243.568
04/2022	35.086.638
05/2022	35.754.647
06/2022	36.362.548
07/2022	37.118.686
08/2022	38.088.297

Dessa forma, não se apresenta razoável essa redução do número de pessoas que tinham direito à tarifa social de energia elétrica (TSEE) após o início da pandemia da covid-19, em 2020, ainda mais quando uma das consequências da pandemia da covid-19 foi o aumento da pobreza em nosso país.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

9. DO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE TRANSPARÊNCIA

Assevere-se que no trabalho realizado por esta comissão, foi necessário se socorrer de requisições realizadas pelo DECON para que o Ministério Público tivesse acesso a diversas informações que deveriam ser disponibilizadas no site da ARCE ou no site da ANEEL, em razão do dever de transparência de referidas autarquias.

Mesmo que não seja objeto da análise dessa comissão, ficou perceptível que no link https://www.arce.ce.gov.br/ não são divulgadas informações à sociedade sobre o detalhamento dos serviços de fiscalização realizados pela ARCE em relação à concessionária do serviço de distribuição de energia elétrica.

Por sua vez, em relação à transparência da ANEEL, a análise do site constante no link https://www.gov.br/aneel/pt-br ou no link https://antigo.aneel.gov.br/ apontou uma deficiência nas informações que são divulgadas à sociedade, não sendo divulgados documentos como: autos de infração e decisões administrativas sobre as fiscalizações executadas da ANEEL ou das agências reguladoras estaduais que exercem a fiscalização em razão de convênio com a autarquia federal. Consta, somente, uma síntese dos autos de infração, com a informação do montante da penalidade, o número do auto de infração, a data do auto de infração e outras informações, que não permitem ao cidadão ter acesso ao teor da fiscalização exercida em relação ao serviço de distribuição de energia elétrica.

Diversas informações não são de fácil acesso para consulta pública, podendo-se citar o que consta no link https://antigo.aneel.gov.br/central-de-informacoes-economico-financeiras, onde há necessidade de informar o CNPJ do agente para que se possa ter acesso às informações.

Observou-se, ainda, que diversas informações não são atualizadas, podendo-se citar o que consta no link https://antigo.aneel.gov.br/web/guest/fiscalizacao-da-distribuicao-conteudos/-/asset_publisher/agghF8WsCRNq/content/publicacoes-da-sfe-distribuicao/656808?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fantigo.aneel.gov.br%2Fweb%2Fguest%2Ffiscalizacao-da-distribuicao-conteudos%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_agghF8WsCRNq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_count%3D1 onde foi divulgado apenas o Relatório Anual de Monitoramento de 2016.

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

10. ENCAMINHAMENTOS

1) O DECON, através da Secretaria Executiva, a partir dos dados produzidos no presente relatório, proporá Ação Civil Pública por dano moral coletivo aos consumidores, em razão da má prestação de serviço de distribuição de energia elétrica da Enel Ceará;

2) Promover-se-á, doravante, uma maior articulação entre o DECON e a Procuradoria-Geral do Estado do Ceará, no sentido de aperfeiçoar o procedimento de cobrança e execução das multas aplicadas pelo DECON à Enel Ceará;

3) Encaminhamento de cópia do presente relatório à Secretaria Executiva das Promotorias Cíveis, para distribuição junto às Promotorias do Patrimônio Público, com o fim de investigar o descumprimento do dever de transparência da ARCE em relação à fiscalização da ENEL e para o acompanhamento da política de fiscalização da Autarquia Estadual, no que diz respeito à suficiência ou não da estrutura, inclusive de pessoal, para fiscalização in loco da concessionária de serviço de energia elétrica;

4) Encaminhamento de cópia do presente relatório ao Ministério Público Federal para que análise das falhas apontadas pelo relatório quanto a atuação da ANEEL em face da má prestação de serviço da ENEL no Estado do Ceará, principalmente no que diz respeito ao descumprimento do dever de transparência e acompanhamento da política de fiscalização da Agência Reguladora Federal no que diz respeito à suficiência ou não da estrutura, inclusive de pessoal, para fiscalização in loco da concessionária de serviço de energia elétrica;

5) Encaminhamento de cópia do presente relatório ao Poder Executivo, Poder Legislativo e ao Ministério Público Federal, considerando que se trata de concessão da União, para que as ponderações desta comissão sejam analisadas quando da prorrogação da concessão, sugerindo que doravante seja avaliada a possibilidade de previsão contratual da limitação da distribuição de pagamento de dividendos e de juros sobre o capital próprio pela distribuidora de energia elétrica por descumprimento dos indicadores de qualidade, que poderá ocorrer em razão da deterioração da qualidade do serviço ou da situação econômico-financeira da distribuidora;

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

6) Encaminhamento de sugestão desta comissão ao DECON, no sentido de promover fiscalizações in loco nas agências de atendimento da Enel Ceará, com possibilidade de aplicação de penalidades previstas na Lei Complementar Estadual nº 30/2022;

7) Encaminhamento de representação à ARCE para que realize fiscalização em relação à redução do número de consumidores beneficiados com tarifa social de energia elétrica (TSEE), após o início da pandemia da Covid-19, conforme constatado no presente relatório;

8) Ciência do presente relatório à ANEEL, à ARCE, à Procuradoria-Geral do Estado, à Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, à Governadora do Estado do Ceará, à OAB, à Defensoria Pública do Estado, ao Ministério Público Federal, à Secretaria Nacional do Consumidor, às Promotorias de Justiça que atuam na defesa do consumidor, à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, ao Tribunal de Contas da União e ao Tribunal de Contas do Estado do Ceará;

9) Expedição de Ofício ao Estado do Ceará para que avalie a conveniência da realização de auditoria no Contrato de Compra e Venda de Ações celebrado entre o Estado do Ceará e a Distriluz Energia Elétrica Ltda, celebrado em 14 de abril de 1998, para verificação de cumprimento de todas as obrigações assumidas pela compradora.

Fortaleza, 12 de dezembro de 2022.

Hugo Vasconcelos Xerez
Promotor de Justiça

José Silderlandio do Nascimento
Promotor de Justiça

Juliana Cronemberger de Negreiros Moura
Promotora de Justiça

Thiago Marques Vieira
Promotor de Justiça

Este documento é cópia do original assinado digitalmente por HUGO VASCONCELOS XEREZ em 12/12/2022, JULIANA CRONEMBERGER DE NEGREIROS MOURA em 12/12/2022, JOSE SILDERLANDIO DO NASCIMENTO em 12/12/2022 e THIAGO MARQUES VIEIRA em 12/12/2022. Para conferir o original, acesse o site http://www.mpce.mp.br/autenticar-documentos/, informe o processo 09.2022.00043730-2 e o código C2D718.

TJCE
Tribunal de Justiça
do Estado do Ceará
Gabinete da Presidência

Ofício n.º 1922/2023-GABPRESI Fortaleza/CE, 5 de dezembro de 2023.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Estadual Fernando Santana
Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Ceará
Av. Desembargador Moreira, 2807 – Dionísio Torres
CEP 60.170-900, Fortaleza – CE

Referência: Ofício n.º 08/2023 – ALECE
(Processo Administrativo n.º 8520133-22.2023.8.06.0000)

Senhor Deputado,

Cumprimentando-o cordialmente, e em atenção à solicitação constante no ofício n.º 08/2023 de Vossa Excelência, encaminho, em anexo, para conhecimento, cópia das informações prestadas pela Secretaria de Planejamento e Gestão do TJCE, em que comunica do envio das informações à Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Ceará.

Sem mais para o momento, colho do ensejo para renovar protestos de admiração e apreço.

Desembargador Antônio Abelardo Benevides Moraes
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

TJCE
Tribunal de Justiça
do Estado do Ceará

Secretaria de Planejamento e Gestão

Gerência de Informações Estratégicas

Resposta ao Chamado S1515653 – CPA 8520133-22.2023.8.06.0000, proveniente do Gabinete da Presidência do TJCE, solicitado pela Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, referente aos processos judiciais movidos na esfera estadual em face da empresa de distribuição de energia elétrica ENEL Distribuição Ceará, nos últimos 5 (cinco) anos.

Para a realização da extração respectiva, foi utilizada a seguinte regra:

Segue regra de extração:

Regra:

Total de processos distribuídos (protocolados pela primeira vez no TJCE) entre janeiro de 2018 até a presente data (outubro de 2023) em face da Enel, no âmbito do TJCE.

A planilha 1 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (1º Grau e Juizados Especiais), comarca, órgão julgador, nº do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

A planilha 2 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (2º Grau e Turmas Recursais), comarca, órgão julgador, nº do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

Obs.: incluir apenas os processos pertencentes à classe da taxa de congestionamento.

Por fim, informamos os seguintes resultados:

Ano Primeira Distribuição	Total de processos
2018	2.395
2019	6.564
2020	5.81
2021	8.014
2022	8.016
2023	7.528
Total Geral	38.327

1° Grau e Juizados Especiais - Fase de Execução	Total
2018	74
2019	135
2020	149
2021	505
2022	888
2023	340
Total Geral	2.091

2º Grau e Turmas Recursais	
Ano Primeira Distribuição	Total de processos
2018	135
2019	271
2020	622
2021	985
2022	1.369
2023	1.201
Total Geral	4.583

Atenciosamente,

CAEP.

Resposta ao Chamado S1515653 – CPA 8520133-22.2023.8.06.0000

CENTRAL DE ATENDIMENTO DE ESTATÍSTICA PROCESSUAL - CAEP <caep@tjce.jus.br>
Ter, 14/11/2023 13:13
Para:Jeova de Castro Sousa <jeova.sousa@tjce.jus.br>
Cc:SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO <planejamento@tjce.jus.br>

2 anexos (336 KB)
Encerramento Chamado CATINET - S1515653.pdf; Documento padrão - Resposta.pdf;

Bom dia.
Segue resposta ao Chamado S1515653 – CPA 8520133-22.2023.8.06.0000, bem como cópia do referido chamado devidamente encerrado.

Atenciosamente,
CAEP - Central de Atendimento de Estatísticas Processuais

S1515653 | SISTEMAS

Detalhes

Data do Registro	09/10/2023 13:37
Status	Resolvido
Resposta até	
Resolução até	11/10/2023 10:57
Usuário Afetado	EWERTON FREITAS REBOUCAS
Telefone	(85)99935-1433
Ramal	
Item	SEI - Sistema de Estatística e Informações
Categoria	Relatório

Descrição*

Demanda recebida por CPA n° 8520133-22.2023.8.06.0000

Unidade origem: TJCESARQDIGMPROT - SERVIÇO DE ARQUIVO, DIGITALIZAÇAO, MALOTE E PROTOCOLO;
Unidade responsável: GABINETE DA PRESIDENCIA;
Solicitante: ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ;

Descrição:

Relatório constando todos os processos judiciais movidos na esfera estadual em face da empresa de distribuição de energia elétrica ENEL Distribuição Ceará, nos últimos 5 (cinco) anos.

Descrição do pedido em anexo.

Resumo	Sistemas NOVO
Solicitado em	
Justificativa	
Elegível	
Informar dados para atendimento de sistemas (PJe)	
Dados do chamado no fornecedor / SLA Fornecedor Externo	

N/A SLA

Número do Chamado no Fornecedor

Data/Hora do registro do chamado junto ao fornecedor

Data do registro do chamado junto ao fornecedor

Hora do registro do chamado junto ao fornecedor no formato HH:MM (24h)

Data/Hora da resolução do chamado pelo fornecedor

Data da resolução do chamado pelo fornecedor

Hora da resolução do chamado pelo fornecedor no formato HH:MM (24h)

Dados do equipamento

Tombo

Nº de Série

Atualizações (24)

Anexo Adicionado por Milena Linard de Paula Serra em 14/11/2023

Documento padrão - Resposta.pdf
Action: [Resolvido - 7666 - 11/14/23 10:06 AM]

Atribuir por Milena Linard de Paula Serra em 14/11/2023

Encerramento Pendente por Milena Linard de Paula Serra em 14/11/2023

Segue resposta no formato pdf.
Informamos que o mesmo documento será anexado ao CPA originário, bem como comprovante de encerramento deste chamado.

Documento padrão - Resposta.pdf

Atribuir por Nilberto Arcanjo Barbosa em 06/11/2023

Extração enviado para os email Ewerton e CAEP, para validação.

Atribuir por Ewerton Freitas Rebouças em 06/11/2023

Demanda recebida por CPA n° 8520133-22.2023.8.06.0000

Regra:

Total de processos distribuídos (protocolados pela primeira vez no TJCE) entre janeiro de 2018 até a presente data (outubro de 2023) em face da Enel, no âmbito do TJCE.

A planilha 1 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (1° Grau e Juizados Especiais), comarca, órgão julgador, n° do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

A planilha 2 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (2° Grau e Turmas Recursais), comarca, órgão julgador, n° do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

Obs1.: incluir apenas os processos que pertencem à classe da taxa de congestionamento;
Obs2.: caso haja dificuldades em localizar processos por questões de cadastro, localizar pelo CNJPJ (07.047.251/0001-70);
Obs3.: puxar os dados da parte respectiva pela raiz do CNPJ.

Atribuir por Ewerton Freitas Rebouças em 24/10/2023

Distribuído.

Atribuir por Ederley Fragoso da Silva em 16/10/2023

A pedido.

Reabrir por Ederley Fragoso da Silva em 16/10/2023

Reaberto a pedido do Ewerton (Equipe SEPLAG).

Atribuir por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Para dar continuidade ao chamado.

Atribuir por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Encerramento Pendente por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Extração enviado para o solicitante.

Info Recebida do Fornecedor por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Para dar continuidade ao chamado.

Atribuir por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Atribuição Usuario.

Aguardando Info do Fornecedor por Nilberto Arcanjo Barbosa em 11/10/2023

Em atendimento.

Escalação Nível 4 por Usuário de Integração assyst em 09/10/2023

Nível de Escalação atingido.

Escalação Nível 3 por Usuário de Integração assyst em 09/10/2023

Nível de Escalação atingido.

Escalação Nível 2 por Usuário de Integração assyst em 09/10/2023

Nível de Escalação atingido.

Atribuir por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

Demanda recebida por CPA n° 8520133-22.2023.8.06.0000

Regra:

Total de processos distribuídos (protocolados pela primeira vez no TJCE) entre janeiro de 2018 até a presente data (outubro de 2023) em face da Enel, no âmbito do TJCE.

A planilha 1 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (1° Grau e Juizados Especiais), comarca, órgão julgador, n° do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

A planilha 2 deverá ser composta pelos seguintes campos: seguimento (2° Grau e Turmas Recursais), comarca, órgão julgador, n° do processo, classe, assunto, coluna com os assuntos complementares, data e ano da primeira distribuição, data e descrição da última movimentação, polo ativo e passivo (Enel Distribuição Ceará).

Obs1.: incluir apenas os processos que pertencem à classe da taxa de congestionamento.
Obs2.: caso haja dificuldades em localizar processos por questões de cadastro, localizar pelo CNJPJ (07.047.251/0001-70)

Escalação Nível 1 por Usuário de Integração assyst em 09/10/2023

Nível de Escalação atingido.

Atribuir por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

Distribuído.

Anexo Adicionado por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

8520133-22.2023.8.06.0000 - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARA (1).pdf
Event [S1515653]

Anexo Adicionado por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

Descrição do pedido - CPA n° 8520133-22.2023.8.06.0000 - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARA.pdf
Event [S1515653]

Campo Web Personalizado alterado por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

Elegível: Value changed from [empty] to false

Informar dados para atendimento de sistemas (PJe): Value changed from [empty] to false

N/A SLA Fornecedor: Value changed from [empty] to false

Atribuir por Ewerton Freitas Rebouças em 09/10/2023

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Ofício nº 91/2023-DR/ANEEL

Brasília, 16 de março de 2023.

A Senhora
Márcia Sandra Roque Vieira Silva
Diretora-Presidente
Enel Distribuição Ceará – ENEL CE
Fortaleza - CE

Assunto: Convocação de reunião sobre a situação da prestação dos serviços de energia elétrica na área de concessão da ENEL CE.

Senhora Diretora-Presidente,

1. A Agência Reguladora do Estado do Ceará (“ARCE”) vem reportando a ANEEL que vem observando e recebendo queixas de outros órgãos e associações quanto a alguns problemas identificados na prestação do serviço público de distribuição de energia prestado pela ENEL CE, relacionados, por exemplo, aos pedidos de ligação com obras, faturamento e atendimento aos consumidores, em especial ao poder público.

2. De forma a oportunizar que essa Distribuidora apresente as ações que vêm sendo tomadas para tratar os problemas identificados, convidamos os representantes dessa Distribuidora para reunião presencial na ANEEL no **dia 26 de abril de 2023 às 16 horas,** que contará com a participação das áreas técnicas desta Agência.

3. Para eventuais dúvidas e esclarecimentos que se fizerem necessários favor entrar em contato com Renato Abdalla no e-mail abdalla@aneel.gov.br ou pelo telefone (61) 2192-8694.

Atenciosamente,

(Assinado digitalmente)
SANDOVAL DE ARAÚJO FEITOSA NETO
Diretor-Geral

SGAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"
CEP: 70830-110 - Brasília - DF - Brasil
Tel. 55 (61) 2192-8600
www.aneel.gov.br

Documento assinado digitalmente por **Sandoval de Araujo Feitosa Neto, Diretor(a)-Geral**, em 17/03/2023 às 18:47
Consulte a autenticidade deste documento em http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx, informando o código de verificação A85EBA7600707EBA

De: Recibo
Para: notificacao.DIR; recibosaneel
Assunto: Recibo: Ofício nº 91/2023-DR/ANEEL
Data: segunda-feira, 20 de março de 2023 10:32:39
Anexos: DeliveryReceipt.xml
HtmlReceipt.htm

Este email de Recibo Registrado é prova inequívoca e verificável de sua transação de Email Registrado
O detentor deste recibo possui prova de entrega, do conteúdo da mensagem e seus anexos, da hora oficial do envio, da recepção e da abertura da mesma. Dependendo dos serviços selecionados, o detentor pode também ter prova de transmissão encriptada e/ou assinatura eletrônica.

Para autenticar este recibo, encaminhe este email com seu anexo para 'verify@r1.rpost.net' or Clique Aqui

Situação de Entrega					
Endereço	**Situação**	**Detalhes**	**Entregue em** (UTC*)	**Entregue em** (Horário de Brasília)	**Aberto em** (Horário de Brasília)
enelce@enel.com	Entregue ao Servidor de Correio	relayed;mxa-0023ba01.gslb.pphosted.com (91.207.212.198)	20/03/2023 11:32:09 AM (UTC)	20/03/2023 08:32:09 AM (UTC -03:00)	

*UTC representa Tempo Universal Coordenado - Hora ZULU: https://www.RMail.com/resources/coordinated-universal-time/

Envelope da Mensagem	
De:	notificacao.DIR <notificacao.DIR@aneel.gov.br>
Assunto:	Ofício nº 91/2023-DR/ANEEL
Para:	<enelce@enel.com>
Cc:	
Cco:	
ID de Rede:	<CPYP284MB014822F82A82E7BE675548FAD0809@CPYP284MB0148.BRAP284.PROD.OUTLOOK.COM>
Recebido pelo Sistema RMail:	20/03/2023 11:32:06 AM (UTC)
Código de Cliente:	

Estatísticas da Mensagem:	
Número de Rastreamento:	EF0F6A41C8FCB1A46128ECB54089650AC92CA081
Tamanho da Mensagem:	312162
Funcionalidades Usadas:	
Tamanho do Arquivo:	**Nome do Arquivo:**
185.9 KB	Oficio 2023-91 - ENEL CE - RAA - 48510.000381.2023.00.pdf

Trilha de Auditoria da Entrega
3/20/2023 11:32:07 AM starting enel.com/{default} 3/20/2023 11:32:07 AM connecting from mta21.r1.rpost.net (0.0.0.0) to mxa-0023ba01.gslb.pphosted.com (91.207.212.198) 3/20/2023 11:32:07 AM connected from 192.168.10.11:44751 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 220 mx08-0023ba01.pphosted.com ESMTP mfa-m0099674 3/20/2023 11:32:07 AM <<< EHLO mta21.r1.rpost.net 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 250-mx08-0023ba01.pphosted.com Hello mta21.r1.rpost.net [52.58.131.9], pleased to meet you 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 250-PIPELINING 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 250-8BITMIME 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 250 STARTTLS 3/20/2023 11:32:07 AM <<< STARTTLS 3/20/2023 11:32:07 AM >>> 220 2.0.0 Ready to start TLS 3/20/2023 11:32:08 AM tls:TLSv1.2 connected with 256-bit ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 3/20/2023 11:32:08 AM tls:Cert: /C=US/ST=California/L=Sunnyvale/O=Proofpoint, Inc./CN=*.pphosted.com; issuer=/C=US/O=DigiCert Inc/OU=www.digicert.com/CN=Thawte RSA CA 2018; verified=no 3/20/2023 11:32:08 AM <<< EHLO mta21.r1.rpost.net 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250-mx08-0023ba01.pphosted.com Hello mta21.r1.rpost.net [52.58.131.9], pleased to meet you 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250-ENHANCEDSTATUSCODES 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250-PIPELINING 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250 8BITMIME 3/20/2023 11:32:08 AM <<< MAIL FROM: BODY=8BITMIME 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250 2.1.0 Sender ok 3/20/2023 11:32:08 AM <<< RCPT TO: 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250 2.1.5 Recipient ok 3/20/2023 11:32:08 AM <<< DATA 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 354 Enter mail, end with "." on a line by itself 3/20/2023 11:32:08 AM <<< . 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 250 2.0.0 3pdpbdq1hq-1 Message accepted for delivery 3/20/2023 11:32:08 AM <<< QUIT 3/20/2023 11:32:08 AM >>> 221 2.0.0 mx08-0023ba01.pphosted.com Closing connection 3/20/2023 11:32:08 AM closed mxa-0023ba01.gslb.pphosted.com (91.207.212.198) in=595 out=314799 3/20/2023 11:32:08 AM done enel.com/{default}
De:postmaster@mta21.r1.rpost.net:Hello, this is the mail server on mta21.r1.rpost.net. I am sending you this message to inform you on the delivery status of a message you previously sent. Immediately below you will find a list of the affected recipients; also attached is a Delivery Status Notification (DSN) report in standard format, as well as the headers of the original message. relayed to mailer mxa-0023ba01.gslb.pphosted.com (91.207.212.198)

Este email de Recibo Registrado é prova verificável de sua transação de Email Registrado™. Ele contém:

1. Um selo cronológico oficial.
2. Prova de que sua mensagem foi enviada e para quem foi enviada.

3. Prova de que sua mensagem foi enviada para seus destinatários ou seus agentes eletrônicos autorizados.
4. Prova do conteúdo de sua mensagem original e todos seus anexos.

Nota: Por padrão, a RPost não retém uma cópia de seu email ou deste recibo, e você não deve confiar na informação acima até que o recibo seja verificado pelo sistema RMail. Guarde este email e seus anexos para seus registros. Termos gerais e condições disponíveis em Notificação legal. Os serviços RMail são patenteados, usando tecnologias patenteadas RPost, incluindo as patentes US 8209389, 8224913, 8468199, 8161104, 8468198, 8504628, 7966372, 6182219, 6571334 e outras patentes listadas em Comunicações RPost.

[redacted]

ANEEL
FL. 1383

MEMÓRIA DE REUNIÃO

Data: 26 de abril de 2023
Horário: 16h00
Local: Sala de Reunião 1 da Diretoria
ASSUNTO: ENEL - Situação da prestação dos serviços de energia elétrica na área de concessão da ENEL CE.

A Diretoria da ANEEL recebeu os representantes da ENEL CE para discutir e avaliar as ações que estão empreendidas pela concessionária de distribuição para tratar alguns dos problemas identificados na prestação do serviço público de distribuição de energia, relacionados, por exemplo, aos pedidos de ligação com obras, faturamento e atendimento aos consumidores, em especial ao poder público.

Incialmente a SFE realizou apresentação de modo a demonstrar o comportamento de alguns dos principais indicadores que são acompanhados pela ANEEL e na sequência a ENEL CE realizou apresentação com suas ações e principais resultados já alcançados para trazer novamente a regularidade regulatória desses indicadores.

Por fim, a Diretoria informou que a ANEEL continuará a acompanhar de perto a qualidade da prestação do serviço da ENEL. Solicitou ainda que fosse enviado de forma antecipada toda a estratégia de comuicação da Distribidora com o Poder Público (Prefeituras, Governo do Estado, Assembleia Legislativa, ARCE, Industrias, entre outros) e que fosse relacionado todas as demandas com esses stakeholders.

Após as considerações finais, a reunião foi encerrada.

Renato Abdalla Afonso

Brasília, 26 de abril de 2023.
Assessoria da Diretoria

C.P.I.
FL. 1334

LISTA DE PRESENÇA

(em atendimento ao Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002)

Data: 26/04/2023 Local: ANEEL Hora: 16h00

Assunto: ENEL - Situação da prestação dos serviços de energia elétrica na área de concessão da ENEL CE.

Nome	Empresa	Telefone	e-mail	Rubrica
SANDOVAL DE ARAUJO FEITOSA NETO	ANEEL	2192-8805	sandoval@aneel.gov.br	
FERNANDO MOSNA	ANEEL	2192-8009	Fernando.mosna@aneel.gov.br	
RICARDO TILI	ANEEL	2192-8020	ricardotili@aneel.gov.br	
AGNES MARIA DE ARAGÃO DA COSTA	ANEEL	2192-8604	agnes@aneel.gov.br	
HELVIO NEVES GUERRA	ANEEL	2192-8606	helvio@aneel.gov.br	
Renato Abdalla Afonso	ANEEL	2192-8694	abdalla@aneel.gov.br	
Giácomo Almeida	ANEEL	2192-8959	giacomo@aneel.gov.br	
ANDRÉ RUELLI	"	" 8955	RUELLI " " "	
RENATA FARIAS	ANEEL	21928222	renatafarias@aneel.gov.br	
Carlos A C Mattar	ANEEL	2192 8927	mattar@aneel.gov.br	
João Passos	AID/ANEEL	2192 8787	jpassos@aneel.gov.br	
Reiner Araújo Fonseca	AID/Aneel	2192-8410	reiner@aneel.gov.br	
VICTOR CAVALCANTE LIMA FARIAS	AID/ANEEL	21928964	VICTOR.FARIAS@ANEEL.GOV.BR	

Gabinete do Diretor-Geral **Sandoval de Araújo Feitosa Neto**

ANEEL
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

C.P.I. FL. 1385

Nome	Empresa	Telefone	e-mail	Rubrica
GUSTAVO MAUGUEIRA	SMA/ANEEL	8270	GUSTAVOSALES@ANEEL.GOV.BR	
ZIZONILDO PAES	OUVIDOR/ENEL CE	85999555871	zizonaldo.paes@enel.com	
HUGO LAMIN	ENEL	61 99883 0848	HUGO.LAMIN@ENEL.COM	
Georgeane Pena Ribeiro	ENEL	19 98444 6655	georgeane.ribeiro@enel.com	
Ranier de Souza Lima	Enel	859.9993 9552	ranier.lima@enel.com	
LUCHEUNG NUNA	ENEL	85 981813492	LUCHEUNG.NUNA@ENEL.COM	
CHARLES CAPDEVILLE	ENEL	85981645378	Charles.Capdeville@enel	
MARCIA S. RIVIERA	ENEL	85.9.9955 9416	Marcia.Roque@enel.com	

CONERGE
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Fortaleza, 11 de novembro de 2022.
Carta 111/2022 - CONERGE

Ilmo. Senhor
Nicola Cotugno
CEO da Enel no Brasil

Assunto : Posicionamento do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará, sobre a exploração da área de Concessão de Energia Elétrica do Ceará pela Enel Distribuição Ceará, com questionamentos que levem a uma Solução Definitiva para a Qualidade dos Serviços Oferecidos aos Consumidores de Energia Elétrica do Estado do Ceará.

O Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição Ceará - **CONERGE**, em cumprimento à sua missão e atribuições de representar os 4,7 milhões de Consumidores de Energia Elétrica do Estado do Ceará, defendendo os seus interesses, conforme Art. 13 da Lei 8.631/93 e Resolução Normativa ANEEL nº 963/2021, de 14 de dezembro de 2021, com a finalidade de servir de instrumento consultivo, onde a sociedade tem a oportunidade de discutir e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de fornecimento de energia elétrica do país, em sua Representação através das 5 Classes de Consumo: Rural, Industrial, Residencial, Comercial e Poder Público, vem, através de seu Presidente infra-assinado, requerer resposta aos questionamentos ao final deste amparados pelas argumentações a seguiu:

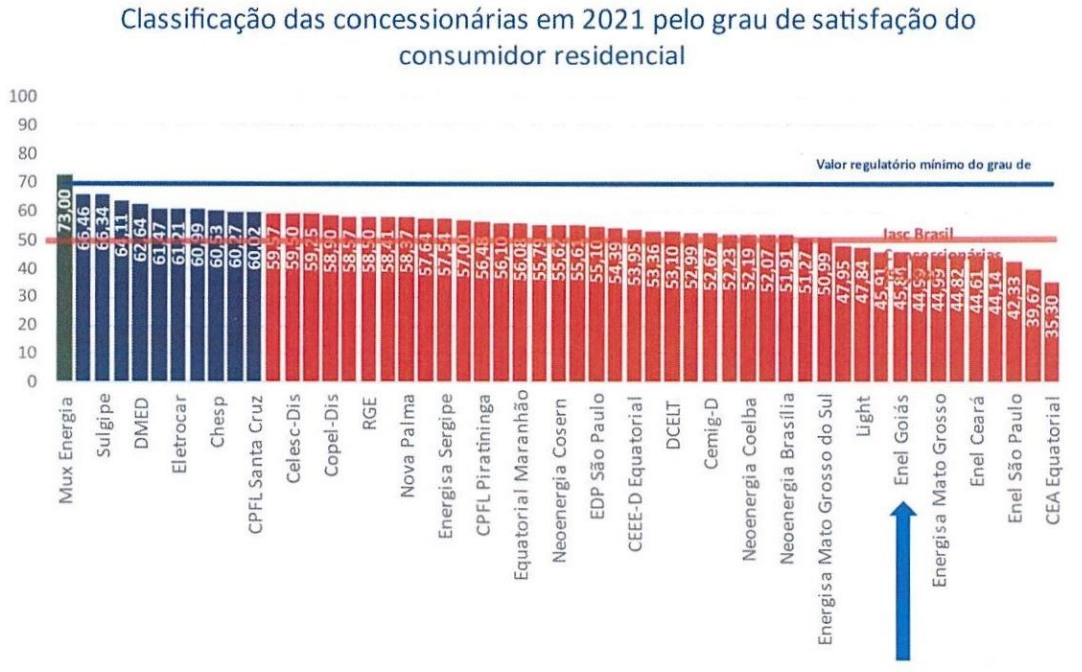
A privatização da Companhia Energética do Ceará - COELCE aconteceu no ano de 1998 com a proposta de que com a privatização os consumidores de energia elétrica do Ceará passariam a ter um serviço mais eficiente, com tarifas mais baratas e com melhor qualidade dos serviços, pois o modelo de estatal já estava ultrapassado.

