



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

André Ruelli
Superintendente de Mediação Administrativa,
Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA

**Seminário - P&D
Instrumentalização dos
Conselhos de
Consumidores de Energia
Elétrica**

Brasília, 12 de abril de 2018

Setor elétrico

INSTITUIÇÕES E AGENTES



Principais COMPETÊNCIAS

SOMOS RESPONSÁVEIS PELA

-  Regulação
-  **Mediação**
-  Fiscalização
-  Autorizações/Outorgações

Dos processos de Geração, Transmissão e Distribuição.

ATUAMOS PARA...



Oferecer uma
tarifa justa



Estimular
competição



Assegurar a
qualidade



**Conciliar os
Interesses**

Energia Elétrica com equilíbrio entre os agentes e em **benefício da sociedade.**

Qual é o Nosso Propósito?

Qual é o seu

PROPÓSITO



CONSUMIDOR

Assegurar a prestação de serviços de energia elétrica de qualidade e com tarifa justa.

IMPORTÂNCIA DO CONSUMIDOR PARA A ANEEL



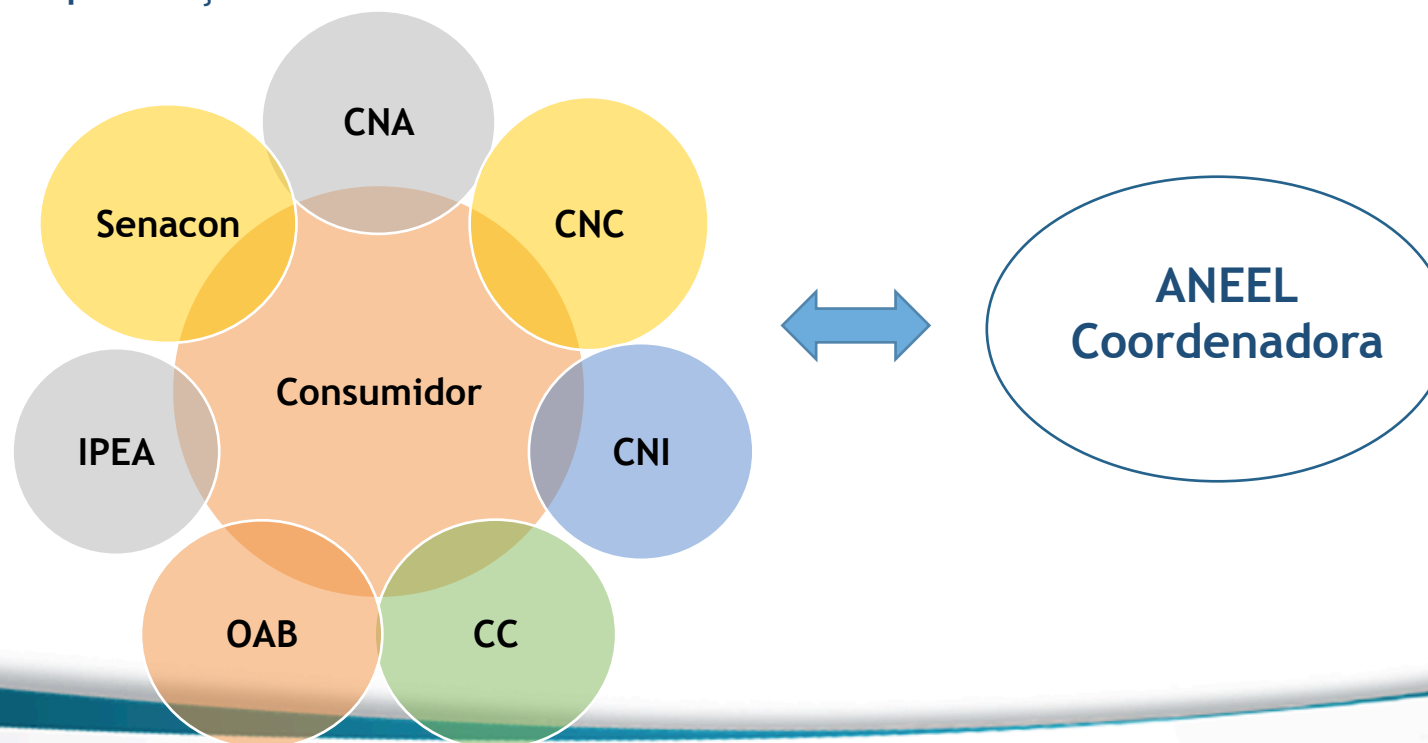
Promover equilíbrio ao debate

Manifestar sobre a qualidade do serviços

Participar dos processos de construção da regulação setorial

❖ Objetivo estratégico da ANEEL para 2018-2021

- ✓ Iniciativa 1: Ampliar a efetividade da participação do consumidor nas audiências públicas
- ✓ Ação: “Comissão de Apoio ao Processo Regulatório sob a perspectiva do Consumidor”
- ✓ Objetivo: Emitir análises de caráter opinativo sobre propostas de regulamentos submetidos a processos de participação pública para garantir que a visão do consumidor seja avaliada durante a elaboração ou aperfeiçoamentos de atos administrativos.