Não foi o que aconteceu, mesmo apesar dos novos controladores terem assinado o contrato de concessão constante do PROCESSO Nº 48100.001944/97-90 CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO Nº 01/ 98 - ANEEL no qual se comprometeram com os índices qualidade da energia elétrica fornecida, da qualidade de serviço comercial e das tarifas serem suficientes para o atendimento de todos os atendimentos.

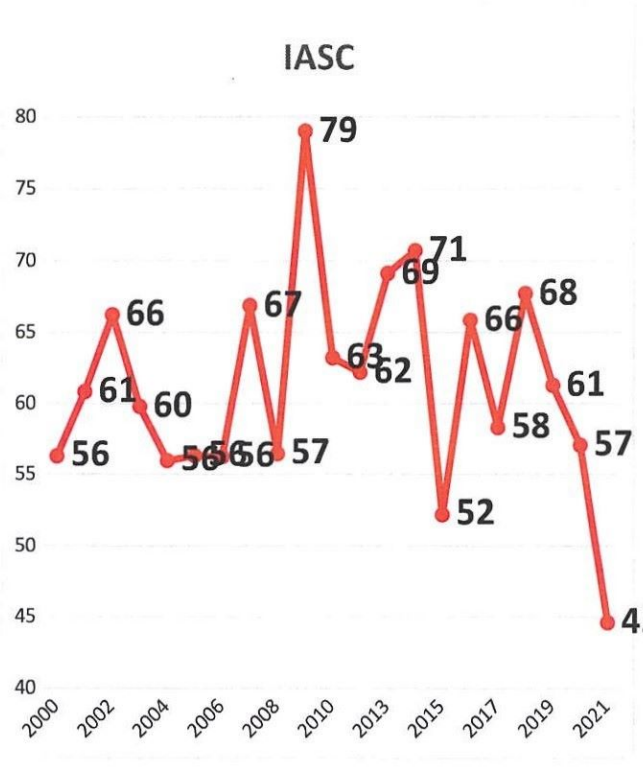
Inicialmente, os empreendedores estrangeiros (Chile) que chegaram ao Ceará para administrar a empresa trouxeram uma cultura de desrespeito aos antigos servidores, com casos até de suicídios, e com vários descumprimentos das normas nacionais para o segmento. Resultado foi a quase perda da Concessão pelo grupo que administrava a Companhia e aplicação de uma multa que na época se aproximou de R$ 9 milhões (nove milhões de reais).
Foi necessário intervenção séria do Governo do Ceará e da ANEEL que resultou em compromissos de melhorias e mudanças imediatas, nesse caso lideradas pelo Grupo Espanhol Endesa, que em pouco tempo fez a Distribuidora mudar completamente seu modelo de gestão e a empresa alterou a maneira de tratar as normas ajustando os erros antes cometidos em desfavor dos Consumidores, provocando na empresa destaque nacional e em meados da primeira década dos anos 2000 a Coelce liderou por 6 anos consecutivos como sendo a melhor empresa Nacional e por 11 anos como sendo a melhor do Nordeste, resultado que fez os cearenses voltarem a ter orgulho de sua Distribuidora.

Porém, após este período de bonança, iniciou-se um período que demanda ações severas e imediatas a fazer, pois vejamos a situação em que se encontram a Enel Distribuição Ceará - **Enel CE** e as outras Distribuidoras do Grupo Enel:

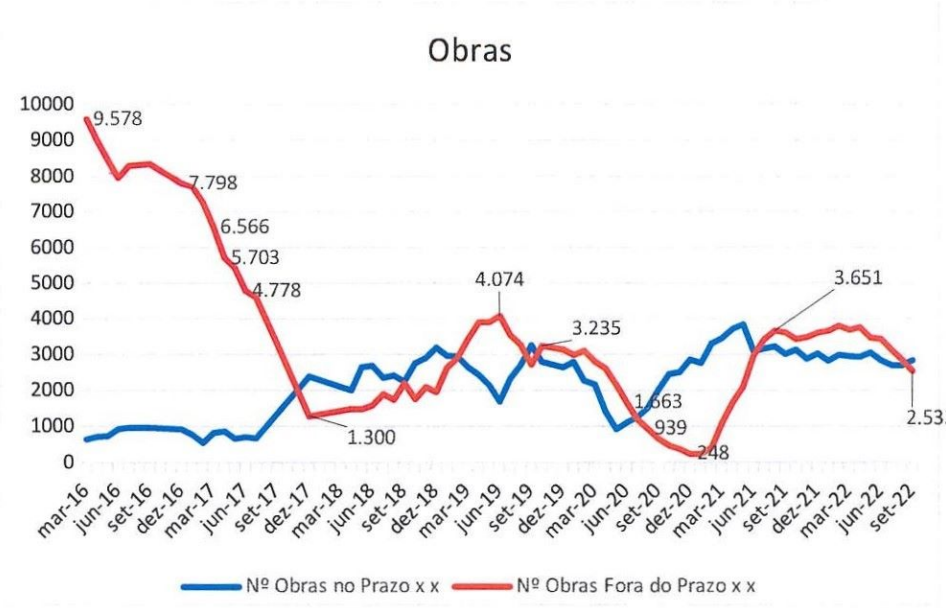
O último IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor demonstra que a Enel CE tem a quinta pior nota do país.



Ainda mais, como mostram os gráficos abaixo, esta melhoria não continuou depois de 2010 e a Distribuidora deixou de ser destaque e passou a amagar resultados de gestão muito ínfimos, que refletiram na satisfação do consumidor, deixando de ser destaque nacional e passando a ocupar posições muito ruins nos principais *rankings* de avaliação em comparação com empresas do mesmo porte e, com a aquisição do Grupo Endesa (controladora da COELCE) pelo Grupo Italiano ENEL em 12/09/2014, a nossa COELCE entrou em total declínio em todas as avalições do segmento.



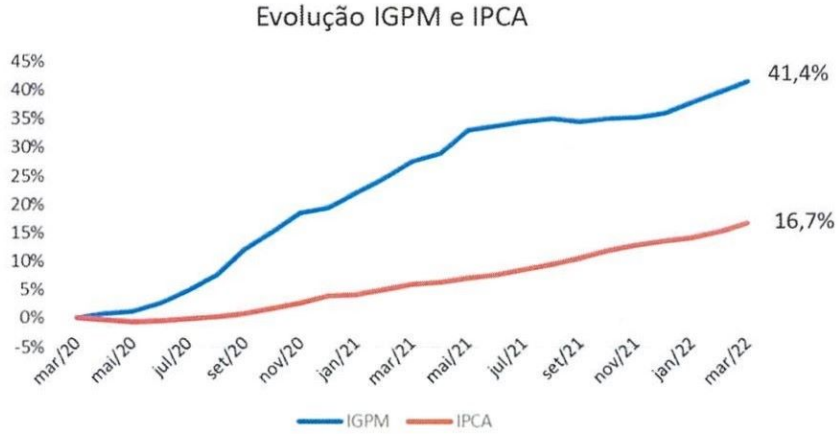
O Consumidor Cearense diagnostica uma Qualidade dos Serviços muito abaixo do que se conhecia antes e a existência de atrasos absolutamente anormais para a conexão de novos consumidores de energia elétrica que necessitam de serviços da Enel CE. Abaixo registramos os dados oficiais que vêm sendo apresentados nas reuniões do CONERGE referente às obras para o atendimento de serviços de conexão:



Acompanhamos vários "acordos de compromissos" da Distribuidora com a ANEEL e com a ARCE mas nunca tivemos a oportunidade de ver algum deles ser cumprido em sua totalidade. O que vemos são os representantes das Classes de Consumo apresentarem nas reuniões ordinárias do CONERGE muita insatisfação pelos recorrentes atrasos da Distribuidora em atender novas conexões com obras, com média superando os 50% de atrasos em relação ao que determinam as Resoluções da ANEEL.



Essa Distribuidora foi beneficiada nos últimos dois anos por aumentos médios de sua Parcela B, reajustada pelo índice IGPM (FGV) em 41,4%, nos reajustes tarifários de 2021 e de 2022, muito acima do IPCA (IBGE) de 16,7%, nos mesmos períodos, que é o índice mais próximo da correção dos salários da maioria dos cearenses e dos custos operacionais da própria Enel CE declarados nas Demonstrações Contábeis da Companhia. Estes aumentos absurdos deviam resultar numa boa qualidade dos serviços prestados pela Enel CE, mas não é o que vem acontecendo.

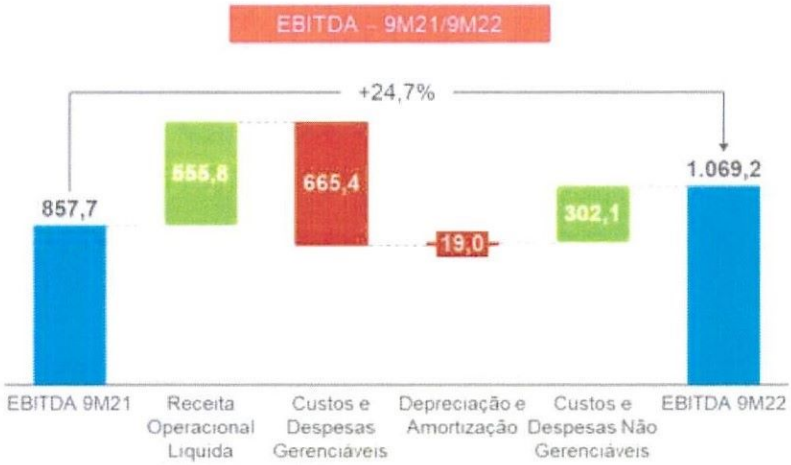


O que se observa, conforme dados de balanço publicado, referente ao 3º Trimestre de 2022 é uma tendência de aumento de lucros e redução de custos operacionais.

	Acumulado do Exercício (em R$ mil)		
Descrição da Conta	01/01/2022 à 30/09/2022	01/01/2021 à 30/09/2021	% 2022/2021
Lucro Líquido do Período	389.553	359.282	8,43%
Custos Gerenciáveis[1]	-756.880	-831.214	-8,94%

[1]Excluindo-se o efeito do custo de construção e da depreciação que tarifariamente representam o restante da parcela B

Ainda, segundo o balanço da Enel CE, o resultado é um forte aumento do EBITDA (LAJIDA - Lucro Antes dos Juros, Impostos, Depreciação e Amortização), passando de R$ 857,5 milhões de 2021 (9M21) para R$ 1.069,2 milhões em 2022 (9M22).



Uma decisão desastrosa que a Enel CE tomou (março/2021) foi o desligamento compulsório de sua maior empresa terceirizada por causa de um acidente fatal na Região do Baixo Jaguaribe, com um dos colaboradores dessa terceirizada. Concordamos que nem a venda de todas as Distribuidoras do Brasil possa pagar pela vida de uma pessoa, mas temos que analisar se a pressão que a Enel CE vinha aplicando sobre suas empresas terceirizadas para aumentar suas produtividades foi a decisão correta. Temos que avaliar o real motivo desta morte se por acaso não foi por estresse provocado por excesso de trabalho, por exemplo. Desligar a empresa terceirizada num momento de muitos atrasos certamente não foi realmente a decisão correta. Cabia na verdade uma avaliação profunda visando não se repetir, aumentando a segurança, dando tempo necessário para a realização de cada obra, pois se trata de uma atividade de risco.

Este CONERGE sugeriu por diversas vezes à Distribuidora aumentar o número de Turmas de Trabalho visando reduzir os atrasos recorrentes nos atendimentos às novas conexões que necessitam de obras, e nunca a Enel CE atendeu à essas sugestões. Pelo contrário, os técnicos convidados para as apresentações nas reuniões ordinárias do CONERGE, sempre apresentavam desculpas descabidas como a falta de mão de obra no mercado, tempo para capacitar novos eletricistas, etc. Difícil para os Conselheiros aceitarem esses argumentos utilizados por mais de 10 anos de atrasos. Daria tempo de terem sido formadas diversas turmas de técnicos inclusive de Engenheiros, se assim a Distribuidora tivesse esse propósito. Pobres Colaboradores obrigados a defender algo sem sentido para manterem seus salários.

Quando nos referimos ao Consumidor Rural aí é que o problema é mais sério. Qualidade dos serviços muito abaixo do que a Companhia tem obrigação de oferecer, tensão de energia ofertada muito aquém da aceitável, falta de energia em propriedades rurais por dois, três e até mais dias.

CONERGE
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Recentemente no município de Jaguaribe-CE muitos produtores de leite perderam seus produtos por falta de energia. Fato amplamente divulgado pela imprensa, redes sócias e entidades representativas. Se esses clientes solicitam uma nova ligação tem que entrar numa fila e numa maratona sem fim.

Outro fato extremamente grave, que descobri pessoalmente por representar no CONCERGE a Classe Rural, aconteceu em final de 2020 quando verificou-se que a Enel CE estava cobrando indevidamente de Consumidores Rurais Irrigantes, que gozam do direito legal de tarifas diferenciadas em horários noturnos. Foi verificado que a Enel CE vinha cobrando desses consumidores tarifas cheias em relação às Bandeiras Tarifárias. Várias reuniões foram realizadas com os colaboradores da Enel CE que tratam das resoluções sem que estes reconhecessem o erro. Foi necessário um contato com o Diretor de Regulação da Enel Brasil e com a ANEEL (Superintendente da SRD Eng. Mattar) para que o tema pudesse avançar adequadamente.

Resultado foi que a Enel CE estimou uma devolução de R$ 14,5 milhões aos prejudicados sendo que até o presente momento só devolveu aproximadamente R$ 12,5 milhões. Inicialmente estes cálculos não resultaram confiáveis pois, em primeiro momento, o CONERGE foi informado pela Enel CE que a devolução seria em torno de R$ 8 milhões, mas só com os nossos questionamentos, após os novos cálculos, o valor passou para os atuais R$ 14,5 milhões.

A Federação da Agricultura e Pecuária do Ceará - FAEC, que é a entidade representativa da Classe Rural no CONERGE, não concordou com o valor e ingressou com Processo na Justiça solicitando a lista dos consumidores que receberam o ressarcimento, o valor individual de cada um e a devolução do valor indevidamente cobrado que é um direito assegurado pela REN 1000/21da Aneel (Processo em andamento).

Este CONERGE tem procurado intervir em vários casos de solicitações de novos pedidos de ligações para clientes rurais e, mesmo com todos os esforços, com reuniões com a cúpula da Empresa, inclusive com a atual Presidente e Presidentes anteriores, Ouvidoria e com todo o pessoal do planejamento, fica claro para nós que no caso da Enel CE, a decisão sobre o fluxo de execução de novas conexões com obras não está aqui no Estado do Ceará. Abaixo citamos alguns casos:

- EMPRESA MERIPOBO EM JAGUARUANA-CE: essa Empresa de capital Austríaco com produção principal de acerola orgânica irrigada e que gera cerca de 500 empregos diretos na região do Baixo Jaguaribe, tem pedidos de novas ligações ou aumento de carga junto a Enel CE desde final de 2020 e até a presente data não foi atendida (AVT Nº 571/2020 de 18/09/2020; AVT 661/2020 de 27/10/2020 e AVT 695/2020 de 13/11/2020). Depois de já estar sem esperança de ser atendido, o CEO da empresa Meripobo procurou o representante Titular deste CONERGE em início de 2022 e iniciamos uma maratona de reuniões (pelo menos em três delas estava presente a atual Presidente da Enel CE e o

Presidente da Federação da Agricultura do Ceará). Passaram aproximadamente 6 (seis) meses com a Enel CE solicitando liberações do DNOCS para a passagem da rede elétrica que atenderia a Meripobo. A Meripobo apresentou todas as declarações possíveis de liberação do DNOCS. Ao final deste tempo a Enel CE mudou as exigências e passou a cobrar outras obrigações relativas ao meio ambiente o que o cliente sempre atendeu na maior brevidade possível. Finalmente, recentemente a Enel CE enviou os orçamentos dos três pedidos da Meripobo sendo o que tivemos acesso, indicava mais um ano à frente para efetivação da conexão. Aí vem a pergunta: como um investidor vai iniciar uma atividade num Estado cuja Concessionária não tem a menor disposição em atender um pedido de uma nova ligação? E a resposta é simples: o investidor vai procurar outro Estado que lhe ofereça mais facilidades e energia quando necessário.

- EMPRESA NOVA AGRO EM TABULEIRO DO NORTE-CE: o caso da Empresa Nova Agro de Capital Cearense (SANTANA TÊXTIL) só foi resolvido depois de muita pressão sobre a Enel CE, por parte do investidor, deste CONERGE, de diversas entidades (FAEC, FIEC, etc.) e até da imprensa. A Nova Agro implantou um grande projeto de produção irrigada de algodão no município de Tabuleiro do Norte-CE e necessitou esperar quase dois anos com suas eletrobombas funcionando a base de geradores a diesel. O primeiro AVT foi liberado em 30/03/2020 e a conexão do cliente só aconteceu em 25/02/2022. Penso que se a atividade do empresário não fosse o beneficiamento de algodão, certamente ele teria desistido e os empregos que hoje a Nova Agro gera no interior do Ceará estariam no Centro-Oeste do Brasil.

- EMPRESA ITAUEIRA AGROPECUÁRIA EM MORADA NOVA: o caso da Empresa Itaueira Agropecuária é ainda mais sério. Empresa de Capital Cearense e que produz frutos conhecidos como os melhores do Brasil (MARCA REI) com destaque para as principais variedades de melão e melancia, essa empresa atualmente produz frutas irrigadas nos estados do Piauí, Bahia e Rio Grande do Norte e, até 2016 exportava e produzia frutos em terras cearenses e foi abrigada a mudar sua produção para outros estados por força da seca severa que atingiu o Ceará de 2012 a 2018. Com a volta das chuvas e consequente aumento do volume de água dos principais reservatórios, a Itaueira tomou a decisão de voltar a produzir no Ceará e, desta vez ao lado do Canal de Integração, no município de morada Nova (até 2016 plantava as margens do Canal do Trabalhador que não dispõe mais de volume de água suficiente para atender a Itaueira) por onde passam as águas do Açude Castanhão, que é o maior reservatório de água do Estado e que tomou grande aporte de água nos últimos dois anos. A Secretaria de Recursos Hídricos, conhecendo o potencial de gerar emprego e renda da Itaueira (gerará 3 mil empregos nos próximos anos se voltar a produzir no Ceará), liberou de imediato a transferência da Outorga de água da Itaueira (direito de Uso) do Canal do Trabalhador para o Canal da Integração e a Itaueira iniciou no primeiro semestre do 2022 as negociações com a Enel CE visando ser atendida com energia na região onde voltará a produzir no Ceará (vide em **anexo I** Parecer da Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Trabalho do Estado do Ceará - SEDET sobre a expectativa de crescimento desta região de Morada Nova). Novamente, este CONERGE, entrou nas

discussões que após dezenas de reuniões envolvendo este CONERGE, Secretários e técnicos do Estado e as equipes técnicas da Enel CE, resultou no orçamento, em **anexo II**, onde a Distribuidora se dispôs a atender o cliente com um prazo de **1.095 dias** (3 anos), começando a contar o prazo a partir da assinatura dos contratos. Por curiosidade fomos conversar com empresas particulares e especializadas neste tipo de obra (Linha de 69 KW). A resposta que tivemos foi que obras deste porte podem ser feitas com prazo de 4 a 5 meses e com valor 40% menor que os praticados pela Enel CE (coitados dos cearenses que estão pagando tanto por um serviço ineficiente). Qual foi a reação do empresário depois de ver este orçamento e o prazo? Qual o compromisso da Distribuidora com o desenvolvimento do setor primário do Estado? O prazo, com base nas normas da ANEEL, pode estar sendo respeitado, porém a Distribuidora deve claramente justificar a razão do não atendimento à interligação em 365 dias que é o prazo de obras até 69 kV, conforme inciso III do Art. 88 da REN 1000/21. O prazo de 3 anos apresentado pela Enel CE, para essa obra, mostra uma atitude que a Distribuidora não tem nenhum compromisso com o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Quanto ao Parecer Técnico, citado acima e objeto do **anexo I**, emitido pela SEDET, conclui pela implantação, melhoria e reforço imediato do Sistema de atendimento de Energia Elétrica na Região de São João do Uruaru, no Município de Morada Nova-CE, visto que grandes empresas do segmento da agricultura irrigada e até pequenos produtores, estão dispostos a investir e produzir na região. Estes investimentos obviamente recebem aportes dos consumidores, através de compensação financeira ou investimentos do Estado do Ceará, atendendo ao disposto na REN ANEEL nº 1000/2021.

- Existem ainda um grande número de pedidos de novas conexões, solicitados por Entidades representativas no CONERGE, que foram repassadas nos últimos dois/três meses ao Secretário Executivo do CONERGE (Ouvidor da Enel CE) que estão sofrendo demorada análise pelas equipes da Enel CE e cujas respostas deverão ser de que serão atendidos de acordo com regulamentação, com um mínimo de 120 dias após a assinatura dos contratos, como tem sido as últimas respostas que este CONERGE vem recebendo, sem nenhum compromisso da Enel CE com os seus consumidores. Quanto mais demorada é a análise, mais demorado é o prazo para assinatura do contrato, mais demorada será a obra e finalmente a conexão.

O que nos causa espanto são orçamentos, como os citados no caso ITAUEIRA, onde as mesmas obras têm evidenciado valores e prazos de construção muito inferiores que os apresentados pela Enel CE.

No caso em apreço trata-se de obra de rede de distribuição intitulada "AT 69 KV/Construção de Bay de SE" objeto dos Orçamentos 2022000053 e 2022000054/2022, para a empresa ITAUEIRA Agropecuária SA no valor de R$ 27,24 milhões e com prazo de execução de 1.095 dias (3 anos), algo que gera profundos questionamentos se a Enel CE está sendo prudente com seus investimentos, que formam a base para a remuneração tarifária.

Reforçamos aqui que esta será uma importante avaliação que o CONERGE elaborará quando da RTP - Revisão Tarifária Periódica prevista para abril de 2023.
Estes são apenas alguns exemplos bem emblemáticos que temos acompanhado e que tem nos deixado indignados de como a Distribuidora vem tratando os consumidores do Ceará.
Cabe salientar aqui que a maioria dos colaboradores locais da Distribuidora são excelentes profissionais que poderia realizar seu trabalho com muita mais eficiência se não fosse a absoluta centralização das decisões, todas ocorridas no sudeste do Brasil.

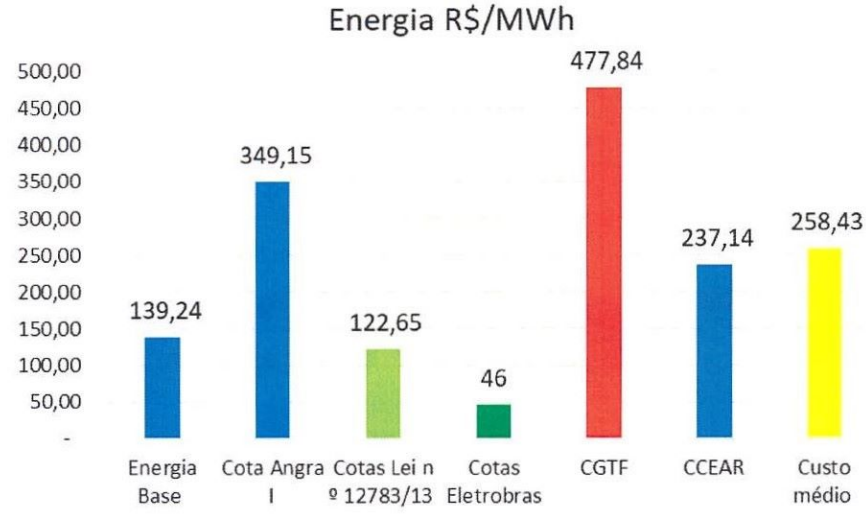
A Enel CE não trata os cearenses como CLIENTES e sim como simples Consumidores que tem que cumprir todas as obrigações como contratantes de um serviço de péssima qualidade que tem o dever de pagar suas contas rigorosamente em dia sob pena de corte, sendo alguns deles indevidos, que já levamos por mais de uma vez à Ouvidoria da Companhia nas reuniões deste Conselho de Consumidores.

A "galinha dos ovos de ouro" do Grupo Enel aqui no Ceará, a Termo Fortaleza (CGTF), foi vendida em junho/22 para ENEVA e todos sabemos exatamente o porquê. Esta Usina Térmica garantia ao Grupo Enel resultados financeiros absolutamente anormais sem gerar um único KW em 2022 e pasmem, durante o ano de 2021, ano da crise hídrica, apenas foi acionada em 15% de sua capacidade. O contrato de Concessão vence em 2023 quando terão que gerar e vender energia para o mercado nacional a preços atuais e não somente para os Consumidores cearenses, o que provocou o desinteresse do Grupo Enel por este ativo.

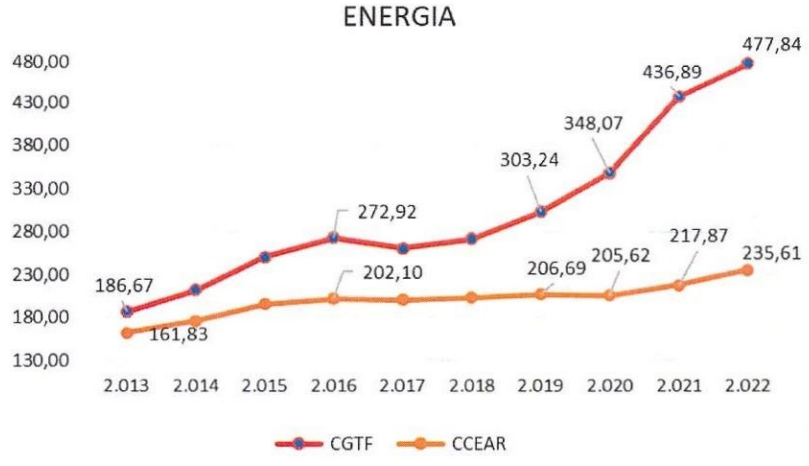
Por força de um Contrato Bilateral, sempre considerado injusto pelos Consumidores, firmado em 27/12/2003 por um prazo de 20 anos, o Grupo Enel vem vendendo 2.690.000 MWh/ano e cobrando dos cearenses um valor de R$ 477,84/MWh (reajuste tarifário abril de 2022) enquanto adquire energia por R$ 363,33/MWh (Valor constante do Balanço 2021 da CGTF um dos mais elevados por se tratar de ano de crise hídrica) para repassar aos cearenses. Os resultados estão aí:

	Lucro em R$ Milhões		%
Anos	2021	2020	2021/2020
Enel Distribuição Ceará	488,58	265,18	84%
CGTF	358,40	160,15	124%

Além disso para os consumidores do Ceará a CGTF representa, unitariamente, a parte mais cara da compra de energia, significativamente maior que os demais componentes:



A evolução dos custos da CGTF também foi muito acima dos demais custos de outras fontes energéticas notadamente originadas dos leilões promovidos pela ANEEL e sintetizadas nos valores médios ponderados dos CCEAR - Contratos de Compra de Energia no Ambiente Regulado:



Observa-se também, com base nos Demonstrativos Contábeis de 2020, 2021 e do 3º Trimestre de 2022 uma consistente redução do efetivo de pessoal próprio em detrimento ao aumento do número de Consumidores o que eleva os resultados mais ainda.

CONERGE
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Demonstrativo Contábil Enel CE	2020	2021	9M2022
Nº Consumidores	4.319.465	4.403.603	4.749.998
Nº Colaboradores próprios	1.122	1.111	1.072
Consumidores/Colaborador	3.850	3.964	4.431

Senhor Nicola Cotugno o Ceará é um Estado muito pobre e talvez o Senhor não saiba disso ou pouco lhe interessa ou ao Grupo Enel. Mesmo representando, em números percentuais arredondados, 4% da população brasileira, o mesmo só produz 2% do PIB nacional. O Estado necessita produzir e crescer e isso só pode acorrer de fato com o fornecimento de energia elétrica e a Enel CE não vem tendo adequada preocupação com esta necessidade premiando a busca de lucros excepcionais. Explorar uma Concessão também traz no seu bojo uma responsabilidade pelo desenvolvimento da área de Concessão quer seja no social como também na geração de empregos e renda, e isso não se faz sem energia elétrica. Não pode haver desenvolvimento com os atrasos e qualidade de serviços que a Distribuidora vem oferecendo aos cearenses ou aos investidores que aqui querem aportar seus recursos por acreditarem no potencial do Estado.

Recentemente, já caminhando para o final de Pandemia, a Enel CE resolveu fechar uma Loja de Atendimento de um dos Bairros mais populosos e carentes de Fortaleza, o Conjunto Ceará. Por diversas vezes, em reuniões com a Diretoria da Distribuidora, nas reuniões ordinárias do CONERGE e até por ofícios, questionamos os motivos desta equivocada decisão e qual estudo levou a Distribuidora a tomar tal atitude. Nunca nos foi apresentado qualquer estudo que ampare tal decisão absurda que, além de ferir o Art. 382 da REN 1000/21, é desrespeitosa com os Consumidores carentes da Capital Cearense e provando mais uma vez de que as decisões equivocadas do Grupo não estão sendo tomadas em Fortaleza e sim em Niterói-RJ, que recentemente mudou de endereço para a capital paulista.

Nossos pleitos então, estão expressos abaixo que queremos e exigimos imediata solução ou justificativa plausível:

- Aumento imediato do NÚMERO DE TURMAS visando colocar em dia o número de obras historicamente atrasadas não ultrapassando os patamares regulamentados pela ANEEL;
- Repasse das obras atrasadas para uma Permissionária ou terceirizada que possa colocar em dia as demandas de novas conexões pois o Estado não pode ficar nas mãos da Enel CE que vem limitando seu desenvolvimento;
- Reabertura imediata da LOJA DE ATENDIMENTO DO CONJUNTO CEARÁ;
- Solucionar imediatamente a questão de pendências de novas ligações de consumidores fora dos prazos regimentares;
- Atenção total ao Cliente Meripobo para atendimento às solicitações expressas nesta Carta, com início das obras antes do final de 2022;
- Rever valor do orçamento e prazo de execução da obra da Empresa Itaueira e enveredar esforços para atendimento com conexão ativa até maio/2023;

CONERGE
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

- Definir parâmetros de atendimento dos Clientes Rurais com avaliação dos prazos em parceria com este CONERGE e com o olhar para as peculiaridades da região que concentra sua irrigação no segundo semestre de cada ano;
- Revisar os finais dos Alimentadores que atendem as regiões produtivas do Estado com vistas a reduzir os problemas com tensão e falta de energia;
- Reduzir o tempo médio de atendimento (TMA) quando ocorre falta de energia;
- Não aceite de conexão da microgeração com 75kWp em rede de baixa tensão (BT). A Enel CE só aceita conexão em média tensão. Vale salientar que isso só ocorre no Ceará;
- Correção imediata da geração das Faturas do Poder Público pois as mesmas vêm sendo entregues com sérios erros de valores e cobranças indevidas. Nas demais Classes de consumo também vem acontecendo o mesmo;
- Dar andamento para conclusão das obras de interesse do Estado, pois elas encontram-se atrasadas sem prazo definido para conclusão. Este tema foi tratado na reunião ordinária deste CONERGE de setembro/22 com o Diretor da Obras da Distribuidora, que esteve presente, firmou compromisso de agendar reunião com o representante da Classe Poder Público e até a presente data não houve qualquer contato.

No sincero aguardo em que estas mínimas demandas sejam acolhidas.

Atenciosamente,

gov.br Documento assinado digitalmente
ANTONIO ERILDO LEMOS PONTES
Data: 11/11/2022 14:38:53-0300
Verifique em https://verificador.iti.br

Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do Conselho de Consumidores
da Enel Distribuição Ceará – CONERGE

CC:
- Márcia Sandra Roque Vieira Silva - Presidente da Enel Distribuição Ceará
- José Nunes de Almeida Neto - Diretor Institucional da Enel Brasil
- Sandoval de Araújo Feitosa Neto - Diretor Geral da Aneel
- Hélvio Neves Guerra - Diretor da Aneel
- Ricardo Lavorato Tili - Diretor da Aneel
- Fernando Luiz Mosna Ferreira da Silva - Diretor da Aneel
- Alessandro D'Afonseca Cantarino- Diretor da Aneel
- André Ruelli - Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública da Aneel
- Hélio Winston Leitão - Presidente da Arce
- Francisco de Queiroz Maia Júnior - Secretário do Desenvolvimento Econômico e Trabalho do Ceará - SEDET
- Sílvio Carlos Ribeiro Vieira Lima - Secretário Executivo do Agronegócio da SEDET

CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará
Rua Padre Valdevino, 150 – Joaquim Távora CEP: 60.135-040 - Fortaleza - Ceará
Fone: (85) 3453.4600- FAX: (85) 3453.4601
Home Page: www.conerge.com.br e-mail : conerge.coelce@enel.com

CONERGE
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

- Adão Linhares - Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações da SEINFRA
- José Amílcar Silveira - Presidente da Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará (FAEC)
- José Ricardo Montenegro Cavalcante - Presidente da Federação das Indústria do Ceará (FIEC)
- João Porto Guimarães - Presidente da Associação Comercial do Ceará (ACC)
- Lúcio Ferreira Gomes - Secretário da Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará (SEINFRA)
- Ivan Batista - Presidente da Federação de Bairros e Favelas de Fortaleza (FBFF)

PESQUISA

TEMA: SATISFAÇÃO DE CLIENTES CLASSE RURAL DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

Realização: Sistema FAEC

Setembro/Outubro de 2023

Introdução:

Esta Pesquisa foi realizada com a participação e contribuição dos 60 (sessenta) Sindicatos Patronais Rurais filiados à FAEC - Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará no período de 26/09 a 05/10/2023.

Foram obtidas 88 respostas para esta Pesquisa provenientes de 88 Consumidores Rurais Clientes da Enel Distribuição Ceará sobre o nível de satisfação atual em relação a qualidade dos serviços que vem sendo oferecido pela Distribuidora aos Consumidores Cearenses.

Os Sindicatos Rurais que nos responderam, estão localizados nos seguintes municípios: **Acopiara, Amontada, Aracati, Aracoiaba, Araripe, Aurora, Banabuiú, Barreira, Baturité, Beberibe, Brejo Santo, Canindé, Cascavel, Catunda, Caucaia, Cedro, Coreaú, Crateús, Crato, Granja, Guaraciaba do Norte, Horizonte, Ibaretama, Ibiapina, Iracema, Iguatu, Independência, Itapipoca, Jaguaretama, Jaguaribe, Lavras da Mangabeira, Limoeiro do Norte, Madalena, Maranguape, Marco, Massapê, Mauriti, Milagres, Missão Velha, Mombaça, Monsenhor Tabosa, Morada Nova, Moraújo, Morrinhos, Nova Olinda, Nova Russas, Piquet Carneiro, Quixadá, Quixeramobim, Russas, Santa Quitéria, Santana do Acaraú, Senador Pompeu, Sobral, Solonópole, Tamboril, Tauá, Trairi, Ubajara e Viçosa do Ceará.**

Carimbo de data/hora	1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ?	2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)	SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?	COMENTE	3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE	SE SIM, CITE OS CASOS (IDENTIFIQUE CLIENTE/ENDERÇO/ MUNICÍPIO):	4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?	SE NÃO, INFORME O MOTIVO:
9/26/2023 11:21:03	Ruim	SIM	Sim	Depois de 48 horas ligando várias vezes, vieram resolver	Não		Não	Tarifas e serviços abusivos, cobranças indevidas
9/26/2023 11:22:39	Péssimo	SIM	Não	só conseguimos resolver algo quando pedimos o apoio do nosso Conselheiro Erildo	Sim	vários (no momento não dispomos desses dados pois são pessoais e ficam com os mesmos)	Não	a cobrança era pra ser mensal, irrigante precisar ir avisar que não vai irrigar, falta de investimentos como ampliação e carga das redes, ...
9/26/2023 11:26:33	Regular	SIM	Sim		Não		Não	Muita instabilidade com quedas constantes de algumas fases
9/26/2023 11:28:34	Bom	NÃO			Não		Sim	
9/26/2023 11:31:13	Ruim	SIM	Não	Com muita dificuldade. E ainda no aguardo de ligação nova.	Sim	Eu mesmo pedi duas vezes acréscimo de carga e não fui atendido satisfatoriamente. Desisti e pedi ligação nova, recentemente, mas ainda no aguardo da ligação.	Não	Péssimo serviço prestado e tudo é motivo para multa e altos encargos para o produtor/usuário.
9/26/2023 11:38:10	Ruim	SIM	Sim	Fui atendido depois de muitos dias	Não		Não	Além de um péssimo atendimento as demandas solicitadas, na conta mensal vem descrito taxas que o consumidor desconhece
9/26/2023 11:38:28	Péssimo	SIM	Não	Muita burrocrasia, ainda sem solução	Não		Não	A Enel faz o possível pra não agilizar o atendimento e o cliente termina sendo o prejudicado
9/26/2023 11:51:19	Péssimo	SIM	Não	Não consigo colocar transformador trifásico na zona rural de Piquet Carneiro mais precisamente no Sítio Sítio em Mulungu distrito de Piquet.	Sim	Silvano, Valdiza, Maria Benício, Maria Pimenta, etc neste sítio sitio	Não	Pelo não atendimento ao pedido acima
9/26/2023 11:52:05	Bom	NÃO			Não		Sim	
9/26/2023 12:01:42	Péssimo	SIM	Não	Falta de Energia recorrente prejudicado a produção de leite. Dificultando a ordenha dos animais e perdendo muito leite.	Sim	Nilcimar Ramalho Leite Diógenes Sitio Timbaúba Jaguaribe Ce	Não	Péssimo serviço prestado
9/26/2023 12:03:35	Péssimo	SIM	Não	Fiz uma construção terminei fazem 3 meses solicitei ligação e até hoje nada	Sim	Marcílio Roberto Macedo Tavares Aurora CE	Não	Demora no atendimento, escritórios nos municípios não tem poder de resolver praticamente nada
9/26/2023 12:04:37	Péssimo	SIM	Não	Perdas contínuas de leite por falta de energia e pedido de mudança de Rede Sítio Timbaúba	Sim	Sítio Timbaúba, Nilcimar Ramalho leite Diógenes. Jaguaribe CE em frente ao ponto Central	Não	Péssimo serviço prestado
9/26/2023 12:07:36	Regular	NÃO	Não				Não	Péssimo atendimento
9/26/2023 12:17:20	Regular	NÃO			Sim	Fernando Hugo Araújo Pessoa/Jandrangueira	Não	Contas bem altas!
9/26/2023 12:44:28	Péssimo	SIM	Não	Medição e cobrança incorreta			Não	Demora para restaurar energia. Não atendimento as solicitações

Carimbo de data/hora	1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ?	2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)	SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?	COMENTE	3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE	SE SIM, CITE OS CASOS (IDENTIFIQUE CLIENTE/ENDERÇO/ MUNICÍPIO):	4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?	SE NÃO, INFORME O MOTIVO:
9/26/2023 12:48:24	Péssimo	SIM	Não		Sim		Não	
9/26/2023 12:48:56	Péssimo	SIM	Não		Sim		Não	
9/26/2023 12:55:49	Péssimo	SIM	Sim	Demorou uma eternidade	Não		Não	Falta constante de energia
9/26/2023 12:59:41	Ruim	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 12:59:45	Péssimo	NÃO	Não		Sim	Senador pompeu	Não	
9/26/2023 12:59:45	Péssimo	SIM	Não	Pesdimo atendimento..pessima prestação de servicos	Não		Não	Pesdimo atendimento..pessima prestação de servicos
9/26/2023 13:01:40	Péssimo	SIM	Não	Fiz várias reclamações só oscilação de energia e nunca foi resolvido o meu problema	Não		Não	Pelo pecissimo atendimento aos seus clientes
9/26/2023 13:01:44	Regular	NÃO	Sim		Não		Não	
9/26/2023 13:02:07	Ruim	SIM	Não	Queda de energia constante	Sim	Mudança para energia trifásico, José Augusto Junior, sítio açude Iracema-ce	Não	Alta taxa e péssimo prestação de serviço
9/26/2023 13:13:18	Péssimo	NÃO	Não		Sim	Erick saboia	Não	Péssimo serviço
9/26/2023 13:13:44	Péssimo	SIM	Não		Sim	Ibaretama	Não	
9/26/2023 13:17:05	Bom	SIM	Sim		Não		Sim	Não entendo como é feita a cobrança, como é feita a média, se é anual ou dos dois meses subsequente.
9/26/2023 13:23:54	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 13:31:53	Regular	NÃO			Não		Sim	
9/26/2023 13:33:40	Ruim	SIM	Sim	O problema foi solucionado porem demorou mais de 72 horas, perdi tudo que tinha na geladeira.	Não		Não	Falta energia toda semana, ja perdi uma bomba de poços, 3 cameras, e dois fotocélula do poste. Quando não é a falta de energia completa fica só meia fase.
9/26/2023 13:34:50	Ruim	NÃO			Sim	Erivando, cleilson,Maurício/umar izeiro/vertentes e arisco todos quixadá	Não	Colocar energia trifásica no meu tanque pelo menos
9/26/2023 13:41:14	Péssimo	SIM	Não	Numa casa rural, passamos 5 meses sem usar a energia da casa na zona rural e a energia veio a mesma sem uso	Não		Não	Falta de atendimento
9/26/2023 13:44:09	Péssimo	SIM	Não	Queria saber a fatura da minha conta mas não conseguiram resolver	Não		Não	Muitas dificuldade pra resolver
9/26/2023 14:07:36	Péssimo	SIM	Não	Sempre esbarra em uma visita	Não		Não	Péssimo antedimento e contas com valores acima do consumo
9/26/2023 14:12:20	Péssimo	SIM	Não	Ja passamos 7 dias sem energia	Não		Não	Falta empatia
9/26/2023 14:17:25	Regular	SIM	Não	Já procurei atendimento no. 0800 e não consegui êxito	Sim	Antônio Carlos Izidoro de Moraes Fazenda Izidoro - Solonópole - Ce	Não	Serviço de atendimento ao cliente é muito deficiente
9/26/2023 14:19:53	Péssimo	NÃO	Não		Não		Não	Preço alto e quando precisa de serviços demora muito para solucionar
9/26/2023 14:29:04	Péssimo	SIM	Sim	Consegui mas com demora	Não		Não	É uma empresa que não tem interesse nos clientes
9/26/2023 14:29:46	Péssimo	SIM	Não		Sim	Pedido de nova ligação que foi cancelado unilateralmente pela Enel argumentando que o cliente não tinha mais interesse na solicitação	Não	Falta de compromisso com os clientes

Carimbo de data/hora	1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ?	2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)	SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?	COMENTE	3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE	SE SIM, CITE OS CASOS (IDENTIFIQUE CLIENTE/ENDERÇO/ MUNICÍPIO):	4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?	SE NÃO, INFORME O MOTIVO:
9/26/2023 14:30:26	Péssimo	SIM	Não	Diz que reparou o concerto e não fez - da baixa no OS	Sim	Tamer sancho Irauçuba Ceará aumento de carga - trifásico	Não	Tudo muito difícil
9/26/2023 14:32:34	Péssimo	SIM	Não	Aí não era para vir fazer uma ligação aqui desde maio já é final de setembro eles não fizeram vieram fazer a religação com história que toda vida que vim eu não tava em casa isso é mentira por causa que eu os dias que eles disseram que vinham eu tava em casa e eu tentei como provar isso	Sim	Ismael lopes ferreira Sítio zimpueira Jaguaribe	Não	Não não tô satisfeito com o serviço da enel aí neo aumenta a conta eu tava eu tô com os papel atraso daí por culpa dela porque tava vindo zero e outros com conta aí veio veio primeiro um papel de dezembro para depois vir de outubro uma coisa super errada que aconteceu com esses atrasos aí por causa disso
9/26/2023 14:59:27	Ruim	SIM	Sim		Sim		Não	Demora muito atender
9/26/2023 15:02:05	Péssimo	NÃO	Não		Não		Não	Custo elevado, demora no atendimento.
9/26/2023 15:21:44	Ruim	SIM	Sim	Após 36 horas foi resolvido	Sim		Não	Muita demora na resolução de problemas e demora também nos pedidos de novos clientes
9/26/2023 15:25:28	Ruim	SIM	Não		Não		Não	Preço alto da energia, serviço de informação ruim, burocracia para medidor dupla tarifa,
9/26/2023 15:34:51	Ruim	SIM	Não	Expansão de Rede demora muito ser aprovada.	Sim	Assentamento Monte Orebe/ Canindé	Não	Não respeita os clientes.
9/26/2023 15:35:49	Péssimo	SIM	Não	Não conclui as decisões fica sempre para depois	Não		Não	Sempre dá problema na leitura,falta de energia, oscilação de carga chegando a queima motor
9/26/2023 15:55:44	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 15:56:19	Ruim	NÃO			Não		Não	
9/26/2023 16:12:56	Ruim	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 16:15:26	Péssimo	SIM	Não	Solicitei uma ligação nova, não deferiram.	Sim	Meu vizinho solicitou já a dois anos	Não	Funcionários das lojas arrogantes, demora no atendimento e quedas constantes de energia
9/26/2023 16:16:20	Regular	SIM	Sim		Não		Sim	
9/26/2023 16:32:37	Ruim	SIM	Sim		Não		Não	Tenho energia solar e divido ao pico de energia o conversor já queimou 3 vezes. E a enel diz que não tem culpa.
9/26/2023 16:36:17	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 16:36:18	Péssimo	NÃO					Não	
9/26/2023 16:39:06	Ruim	SIM	Não	Revisão de contas através do PROCON e não concluído com satisfação	Sim	Alguns vizinhos do projeto tabuleiro de Russas no Ceará	Não	Insatisfação quando ao esclarecimento de faturas
9/26/2023 16:40:25	Ruim	SIM	Não		Não		Não	Demora no atendimento
9/26/2023 16:50:49	Ruim	NÃO	Não		Não		Não	
9/26/2023 16:57:58	Péssimo	SIM	Não	Fiz um pedido de ampliação de rede em 15/ 02/2022 e nada foi resolvido.	Sim	Várias pessoas com problemas com a ENEL.	Não	Atraso nos pedidos solicitados pelos clientes🙄
9/26/2023 17:19:39	Ruim	SIM	Não	Minha conta de energia veio super alta sem o uso da irrigação.			Não	Medições erradas na leitura do medidor
9/26/2023 17:36:51	Bom	SIM	Sim		Não		Sim	

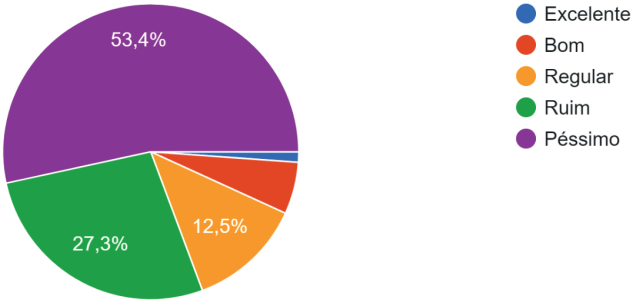
Carimbo de data/hora	1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ?	2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)	SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?	COMENTE	3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE	SE SIM, CITE OS CASOS (IDENTIFIQUE CLIENTE/ENDERÇO/ MUNICÍPIO):	4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?	SE NÃO, INFORME O MOTIVO:
9/26/2023 17:47:13	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 17:49:31	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 17:57:04	Péssimo	SIM	Não	Fiquei mais vinte quatro horas sem energia por um defeito no disjuntor do transformador.	Sim	Em Jaguaretama	Não	Não presta pra nada serviço demorando é precário
9/26/2023 18:00:40	Excelente	SIM	Sim	Todos problemas são resolvidos.	Não		Sim	
9/26/2023 19:17:37	Péssimo	SIM	Sim	Consegui a segunda via da conta de luz	Sim	Vicente Magalhães, no sítio Típico, município de Aurora-Ce	Não	Demora no atendimento.
9/26/2023 19:48:52	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	
9/26/2023 19:49:13	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	Aborrecimento demais, deixei até de irrig
9/26/2023 20:07:32	Ruim	SIM	Não		Sim	Fiz um pedido de aumento de carga, já se passou 3 anos	Não	
9/26/2023 20:08:34	Regular	NÃO	Não		Não		Sim	
9/26/2023 20:57:09	Regular	NÃO	Não		Não		Sim	
9/26/2023 21:22:51	Ruim	SIM	Sim	Nesse quesito sempre fomos atendidos	Não		Não	Não compreendo as variações nos valores da conta de energia se o nosso consumo é relativamente o mesmo mês à mês.
9/26/2023 21:41:02	Péssimo	NÃO					Não	Falta de energia, quase todos dia .
9/26/2023 22:19:49	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	Falta de energia o tempo todo, principalmente a partir das 18:00 hs, na cidade muito eletrodomésticos queimados
9/27/2023 5:12:24	Ruim	SIM	Não		Sim		Não	
9/27/2023 7:58:12	Bom	SIM	Não		Sim		Sim	
9/27/2023 9:10:10	Péssimo	SIM	Não	Coloquei usina de geração solar, levou 9 meses só para autorizar a ligar. Depois de muitas tentativas em vão dê Contatos e promessas da Enel sem fim. Não cumpriu um prazo se quer por lei ou por prometimento da mesma. Prejuízo para consumidor muito grande. Colocou minha empresa em muita dificuldade financeira . Empresa sem comprometimento com os clientes. Sistema totalmente fechado a diálogos e presencial em casos especiais. Péssimo.	Sim	Sérgio Nogueira Dantas. Sítio Bento Pereira zona rural de Russas. A energia tão baixa que não rodou os motores dos Aeradores para camarão	Não	As razões acima . Empresa muito fechada e colaboradores sem compromissos com os clientes. Logo quem pega a responsabilidade é nome é a Enel
9/27/2023 10:20:31	Ruim	SIM	Sim	Sempre falta de energia! É uma constante!	Sim	No momento não lembro! Mas, tem sim!	Não	Contas carissimas
9/27/2023 11:49:16	Péssimo	SIM	Não	Ficam jogando de um serviço pra outro	Sim		Não	Péssima qualidade no serviço e o atendimento é triste

Carimbo de data/hora	1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ?	2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)	SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?	COMENTE	3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE	SE SIM, CITE OS CASOS (IDENTIFIQUE CLIENTE/ENDERÇO/ MUNICÍPIO):	4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?	SE NÃO, INFORME O MOTIVO:
9/27/2023 12:32:39	Péssimo	SIM	Não	Sempre que preciso de alguma prestação de serviço, principalmente de falta de energia, eles são muito lentos e sempre resulta em prejuízo.	Não		Não	Nunca prestam um serviço eficiente, muito atraso e prejuízo para o cliente.
9/27/2023 12:57:07	Regular	SIM	Sim	Com muita,demora. Na zona Rural o atendimento é muito ruim.Temos que esperar muito	Sim		Não	Devido a demora no artendimento ao cliente
9/27/2023 15:07:20	Regular	SIM	Não	Pedido de uma ligação trifásica nova a mais de um ano	Sim	Francisco vitelbino Barbosa Nunes -st malhada da onça, Jaguaribe ce	Não	Demora pra atender os projetos de ligação nova
9/27/2023 15:41:19	Péssimo	SIM	Não				Não	Por fica varia vez sem engia por falta manutenções da enel. Pesta serviço. Com as comunidade
9/27/2023 15:47:18	Péssimo	NÃO	Sim	anel vagabuda	Sim	potiretama	Não	não presta pra nada energia porcaria
9/27/2023 18:58:36	Péssimo	SIM	Não		Sim		Não	
9/27/2023 19:54:06	Péssimo	SIM	Não		Não		Não	Cobranças de energia que não existe
10/3/2023 11:07:26	Ruim	NÃO	Sim		Sim		Sim	Muito bom
10/5/2023 14:03:05	Ruim	NÃO	Não	Eles só sabem mentir muito	Sim		Não	Cobra tarifas mais de uma vez, Não investiga as clonagem de conta faz acordo na justiça e não paga.

Gráficos das Respostas

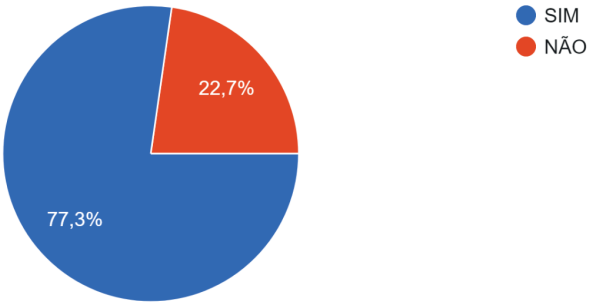
1 - QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS ATUAIS PRESTADOS PELA ENEL CEARÁ

88 respostas



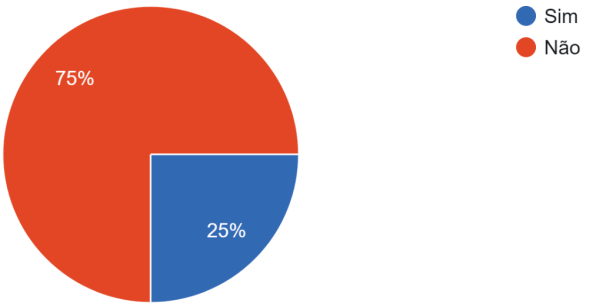
2 - FEZ USO RECENTE DE ALGUM CANAL DE COMUNICAÇÃO DA ENEL CEARÁ (SITE, WHATSAPP, 0800, OUTROS)

88 respostas



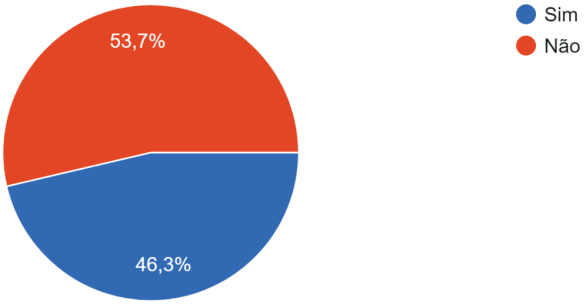
SE SIM, CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA ?

80 respostas



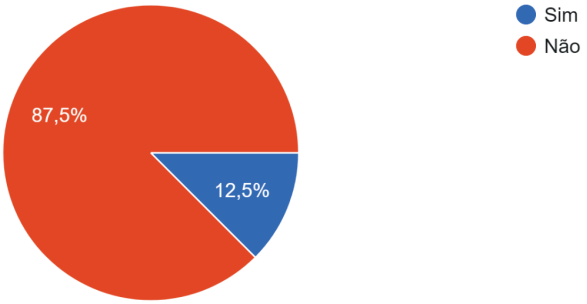
3 - CONHEÇE ALGUM PRODUTOR RURAL COM SOLICITAÇÃO DE NOVA LIGAÇÃO OU DE AUMENTO DE CARGA QUE TENHA ATRASO JUNTO A ENEL CEARÁ?

82 respostas



4 - VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS DA ENEL CEARÁ?

88 respostas





FILIADO À CUT/Dieese/FRUNE

SINDELETRO

LUTANDO JUNTO COM OS TRABALHADORES

Apresentação

O Sindicato dos Eletricitários do Estado do Ceará foi fundado em 14 de maio de 1936. Ao longo de mais de oito décadas, o Sindeletro participa de lutas históricas do setor de eletricidade no estado, como a defesa das estatais, contra a privatização da Coelce e da Eletrobras/Chesf e contra a terceirização desenfreada.

A nossa missão é defender e representar os eletricitários das empresas geradoras, transmissoras e distribuidoras de energia elétrica, bem como das empresas prestadoras de serviço.



Diretoria do Sindeletro em 1988, já no movimento em defesa das estatais e contra a privatização



Ato público no dia da votação da Privatização da Coelce, em 03 de setembro de 1997.



Manifestação pós-privatização contra demissões e terceirizaão, em abril de 2002, na Sede Central da Coelce (Barão de Studart).



Pós privatização, protestos contra mortes.



Greve dos terceirizados da Enel durante Campanha Salarial de 2020.

Informações do Sindeletro sobre atuação da Enel CE

Terceirização

- A baixa qualidade nos serviços prestados pela Enel Ceará está relacionada ao processo de terceirização, que teve início com a privatização da Coelce e se intensificou com a chegada do grupo Enel ao controle da empresa.

- Somente em 1998 (ano da privatização), foram mil demissões sem justa causa. Foi o início de um processo de terceirização desenfreada que perdura até hoje.

- O cenário de terceirização foi sendo construído em meio a demissões de trabalhadores próprios e programas de incentivo à aposentadoria/desligamentos voluntários.

- A terceirização se consolidou na Enel Ceará de tal modo que, nos últimos 10 anos, a empresa manteve uma média de 1.100 trabalhadores próprios para 6.500 trabalhadores terceirizados.

ATUALMENTE

cerca de

1,3 mil

trabalhadores próprios

cerca de

7 mil

trabalhadores terceirizados

52 empresas terceirizadas

Precarização da mão de obra terceirizada

- A falta de fiscalização e de acompanhamento junto às empresas terceirizadas prejudica não somente a garantia de um bom serviço prestado, mas também as condições de trabalho dos trabalhadores terceirizados.

- Historicamente, a terceirização precariza a mão de obra, com baixos salários, péssimas condições de trabalho, pouco treinamento e aumento da insegurança – o que impacta na qualidade do serviço e acaba gerando também um aumento nos índices de acidentes.

- De acordo com levantamento feito pelo Sindeletro, de 1998 a 2021 foram registradas 67 mortes, das quais 54 foram de trabalhadores terceirizados. **Confira o relatório aqui.**

- Constata-se que as empresas terceirizadas não possuem o comprometimento adequado com a qualidade do serviço prestado à população e não são devidamente cobradas pela tomadora do serviço, a Enel. Esse tema é alvo de antigas e constantes denúncias do Sindeletro, que sempre cobra a responsabilização da concessionária.