❖ Objetivo estratégico da ANEEL para 2018-2021

✓ **Iniciativa 2: Promover a melhoria quantitativa e qualitativa das contribuições recebidas pela ANEEL no âmbito das audiências públicas.**

✓ **Ação 1: Grupo focais**

- **Objetivo:** explorar qualitativamente temas com grupos específicos e reunir informações adicionais para a tomada de decisão. (Ex: pré-pagamento)

✓ **Ação 2: Realização de audiências públicas com fases em duas etapas**

- **Objetivo:** oportunidade de reafirmar suas sugestões, opinar sobre outras contribuições acerca do tema em discussão, e promover uma reflexão ainda mais profunda, sem depender da disponibilidade de agenda dos Gestores.

❖ Instrumentalização dos Conselhos de Consumidores

- ✓ Fomentar a capacitação dos Conselheiros acerca da legislação e normas do setor elétrico como preparação para os debates públicos.
- ✓ Garantir recursos financeiros e infraestrutura para atuação dos Conselheiros.

❖ Prêmio ANEEL de Ouvidoria

- ✓ Destinado a incentivar a melhoria contínua no tratamento de reclamações. Resultados positivos observados em 2017.

❖ Ampliação dos canais de acesso (APP)

- ✓ Aplicativo para celular ANEEL Consumidor - IOS e Androide

❖ Ouvidoria Setorial em Números

- ✓ Números acerca das solicitações registradas na Ouvidoria Setorial dentro da política de total transparência com o consumidor de energia

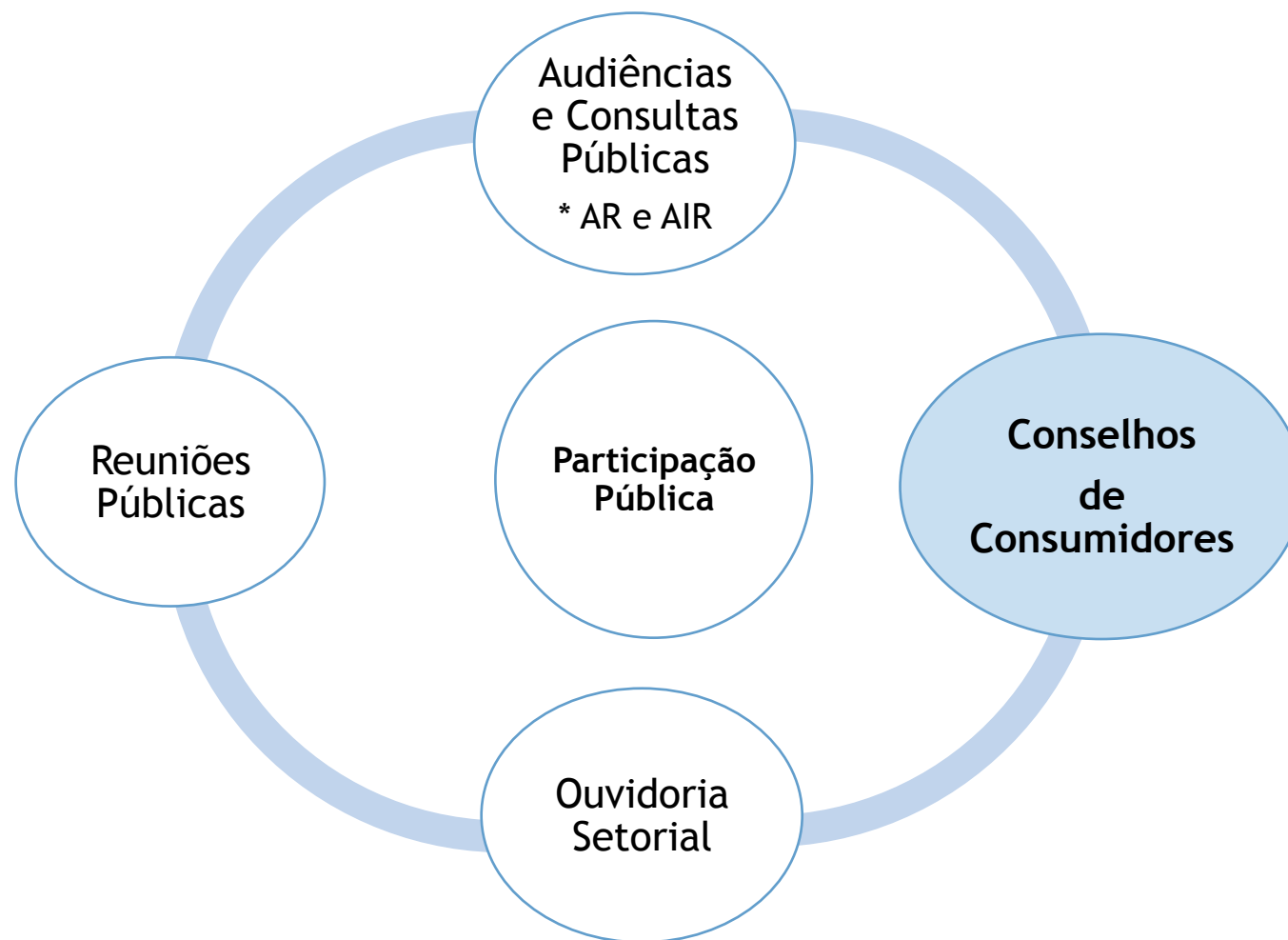
❖ Integração Ouvidoria Setorial e Participação Pública