AÇÕES COLETIVAS CONTRA TERCEIRIZADAS

Movidas a partir de 2012

17 empresas
processadas pelo sindicato

---

pelo menos
8.400 trabalhadores
prejudicados

\+

5 ações coletivas movidas diretamente contra a Enel Ceará estão em andamento

Lucro incompatível com o serviço prestado

- Com a privatização, a Coelce deslocou seu foco: passou a priorizar o lucro em detrimento da qualidade do serviço. Isso pode ser constatado na falta de investimento na ampliação da sua rede de distribuição, na falta de treinamento e no descaso com sua mão de obra terceirizada.

- Fica evidente o contraste: a Enel Ceará é uma das 15 concessionárias que cobram a tarifa mais cara no Brasil (segundo a Aneel), registra lucros milionários (somente em 2022, lucrou R$ 640,57 milhões – aumento de 31,1% comparado a 2021 e o maior em 10 anos), mas é recordista em reclamações no Decon por conta da baixa qualidade no serviço.

- Segundo o Decon (Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor), a Enel Ceará é a empresa com mais reclamações no Estado. Ao longo de 2022, foram registradas 4.410 queixas. A maioria das reclamações está relacionada à falta de energia, contas duplicadas e cobranças indevidas de multas.

CONTRASTE

Enel CE lucrou

R$ 640,57 milhões

em 2022

Enel CE recordista no Decon

4.410 reclamações

registradas em 2022

Insatisfação dos trabalhadores

- A insatisfação não é exclusividade dos consumidores finais. Em levantamento realizado em 2022, durante a campanha salarial dos trabalhadores próprios da Enel Ceará, o Sindeletro apurou que cerca de 84% dos trabalhadores estão insatisfeitos com os salários; 68% afirmam ganhar abaixo do mercado; e mais de 72% afirmam não ser devidamente valorizados pela empresa. **Confira a pesquisa completa aqui.**

- O Sindeletro relata ainda que, a partir da entrada da Enel no comando da Coelce, cresceu a dificuldade nas negociações por melhores condições de trabalho, por salários mais justos, por mais benefícios, etc. Inclusive, deixou-se de ter a presença do Diretor de Recursos Humanos na mesa de negociação com o sindicato, gerando mais óbices no processo negocial.

- Essa insatisfação interna, agravada pela alta exigência por metas, impacta também na qualidade do serviço que chega à população.

PESQUISA COM TRABALHADORES PRÓPRIOS

84%
estão insatisfeitos
com os salários

68%
afirmam ganhar
abaixo do mercado

72%
afirmam não ser devidamente
valorizados pela empresa

Reestatização

O modelo de privatização não obteve sucesso e trouxe problemas para a população e para os trabalhadores da empresa. O Sindeletro defende que a concessão seja revista e a reestatização do serviço seja considerada como a principal alternativa para garantir um serviço de qualidade e acessível para a população.

ABSOLAR
Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica

Energia solar fotovoltaica:

Desafios de conexão à rede da Enel Ceará (COELCE)



Dr. Rodrigo Lopes Sauaia
Presidente Executivo

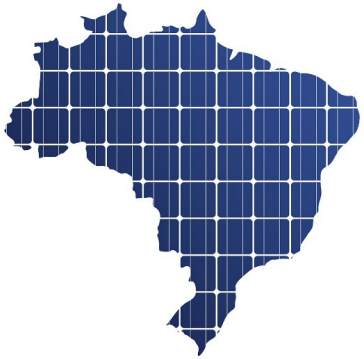
CPI Enel-CE - ALECE

Fortaleza (CE) | 25/10/2023

Nosso trabalho



Representar e promover o setor solar fotovoltaico, armazenamento de energia elétrica e hidrogênio verde no País e no exterior.



Acompanhar o avanço destes mercados no Brasil.



Servir de **ponto de encontro e debate** para o setor.

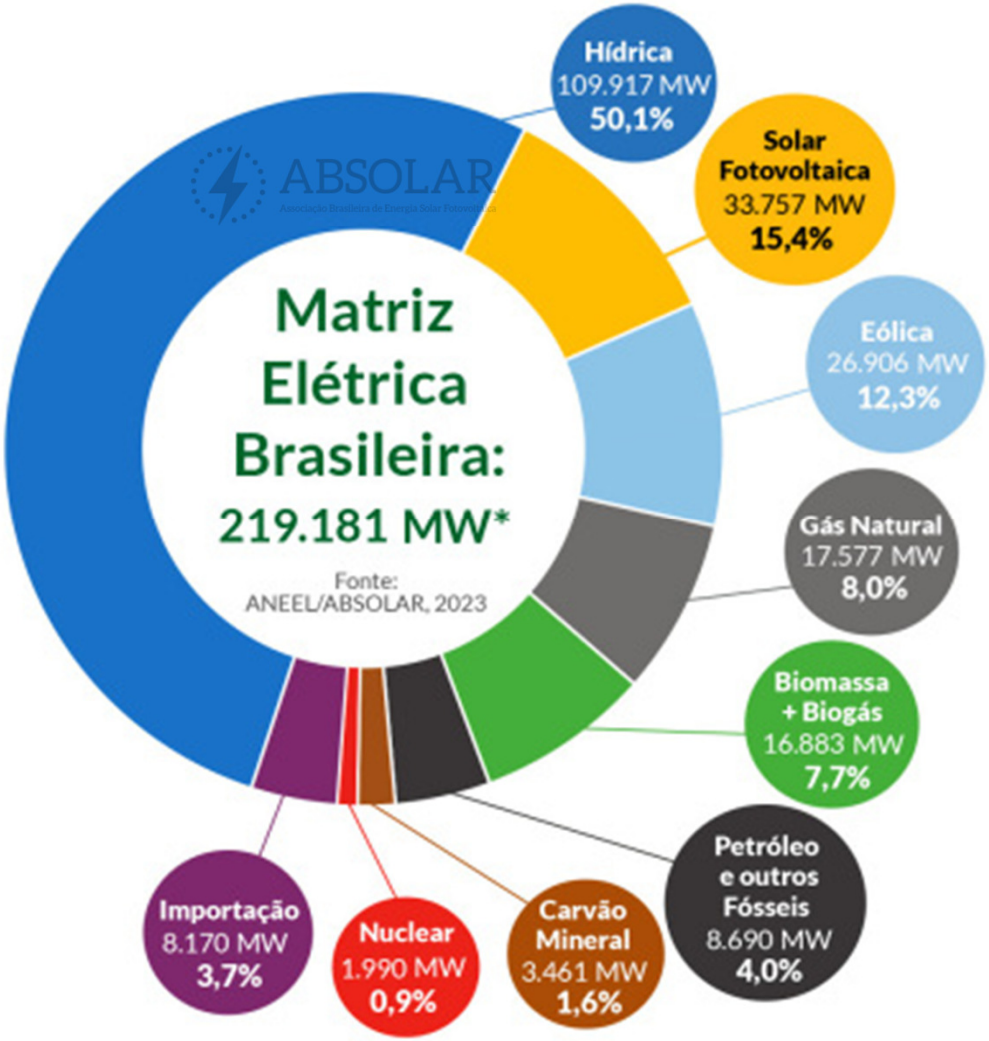
- ✓ Atuação nos **26 estados + DF**.
- ✓ Empresas **nacionais e internacionais**.

ABSOLAR
Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica

Membro co-fundadora
Global Solar Council

Qual a participação de cada fonte na matriz?

Potência instalada em operação no País



Fonte: ANEEL, 2023. Adaptado pela ABSOLAR. Última atualização: 13/09/2023.

* A potência total da matriz não inclui a importação e segue critério aplicado pelo MME, que adiciona, nos valores de capacidade instalada, as quantidades de micro e minigeração distribuída associadas a cada tipo de fonte

Benefícios da solar FV ao Brasil, desde 2012



✓ Mais de **R$ 164,2 bilhões** em novos investimentos.



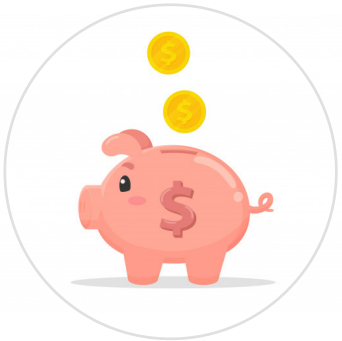
✓ Mais de **33,7 GW** operacionais.



✓ Mais de **1 milhão de novos empregos** acumulados.



✓ Mais de **42,3 milhões de toneladas** de CO_2 evitadas.

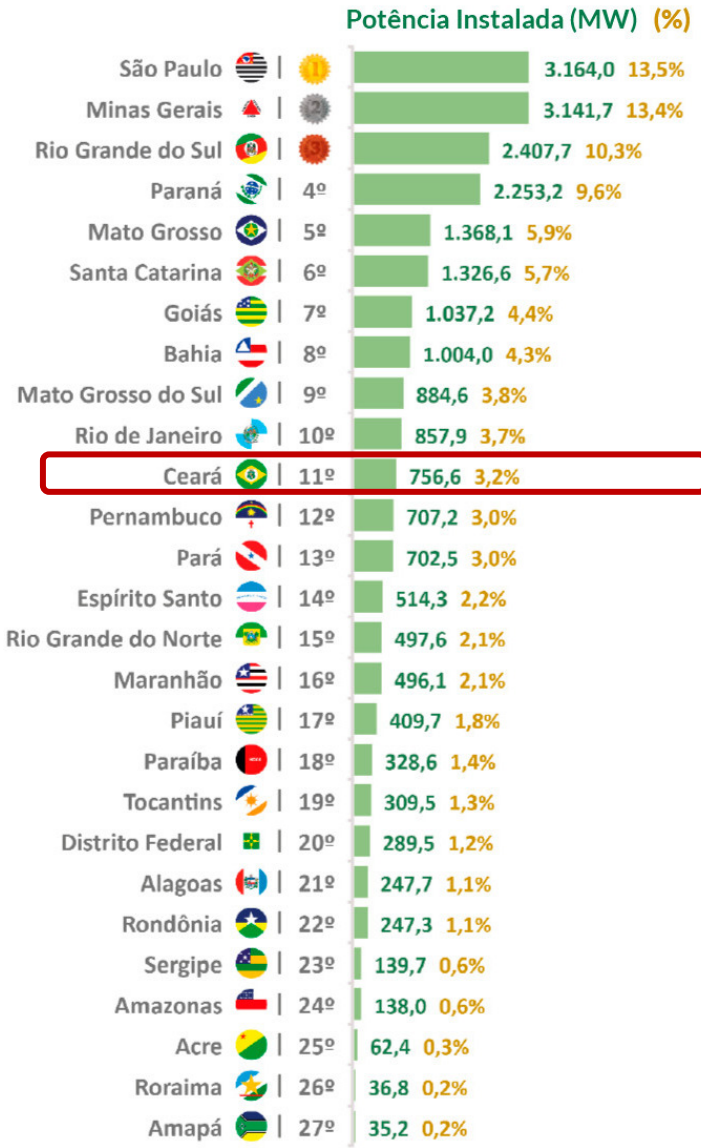


✓ Mais de **R$ 46,7 bilhões** em arrecadação de tributos ao poder público.

Fonte: ABSOLAR, 2023. Última atualização: 13/09/2023.

Geração distribuída solar FV

Ranking estadual do Brasil



CE
11º Lugar
771,2 MW

Fonte: ANEEL, 2023. Adaptado pela ABSOLAR.
Última atualização: 13/09/2023.

Benefícios da solar GDFV ao CE

- A fonte solar fotovoltaica **distribuída** contribui fortemente para o desenvolvimento econômico, social, ambiental, estratégico, energético e elétrico do Ceará.
- **Somos parte da solução!**



771,2 MW de capacidade instalada solar FV no CE.



Mais de R$ 3,9 bilhões em investimentos trazidos ao Estado.



Mais de 23,1 mil novos empregos gerados na região.

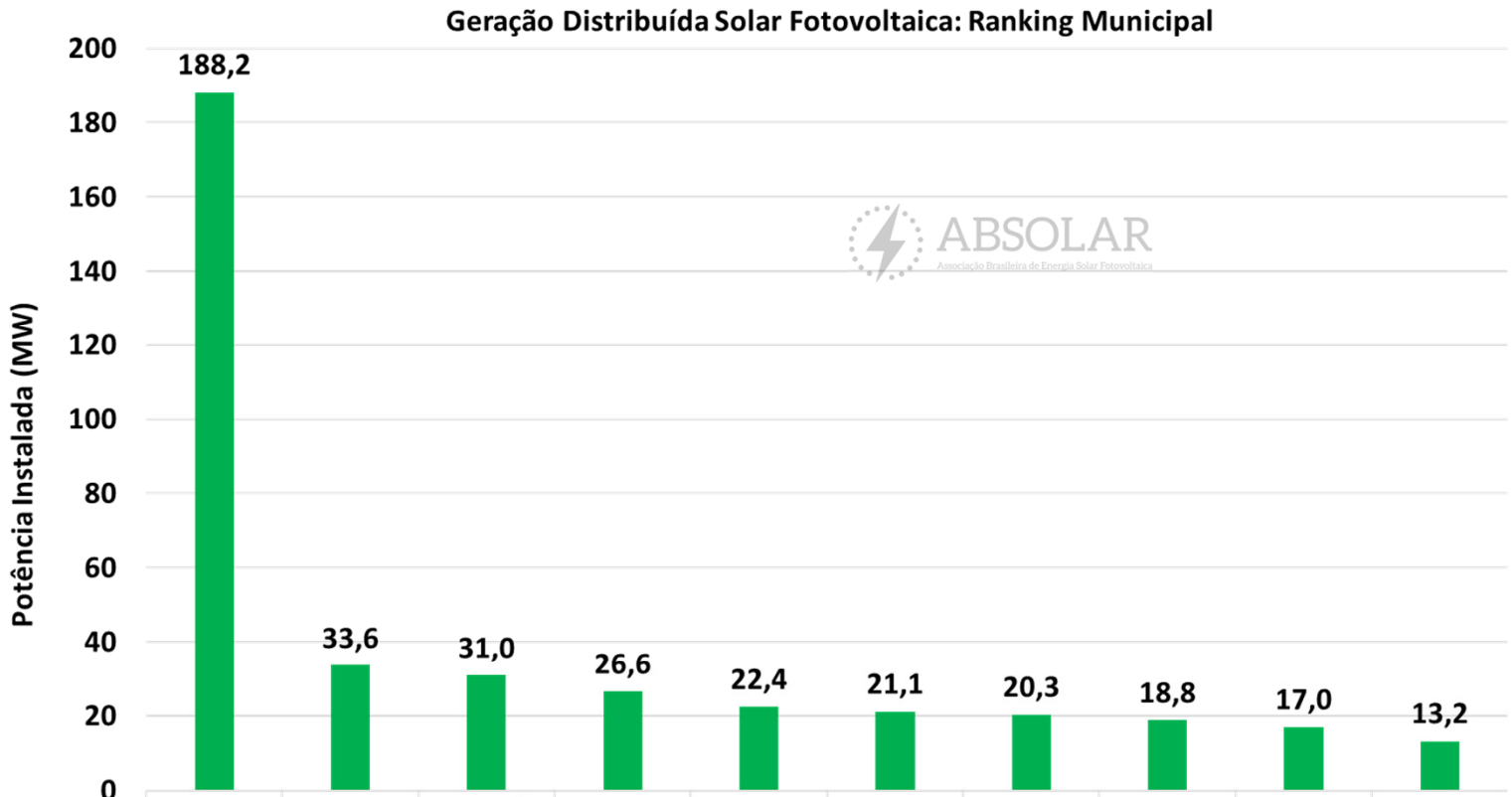


Mais de R$ 1,0 bilhão em arrecadação de tributos ao poder público.

Fonte: ANEEL/ABSOLAR, 2023. Última atualização 13/09/2023.

Geração distribuída solar FV

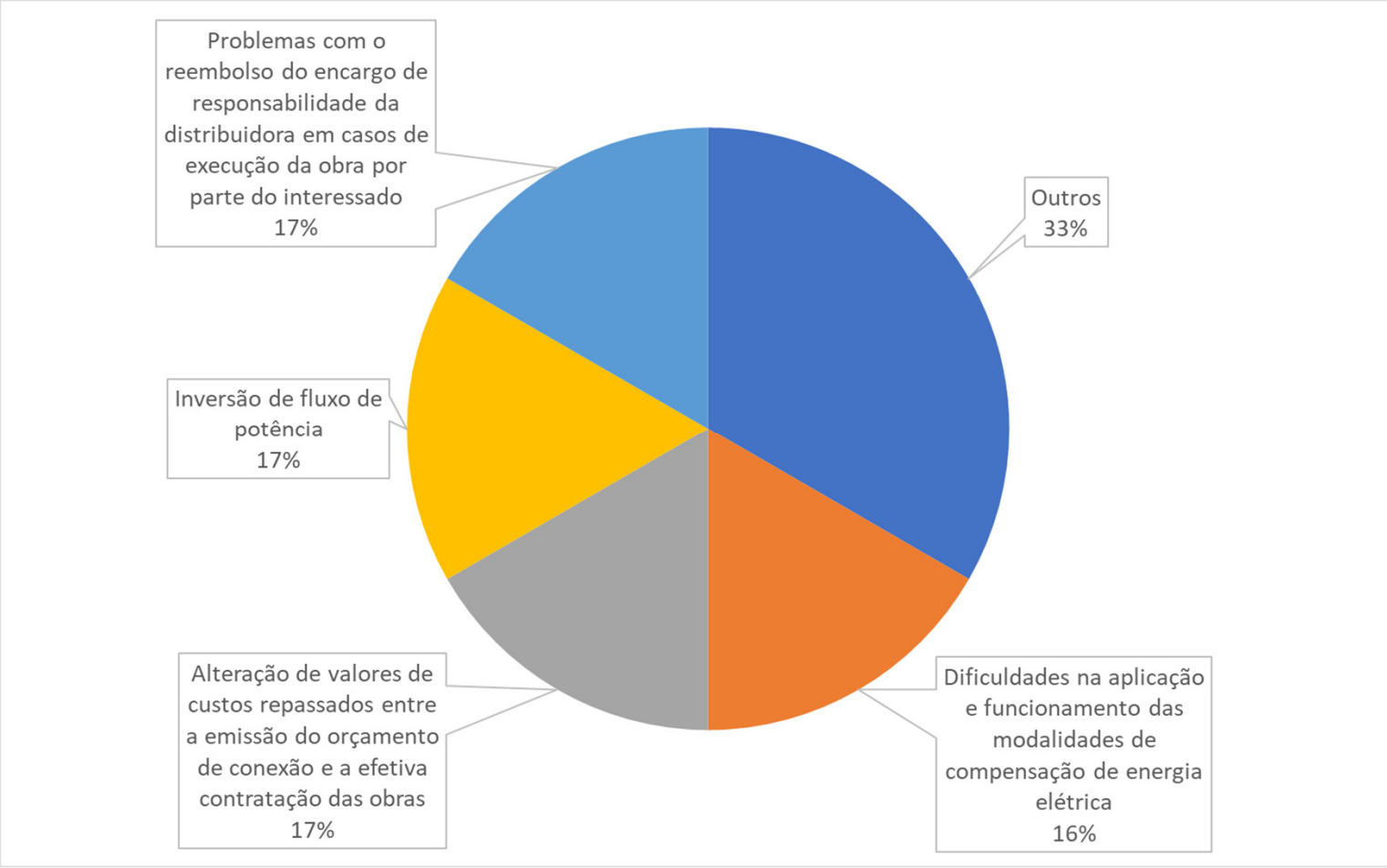
Ranking municipal do CE



	Fortaleza	Eusébio	Juazeiro do Norte	Caucaia	Aquiraz	Maracanaú	Sobral	Iguatu	Russas	Crato
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º
Potência Instalada (MW)	188,2	33,6	31,0	26,6	22,4	21,1	20,3	18,8	17,0	13,2
Porcentagem (%)	24,9%	4,4%	4,1%	3,5%	3,0%	2,8%	2,7%	2,5%	2,2%	1,7%

Fonte: ANEEL/ABSOLAR, 2023. Última atualização: 13/09/2023.

Ouvidoria ABSOLAR



Amostragem total para todo o Brasil: 1783

Fonte: (1) Resultados obtidos a partir dos dados coletados pela ABSOLAR junto ao mercado através de formulário eletrônico. Dados autodeclarados pelos participantes. Não auditados. Dados declarados pelos participantes até o dia 01/10/2023 e com abrangência nacional

Diagnóstico ABSOLAR

Prazos regulatórios não são seguidos pela Enel, orçamentos exorbitantes e ausência de dados técnicos

- 157 projetos represados[1]
- 181,5 MW de potência total[1]
- **R$ 726 milhões** em investimentos **represados**[2]
- **5.445 empregos** estão deixando de ser gerados[3]
- **R$ 2,2 bilhões** que **deixaram** de entrar na **economia local**[4]



ABSOLAR
Brazilian Solar Photovoltaic Energy Association
Co-founding member Global Solar Council

Fonte: (1) Resultados obtidos a partir dos dados coletados pela ABSOLAR junto ao mercado através de formulário eletrônico. Análise não exaustiva. Dados autodeclarados pelos participantes. Não auditados. (2) CAPEX calculado a partir da REN Aneel nº3.171/2023 (R$ 4.000/kW). (3) IRENA (2023). (4) IBGE.

Diagnóstico ABSOLAR

Orçamentos exorbitantes

- Exemplo de projeto de 1 MW
- Custo de implantação do projeto: R$ 4 milhões
- Custo do acessante: R$ 233 milhões
- Prazo de conclusão da obra: 1.825 dias

enel

Orçamento. [redacted]

ARARENDÁ, 23/06/2023

[redacted]
Endereço: [redacted]
Município: ARARENDÁ - CE

Assunto: OBRAS AT/MT
1) OBRA AT: 10000210268 Construção de nova LDA 138kV Sobral V – Araras I em cabo 556 MCM com aproximadamente 59 km de comprimento, além de instalação de novas entradas de linha 138 kV nas subestações Sobral V e Araras
2) OBRA AT: 10000210725 2 Bays de 69kV na SE NVR
3) OBRA AT: 10000210674 Bay de 69kV na SE ARR
4) OBRA AT: 10000210673 Interligações 69kV para Subestação 138/69kV
5) OBRA AT: 10000210271 Construção de aproximadamente 67,5 km de nova LDA 69kV Araras I – Nova Russas C3, em cabo CAL 315mm², além de novos bays de conexão 69kV e MIM nas SED ARU e NVR
6) OBRA AT: 10000210270 Nova Subestação 138kV – 50 MVA em Araras com os bays de 138 kV e 69 kV
7) OBRA AT: 10000210269 Nova Subestação 138kV – 50 MVA em Sobral com os bays de 138 kV e 69 kV
8) OBRA AT: 10000210672 2 Bays de 69kV na SE ARU
9) OBRA AT: 10000210655 Bay de 69kV na SE SBC
10) OBRA AT:10000210713 Construção de aproximadamente 30 km de nova LDA 69kV Nova Russas - Ararendá C2, em cabo CAL 315mm², além de novos bays de conexão 69kV e MIM nas SED NVR e ARR
11) 0023010516 - Extensão de Rede de Distribuição MT 13.8 Kv

Prezado (a) Senhor (a),

Conforme solicitação de V.Sa. informamos que concluímos o estudo das condições técnicas e comerciais necessárias para atender seu pedido, localizado na [redacted] PARAMBU - CE e cujos resultados transcrevemos a seguir.

1. OBRA A SER REALIZADA

1) OBRA AT: 2022000096 - Nova SED 69/13,8 kV (16MVA) localizada em terreno próximo ao local do empreendimento para atendimento ao cliente em MT
2) OBRA AT: 2022000097- Construção de aproximadamente 34,7 km de LDA 69kV, em cabo CAL 315mm², até a SED Parambu
3) OBRA AT: 2022000098-Instalação de entrada de linha com bay e MIM 69kV na SED Parambu e demais adequações necessárias
4) 0023010717- Extensão de Rede de Distribuição MT 13.8 kV

2. CUSTO TOTAL DA OBRA

O custo da obra importa no valor de R$ 351.537.550,77
Encargo de Responsabilidade da ENEL, ERD = R$ 909.721,04
Encargo de Reserva de Capacidade, ERC = R$ 33.802.311,43
Outros descontos = R$ 83.838.285,61
Valor a pagar pelo interessado (ver orçamento resumo), VP = **R$ 232.987.232,69**

Informativo da Ouvidoria da ANEEL 09/2023

Brasil - Ranking das Reclamações por Distribuidora

Distribuidora	Densidade	% Var. Densidade	Rank.	Var. Rank.	Qtde.	% Var. Qtde.	Evolução
Enel RJ	66,90	-19,69%	1	0	17.474	-23,17%	
Light	53,83	-20,32%	2	0	21.232	-23,34%	
CEEE Equatorial	49,15	19,32%	3	0	9.046	22,31%	
Enel CE	25,34	-14,26%	4	2	9.542	-14,55%	
Cemig	24,14	-3,86%	5	7	20.517	-4,43%	
Equatorial PI	23,62	-16,82%	6	3	3.351	-11,98%	
Neoenergia Coelba	23,13	-21,52%	7	0	14.671	-21,23%	
Neoenergia Brasília	22,70	-39,38%	8	-4	2.571	-38,95%	
Enel SP	22,64	-37,35%	9	-4	17.552	-36,63%	
Equatorial GO	20,93	-27,46%	10	-2	6.591	-27,91%	

A Enel-CE aparece como a 4ª no ranking de reclamações da ANEEL. Subiu duas posições desde o último levantamento e é a primeira da região Nordeste em número de reclamações.

ABSOLAR Brazilian Solar Photovoltaic Energy Association — Co-founding member Global Solar Council

Fonte: Informativo da Ouvidoria: Brasil e Regiões: ANEEL, Setembro de 2023. Disponível em: https://biblioteca.aneel.gov.br. Acesso em: 23/10/2023.

Nossos associados

Acesse nosso site e confira a lista completa de associados!

www.absolar.org.br/nossos-associados

Fale com a gente!

(11) 3197-4560 | (11) 98943-4499

associativo@absolar.org.br



Seja um associado ABSOLAR!

Venha somar forças conosco!



www.absolar.org.br/nossos-associados/beneficios-dos-associados/
associativo@absolar.org.br

ABSOLAR
Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica

Membro co-fundadora
Global Solar Council

Muito obrigado pela atenção!

Agradecimentos especiais à Assembleia Legislativa do Estado do Ceará pela abertura ao diálogo.



Dr. Rodrigo Lopes Sauaia
Presidente Executivo
+55 11 3197 4560
absolar@absolar.org.br

ABSOLAR
Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica

ABSOLAR_Brasil

ABSOLARBrasil

Fala, ABSOLAR

absolaroficial

ABSOLAR

www.absolar.org.br

TIMBRE

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
Av. Eng. Domingos Ferreira, 1967, Empresarial Souza Melo Tower
Boa Viagem, Recife-PE, CEP 51111-021, (+5581) 2102-2000

OFÍCIO Nº 639/2024/DFIN/SUDENE

Recife, 05 de março de 2024.

À
Sua Excelência o Senhor Deputado Fernando Santana
Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito
Avenida Desembargador Moreira, 2807
Dionísio Torres
Fortaleza - CE
CEP 60170-900

Assunto: Comissão Parlamentar de Inquérito - solicitação de informações

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 59336.000443/2024-37.

Excelentíssimo Senhor Deputado.

Em atenção à solicitação presente nos Ofícios nºs 01 e 02/2024, de 6 e 28 de fevereiro de 2024, respectivamente, por meio dos quais V.Exa. solicita a esta Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE o envio de informações detalhadas acerca das renúncias fiscais e descontos concedidos à ENEL Distribuição Ceará ao longo dos últimos 10 anos, bem como informar se houve a suspensão e não renovação desse benefício fiscal, ao tempo em que encaminha convite ao Diretor de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos desta Autarquia, temos a informar que:

a) as informações detalhadas acerca das renúncias fiscais e descontos concedidos à ENEL Distribuição Ceará que ora estão sendo encaminhadas referem-se ao período de 2012 até o ano de 2021, tendo em vista que os dados do exercício de 2022 não estão disponíveis, uma vez que ainda estão sendo analisados;

b) a respeito do pedido quanto à suspensão e não renovação desse benefício fiscal, concedido no ano de 2016, cuja fruição terminará em 31.12.2025, informamos que a SUDENE não concede ou suspende benefícios fiscais, senão que enquadra requerimento de possíveis elegíveis em atividades classificadas como prioridade e remete tal informação à Receita Federal do Brasil - RFB, que, em nome da União, concede ou suspende os referidos instrumentos fiscais-tributários.

Atenciosamente,

HEITOR RODRIGO PEREIRA FREIRE
Diretor de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos

logotipo Documento assinado eletronicamente por **Heitor Rodrigo Pereira Freire, Diretor de Gestão de Fundos e Incentivos e de Atração de Investimentos**, em 05/03/2024, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

QRCode Assinatura A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.sudene.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0629123** e o código CRC **6CA65EFB**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 59336.000443/2024-37 SEI nº 0629123

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE – SUDENE
DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS E INCENTIVOS E DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTO

FICHA DE ENCAMINHAMENTO PARA APROVAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE EM CUMPRIMENTO AS DISPOSIÇÕES CONSTANTES DO ARTIGO 9º DO DECRETO 64.214/69

☐ NÃO UTILIZAÇÃO	☐ INCORPORAÇÃO	☐ ABSORÇÃO DE PREJUIZO	☒ RESERVA
EMPRESA:	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE		
ENDEREÇO SEDE:	RUA PADRE VALDEVINO, Nº 150 - CENTRO	C.N.P.J: 07.047.251/0001-70	
MUNICÍPIO:	FORTALEZA	UF: CE	CEP: 60.135-040

UNIDADES INCENTIVADAS EM: FORTALEZA - CE

DECLARAÇÃO		PROCESSO	CÓDIGO DA PASTA	RESERVA (*)	
NUMERO	ANO	NÚMERO		VALOR TOTAL EM R$	ANO CALENDARIO
391	2016	59301.001049/2003-99	C-1258 VOL. II	R$ 348.202.386,20	2010, 2011, 2012, 2013, 2014

DETALHAMENTO DAS **RESERVAS**: ANO CALENDÁRIO / VALOR / PÁG. DO PROCESSO (DIPJ)

2010 R$ 91.278.172,30 Fl. 812	2011 R$ 77.818.406,85 Fl. 859	2012 R$ 33.682.689,92 Fl. 905	2013 R$ 60.519.511,93 Fl. 954	2014 R$ 84.903.605,20 Fl. 1047	

ATIVIDADE INCENTIVADA

DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

NATUREZA DO EMPREENDIMENTO: INFRAESTRUTURA - ENERGIA, ART. 2º, INCISO I, DO DECRETO Nº 4.213/2002.

A Coordenação de Incentivos Especiais

Tendo a empresa comprovado, às fls 801 a 1210 deste processo, ter constituido reserva contábil com recursos de incentivos fiscais de redução do IR, recomendamos a emissão da Declaração de Regularidade.

Em, 13 / 12 / 2016

MDRFarias
Marília Dália Regueira de Farias
Matr.SIAPE-2128974 JGES

OBS:

1) A empresa apresentou documentação comprobatória, para fins de cumprimento do art. 9º do Decreto 64.214/69, sob protocolo nº.
59334.001646/2016-51 em 18/08/2016 fl. 801
59334.002187/2016-22 em 07/10/2016 fl. 1135
59334.002729/2016-67 em 29/11/2016 fl. 1202

2) A última declaração foi emitida sob o nº 0107/2007 referente ao periodo de 2003 a 2006.

Após revisão da Análise do pleito da empresa em questão, referente ao cumprimento do disposto no art. 9º do Decreto nº 64.214/69, recomendamos a emissão da Declaração de Regularidade.

Em, 14/12/2016

Ilena Maria Lucena Vilas
Coordenadora de Incentivos Especiais

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS E INCENTIVOS E DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS
COORDENAÇÃO DE INCENTIVOS ESPECIAIS

COORDENAÇÃO DE INCENTIVOS ESPECIAIS · SUDENE · Fls. 1212 Rubrica

Declaração Nº 397/2016

Cumprimento, junto à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, das exigências que se refere o art. 9º do Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969, alterados pelo art.19, § 3º do Decreto-lei nº 1.598/77, artigo 195-A da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007, que alterou a Lei nº 6.404/76.

Empresa - COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ-COELCE
CNPJ Nº - 07.047.251/0001-70
Unidades Incentivadas em: Fortaleza - CE

Valor em Reserva	Ano – Calendário
R$ 91.278.172,30	2010
R$ 77.818.406,85	2011
R$ 33.682.689,92	2012
R$ 60.519.511,93	2013
R$ 84.903.605,20	2014

Valor da Reserva - R$ 348.202.386,20

Atividade objeto do incentivo – Distribuição de energia
Natureza do Empreendimento – Infraestrutura - Energia, Conforme Art. 2º, Inciso I, do Decreto nº 4.213/2002

Declaramos, para fins de prova junto à Secretaria da Receita Federal, que a empresa encontra-se em pleno gozo do benefício concedido nos termos dos artigos 13 e 14, da Lei n.º 4.239, de 27 de junho de 1963, modificado pelo artigo 35 da Lei nº 5.508, de 11 de outubro de 1968 e pela Lei nº 7450, de 23 de dezembro de 1985, regulamentada pelo Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969 e Decreto nº 94.075, de 05 de março de 1987, cumpriu, junto à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, as exigências que se refere o art. 9º do Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969, alterados pelo art.19, § 3º do Decreto-lei nº 1.598/77 artigo 195-A da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007, que alterou a Lei nº 6.404/76.

Recife, 15 de dezembro de 2016.

Ilena Maria Lucena Villas
Coordenadora de Incentivos Especiais
SUDENE

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
DIRETORIA DE GESTÃO DE FUNDOS E INCENTIVOS E DE ATRAÇÃO DE INVESTIMENTOS
COORDENAÇÃO DE INCENTIVOS ESPECIAIS

Declaração Nº 140/2017

Cumprimento, junto à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, das exigências que se refere o art. 9º do Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969, alterados pelo art.19, § 3º do Decreto-lei nº 1.598/77, artigo 195-A da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007, que alterou a Lei nº 6.404/76.

Empresa: **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE**
CNPJ Nº - **07.047.251/0001-70**

Unidades Incentivadas em: Fortaleza - CE

Valor em Reserva	Ano – Calendário
RS 72.832664,18	2015

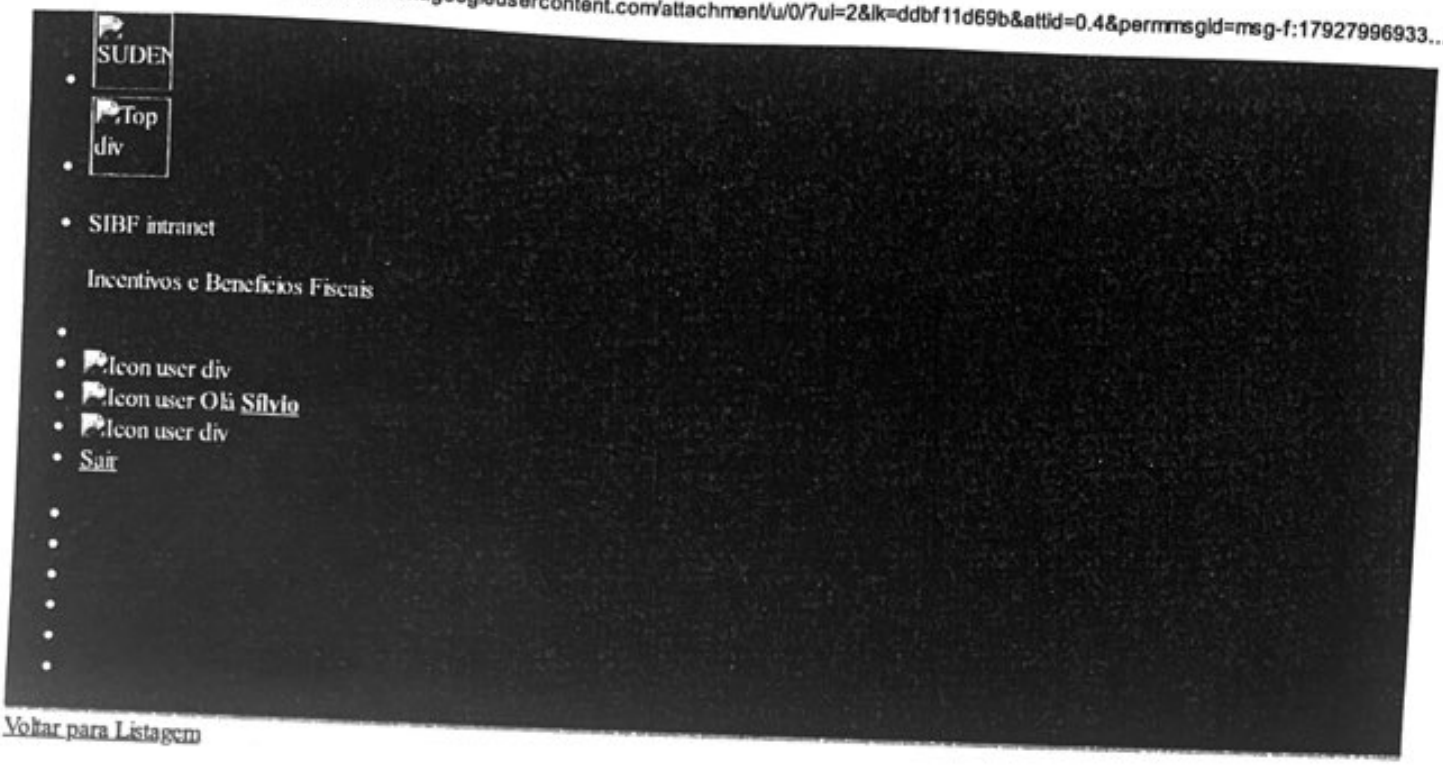
Valor da Reserva - RS RS 72.832664,18

Atividade objeto do incentivo: Distribuição de Energia Elétrica
Natureza do Empreendimento: Infraestrutura – Energia Conforme Art. 2º, Inciso I, do Decreto nº 4.213/2002.

Declaramos, para fins de prova junto à Secretaria da Receita Federal, que a empresa encontra-se em pleno gozo do benefício concedido nos termos dos artigos 13 e 14, da Lei n.º 4.239, de 27 de junho de 1963, modificado pelo artigo 35 da Lei nº 5.508, de 11 de outubro de 1968 e pela Lei nº 7450, de 23 de dezembro de 1985, regulamentada pelo Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969 e Decreto nº 94.075, de 05 de março de 1987, cumpriu, junto à Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste – SUDENE, as exigências que se refere o art. 9º do Decreto nº 64.214, de 18 de março de 1969, alterados pelo art.19, § 3º do Decreto-lei nº 1.598/77 artigo 195-A da Lei nº 11.638, de 28 de dezembro de 2007, que alterou a Lei nº 6.404/76.

Recife, 12 de maio de 2017

Ileda Maria Lucena Villas
Coordenadora de Incentivos Especiais
SUDENE



Voltar para Listagem

DAIF: 2020 - Original

M6X2X3 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Jorge Montarroyos Espindola

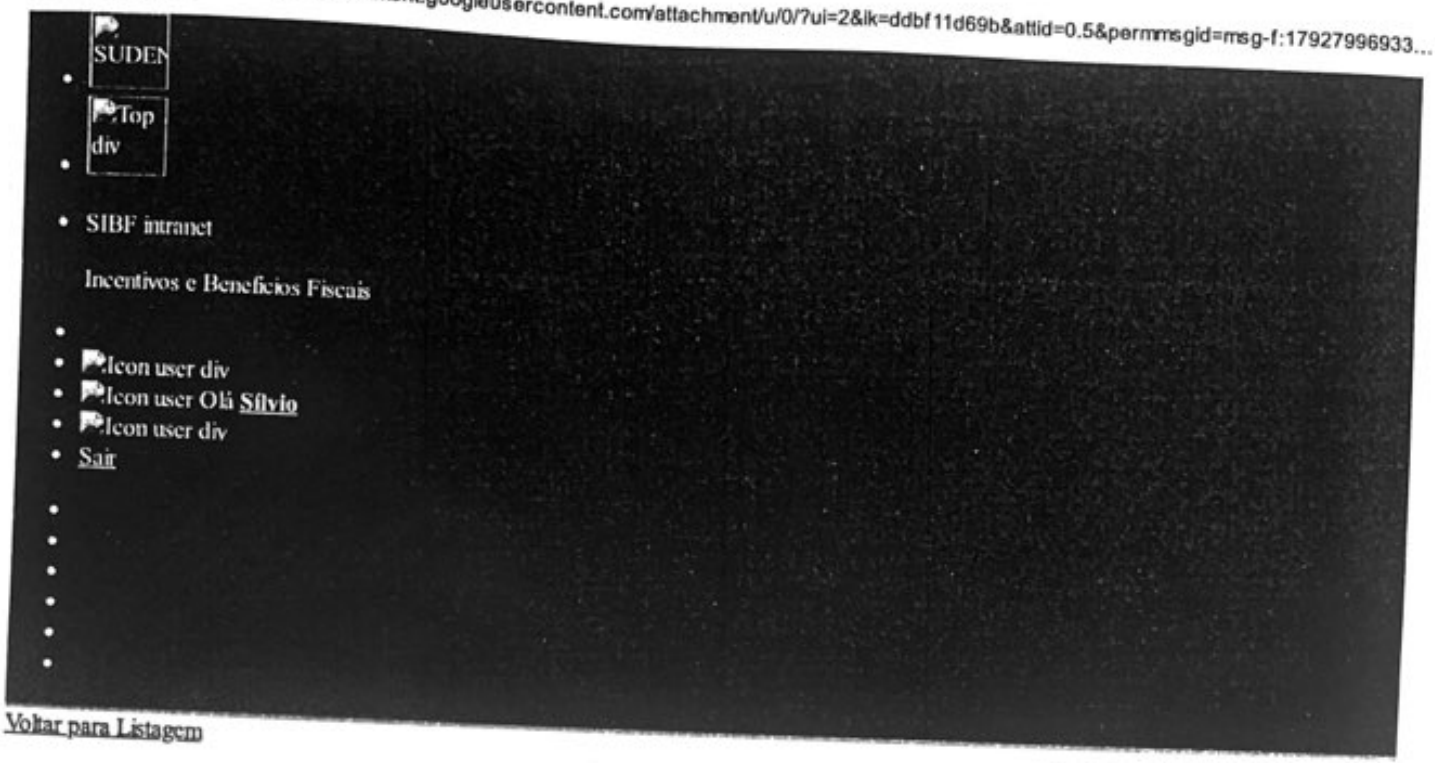
- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2020 a 31/12/2020

Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))		**Total**
Isenção (ECF 15)	0,00	
Redução (ECF 50)	46.080.594,59	
Total		**46.080.594,59**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))		**Total**
Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	46.080.594,59	
Total		**46.080.594,59**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas



Voltar para Listagem

DAIF: 2019 - Original

W6V4S2 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Marília Dália Regueira de Farias

- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2019 a 31/12/2019

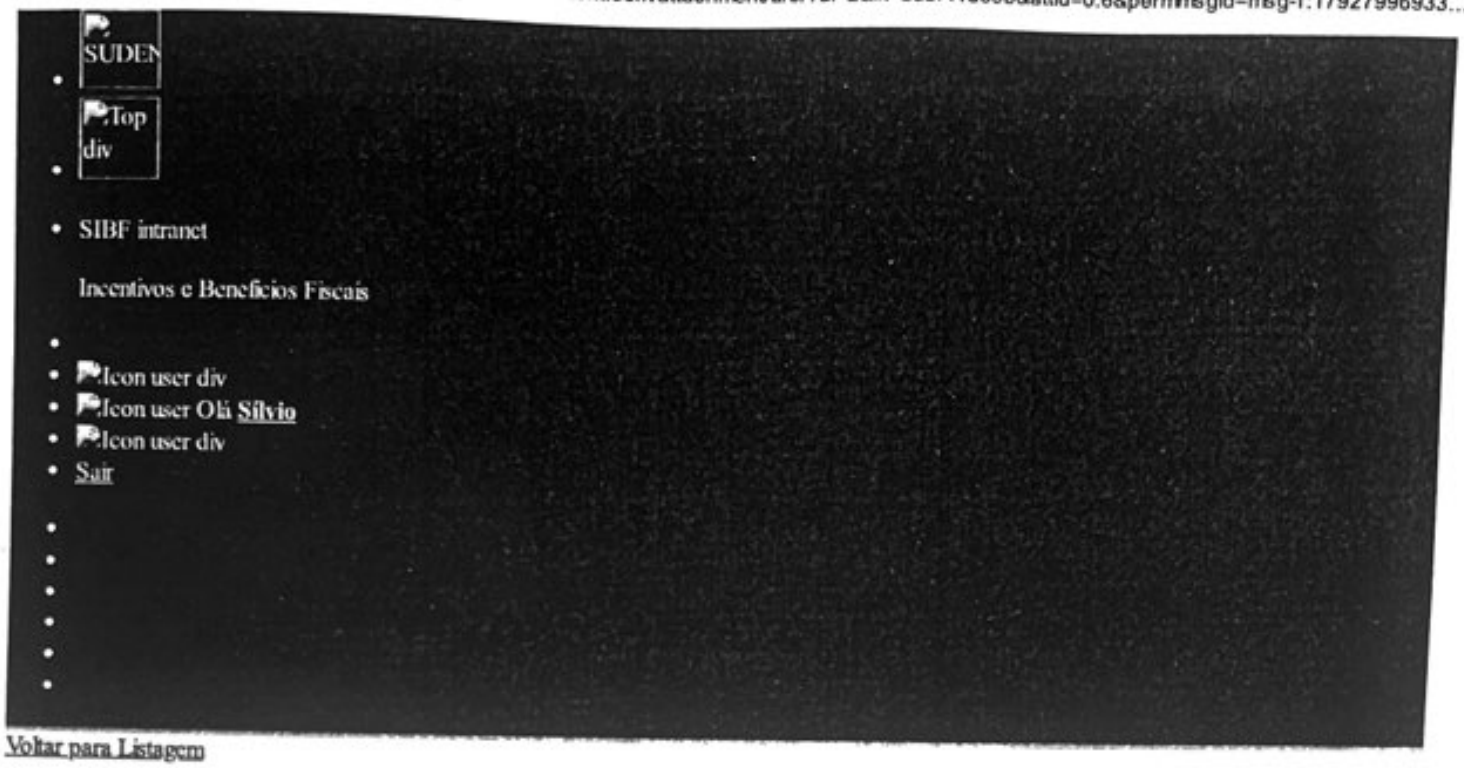
Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))

Isenção (ECF 15)	0,00	**Total**
Redução (ECF 50)	74.272.236,33	
Total		**74.272.236,33**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))

Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	74.272.236,33	**Total**
Total		**74.272.236,33**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas



Voltar para Listagem

DAIF: 2018 - Original

T6U6N5 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Jorge Montarroyos Espíndola

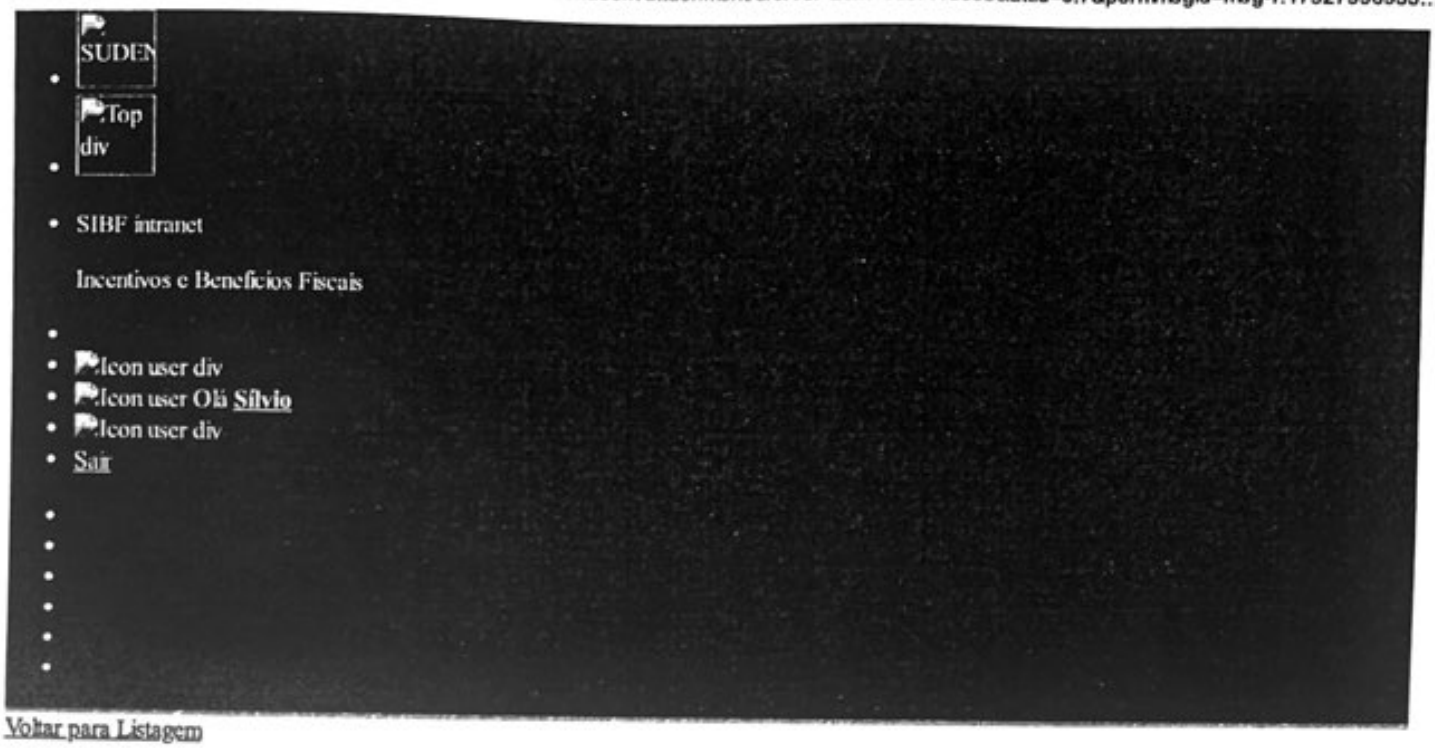
- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2018 a 31/12/2018

Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))		**Total**
Isenção (ECF 15)	0,00	
Redução (ECF 50)	72.208.707,69	
Total		**72.208.707,69**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))		**Total**
Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	72.208.707,69	
Total		**72.208.707,69**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas



Voltar para Listagem

DAIF: 2021 - Original

K3L2U5 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Marilia Dália Regueira de Farias

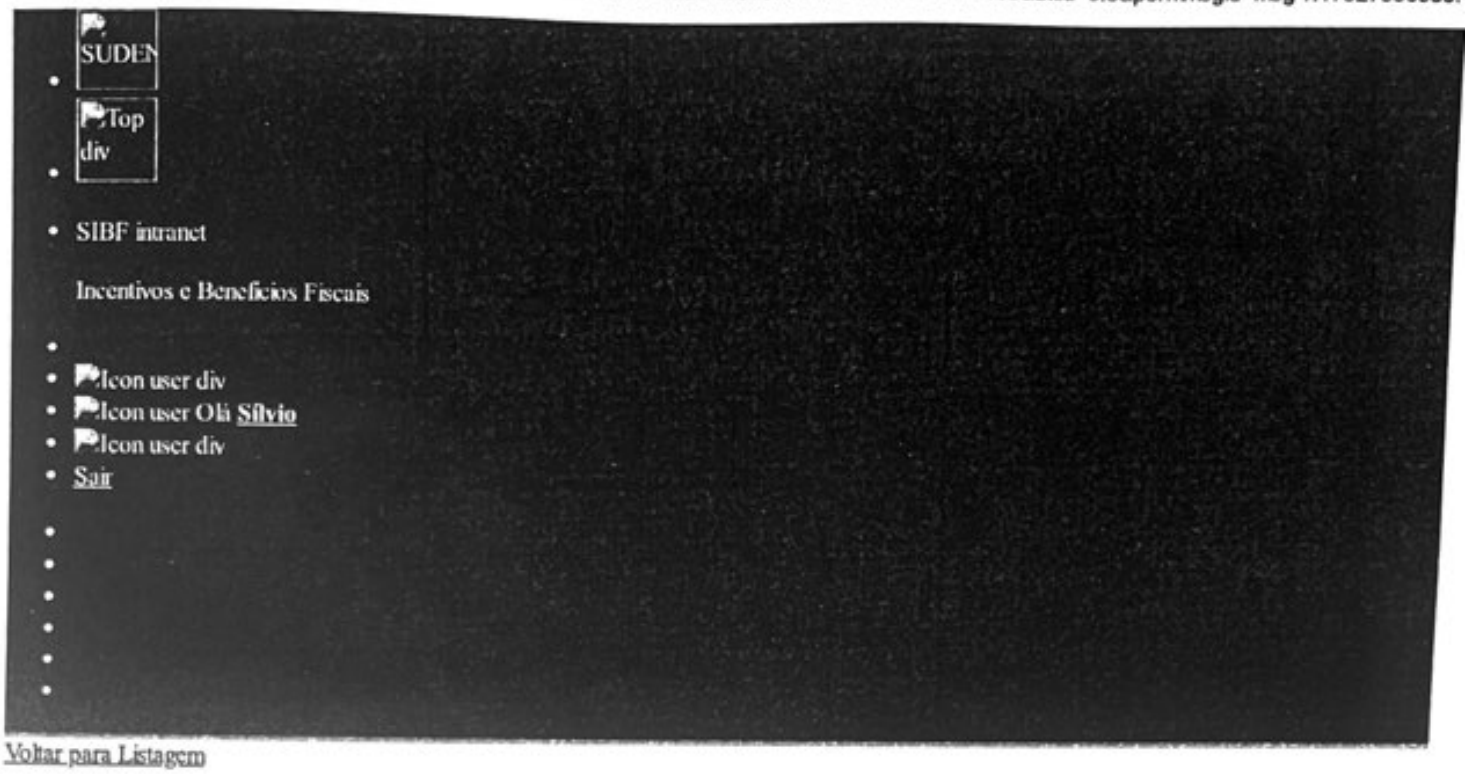
- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2021 a 31/12/2021

Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))		**Total**
Isenção (ECF 15)	0,00	
Redução (ECF 50)	33.614.395,23	
Total		**33.614.395,23**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))		**Total**
Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	33.614.395,23	
Total		**33.614.395,23**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas



Voltar para Listagem

DAIF: 2016 - Original

P9X0Y6 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Jorge Montarroyos Espindola

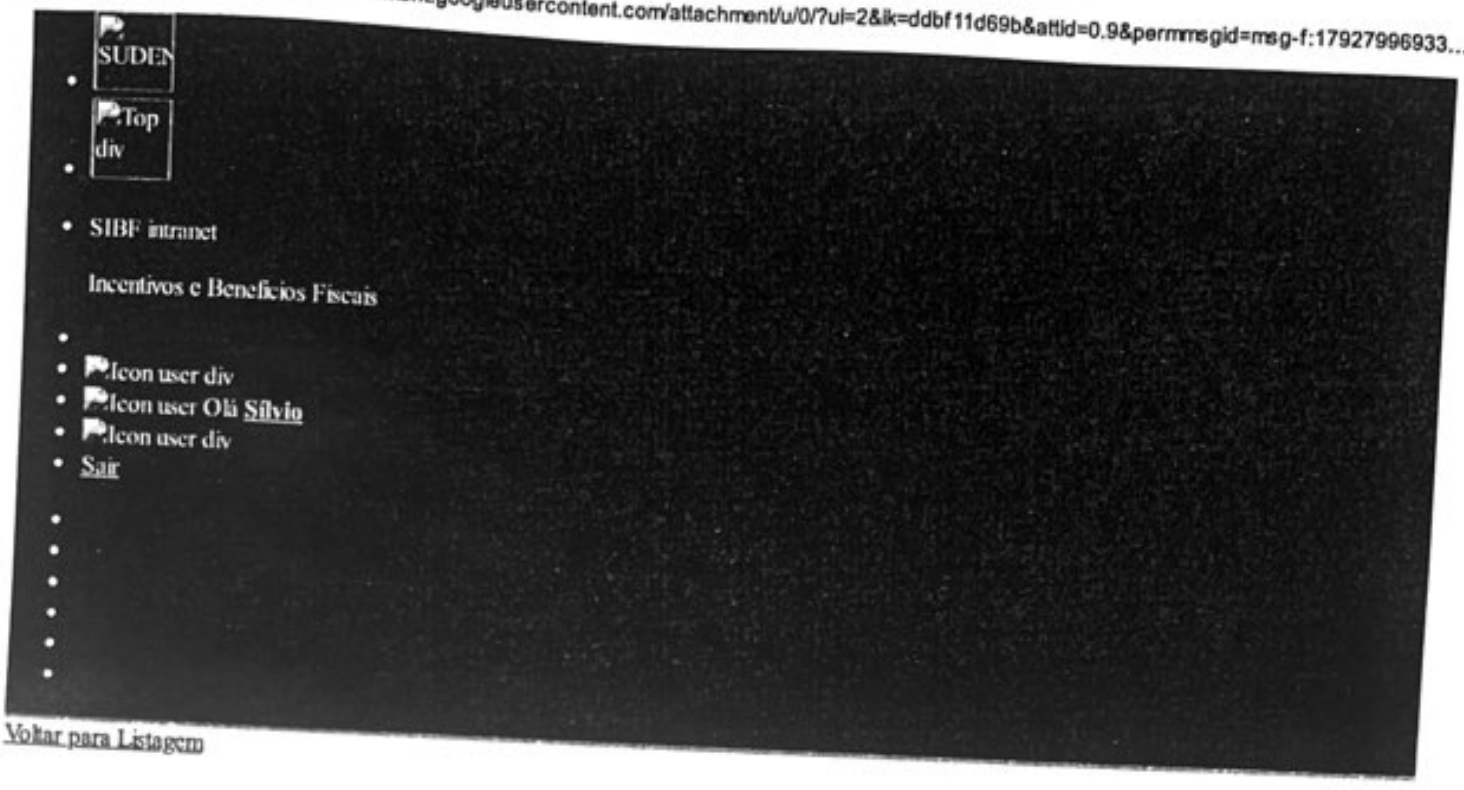
- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2016 a 31/12/2016

Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))		**Total**
Isenção (ECF 15)	0,00	
Redução (ECF 50)	83.011.637,64	
Total		**83.011.637,64**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))		**Total**
Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	83.011.637,64	
Total		**83.011.637,64**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas



Voltar para Listagem

DAIF: 2017 - Original

T8C5H8 - Finalizada

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - 07.047.251/0001-70

Analista(s): Marilia Dália Regueira de Farias

- Dados Gerais
- Documentação
- Lucro
- Incentivo Apurado
- Apuração IRPJ
- Lançamentos Contábeis
- Análise
- Relatórios

Incentivo Fiscal Apurado ECF - Período 01/01/2017 a 31/12/2017

Cálculo da isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real ((Registro N610))

Isenção (ECF 15)	0,00	**Total**
Redução (ECF 50)	95.877.913,68	
Total		**95.877.913,68**

Apuração do IRPJ com base no Lucro Real ((Registro N630))