- ✓ Ação: identificar consumidores que já registraram reclamações junto à Ouvidoria da ANEEL e envia comunicados, via e-mail e/ou SMS, sobre a instauração de audiência pública sobre o assunto demandado.
- ✓ Objetivo: despertar o interesse dos cidadãos para assuntos que lhe afetem diretamente (SMS's e E-mails).

❖ Opinião do Consumidor

- ✓ Pesquisa IASC
 - Fator XQ
 - Plano de Resultados

INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA



“Órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes das unidades consumidoras, com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia elétrica” (REN 451/2011)

- **Quantidade:** 54 Conselhos no Brasil - um por concessionária de distribuição
- **Classes:** industrial, comercial, residencial, rural e poder público
- **Representatividade:** 80 milhões de UC
- **Mandato:** 4 anos (renováveis)
- **Atuação:** não remunerada
- **Indicação:** entidades representativas de cada classe
- **Recursos:** tarifa de energia

Missão

Representar os interesses coletivos dos consumidores de energia elétrica



Conhecer e acompanhar a evolução da legislação e da regulamentação do setor de energia elétrica



Participar dos debates



Propor soluções para assuntos que envolvam a coletividade de uma ou mais classes de consumo

Estamos no caminho correto?
Quais foram nossas conquistas?



Resultados apresentados

- ✓ Envio de contribuições para audiências e consultas públicas (quantitativo e qualitativo)
- ✓ Participação em grupos focais
- ✓ Participação ativa nos processos de revisão tarifária
- ✓ Insumos para a fiscalização
- ✓ Sustentações orais nas Reuniões Públicas da Diretoria



Formulação democrática da regulação setorial

Incorporar a visão do consumidor promovendo o equilíbrio no debate



Estamos preparados para o Futuro



Desafios

- ✓ Instrumentalização dos Conselhos
 - ❖ Capacitação sistemática dos conselheiros
 - ❖ Redução da assimetria de informação
 - ❖ Construção de rede colaborativa
 - ❖ Benchmarking de boas práticas
 - ❖ Intensificação da atuação dos conselhos nos debates públicos
 - ❖ Governança



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

ANDRÉ RUELLI

Superintendente de Mediação
Administrativa, Ouvidoria Setorial e
Participação Pública - SMA



ENDEREÇO: SGAN 603 Módulos I e J - Brasília/DF

CEP: 70830-110

TELEFONE GERAL: 061 2192 8020

OUVIDORIA SETORIAL:167