Isenção e Redução do Imposto. (ECF 17)	95.877.913,68	**Total**
Total		**95.877.913,68**

Esclarecimento sobre as divergências apresentadas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

Programa de Investimentos Especiais - PIE

Coordenadoria de Energia e Telecomunicações - COETE

Obras Autorizadas e não Concluídas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA





STATUS DA OBRA	QUANTIDADE DE ORÇAMENTOS/OBRAS	VALOR
EM EXECUÇÃO(*)	21	20.451.317,00
AGUARDANDO PROGRAMAÇÃO(**)	34	120.122.796,38
COM PENDÊNCIAS	14	58.637.580,11
CANCELADA	2	432.362,14
RECENTES	2	853.354,70
TOTAL	73	200.497.410,33

(*) Tempo médio em execução de obra: 2 anos
(**) Tempo médio aguardando programação: 1,5 anos

Em Execução

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
1	FORTALEZA	REMOÇÃO/DESLOCAMENTO REDE 13,8KV PARA DUPLICAÇÃO DA AV SARGENTO HERMINIO, TRECHO ENTRE RUAS OLAVO BILAC E PADRE ANCHIETA	R$ 2.654.151,50	6/9/2018	5 ano(s), 3 mes(es) e 1 dia(s)	23/11/2023 - TRECHO SUBTERRÂNEO 100%. PENDENTE REMOÇÃO DE REDE AÉREA COM REDE COMPARTILHADA. EM AVANÇO CONFORME FRENTE DE SERVIÇO LIBERADA.
2	FORTALEZA	REMOÇÃO DE INTERFERÊNCIAS DE REDE DE 69KV PARA IMPLANTAÇÃO DA PASSARELA VICENTE LINHARES	R$ 404.961,26	6/1/2020	3 ano(s), 11 mes(es) e 1 dia(s)	23/11/2023 - IMÓVEIS DESAPROPRIADOS
3	ITAREMA	REMOÇÃO DE POSTES EXISTENTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODVIA CE 085 NO TRECHO ITAREMA E ACARAÚ	R$ 320.254,09	25/6/2021	2 ano(s), 5 mes(es) e 12 dia(s)	23/11/2023 - EM REPLANEJAMENTO DO CRONOGRAMA PARA ENTRAR EM LINHA - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023
4	IRAUÇUBA	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 173, NO TRECHO: ENTR. BR 222 - MISSI - BROTAS	R$ 1.142.091,11	2/12/2021	2 ano(s), 0 mes(es) e 5 dia(s)	23/11/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023
5	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTES DO TRECHO II ENTRE AV FERNANDES TÁVORA E A AV OSÓRIO DE PAIVA AO LONGO DO RIO MARANGUAPINHO NA MARGEM ESQUERDA PARA CONSTRUÇAO DA VIA PAISAGÍSTICA QUE ATENDERÁ A URBANIZAÇÃO DO RIO MARANGUAPINHO	R$ 471.819,58	28/12/2021	1 ano(s), 11 mes(es) e 9 dia(s)	28/06/2023 - HOUVE 08 PROGRAMAÇÕES PARCIAIS ATÉ O MOMENTO NO MÊS DE JUNHO, COM UMA PROGRAMAÇAO PREVISTA PARA O DIA 30/06 - AGUARDANDO O CALENDÁRIO DO MÊS DE JULHO - 19/07/2023 - 03 PROGRAMAÇÕES PREVISTAS, DIAS 10, 12 E 14/07; 30/10/2023 - SEM AVANÇO
6	JUAZEIRO DO NORTE	OBRAS DE SUPORTE DE INFRAESTRUTURA ELÉTRICA NECESSÁRIAS PARA ATENDER O TELEFÉRICO DE JUAZEIRO DO NORTE	R$ 423.962,23	3/2/2022	1 ano(s), 10 mes(es) e 4 dia(s)	28/06/2023 - HOUVE PROGRAMAÇÃO NO DIA 21/05 - AGUARDANDO O CALENDÁRIO, PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO - 19/07/2023 – 01 PROGRAMAÇÃO PREVISTA PARA O DIA 30/07. 23/11/2023 - CARGA JÁ ATENDIDA - PREVISÃO DE CONCLUSÃO EM NOV/2023
7	JAGUARETAMA	REDE DE ENERGIA ELÉTRICA TRIFÁSICA, TENDO INÍCIO NO RIACHO DO JUIZ (FAZENDA CHICO BORGES) ATÉ A PEDRA REDONDA, NA ZONA RURAL DO MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA - ETAPA I	R$ 3.467.987,47	30/3/2022	1 ano(s), 8 mes(es) e 7 dia(s)	23/11/2023 - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
8	MISSÃO VELHA	DESLOCAMENTO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE-293, NO TRECHO: MISSÃO VELHA - ENTR. BR 116	R$ 546.637,73	3/5/2022	1 ano(s), 7 mes(es) e 4 dia(s)	23/11/2023 - EM REPLANEJAMENTO DO CRONOGRAMA PARA ENTRAR EM LINHA (OPERAÇÃO ESTUDANDO TRANSFERÊNCIA DE CARGA) - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
9	FORTALEZA	REMOÇÃO OU REMANEJAMENTO DOS POSTES EXISTENTES QUE VENHAM A INTERFERIR NA EXECUÇÃO DA OBRA DE URBANIZAÇÃO DO DENDÊ, NAS SEGUINTES VIAS: AV. CONTORNO, AV. VALMIR PONTES / RUA CORVINA, RUA LUCAS FRANCISCO ANTÔNIO E RUA DO COMÉRCIO	R$ 162.521,77	26/7/2022	1 ano(s), 4 mes(es) e 11 dia(s)	28/06/2023 - HOUVE PROGRAMAÇÕES PARCIAIS NOS DIAS 05 E 13/06. REDES COMPARILHADAS REMANESCENTES NO LOCAL. SEINFRA CIENTE. 30/10/2023 - SEM AVANÇO
10	QUIXADÁ	MUDANÇA FASE DE MONOFÁSICO PARA TRIFÁSICO COMUNIDADE: BOM JARDIM	R$ 39.708,78	26/7/2022	1 ano(s), 4 mes(es) e 11 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÃO PREVISTA PARA O MÊS DE OUTUBRO; 23/11/2023 - EM REPLANEJAMENTO DO CRONOGRAMA PARA ENTRAR EM LINHA (ESCAVAÇÃO EM ROCHA ACIMA DO PREVISTO) - PREVISÃO DE CONCLUSÃO EM NOVEMBRO DE 2023
VALOR		R$ 9.634.095,52				

Em Execução

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
12	MAURITI	EXTENSÃO DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO MT 13,8 KV, PARA ATENDER A EEM MAURITI - BURITIZINHO	R$ 240.559,33	26/7/2022	1 ano(s), 4 mes(es) e 11 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE OUTUBRO E NOVEMBRO; 23/11/2023 - OBRA COM AVANÇO ACIMA DO PREVISTO (NOV/2023) - PREVISÃO DE CONCLUSÃO EM DEZEMBRO DE 2023
13	MORRINHOS	AMPLIAÇÃO DE FASE PARA ATENDER DISTRITO DE SÍTIO ALEGRE, NO MUNICÍPIO DE MORRINHOS	R$ 6.501.072,89	18/8/2022	1 ano(s), 3 mes(es) e 19 dia(s)	23/11/2023 - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
14	RERIUTABA	EXTENSÃO DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE MÉDIA TENSÃO 13.8 KV, PARA ATENDER CERÂMICA SÃO JORGE	R$ 1.157.986,22	8/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 29 dia(s)	23/11/2023 - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
15	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTES EXISTENTES PARA ATENDER EXECUÇÃO DAS OBRAS DE URBANIZAÇÃO DO DENDÊ - REFERENTE AOS TRECHOS DA UNIFOR E UPA	R$ 135.135,43	12/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 25 dia(s)	23/11/2023 - PENDENTE REMOÇÃO DE REDE AÉREA COM REDE COMPARTILHADA. EM AVANÇO CONFORME FRENTE DE SERVIÇO LIBERADA.
16	CAUCAIA	REMOÇÃO DE POSTES PARA ATENDER OBRA DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 090, NO TRECHO: PONTE BARRA NOVA (TABUBA) E CUMBUCO	R$ 286.280,18	15/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 22 dia(s)	23/11/2023 - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
20	FORTALEZA	REMANEJAMENTO DE REDE ELÉTRICA DA FRENTE DO PRÉDIO DA NOVA SEDE DE PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE FORTALEZA	R$ 107.524,04	15/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 22 dia(s)	28/06 /2023 – HOUVE PROGRAMAÇÃO PARCIAL NO DIA 02/06 - PENDENTE REMOÇÃO DE POSTES DE REDES COMPARTILHADAS IMPOSSIBILITANDO FINALIZAÇÃO. SEINFRA CIENTE/ VER A POSSIBILIDADE DE RETIRADO O POSTE QUE FICA NA ENTRADA DO ESTACIONAMENTO 30/10/2023 - SEM AVANÇO
17	SENADOR POMPEU	MUDANÇA DE FASE, DE MONOFÁSICA PARA TRIFÁSICA, PARA A COMUNIDADE TUPI GUARI, NO MUNICÍPIO DE SENADOR POMPEU	R$ 610.772,44	23/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 14 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO E OUTUBRO; 23/11/2023 - OBRA COM AVANÇO ACIMA DO PREVISTO NOV/23.
18	SOBRAL	ATENDER A RETIRADA DA REDE ELÉTRICA ÁEREA NO TRECHO DA PRAÇA DA VÁRZEA NO CENTRO HISTÓRICO DE SOBRAL	R$ 145.510,89	1/10/2019	4 ano(s), 2 mes(es) e 6 dia(s)	23/11/2023 - REDE COMPARTILHADA - IDENTIFICADO SEMÁFOROS CONECTADOS À REDE AÉREA - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023
19	SOBRAL	ORÇAMENTO COMPLEMENTAR PARA ATENDER O COMPARTILHAMENTO DE INFRAESTRUTURA COM AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES E A ILUMINAÇÃO PÚBLICA DA PREFEITURA, NO SÍTIO HISTÓRICO DE SOBRAL	R$ 413.627,60	15/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 22 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO, OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO
20	ARARIPE	EXTENSÃO DE REDÉ MT (13,8 KV) PARA ATENDER A SUBESTAÇÃO DO GRUPO A DA MAZZUCO INDÚSTRIA DE DERIVADOS DA MANDIOCA LTDA, NO MUNICÍPIO DE ARARIPE/CE.	R$ 1.218.752,46	28/7/2023	0 ano(s), 4 mes(es) e 9 dia(s)	30/10/2023 - PREVISÃO DE CONCLUSÃO NOVEMBRO/2023; 23/11/2023 - PREVISÃO DE PROGRAMAÇÕES NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO/2023
VALOR		R$ 10.817.221,48				

Aguardando Programação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
1	EUSÉBIO	REDE ELÉTRICA PARA ATENDER CONSTRUÇÃO E OPERAÇÃO DO CAMPUS DA FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ, NO POLO INDUSTRIAL E TECNOLÓGICO DA SAÚDE NO EUSÉBIO.	R$ 744.705,74	15/7/2013	10 ano(s), 4 mes(es) e 22 dia(s)	28/06/2023 - AGUARDANDO O CALENDÁRIO DO MÊS DE JULHO; 30/10/2023 - SEM AVANÇO
2	FORTALEZA	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO TRECHO ENTRE AS RUAS GENERAL SAMPAIO E EDGAR BORGES, PARA ATENDER PROJETO DE REQUALIFICAÇÃO DO CALÇADÃO DA RUA LIBERATO BARROSO	R$ 1.691.338,74	2/4/2019	4 ano(s), 8 mes(es) e 5 dia(s)	28/06/2023 - HOUVE UMA PROGRAMAÇÃO PARCIAL NO DIA 25/06 - AGUARDANDO CALENDÁRIO - OBRA COM PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE JULHO, AGOSTO, SETEMBRO, OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO.
3	FORTALEZA	INTERNALIZAÇÃO DA REDE DE BAIXA TENSÃO (BT) E MÉDIA TENSÃO (MT) DA RUA SENADOR JAGUARIBE, NO TRECHO ENTRE A RUA BARÃO DO RIO BRANCO E A TRAVESSA JOÃO FELIPE, PARA ATENDER OBRAS DO COMPLEXO DA ESTAÇÃO DAS ARTES, PRÓXIMO À ESTAÇÃO FERROVIÁRIA JOÃO FELIPE E À PRAÇA CASTRO CARREIRA	R$ 619.095,84	3/11/2020	3 ano(s), 1 mes(es) e 4 dia(s)	28/06/2023 - EXECUTADA PARCIAL. REDES COMPARILHADAS REMANESCENTES NO LOCAL. SEINFRA CIENTE / DE ACORDO COM O PAULO BASTOS REDE COMPARTILHADA DESATIVADA, PODENDO SER RETIRADA DO POSTE
4	CRATO	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO CENTRO HISTÓRICO DA CIDADE DO CRATO	R$ 7.135.816,66	25/6/2021	2 ano(s), 5 mes(es) e 12 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
5	BARBALHA	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO CENTRO HISTÓRICO DA CIDADE DE BARBALHA	R$ 15.413.777,85	25/6/2021	2 ano(s), 5 mes(es) e 12 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
6	ICÓ	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO CENTRO HISTÓRICO DA CIDADE DE ICÓ	R$ 14.951.579,78	25/6/2021	2 ano(s), 5 mes(es) e 12 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
7	ARACATI	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO CENTRO HISTÓRICO DA CIDADE DE ARACATI	R$ 7.186.921,00	25/6/2021	2 ano(s), 5 mes(es) e 12 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
8	CAUCAIA	REMOÇÃO DE POSTES PERTENCENTES À ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ QUE IMPACTAM NA EXECUÇÃO DAS OBRAS REMANESCENTES DE DUPLICAÇÃO E MELHORAMENTOS DO ANEL VIÁRIO DE FORTALEZA, NO SUB TRECHO 01: ENTRADA BR 222 PARA CAUCAIA, SEGUIMENTO 01: ACESSOS E ALÇAS DO VIADUTO NOVA METRÓPOLE	R$ 499.121,27	25/10/2021	2 ano(s), 1 mes(es) e 12 dia(s)	28/06/2023 - AGUARDANDO CALENDÁRIO - OBRA COM PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE SETEMBRO, OUTUBRO E NOVEMBRO. 23/11/22023 - EM REPLANEJAMENTO (MUDANÇA DE ESTRATÉGIA EM RELAÇÃO À PARCEIRA EXECUTORA) - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA NOVEMBRO E DEZEMBRO DE 2023
9	AQUIRAZ	IMPLANTAÇÃO DE REDE ELÉTRICA TRIFÁSICA DE APROXIMADAMENTE 150 METROS, DA CE 040 À LOCALIDADE DE PINDOBA, OBJETIVANDO TRANSFERÊNCIA DE UNIDADE DA EMPRESA PERFISUL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA, BENEFICIÁRIA DO FDI - FUNDO DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL	R$ 26.573,84	2/12/2021	2 ano(s), 0 mes(es) e 5 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
10	FORTALEZA	INTERNALIZAÇÃO DA REDE DA AV DES MOREIRA DO LADO LESTE NO TRECHO DA PRAÇA PORTUGAL ATÉ A PRAIA	R$ 715.797,37	8/4/2022	1 ano(s), 7 mes(es) e 29 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO.
11	IRAUÇUBA	EXTENSÃO DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO MT 13.8 KV PARA ATENDER MELHORAMENTO DE REDE ELÉTRICA NA CIDADE DE IRAUÇUBA	R$ 750.774,56	27/4/2022	1 ano(s), 7 mes(es) e 10 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO.
VALOR		R$ 49.735.502,65				

Aguardando Programação

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
12	FORTALEZA	REMANEJAMENTO DE REDE PARA ATENDER OBRA DE CONSTRUÇÃO DO POLO GASTRONÔMICO DA VARJOTA	R$ 2.181.162,62	10/5/2022	1 ano(s), 6 mes(es) e 27 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO E OUTUBRO
13	FORTALEZA	REMANEJAMENTO DE REDE PARA ATENDER OBRA DE REQUALIFICAÇÃO DA AV. AGUANAMBI	R$ 1.601.015,01	10/5/2022	1 ano(s), 6 mes(es) e 27 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO E OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO
14	FORTALEZA	INTERNALIZAÇÃO DE REDE AÉREA NA NA ÁREA DA PRAIA DE IRACEMA	R$ 5.081.503,52	26/7/2022	1 ano(s), 4 mes(es) e 11 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO E OUTUBRO E NOVEMBRO
15	ASSARÉ	MUDANÇA DE FASE, DE MONOFÁSICA PARA TRIFÁSICA, PARA ATENDER A UNIVERSIDADE PATATIVA DO ASSARÉ, NA FAZENDA ALTO CANOAS	R$ 1.358.143,37	7/12/2022	1 ano(s), 0 mes(es) e 0 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE AGOSTO, SETEMBRO, OUTUBRO E NOVEMBRO.
16	ACARAÚ	REMOÇÃO DE POSTE LOCALIZADO NA AVENIDA VOLUNTÁRIOS DA PÁTRIA, CIDADE DE ACARAÚ, PARA ATENDER RESTAURAÇÃO DA RODOVIA CE-085, NO TRECHO: CE-556 (ITAREMA) - ENTR. BR-403 (ACARAÚ)	R$ 73.791,51	15/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 22 dia(s)	28/06/2023 - PROGRAMAÇÕES PREVISTAS PARA OS MESES DE OUTUBRO E NOVEMBRO / REVER PROGRAMAÇÃO POR CONTA DE RISCO DE ACIDENTE; 23/11/2023 - EM REPLANEJAMENTO DO CRONOGRAMA PARA CONCLUSÃO EM DEZ/23.
17	MORADA NOVA	CONSTRUÇÃO DA LDAT DE 69 KV, EM SÃO JOÃO DO URUAU	R$ 33.333.941,31	23/12/2022	0 ano(s), 11 mes(es) e 14 dia(s)	28/06/2023 - INÍCIO EM 2024
18	MERUOCA	EXTENSÃO DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO MT, PARA ATENDER A LOCALIDADE DE SÍTIO CARANGUEJO	R$ 1.035.655,48	14/3/2023	0 ano(s), 8 mes(es) e 23 dia(s)	28/06/2023 - OBRA NÃO PRIORIZADA EXECUÇÃO PARA O PLANO DE 2023
19	FORTALEZA	REMOÇÃO OU REMANEJAMENTO DOS POSTES PARA URBANIZAÇÃO DO RIO COCÓ, NO TRECHO II, MARGEM ESQUERDA, ENTRE AV POMPÍLIO GOMES E AV DEPUTADO PAULINO ROCHA, NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA/CE.	R$ 99.466,51	6/6/2023	0 ano(s), 6 mes(es) e 1 dia(s)	30/10/2023 - PREVISÃO DE CONCLUSÃO NOVEMBRO/2023; 23/11/2023 - EM REPLANEJAMENTO (SITUAÇÃO DE RISCO DE SEGURANÇA PÚBLICA E FÍSICA)
20	TAUÁ	RETIRADA DE REDE PARA ATENDER A PRAÇA MAIS INFÂNCIA, NO MUNICÍPIO DE TAUÁ/CE.	R$ 101.412,05	6/6/2023	0 ano(s), 6 mes(es) e 1 dia(s)	30/10/2023 - SEM AVANÇO
21	MILHÃ	MUDANÇA DE FASE, DE MONOFÁSICO PARA TRIFÁSICO, PARA ATENDER A COMUNIDADE SÍTIO ITABAIANA, NO MUNICÍPIO DE MILHÃ	R$ 364.064,51	4/7/2023	0 ano(s), 5 mes(es) e 3 dia(s)	30/10/2023 - SEM AVANÇO
22	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTE QUE DIFICULTA ENTRADA E SAÍDA DE VEÍCULOS DA ASSOCIAÇÃO CEARENSE DE MAGISTRADOS - ACM, SITUADA NA AV. CÉSAR CALS, 1331, VICENTE PINZON, NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA/CE	R$ 52.968,05	14/8/2023	0 ano(s), 3 mes(es) e 23 dia(s)	30/10/2023 - SEM AVANÇO
23	BANABUIU	INFRAESTRUTURA ELÉTRICA PARA ATENDER AS PRINCIPAIS ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DO SETOR 1 DO SISTEMA ADUTOR INTEGRANTE DO PROJETO MALHA D'ÁGUA	R$ 25.104.169,79	24/8/2023	0 ano(s), 3 mes(es) e 13 dia(s)	30/10/2023 - SEM AVANÇO

VALOR	R$ 70.387.293,73

Com Pendências

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
1	PACATUBA	INTERFERENCIAS REFERENTE AO DESLOCAMENTO DE POSTES DA COELCE NAS OBRAS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 060, NO TRECHO: PACATUBA - REDENÇÃO, DIVIDIDO NOS LOTES I.	R$ 1.126.801,99	7/8/2013	10 ano(s), 4 mes(es) e 0 dia(s)	ENEL INFORMOU QUE A OBRA FOI CONCLUÍDA EM 04/07/2019, PORÉM EM VISTORIA AO LOCAL CONSTATOU-SE QUE A OBRA NÃO FOI CONCLUÍDA
2	BEBERIBE	ATENDER REMOÇÃO DAS REDES ELÉTRICA AS MARGENS DA CE 040, NO 2º TRECHO COMPREENDIDO ENTRE O URUAÚ A PARIPUEIRA	R$ 1.735.016,80	13/11/2017	6 ano(s), 0 mes(es) e 24 dia(s)	ENEL INFORMOU QUE A OBRA FOI CONCLUÍDA EM 23/08/2019, PORÉM EM VISTORIA AO LOCAL CONSTATOU-SE QUE A OBRA NÃO FOI CONCLUÍDA
3	FORTALEZA	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NO ENTORNO DO PALÁCIO DA ABOLIÇÃO	R$ 2.544.078,18	26/7/2019	4 ano(s), 4 mes(es) e 11 dia(s)	28/06/2023 - AGUARDANDO RETIRADA DA REDE TELECOMUNICAÇÃO
4	SÃO GONÇALO DO AMARANTE	INFRAESTRUTURA DE REDE ELÉTRICA PARA ATENDER A NOVA ÁREA INDUSTRIAL EXPANSÃO ZPE CEARÁ	R$ 11.674.880,41	20/9/2019	4 ano(s), 2 mes(es) e 17 dia(s)	06/01/2023 - AGUARDANDO DOCUMENTAÇÃO DO TERRRENO DA SUBESTAÇÃO
5	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA OBRA DE DUPLICAÇÃO DO ANEL VIÁRIO DE FORTALEZA ENTRE A CE 040 E CE 060	R$ 290.702,15	27/10/2020	3 ano(s), 1 mes(es) e 10 dia(s)	28/06/2023 - PENDENTE FRENTE DE SERVIÇO (ALÇA SUPERIOR ESQUERDA DO ANEL VIÁRIO)
6	FORTALEZA	INFRAESTRUTURA DE REDE ELÉTRICA PARA ATENDER O HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO CEARÁ (HUC) NO TERRENO DA UECE	R$ 14.041.048,26	24/9/2021	2 ano(s), 2 mes(es) e 13 dia(s)	11/05/2023 - PUBLICADA NO DOE DE 20/04/2023 AUTORIZAÇÃO AO ESTADO CEDER OU DOAR O TERRENO. SOP INFORMOU QUE A ENEL ESTÁ SOLICITANDO O DESMEMBRAMENTO DO TERRENO ONDE FICARÁ A SUBESTAÇÃO
7	SOBRAL	INTERNALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NO TRECHO DA PRAÇA DA VÁRZEA NO CENTRO HISTÓRICO DE SOBRAL - II ETAPA	R$ 22.909.597,57	25/10/2021	1 ano(s), 10 mes(es) e 7 dia(s)	06/01/2023 - EMPRESA CONTRATA EP ENGENHARIA - NO MOMENTO ESTÁ SE MOBILIZANDO PARA INÍCIO DAS OBRAS E TAMBÉM AGUARDANDO LIBERAÇÃO DOS TERRENOS POR PARTE DA PREFEITURA
8	JAGUARETAMA	REDE DE ENERGIA ELÉTRICA TRIFÁSICA, TENDO INÍCIO NO RIACHO DO JUIZ (FAZENDA CHICO BORGES) ATÉ A PEDRA REDONDA, BENEFICIANDO OS CONSUMIDORES DAS LOCALIDADES DE POCINHOS, JUMIRIM E AROEIRA I E II, NA ZONA RURAL DO MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA - ETAPA II	R$ 4.315.454,75	30/3/2022	1 ano(s), 8 mes(es) e 7 dia(s)	28/06/2023 - OBRA SERÁ INICIADA APÓS A CONCLUSÃO DA 1A ETAPA 0035054450
VALOR		R$ 58.637.580,11				

Obras a serem canceladas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS INFORMADO PELA ENEL
1	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTES LOCALIZADOS NA RUA SENADOR JAGUARIBE.	R$ 99.053,30	7/10/2013	10 ano(s), 2 mes(es) e 0 dia(s)	28/06/2023 - OBRA EM PROCESSO DE CANCELAMENTO
2	GUAIÚBA	INFRAESTRUTURA DE REDE ELÉTRICA A EMPRESA QUÍMICA GUAIUBA LTDA, INTEGRANTE DO POLO INDUSTRIAL QUÍMICO DO MUNICÍPIO DE GUAIUBA/CE	R$ 333.308,84	18/05/2023	0 ano(s), 6 mes(es) e 19 dia(s)	23/11/2023 - OBRA ATENDIDA POR OUTRAS ORDENS (OT 7190980 E 7081714).
	VALOR	R$ 432.362,14				

Recentes

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO
1	SANTA QUITÉRIA	EXTENSÃO DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE MÉDIA TENSÃO (MT) PARA ATENDER O POVOADO DE JURUJUBA, NO MUNICÍPIO DE SANTA QUITÉRIA/CE	R$ 688.305,96	6/9/2023	0 ano(s), 3 mes(es) e 1 dia(s)
2	MISSÃO VELHA	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DE 02 (DOIS) POSTES QUE ESTÃO IMPACTANDO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE-293, NO TRECHO: MISSÃO VELHA - ENTR. BR 116	R$ 165.048,74	5/12/2023	0 ano(s), 0 mes(es) e 2 dia(s)
	VALOR	R$ 853.354,70			

CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

0302 D.10

CONTRATO
Nº 039/98 - SEFAZ

CONTRATO DE COMPRA E VENDA

COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ-COELCE

JOSÉ MOACYR CARMO PORTO
TRADUTOR PUBLICO

CONTRATO Nº 039/98-SEFAZ

Termo de Contrato de Compra e Venda de Ações que entre si celebram o Estado do Ceará e a Distriluz Energia Elétrica LTDA.

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, os abaixo assinados:

De um lado:

1. O ESTADO DO CEARÁ, entidade de direito público interno, na qualidade de titular de ações ordinárias representativas do controle acionário da Companhia Energética do Ceará - COELCE, através da Secretaria da Fazenda, inscrita no CGC nº 07 954.597/0001-52, com sede na Av. Alberto Nepomuceno, 02, Centro, nesta capital, representada neste ato por seu Titular, o Sr. Ednilton Gomes de Soárez, CIC/MF nº 290.775.087-91, doravante designado simplesmente VENDEDOR,

Do outro lado:

2. DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA, sociedade com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Libero Badaró, nº 346, 2º andar, sala 10 - parte, CGC/MF: nº 00.641.405/0001-09, com Contrato Social arquivado na Junta Comercial do Estado de São Paulo sob o nº 35.213.116.901, em sessão de 08 de junho de 1995, e alterações posteriores, última das quais arquivadas na mesma Repartição sob o nº 39.460/98-8, em sessão de 18 de março de 1998, neste ato representada por seu Procurador, Sr. Ramón Yávar Bascuñán, chileno, casado, Engenheiro Comercial, portador do Passaporte e Carteira Nacional de Identidade Chilena nº 6.758.105-9, doravante designado simplesmente COMPRADOR,

Considerando que o Governo do Estado, nos termos da Lei Estadual nº 12.722, de 18 de setembro de 1997, aprovou a desestatização da COELCE, concessionária de serviço público de distribuição de Energia Elétrica, sociedade anônima de capital aberto, com sede na Av. Barão de Studart, 2.917, Aldeota, Fortaleza, CE, inscrita no C.G.C./MF sob o nº 07.047.251/0001-70, mediante a alienação do seu controle acionário;

Considerando a alienação de ações ordinárias representativas do controle acionário da COELCE, de propriedade do VENDEDOR, mediante Leilão público especial ("LEILÃO"), realizado em 02.04.98 na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, em conformidade com a legislação aplicável e nos termos do Edital nº 01/98, do CONSELHO DE DESESTATIZAÇÃO ESTADUAL ("EDITAL"), que faz parte integrante do presente contrato;

Considerando que o COMPRADOR foi o licitante vencedor do LEILÃO e tornar-se-á NOVO ACIONISTA CONTROLADOR da COELCE,

Resolvem as partes celebrar o presente CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AÇÕES, o qual se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O VENDEDOR é proprietário a justo título de 77.667.589.723 (setenta e sete bilhões, seiscentos e sessenta e sete milhões, quinhentos e oitenta e nove mil, setecentos e vinte e três) ações ordinárias, representativas de 80,79% (oitenta inteiros e setenta e nove centésimos por cento) do capital ordinário, e de 49,88% (quarenta e nove inteiros e oitenta e oito centésimos por cento) do capital total da COELCE, livres e desembaraçadas de quaisquer ônus ou gravames, direitos de terceiros ou restrições de qualquer natureza, sendo tais ações doravante designadas simplesmente AÇÕES.

Pelo presente instrumento, o VENDEDOR vende ao COMPRADOR, a totalidade das referidas AÇÕES, pelo preço de R$ 12,42 (doze reais e quarenta e dois centavos) por lote de mil ações, perfazendo o total de R$ 964.287.564,94 (novecentos e sessenta e quatro milhões, duzentos e oitenta e sete mil, quinhentos e sessenta e quatro reais e noventa e quatro centavos), que é pago, neste ato, pelo COMPRADOR ao VENDEDOR, em moeda corrente no País, pelo que o VENDEDOR dá plena, geral e rasa quitação, não tendo nada mais a reclamar a qualquer título, cabendo ao VENDEDOR o pagamento dos emolumentos à BVRJ e CLC, no valor de R$ 482.143,78 (quatrocentos e oitenta e dois mil, cento e quarenta e três reais e setenta e oito centavos).

CLÁUSULA SEGUNDA - RESPONSABILIDADES POR INSUBSISTÊNCIAS ATIVAS E SUPERVENIÊNCIAS PASSIVAS E CONTINGÊNCIAS

Nos termos do EDITAL, fica expressamente acertado que o VENDEDOR, na qualidade de titular das AÇÕES ora alienadas, não responderá por quaisquer insubsistências ativas, superveniências passivas, ou contingências da COELCE estejam ou não mencionadas no EDITAL.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO VENDEDOR

O VENDEDOR obriga-se a:

I - assinar os documentos necessários para efetivar e formalizar a venda das AÇÕES objeto deste Contrato ao COMPRADOR;

II - celebrar com a COELCE, contratos especificos, com o objetivo de execução de obras e serviços vinculados à expansão de seu sistema elétrico para o atendimento aos conjuntos de consumidores em áreas rural e urbana definidas pelo VENDEDOR, conforme Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO;

III - responsabilizar-se por quaisquer obrigações incidentes ou derivadas das AÇÕES, ora alienadas, objeto do presente contrato, porventura existentes, até à data de sua transferência, não mais se responsabilizando por obrigações que venham delas a se originar a partir desse momento.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO COMPRADOR

Em cumprimento ao disposto no item 4.4 do EDITAL, o COMPRADOR e seus eventuais sucessores, a qualquer título, inclusive em decorrência de posterior cessão e transferência de ações, estarão obrigados solidariamente, de forma irrevogável e irretratável, a cumprir rigorosamente as seguintes obrigações especiais, exercendo para tal, se necessário, seu direito de voto nas Assembléias Gerais:

I - submeter previamente ao PODER CONCEDENTE, e obter deste aprovação para qualquer alteração do Estatuto Social da COELCE ou transferência de ações que implique em mudança de seu controle acionário, comprometendo-se, ainda, a não efetuar em seus livros sociais qualquer registro que importe em violação do aqui estabelecido;

II - atender, independentemente do disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO, à requisição de documentos ou ao pedido de quaisquer informações relativas à COELCE que venham a ser formulados, pelas autoridades estaduais, pelos entes de fiscalização e controle e auditoria, bem como permitir que seus funcionários ou pessoas devidamente autorizadas tenham acesso a livros e documentos relativos às administrações anteriores à desestatização;

III - assegurar que, pelo menos 1 (um) membro do Conselho de Administração da COELCE seja livremente indicado pelos empregados acionistas da Companhia, caso as ações que detenham, inclusive aquelas adquiridas na OFERTA AOS EMPREGADOS, não sejam suficientes para assegurar a eleição;

IV - substituir o VENDEDOR, no prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da liquidação financeira do LEILÃO, nos contratos de financiamento e outras obrigações financeiras da COELCE, nos quais o mesmo presta fiança e/ou qualquer outra forma de garantia;

V - prestar ao VENDEDOR, no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data da liquidação financeira, contragarantias de natureza real ou fidejussórias ou ainda, outras garantias devidamente aceitas e nas condições usualmente praticadas pelo

mercado, nos casos em que os respectivos credores não concordarem com a substituição mencionada no inciso anterior;

VI - manter a capacitação técnica da COELCE, de modo que sejam sempre observados os preceitos da legislação aplicável ao serviço concedido;

VII - manter a empresa de capital aberto com registro de negociação em Bolsa de Valores, durante todo o tempo da concessão;

VIII - manter, a todo e qualquer tempo, a sede da COELCE dentro de sua área de concessão,

IX - manter o patrocínio da Fundação Coelce de Seguridade Social-FAELCE, sem prejuízo de futuras negociações visando a alteração das condições pertinentes ao citado patrocínio, garantindo-se, entretanto, aos atuais participantes da FAELCE, a manutenção das regras do regulamento do Plano de Benefícios Previdenciários vigentes na data em que ocorreu a desestatização da COELCE;

X - celebrar convênios objetivando a preparação dos empregados eventualmente demitidos para o mercado de trabalho;

XI - garantir a manutenção do seguro de saúde médico odontológico aos empregados e dependentes;

XII - adquirir as ações referentes às sobras da OFERTA AOS EMPREGADOS de que trata o item 2.3.1.5 do EDITAL, que não tenham sido adquiridas pela FAELCE, ao preço ofertado no LEILÃO;

XIII - dar conhecimento ao VENDEDOR, mediante solicitação, de informações pertinentes ao serviço concedido e necessárias ao seu planejamento;

XIV - assegurar que a COELCE cumpra o Acordo para Investimentos Especiais, celebrado com o Estado e que tem por objetivo a execução de obras e serviços de interesse do Estado do Ceará. No referido Acordo, a COELCE obriga-se a investir porcentagens de seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos Impostos) do ano anterior, em conformidade com os percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir compete a COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do Estado do Ceará a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, sem que isso implique em aumento da tarifa.

As porcentagens e os períodos são os seguintes:

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;

b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive, 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

XV – assegurar, com o seu poder controlador, a observância do cronograma fixado pelo VENDEDOR, que a COELCE dê prosseguimento ao processo licitatório de escolha do PIE, a que se refere o Edital de Concorrência Pública Internacional nº 98/97 - 2ª. fase (Projeto Pecém), dando seqüência a partir do ponto em que o referido processo se encontrar no momento da transferência das ações e assegurando que a seleção se faça dentre os licitantes pré-qualificados, nos termos do Edital nº 98/97, admitindo apenas ajustes de redação nas minutas de contratos constantes do referido Edital e acordados entre as partes, obedecendo, no que couber, o rito previsto na Lei n 8.666/93;

XVI - fazer com que a COELCE assine o Contrato de Compra de Capacidade e o Acordo Operacional com o licitante selecionado do processo relativo ao PIE, nos 85 (oitenta e cinco) dias subsequentes à data de entrega das propostas comerciais pelos licitantes do PIE. Caso o licitante que ofertar o menor preço se recuse a assinar, por qualquer razão, o referido contrato, deverá ser chamado o segundo colocado para assinar, obedecendo o preço do licitante vencedor e assim sucessivamente com os demais licitantes, obedecida a ordem de classificação da referida licitação;

XVII – pagar ao VENDEDOR multa no valor de R$ 50.000.000,00 (cinqüenta milhões de reais), caso a COELCE não assine o Contrato de Compra de Capacidade e o Acordo Operacional a que se refere a cláusula XVI supra, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da data de entrega das propostas comerciais pelos licitantes do PIE, e desde que qualquer um dos licitantes selecionados estejam dispostos a fazê-lo pelo menor preço ofertado. Referida multa deverá ser paga no prazo de até 30 dias, contados do prazo referido acima.

XVIII - dar continuidade aos programas: Luz em Casa, Luz no Campo e Projeto São José;

XIX – assegurar que a COELCE respeite e cumpra integralmente o Termo de Convênio celebrado com o ESTADO, em 30 de dezembro de 1997, referente ao Projeto Eólico, sem que o financiamento de responsabilidade da COELCE implique em aumento de tarifa;

XX - respeitar os contratos com os municípios referentes manutenção da Iluminação Pública;

XXI - respeitar os contratos de números 145/97 - DEJUR, 146/97 - DEJUR e 147/97 - DEJUR, todos referentes à compra de blocos anuais de energia elétrica, celebrados, respectivamente, com as Empresas WOBBEN WIND POWER E COMÉRCIO LTDA. (52,5 GWh), CINZEL INCORPORAÇÕES IMOBILIÁRIAS LTDA. (17,5 GWh) e GUASCOR DO BRASIL LTDA.(35 GWh);

XXII - respeitar e, se for o caso, formalizar aditivo para fiel execução do Convênio celebrado entre o Estado do Ceará, através das Secretarias da Fazenda, Secretaria da Segurança Pública e Defesa da Cidadania e da autarquia Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, com a COELCE, referente à utilização compartilhada de um Sistema Troncalizado de Radiocomunicações - STR.

XXIII - submeter-se ao cumprimento das normas e sanções oriundas de regulamentos a serem expedidos pela ANEEL, ARCE ou por qualquer agência que venha a obter delegação da ANEEL, para desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela CONCESSIONÁRIA, nos termos da Cláusula Décima Terceira do CONTRATO DE CONCESSÃO;

XXIV - obriga-se a remeter à IFC, à título de remuneração do resultado, o valor de U$ 350.000,00 (trezentos e cinqüenta mil dólares americanos), através do fechamento de câmbio, em moeda corrente nacional, na data da liquidação financeira do LEILÃO, de forma que o montante líquido recebido pela IFC, seja o valor acima mencionado;

XXV - obriga-se a efetuar o pagamento integral da remuneração devida ao Banco Brascan S.A., no percentual de 0,0573% (quinhentos e setenta e três décimos de milésimos de por cento), incidente sobre o valor de cada uma das transações de venda e de alienação das ações. O pagamento da remuneração devida ao Banco Brascan S.A. será integralmente feito na mesma data em que ocorrer a liquidação financeira do LEILÃO, através da CLC. Fica, ainda, estabelecido que, no caso de aquisição, pelo NOVO ACIONISTA CONTROLADOR, das ações referentes às sobras da OFERTA AOS EMPREGADOS, o pagamento da remuneração de 0,0573% (quinhentos e setenta e três décimos de milésimos de por cento), sobre a diferença entre o preço destas ações no LEILÃO e o preço ofertado na OFERTA AOS EMPREGADOS, na data da liquidação das sobras pelo NOVO ACIONISTA CONTROLADOR.

Primeira Subcláusula - O programa anual de investimento de que trata o Inciso XIV desta Cláusula deverá ser apresentado ao VENDEDOR até 30 de setembro do ano anterior, sendo que para o exercício de 1998, o programa deverá ser apresentado excepcionalmente até 30 de julho de 1998.

Segunda Subcláusula - O orçamento das obras deverá obedecer aos critérios de menor custo, observados os padrões técnicos adequados e ser compatível com aqueles praticados no mercado e por outras concessionárias. Não havendo alteração no objeto contratado, bem como nas demais condições negociadas com o COMPRADOR, o VENDEDOR não se responsabilizará por eventuais incrementos nos orçamentos negociados.

CLÁUSULA QUINTA - SUCESSÃO

As obrigações previstas neste contrato deverão ser assumidas por qualquer terceiro que venha a deter as AÇÕES ora adquiridas pelo COMPRADOR, representativas do controle acionário, sob pena de nulidade da transferência das mesmas a este terceiro.

O COMPRADOR obriga-se, ainda, a inserir à margem do registro das AÇÕES no Livro de Registro de Ações da COELCE ou nos respectivos certificados, o seguinte texto: "As ações objeto deste registro (ou certificado) estão sujeitas ao disposto no CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AÇÕES celebrado entre o ESTADO DO CEARÁ e a DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA, em 14 de abril de 1998".

CLÁUSULA SEXTA - IRREVOGABILIDADE

A venda das AÇÕES objeto do presente Contrato é avençada de forma irrevogável e irretratável, obrigando as partes e seus sucessores e cessionários ao cumprimento das obrigações convencionadas a qualquer título.

CLÁUSULA SÉTIMA - PENALIDADES

A inobservância de qualquer das obrigações deste Contrato sujeitará o infrator a uma multa contratual, a ser aplicada em favor da parte prejudicada, no valor de 10,0% (dez por cento) do preço das AÇÕES estipulado na Cláusula Primeira, corrigido pelo IGPM-FGV, até a data do efetivo pagamento. A multa será aplicável, sem prejuízo do efetivo cumprimento da obrigação violada e de eventual perdas e danos, após prévia notificação, com prazo não inferior a trinta dias para que a parte inadimplente satisfaça a obrigação descumprida. Para as obrigações em que este Contrato ou o EDITAL prevejam prazo específico, a multa será devida após a constituição da mora nos termos da legislação civil em vigor.

CLÁUSULA OITAVA - EXECUÇÃO ESPECÍFICA

As obrigações decorrentes do presente contrato têm execução especifica, nos termos da legislação Processual Civil em vigor.

CLÁUSULA NONA - FORO

As partes elegem o Foro da Comarca de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo assinadas.

Fortaleza-Ce, 14 de abril de 1998.

Ednilton Gomes de Soàrez
SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ

Ramón Yávar Bascuñán
DISTRILUZ ENERGIA ELÉTRICA LTDA

TESTEMUNHAS:

Marcos Aurélio Vieira Madeiro
CIC/MF: 001.667.073-68

Luiz Djalma Barbosa Bezerra Pinto
CIC/MF: 072.774.903-04

0304 D-0

COELCE

CONVÊNIO

CD Nº 048/98-DEJUR

Termo de Convênio que entre si celebram o ESTADO DO CEARÁ, pela SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, objetivando a execução de Investimentos Especiais no Estado do Ceará na seguinte forma:

PREÂMBULO - Aos 27 (vinte e sete) dias de março de 1998, o **ESTADO DO CEARÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, pela **SECRETARIA DOS TRANSPORTES, ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS - SETECO,** com sede en. Fortaleza, na Avenida Gen. Albuquerque Lima Variante B s/n, CAMBEBA, aqui representada pelo seu Titular Engenheiro FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR, aqui nominado de ESTADO DO CEARÁ, e a **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE**, sociedade de capital misto do Estado do Ceará, com sede nesta capital na Av. Barão de Studart nº 2917, inscrita no CGC (MF) sob o nº 07.047.251/0001-70, aqui representada pelos seus Diretores Presidente e de Gestão Empresarial, JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR e JOSÉ BONIFACIO DE SOUSA FILHO, e denominada de COELCE, CONSIDERANDO as necessidades coletivas de investimento na área de energia elétrica, CONSIDERANDO também, as previsões das normas contidas no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, integrante do Edital de Privatização da COELCE, como também na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, a ser celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, integrante do Edital de Privatização da COELCE, RESOLVERAM celebrar este Convênio que se executará com base nas suas disposições e na Lei 8.666/93, e no Plano Anual de Investimentos Especiais a ser produzido pelo **ESTADO DO CEARÁ**, que fará parte integrante deste pacto, satisfazendo a exigência do artigo 116, do Estatuto das Licitações, como Plano de Trabalho.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano, para a execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998, quando aquele documento será apresentado até o dia 30 de julho de 1998.

VISTO SETECO

COELCE DEPARTAMENTO JURÍDICO

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 Aldeota
Fone (085) 247 1444
Fax (085) 272 4136
CEP 60121 900 Fortaleza CE

COELCE

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES

2.1. DA COELCE

2.1.1. A COELCE se obriga por este Convênio, a aplicar em INVESTIMENTOS ESPECIAIS de interesse do ESTADO DO CEARÁ, as percentagens de seu faturamento líquido de venda de Energia Elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir, compete à COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do ESTADO DO CEARÁ a que se refere à Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, e, do SEGUNDO COMUNICADO RELEVANTE - ALTERAÇÃO DO EDITAL, sem implicação ou condicionante de aumento de tarifa, na seguinte ordem:

a) para o período compreendido entre abril e dezembro de 1998, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício de 1997;
b) para os exercícios de 1999 a 2002, inclusive, 2% (dois por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
c) para os exercícios de 2003 a 2006, 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;
d) para os exercícios a partir de 2007, inclusive 1% (um por cento) do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos), registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão;

2.1.2. A COELCE observará nos orçamentos e execução das obras e/ou serviços constantes do Plano Anual de Investimentos Especiais, de interesse do ESTADO DO CEARÁ, referido na Cláusula Primeira, os critérios de menor custo e os padrões técnicos adequados, compatíveis com aqueles praticados por outras Concessionárias.

2.1.3. Apresentar mensalmente ao ESTADO DO CEARÁ, pelo seu órgão delegado e partícipe deste acerto. Relatório Demonstrativo das obras e/ou serviços realizados no período, os montantes dos recursos utilizados e/ou comprometidos, além da posição financeira mensal e acumulada de cada período, como também outras informações pertinentes a este Convênio que julgar necessárias.

2.2. O ESTADO DO CEARÁ se obriga a:

2.2.1. Aportar recursos no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e/ou serviços e o limite do investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE, nos termos da Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão integrante do Edital de Privatização da COELCE.

COELCE DEPARTAMENTO JURIDICO

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 Aldeota
Fone: (085) 247 1444
Fax: (085) 272 4136
CEP 60127-900 - Fortaleza CE

COELCE

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO

Este Convênio, celebrado nesta data, terá vigência de 30 (trinta) anos, contada a partir da data da assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA QUARTA - DO FORO

Os partícipes elegem o foro da Comarca de Fortaleza, para dirimir qualquer discrepância decorrente da sua interpretação ou execução, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Após lido e achado conforme, vai este Termo de Convênio assinado pelos partícipes, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nominadas que também o firmaram, para que o mesmo possa surtir seus legais e jurídicos efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário oficial, como condição da sua validade.

Fortaleza, 27 de março de 1998

PELO ESTADO DO CEARÁ/SETECO

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JÚNIOR
SECRETÁRIO

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR
PRESIDENTE

JOSÉ BONIFACIO SOUSA FILHO
DIRETOR DE GESTÃO EMPRESARIAL

TESTEMUNHAS:

Nome: JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
RG: 611854 - SSP

Nome: JOSÉ RACELIO BOTELHO GOMES
RG: 694444 - SSP

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Companhia Energética do Ceará
Av. Barão de Studart, 2917 - Aldeota
Fone: (085) 247.1444
Fax: (085) 272.4136
CEP 60127-900 Fortaleza-CE

ESTADO DO CEARÁ

Termo de Convênio que entre si celebram o ESTADO DO CEARÁ e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, para os fins nele indicados, na forma a seguir:

PREÂMBULO: Aos 30 (TRINTA) dias do mês de dezembro de 1997, o **ESTADO DO CEARÁ**, pessoa jurídica de direito interno, aqui representado, por delegação, pelo seu Secretário dos Transportes, Energia, Comunicações e Obras, Engenheiro **FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JUNIOR**, e denominado de **ESTADO DO CEARÁ**, e a **COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE**, sociedade de capital misto estadual, com sede em Fortaleza, na Avenida Barão de Studart no. 2917, inscrita no C.G.C. (MF) sob o no. 07.047.251/0001-70, representada neste Convênio pelos seus Diretores Executivos, PRESIDENTE **JURANDIR MARÃES PICANÇO JUNIOR**, e de PLANEJAMENTO E ENGENHARIA **JOÃO MAMEDE FILHO**, e denominada doravante de **COELCE**, **RESOLVERAM** celebrar este Convênio que se executará com fundamento nas suas disposições e no que é definido, onde couber, pela normatização do Art. 116 da Lei 8.666/93, com o seguinte teor:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, por determinação e interesse dos seu partícipes, o estabelecimento e a regulamentação de uma sistemática de cooperação entre a COELCE e o ESTADO DO CEARÁ, objetivando assegurar condições adequadas de projeto, construção, montagem, manutenção, operação e exploração de 02 (dois) Parques Eólicos, com potência instalada de 30 MW (megawatt), cada, de propriedade do ESTADO DO CEARÁ, previstos para os municípios cearenses de Paracuru e Camocim, considerados de fundamental importância para os partícipes e a sociedade em geral, pelo que representa de inovação tecnológica e criação de fonte renovável de energia elétrica, sem traumas ambientais.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS RECURSOS, FONTE E OUTRAS DISPOSIÇÕES CORRELATAS.

2.1. Os recursos para a execução deste Convênio, são provenientes do **Contrato no. BZ-P 12**, celebrado a 1°. (primeiro) de agosto de 1997, entre o **ESTADO DO CEARÁ** e o **THE OVERSEAS ECONOMIC COOPERATION FUND**, na ordem de até U$: 100.000.000,00 (cem milhões de dólares norte-americanos).

2.1.1. O instrumento contratual referido e identificado no item anterior, faz parte integrante deste Convênio, independente de transcrição.

2.1.2. A COELCE, por este Convênio, assume a responsabilidade pelo pagamento da contrapartida do ESTADO DO CEARÁ, conforme estabelecido no Contrato referido nesta Cláusula, em regime de pré-compra de energia, de conformidade com as disposições, cronogramas e valores previstos no Contrato anexo e nas disposições deste Convênio.

2.1.3. A COELCE creditará, a seu favor, mensalmente, as parcelas financiadas ao ESTADO DO CEARÁ, nas condições do item anterior, convertendo-as em crédito de energia, calculado pela tarifa média de suprimento de energia à COELCE, no mês de cada incidência, em R$/kWh., de seu maior supridor.

2.1.4. A COELCE creditará em favor do ESTADO DO CEARÁ, mensalmente, **71% (setenta e um por cento)** de toda energia produzida pelos dois Parques Eólicos.

2.1.5. A COELCE fará a cada mês um cotejamento dos créditos de energia gerados com os procedimentos desta CLÁUSULA. Caso o saldo do cotejamento seja favorável à COELCE, todo o saldo permanecerá como crédito de energia a seu favor. Caso contrário, a COELCE recolherá ao ESTADO DO CEARÁ, até o dia 10 (dez) do mês subseqüente ao de referência, o valor do saldo de energia, calculado pela tarifa média de suprimento de energia à COELCE no mês de referência, em R$/kWh, de seu maior supridor.

2.1.6. Toda energia produzida nos dois Parques Eólicos, será comercializada pela COELCE nas formas e condições que melhor lhe aprouver, revertendo à sua conta, todo o arrecadado naquelas operações.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

3.1. - DA COELCE

3.1.1. A COELCE, como partícipe executor do Projeto de Construção dos Parques Eólicos previstos na CLÁUSULA PRIMEIRA, será a gestora do Contrato, com as seguintes obrigações:

3.1.2. Contratar consultores especializados, que serão remunerados integralmente com recursos do Contrato citado na CLÁUSULA SEGUNDA, para realizar os levantamento preliminares, elaborar o Projeto Executivo Básico, desenvolver todo o procedimento de licitação para a contratação das obras de construção, supervisionar a construção, efetuar todos os testes e inspeções para recepção de equipamentos e bens de maneira geral, de forma a assegurar que as obras de implantação dos dois Parques Eólicos sejam concretizadas dentro dos prazos e do orçamento de custos previstos no Contrato de Empréstimo anexo, respeitados os parâmetros de qualidade técnica adequados.

VISTO
ASSJUR/SETECO

3.1.3. Contratar, nos termos da legislação das licitações e contratos administrativos, empresa especializada para construção, em regime de "turn-key", dos dois Parques Eólicos.

3.1.4. Assumir o acompanhamento, a coordenação e a fiscalização sobre todos os serviços a serem contratados, e definidos nesta Cláusula.

3.1.5. Operar e manter criteriosamente todo o conjunto de bens e instalações que comporão os Parques Eólicos, de forma a assegurar plenas condições operacionais quando da devolução dos parques ao ESTADO DO CEARÁ, ao final da vigência deste Convênio.

3.1.6 Os custos de operação e manutenção dos Parques Eólicos são assumidos integralmente pela COELCE.

3.1.7. Emitir mensalmente ao ESTADO DO CEARÁ, RELATÓRIO GERAL DE EXECUÇÃO, referente a este Convênio, constante de todos os dados técnicos e suas alterações em cada período, valores, procedimentos, movimentação de recursos, e posição da relação débito/crédito dos pagamentos da contra-partida, nos termos definidos neste Convênio, e o registro de qualquer fato relevante e pertinente a este pacto.

3.2. - DO ESTADO DO CEARÁ

3.2.1. Definir os locais para a construção e implantação dos Parques Eólicos, objeto deste Convênio.

3.2.2. Exercer formalmente durante toda a execução deste pacto, amplo acompanhamento das atividades de leitura e registro da produção de energia dos dois Parques a serem construídos, bem como exercer fiscalização e auditoria dos procedimentos licitacionais, financeiros e contábeis, relacionados com o objeto deste Convênio.

CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA

Este Convênio terá sua vigência a partir da sua assinatura, até o dia 31 (trinta e um) de março de 2.015 (dois mil e quinze), devendo ser respeitado, mesmo no caso de alienação da participação societária do primeiro signatário, na segunda.

CLÁUSULA QUINTA - DA RESCISÃO

O Convênio poderá ser rescindido pelo interesse comum dos partícipes.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR

É atribuído a este Convênio, para todos os efeitos, o valor global de R$: 100.000.000,00 (cem milhões de reais) .

VISTO
ASSUR/SETECO

ESTADO DO CEARÁ

CLÁUSULA SÉTIMA - DO FORO

Os partícipes elegem o Foro da Comarca da Fortaleza, para dirimir qualquer discrepância advinda da sua execução ou interpretação, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Após lido, e achado conforme, as partes o assinam, em 04 (quatro) vias de igual teor e forma, para que o mesmo produza seus legais, jurídicos e fáticos efeitos, na presença das testemunhas abaixo nominadas, que também o firmam.

Fortaleza, (30) de dezembro de 1997

PELO ESTADO DO CEARÁ

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JUNIOR
Secretário dos Transportes, Energia, Comunicações e Obras

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JUNIOR
Diretor Presidente

JOÃO MAMEDE FILHO
Diretor de Planejamento e Engenharia

TESTEMUNHAS:

Nome: VALDENIA BARROS REIS
CI: 921.220 - SSP-CE

Nome: ILO DA CUNHA RAMALHO
CI: 241.161 - SSP/CE

VISTO
ASJUR/SETECO

ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA INFRA-ESTRUTURA – SEINFRA
COORDENADORIA JURÍDICA

CEARÁ

CONVÊNIO
ESTADO DO CEARÁ/SEINFRA/COELCE

2º Termo Aditivo ao Convênio celebrado entre o ESTADO DO CEARÁ , E A COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ- COELCE, em 30 de dezembro de 1997, que tem como objetivo assegurar condições adequadas de projeto e construção de dois Parques Eólicos no Estado do Ceará , com recursos do contrato BZ-P12, firmado entre o Estado do Ceará e o The Overseas Economic Cooperation Fund - JBIC.

Aos 11(onze) dias de março de 2003, o ESTADO DO CEARÁ, pela Secretária da Infra-Estrutura SEINFRA, aqui representada pelo seu titular, LUIZ EDUARDO BARBOSA DE MORAES, Secretário, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ-COELCE, aqui representada pelo seu Diretor Presidente em exercício, JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO, tendo em vista melhor adequação à execução do Convênio de início referido, RESOLVEM adita-lo, na forma e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA- O item 2.1.2.2 da forma original deste Convênio, passará a vigorar com a seguinte redação:

" 2.1.2.2. Os recursos oriundos da contrapartida assumidos pela COELCE deverão contemplar a contratação de consultoria para suprir o corpo de pessoal da Unidade de Gerenciamento do Projeto- UGP, integrado no máximo por três pessoas, com o objetivo de agilizar os diversos setores do Projeto. A UGP, com o seu pessoal, funcionará no Prédio da Secretaria da Infra-Estrutura – SEINFRA e subordinados à Coordenadoria de Energia e Comunicação da Secretaria da Infra-Estrutura –CEC/SEINFRA, à exceção dos representantes da COELCE

COJUR/SEINFRA
Franklin Viana Morais
Coordenador

Engº. DANIEL SZAFINEC KOLLAR
Gerente Planejamento Técnico
GPLANT

que manterão sua locação original prestando integradamente apoio aos outros membros da UGP. (conforme organograma anexo)".

"2.1.2.3. Os partícipes, considerando que em abril de 2003 expira o Contrato assinado com a consultora internacional, segundo cláusula 3ª, subcláusula 3.1.2 deste Convênio, promoverão injunções junto ao Japan Bank for International Cooperation - JBIC, objetivando a contratação de uma consultoria nacional, para aqueles trabalhos, haja vista a reconhecida qualidade daquele pessoal técnico no mercado brasileiro.

Após lido e achado conforme, vai o presente aditivo assinado pelos representantes das partes, em 3(três) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas abaixo, que também o firmam, devendo o seu extrato ser publicado no Diário Oficial, como condição de validade.

Fortaleza, 11 DE MARÇO DE 2003
PELO ESTADO DO CEARÁ

LUIZ EDUARDO BARBOSA DE MORAES
Secretário da Infra-Estrutura

PELA COELCE

JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO
Diretor Presidente em Exercício

Antonio Osvaldo A. Teixeira
Diretor Financeiro
COELCE

TESTEMUNHAS:

.....
Nome:

Silvia Cunha Saraiva Pereira
Gerente Jurídica
COELCE

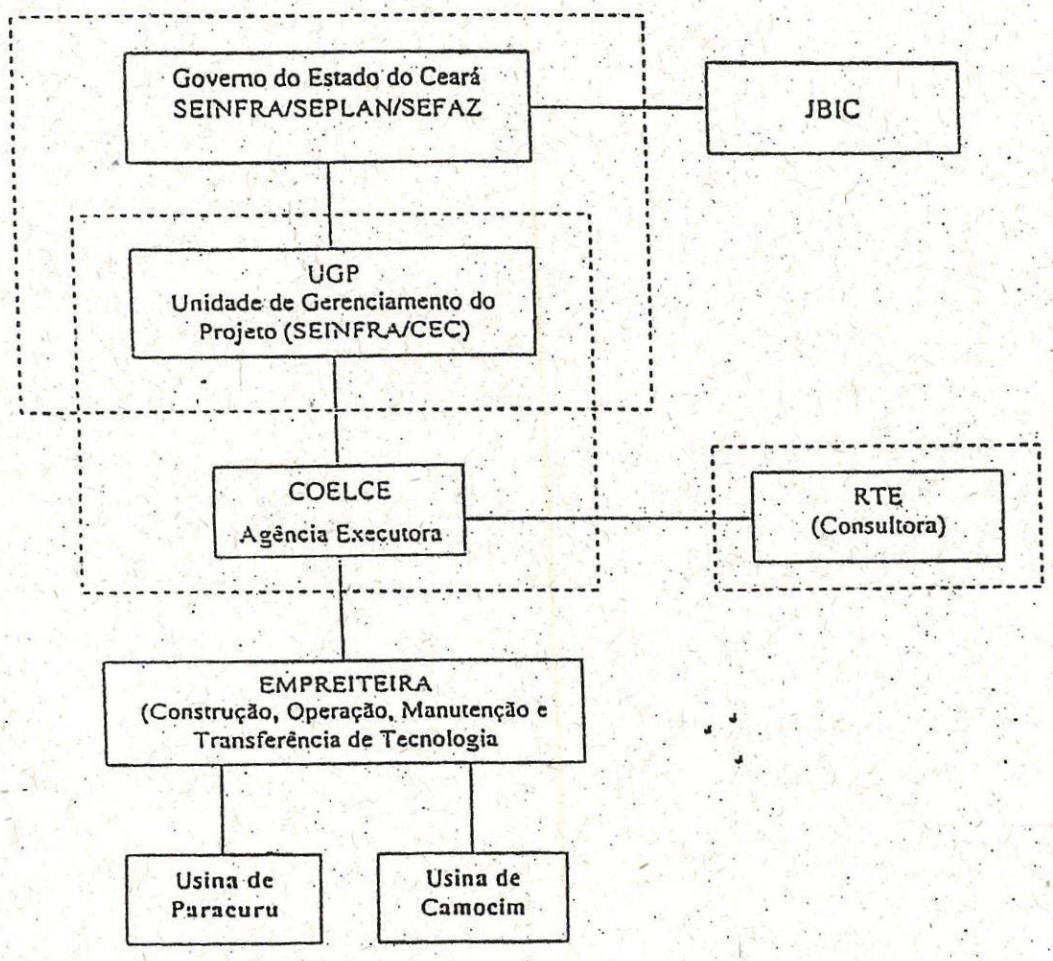
.....
Nome

COJUR/SEINFRA
Tarcilio Viana Moreira
Coordenador

NEL STRIZINEC KOLLAR
Planejamento Técnico
GPLANT

ESTADO DO CEARÁ

ORGANOGRAMA FUNCIONAL PARA IMPLANTAÇÃO DA UNIDADE DE GERENCIAMENTO DO PROJETO - UGP



COJUR/SEINFRA
Franklin Viana Moreira
Coordenador

Engº DANIEL STRZINEC KOLLAR
Gerente Planejamento Técnico - GPLANT

0302 D-12

ESTADO DO CEARÁ

27

1º. Termo Aditivo ao Convênio celebrado entre o ESTADO DO CEARÁ, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, em 30 de dezembro de 1997, que tem como objeto assegurar condições adequadas de projeto e construção de dois Parques Eólicos no Estado do Ceará, com recursos do Contrato BZ-P 12, firmado entre o Estado do Ceará e o The Overseas Economic Cooperation Fund.

Aos 03 (Três) dias de fevereiro de 1989, o ESTADO DO CEARÁ, representado por delegação, pelo Sr. Secretário de Transportes, Energia, Comunicações e Obras Eng. FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JUNIOR, e a COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE, aqui representada pelo seus Diretores Presidente JURANDIR MARÃES PICANÇO JUNIOR e de Planejamento e Engenharia JOÃO MAMEDE FILHO, tendo em vista melhor adequação à execução do Convênio de inicio referido, RESOLVERAM adita-lo, na forma a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - O item 2.1.2. da forma original deste Convênio, passará a vigorar com a seguinte redação:

"2.1.2. A COELCE, por este Convênio, assume a responsabilidade efetuar, sob a forma de adiantamento em regime de pré-compra de energia, as parcelas correspondentes a contrapartida do Estado do Ceará até o limite de ~~Cr$~~ 4.013.000,000 (Quatro bilhoes e treze milhoes de cruzados).

2.1.2.1. Os valores da contrapartida de recursos deverão ser desenbolsados na forma prevista no cronograma do Anexo I, seção 2, coluna "Para o Projeto, do Contrato no. BZ - P 12, acima referido e anexo ao presente."

CLÁUSULA SEGUNDA - As demais disposições não conflitantes, permanecerão inalteradas.

VISTO
ASJUR/SETECO

C:\Winword\Convcoelceea.doc

C-13

ESTADO DO CEARÁ

Procuradoria Geral do Estado PGE-CE

28

Após lido e achado conforme, vai o presente aditivo assinado pelos representantes das partes, em 3 (três) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas abaixo, que também o firmaram,devendo o seu extrato ser publicado no Diário Oficial, como condição de validade.

Fortaleza, 03 de fevereiro de 1998

PELO ESTADO DO CEARÁ

FRANCISCO DE QUEIROZ MAIA JUNIOR
Secretário dos Transportes, Energia, Comunicações e Obras

PELA COELCE

JURANDIR MARÃES PICANÇO JUNIOR
Diretor Presidente

JOÃO MAMEDE PILHO
Diretor de Planejamento e Engenharia

TESTEMUNHAS:

.....

Nome:
CI:

.....

Nome:
CI:

VISTO
ASJUR/SETECO

c:\winword2\convcoelcese.doc

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS-VIPROC

N° DO PROCESSO: 07601540/2023

DATA: 01/09/2023 **HORA:** 09:44

Dep. Fernando Santana

ORIGEM

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS

ASSUNTO	**OBSERVAÇÕES**
ENCAMINHAMENTO / OFICIO	OFÍCIO 05/2023 COMISSÃO PARLAMENTAR NO INQUÉRITO DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

AUTOR(ES)	**FAVORECIDO(S)**
ALECE	

TRAMITAÇÕES DO PROCESSO

DE	PARA	DATA	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
SOP - PROTOCOLO	SOP - PROTOCOLO	01/09/2023	JOESIA
SOP - PROTOCOLO	SOP - ASSUPER	01/09/2023	JOESIA
Assuper	Difor	05/09/23	
DIFOR	S/PAR	23/11/23	
Supar	Protocolo	23.11.23	
SOP-PROT	ASSEMB.	23/11/2023	

Impressão realizada por: JOESIA MARIA MARTINS SANTOS - SOP/PROTOCOLO 01/09/2023 09:45:28

Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ
Fls. 02
Visto
PROTOCOLO

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Nº do processo
12789/2023 (vol.1)

Categoria do assunto
26 - OFÍCIO

Assunto
260 - OUTROS

Data de autuação
28/11/2023

Autor
SUPERINTENDENCIA DE OBRAS PUBLICAS - SOP - CE

Favorecido
SUPERINTENDENCIA DE OBRAS PUBLICAS - SOP - CE

OBSERVAÇÕES

OFÍCIO 05/2023 COMISSÃO PARLAMENTAR NO INQUÉRITO DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ. VIPROC Nº07601540/2023

ALECE
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DO CEARÁ

07601540/2023
01/09/2023

Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Distribuição Ceará

Ofício nº 05/2023

Fortaleza (CE), 31 de agosto de 2023.

À
SUPERITENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ (SOP)

O Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito, constituída para investigar irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL Distribuição Ceará, com membros indicados no Ato da Presidência nº 151/2023 (publicado no DOE do dia 14/08/2023), **SOLICITA** a Vossa Excelência, no sentido de contribuir com os trabalhos da CPI, Relatório informando sobre as obras do Governo do Estado do Ceará que estão paralisadas por inexistência de ligação de energia elétrica pela ENEL Distribuição Ceará.

Aproveito o ensejo para reiterar meus protestos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Deputado Fernando Santana
Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Ceará

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ
PROTOCOLO
Fls. 03
Visto

SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS (SOP)
Av. Alberto Craveiro, 2775 Térreo - CASTELÃO
FORTALEZA, CE CEP: 60.861-211

Av. Alberto Craveiro, 2775 / Térreo - Castelão
CEP: 60861-211 | Fortaleza, Ceará, Brasil
CNPJ: 33.866.288/0001-30
Fone: (85) 3108.2800 / 3108.2801

SOP-CE
SUPERINTENDÊNCIA
DE OBRAS PÚBLICAS

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO

Processo N.º 07601540/2023	*Fortaleza-CE, 04 de Setembro de 2023*
DE: ASSUPER/SOP	*PARA: DIFOR / SOP*
Michelle Cohen	*Caio Timbó*
ASSUNTO: SOLICITAÇÃO	

ATT. DR CAIO TIMBÓ,

Encaminhamos o presente processo para análise e providências, acerca do Ofício n°05/2023 da Assembleia Legislativa, requerendo relatório informando sobre as obras do Governo do Estado do Ceará que estão paralisadas por inexistência de ligação de energia pela ENEL Distribuição Ceará.

ASSUPER/SOP

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ
PROTOCOLO
Fls. 04
Visto

SOP
FLS. Nº 03
Rúbrica

PIE - SOLICITAÇÕES PENDENTES - SOP

MUNICÍPIO	OBRA	Nº OFÍCIO ENVIADO À ENEL	DATA SOLICITAÇÃO	ORÇAMENTO	VALOR	VENCIMENTO	OBSERVAÇÃO
FORTALEZA	PROJETO/ORÇAMENTO PARA RAMAL QUE IRÁ ALIMENTAR OS MEDIDORES 01 E 02 DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA DA CE-025 - SUBTRECHO I, QUE SERÃO POSTERIORMENTE MANTIDOS PELA PREFEITURA DE FORTALEZA	0012/2020	28/02/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
CAUCAIA	REMOÇÃO DOS MEDIDORES EXISTENTES NAS EDIFICAÇÕES A SEREM DEMOLIDAS NA OBRA DE DUPLICAÇÃO DO ANEL VIÁRIO DE FORTALEZA. ANEXADO RELATÓRIO DE MEDIDORES INSTALADOS NAS MEDIÇÕES A SEREM DEMOLIDAS	0075/2020	25/09/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
AQUIRAZ	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 527, NO TRECHO: ENTR. CE 040 - AQUIRAZ, COM EXTENSÃO DE 1,31KM, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 527	0080/2020	30/10/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARRO	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 380, NO TRECHO: ENTR. BR 116 - CUNCAS - DIV. CE/PB, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO NO SEGMENTO DE TRECHO: ENTR. BR 116-CUNCAS E DE PAVIMENTAÇÃO NO SEGMENTO DE TRECHO: CUNCAS-DIVISA CE/PB	0100/2020	04/12/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
JARDIM	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 390, NO TRECHO: JARDIM - ENTR. BR 116 (PENAFORTE), OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 390	0039/2021	09/04/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
IBIAPINA	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE SOBRE A FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 187, NO SEGMENTO DE TRECHO: CONTORNO DE IBIAPINA, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO CONTORNO DE IBIAPINA	0124/2021	15/09/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LIMOEIRO DO NORTE	REMOÇÃO DE POSTES NA VIA DE ACESSO AO HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE, TRECHO: ENTR. BR 116 - HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE, PARA ATENDER EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA VIA DE ACESSO AO HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO JAGUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO	0136/2021	14/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
JUAZEIRO DO NORTE	RETIRADA DE POSTE QUE ESTÁ EM CONFLITO COM AS OBRAS DO ESTÁDIO ROMEIRÃO, NO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE/CE	0139/2021	22/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LIMOEIRO DO NORTE	RETIRADA DE POSTE QUE COMPÕES O RAMAL DE MT QUE ALIMENTA O HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO JAGUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE/CE	0140/2021	22/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARBALHA	EXTENSÃO DE REDE PARA ATENDER PROJETO DE URBANIZAÇÃO DO RANCHO DOS PEQUIZEIROS, CE-060, TRECHO: BARBALHA - JARDIM	0150/2021	25/11/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PORTEIRAS	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 153, NO TRECHO: ENTR. CE 496 (JAMACARU) - ENTR. CE 397 (PORTEIRAS), OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 153	0003/2022	19/01/2022				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PARAMBU	RETIRADA / DESLOCAMENTO DE POSTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 279, PARA EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO PARAMBU - ENTR. BR 020 (VILA JOAQUIM MOREIRA).	0001/2023-COETE	07/02/2023	0000195408/2023	599.883,55	28/11/2023	AGUARDANDO APROVAÇÃO DO MAPP 591
JARDIM	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NA TRAVESSIA DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 390, PARA A EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO: ENTR. CE 060 (JARDIM) - ENTR. BR 116 (PENAFORTE).	0014/2023–SEXEC-ETE	23/03/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
CANINDÉ	REMANEJAMENTO DE 06 (SEIS) POSTES NA TRAVESSA J. PINTO, PRÓXIMO DO ENTROCAMENTO COM A RUA LUÍS VIEIRA, NO BAIRRO ALTO DO MOINHO, QUE ESTÃO PRATICAMENTE NO EIXO DA VIA QUE ESTÁ SENDO RECUPERADA E PAVIMENTADA NA OBRA DE URBANIZAÇÃO NO ENTORNO DO MONUMENTO DE	0020/2023–SEXEC-ETE	19/04/2023	0000196670/2023	111.496,03	19/11/2023	AGUARDANDO APROVAÇÃO DO MAPP 561
TAUÁ	REMANEJAMENTO DE RAMAL DE MÉDIA TENSÃO (MT) QUE CRUZA O TERRENO ONDE SE DESENVOLVEM AS OBRAS DO PARQUE DE EXPOSIÇÕES DE TAUA/CE	023-2023-SEXEC-ETE	31/05/2023	0000197291/2023	94.607,28	02/12/2023	ORÇAMENTO EM ANÁLISE

ASSEMBLEIA LEG. ESTADUAL DO CEARÁ PROTOCOLO
Fls. 05
Visto

PIE - SOLICITAÇÕES PENDENTES - SOP

MUNICÍPIO	OBRA	Nº OFÍCIO ENVIADO À ENEL	DATA SOLICITAÇÃO	ORÇAMENTO	VALOR	VENCIMENTO	OBSERVAÇÃO
CRATO	RETIRADA E/OU DESLOCAMENTO DOS 27 (VINTE E SETE) POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA DE CONTORNO DO CRATO PARA DAR CONTINUIDADE À OBRA DE PAVIMENTAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DA REFERIDA RODOVIA	025/2023-SEXEC-ETE	20/06/2023	0000197487/2023	1.164.268,31	02/12/2023	ORÇAMENTO EM ANÁLISE
MISSÃO VELHA	REMOÇÃO DE POSTES QUE ESTÃO IMPACTANDO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 293 ENTRE BR 116 - MISSÃO VELHA	030/2023-SEXEC-ETE	07/07/2023	0000197482/2023	139.726,44	14/09/2023	ORÇAMENTO VENCIDO. SERÁ EMITIDO OFÍCIO À ENEL SOLICITANDO ATUALIZAÇÃO DO REFERIDO ORÇAMENTO
MOMBAÇA	REMOÇÃO DE 02 POSTES NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA CE 166, NO TRECHO: ENTR. CE 060 ZORRA E CAJAZEIRAS	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BATURITÉ	REMOÇÃO E DESLOCAMENTO DE POSTES OS QUAIS ESTÃO IMPACTANDO NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 596, NO TRECHO BATURITÉ E CANDEIAS	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
GUAIÚBA	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES EXISTENTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 155, NO TRECHO: ENTR. CE 060 - ITACIMA, OS QUAIS ESTÃO INTERFERINDO DIRETAMENTE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO DA REFERIDA RODOVIA.	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ PROTOCOLO Fls. Visto

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHO	
Processo: 07601540/2023	Fortaleza-CE, 06 de outubro de 2023
De: DIFOR/SOP	Para: DIFOR/SOP
Assunto: Informações ENEL	

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ
FLS. 07
Visto
PROTOCOLO

Prezados,

Anexamos planilha com as solicitações realizadas a ENEL por meio do PIE.

Respeitosamente,

Eng. Saullo Marinho Câmara
DIFOR/SOP

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Fls. 08
Visto
PROTOCOLO

REF. OFÍCIO nº 05/2023 – DEPUTADO FERNANDO SANTANA - CPI ENEL CEARÁ

Fortaleza, 31 de outubro de 2023

Ao momento em que o cumprimentamos cordialmente, e em resposta ao Ofício 05/2023 da Comissão Parlamentar de Inquérito da Enel Distribuição Ceará, entendemos que podemos contribuir com os trabalhos dessa douta Comissão, informando algumas das situações de atraso nas energizações de obras já concluídas e que poderiam funcionar de forma plena, e ainda não estão.

Inicialmente informamos que o cenário que ilustraremos refere-se até o dia 11 de outubro de 2023. Como podem ter ocorrido atualizações na execução de alguma obra após essa data, necessitamos que seja registrado para não ocorrerem interpretações equivocadas, referindo-nos ao tempo dessas execuções.

Na Tabela 01 estão demonstrados os dados referentes a cinco obras em que houve a demora na execução por parte da ENEL. Estão discriminados o nome da obra, a cidade onde foi implantada a obra, qual foi a demanda solicitada à ENEL, a data dessa solicitação e como está a situação na data citada.

Nessa tabela, a sigla UC (Unidade Consumidora) identifica o cliente perante a Concessionária de Energia, e é gerada pela própria ENEL no momento da formalização do pedido de ligação. Nesse momento, também é gerada uma Ordem de Serviço que vai orientar as equipes internas e externas da ENEL, para executarem as obras relacionando-as a esse número. A ENEL também exige que seja feita uma publicação do Diário Oficial do Estado, de uma Dispensa de Licitação para a contratação do fornecimento de energia pela concessionária, por ser fornecedor único desse insumo, para contratos em média tensão (13.800 Volts).

OBRAS IMPACTADAS POR DEMORA EM ENERGIZAÇÃO PELA ENEL					Data: 11/10/2023
Item	**Obra**	**Cidade**	**Demanda**	**Data Pedido/ Inicial**	**Situação**
1	**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO CEARÁ - Titularidade em nome da Secretaria da Saúde (SESA), e eles solicitam a Ligação Definitiva.**	**Fortaleza**	Montar subestação de 69 kV e dois Ramais de **69 kV** para atender o HUC.	SEINFRA autorizou o pagamento do orçamento de R$ 14.041.048,26 via **PIE** e em **24/09/2021**	**ENEL não executou os dois Ramais nem a subestação de 69 kV.**
				Seção ou Doação do Terreno da FUNECE, **LEI 18.348** no DOE **20/04/2023**, página 1, caderno 1/4.	
				FUNECE (Reitor Hidelbrando) autoriza transferência da propriedade no Cartório, às expensas da ENEL, em **29/05/2023**	
			Energizar a subestação de **13,8kV** do HUC.	SESA é a responsável pelo Pedido de Ligação da Subestação da obra.	**Não energizado.**
2	**PINACOTECA - ESTAÇÃO DAS ARTES**	**Fortaleza**	Pedido de Ligação da Subestação de 13,8kV	Pedido de Ligação: **07/06/2022 - UC 55820167,** Dispensa de Licitação 11/2022, DOE **15/03/2022**, página 12.	**Não energizado.**
3	**CENTRO DE DESIGN - ESTAÇÃO DAS ARTES (Denominação anterior: MUSEU)**	**Fortaleza**	Pedido de Ligação da Subestação de 13,8kV	Pedido de Ligação: **24/01/2022 - UC 55105609.** Dispensa de Licitação 11/2022, DOE **15/03/2022**, página 12.	**Não energizado.**
4	**CCO - PMUC - ESTAÇÃO DAS ARTES (Galpão 1 da Pinacoteca)**	**Fortaleza**	Pedido de Ligação de 06 (seis) medidores em Baixa Tensão tipo PMUC (Prédio de Múltiplas Unidades Consumidoras)	Pedido de Ligação **25/02/2022**. Diário Oficial publicação Dispensa de Licitação Nº 012/2022 dia **18/03/2022.** Ordem de Serviço 0067994552.	**Não energizado.**
5	**Urbanização do Acesso a São Francisco de Canindé**	**Canindé**	Retirada de 06 (seis) postes no meio da via urbanizada	SEINFRA Solicitou Orçamento em **11/11/2022**. Esse orçamento venceu pois não havia sido autorizado ainda o pagamento via PIE. SEINFRA solicitou novo Orçamento em **19/04/2023**. ENEL entregou o **Orçamento** para a SEINFRA em **19/09/2023.** O Sr. Governador vai liberar MAPP para a **SEINFRA** autorizar o pagamento via **PIE.**	**Não executada até 11/10/2023.** Ônibus abalroou e derrubou um poste dia 04/10/2023.

Tabela 01 - Obras impactadas por demora na ligação de energia pela ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO CEARÁ PROTOCOLO Fls. 09 Visto

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA PROTOCOLO Fls. 10 Visto

Em algumas poucas obras, ocorreu que o pedido de ligação foi solicitado em nome da SOP, para testar as instalações elétricas, antes de entregar a obra concluída para o órgão que administraria definitivamente a edificação. No entanto, as demandas de ligações de energia que a SOP havia solicitado em nome da nossa superintendência, ou de obras nas redes externas de energia, referentes às obras de Edificações, já foram energizadas ou já realizadas, com exceção das que estão listadas na Tabela 01. Nessas obras, após a energização, são realizados os trâmites junto à concessionária de energia para a transferência de titularidade que era inicialmente em nome da SOP, para a entidade definitiva.

Nesse momento, cabe um esclarecimento ao Nobre Parlamentar, Deputado Fernando Santana. Os pedidos de ligação de energia quando a obra já está apta para a ligação definitiva, são realizados pelo órgão que assumirá a gestão daquela edificação. Essa é a forma padrão para a energização das obras.

Dessa forma, os pedidos de ligação de energia das obras das universidades estaduais como UECE, FAEC (Faculdade de Educação de Crateús), FACEDI (Faculdade de Educação de Itapipoca), por exemplo, são solicitadas pela FUNECE, ou diretamente pela UECE. As ligações dos campi da Universidade do Cariri, são solicitados pela gestão da URCA. Os pedidos de ligação das delegacias, são solicitadas pela Polícia Civil. As ligações dos empreendimentos ligados à cultura são solicitadas pela Secretaria da Cultura (SECULT), e por conseguinte, assim se faz com as outras obras.

A Constituição Federal de 05 de outubro de 1988 (CF-1988) no seu Artigo 30 determina que compete aos Municípios os serviços públicos de interesse local, o que fica implícito a iluminação pública, conforme reproduzimos a seguir. Essa prestação de serviços pelo Poder Público Municipal, deve ser feita sob o regime de Concessão ou Permissão. Da mesma forma, o Artigo 149 da Constituição, novamente cita a iluminação pública como competência dos Municípios, e que também reproduzimos abaixo.

.....

Art. 30. Compete aos Municípios:

ASSEMBLEIA LEGISLA
Fls. 11
Visto
PROTOC

.....

V - organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;

.....

Art. 149-A Os Municípios e o Distrito Federal poderão instituir contribuição, na forma das respectivas leis, para o custeio do serviço de iluminação pública, observado o disposto no art. 150, I e III. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 39, de 2002)

.....

"Sendo assim, a elaboração de projeto, a implantação, a expansão, a operação e a manutenção das instalações são de responsabilidade do poder público municipal ou distrital, ou ainda de quem tenha deles recebido a delegação para prestar tais serviços."

https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/iluminacao-publica

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) tem como funções: 1) Regular a geração (produção), transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, e 2) Fiscalizar, diretamente ou mediante convênios com órgãos estaduais, as concessões, as permissões e os serviços de energia elétrica. E exatamente essa entidade é quem elabora a regulamentação das atividades, os serviços e a gestão ligados à iluminação pública, conforme determina a CF-1988. Essa regulamentação fica evidente através do Manual de Instruções do Artigo 474 da Regulação Normativa nº 1.000/2021 – ANEEL, que tem como objetivo "*Estabelecer as condições para operacionalizar o faturamento destinado à iluminação pública caso o poder público municipal ou distrital instale sistema de gestão de iluminação pública, de que trata o art. 474 da Resolução Normativa (REN) nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021.*"

Em função dessas definições tanto da CF-1988 como das regulamentações da ANEEL, a energização das Areninhas e das Praças Mais Infância que estão instaladas em dezenas de cidades cearenses, e que são consideradas como Iluminação Pública, as Prefeituras de cada localidade é que são as responsáveis para solicitar a energização junto à concessionária de energia. A SOP projetou e acompanhou a execução dessas obras citadas, mas após a conclusão não temos dados sobre o andamento das ligações

TABELA 02 – PIE – SOLICITAÇÕES PENDENTES SOP

MUNICÍPIO	OBRA	Nº OFÍCIO ENVIADO À ENEL	DATA SOLICITAÇÃO	ORÇAMENTO	VALOR	VENCIMENTO	OBSERVAÇÃO
CAUCAIA	REMOÇÃO DOS MEDIDORES EXISTENTES NAS EDIFICAÇÕES A SEREM DEMOLIDAS NA OBRA DE DUPLICAÇÃO DO ANEL VIÁRIO DE FORTALEZA. ANEXADO RELATÓRIO DE MEDIDORES INSTALADOS NAS MEDIÇÕES A SEREM DEMOLIDAS	0075/2020	25/09/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
AQUIRAZ	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 527, NO TRECHO: ENTR. CE 040 - AQUIRAZ, COM EXTENSÃO DE 1,31KM, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 527	0080/2020	30/10/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARRO	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 380, NO TRECHO: ENTR. BR 116 - CUNCAS - DIV. CE/PB, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO NO SEGMENTO DE TRECHO: ENTR. BR 116-CUNCAS E DE PAVIMENTAÇÃO NO SEGMENTO DE TRECHO: CUNCAS-DIVISA CE/PB	0100/2020	04/12/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
JARDIM	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 390, NO TRECHO: JARDIM - ENTR. BR 116 (PENAFORTE), OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 390	0039/2021	09/04/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
IBIAPINA	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE SOBRE A FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 187, NO SEGMENTO DE TRECHO: CONTORNO DE IBIAPINA, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO CONTORNO DE IBIAPINA	0124/2021	15/09/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LIMOEIRO DO NORTE	REMOÇÃO DE POSTES NA VIA DE ACESSO AO HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE, TRECHO: ENTR. BR 116 - HOSPITAL REGIONAL VALE DO JAGUARIBE, PARA ATENDER EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA VIA DE ACESSO AO HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO JAGUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO	0136/2021	14/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LIMOEIRO DO NORTE	RETIRADA DE POSTE QUE COMPÕES O RAMAL DE MT QUE ALIMENTA O HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO JAGUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE/CE	0140/2021	22/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARBALHA	EXTENSÃO DE REDE PARA ATENDER PROJETO DE URBANIZAÇÃO DO RANCHO DOS PEQUIZEIROS, CE-060, TRECHO: BARBALHA - JARDIM	0150/2021	25/11/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PORTEIRAS	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 153, NO TRECHO: ENTR CE 496 (JAMACARU) - ENTR. CE 397 (PORTEIRAS), OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 153	0003/2022	19/01/2022				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PARAMBU	RETIRADA / DESLOCAMENTO DE POSTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 279, PARA EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO PARAMBU - ENTR. BR 020 (VILA JOAQUIM MOREIRA).	0001/2023-COETE	07/02/2023	0000195408/2023	599.883,55	28/11/2023	AGUARDANDO APROVAÇÃO DO MAPP 591
JARDIM	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NA TRAVESSIA DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 390, PARA A EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO: ENTR. CE 060 (JARDIM) - ENTR. BR 116 (PENAFORTE).	0014/2023–SEXEC-ETE	23/03/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
TAUÁ	REMANEJAMENTO DE RAMAL DE MÉDIA TENSÃO (MT) QUE CRUZA O TERRENO ONDE SE DESENVOLVEM AS OBRAS DO PARQUE DE EXPOSIÇÕES DE TAUÁ/CE	023-2023-SEXEC-ETE	31/05/2023	0000197291/2023	94.607,28	02/12/2023	ORÇAMENTO EM ANÁLISE
CRATO	RETIRADA E/OU DESLOCAMENTO DOS 27 (VINTE E SETE) POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA DE CONTORNO DO CRATO PARA DAR CONTINUIDADE À OBRA DE PAVIMENTAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DA REFERIDA RODOVIA	025/2023-SEXEC-ETE	20/06/2023	0000197487/2023	1.164.268,31	02/12/2023	ORÇAMENTO EM ANÁLISE
MISSÃO VELHA	REMOÇÃO DE POSTES QUE ESTÃO IMPACTANDO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 293 ENTRE BR 116 - MISSÃO VELHA	030/2023-SEXEC-ETE	07/07/2023	0000197482/2023	139.726,44	14/09/2023	ORÇAMENTO VENCIDO. SERÁ EMITIDO OFÍCIO À ENEL SOLICITANDO ATUALIZAÇÃO DO REFERIDO ORÇAMENTO
MOMBAÇA	REMOÇÃO DE 02 POSTES NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA CE 166, NO TRECHO: ENTR. CE 060 ZORRA E CAJAZEIRAS	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BATURITÉ	REMOÇÃO E DESLOCAMENTO DE POSTES OS QUAIS ESTÃO IMPACTANDO NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 596, NO TRECHO BATURITÉ E CANDEIAS	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
GUAIÚBA	REMOÇÃO E/OU DESLOCAMENTO DOS POSTES EXISTENTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 155, NO TRECHO: ENTR. CE 060 - ITACIMA, OS QUAIS ESTÃO INTERFERINDO DIRETAMENTE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO DA REFERIDA RODOVIA.	042/2023-SEXEC-ETE	06/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
PROTOCOLO
Fls. 13
Visto