

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA ELÉTRICA**

**FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA
COM A APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DA
QUALIDADE CICLO PDCA**

MAURO CÉSAR NORONHA MACHADO

Itajubá, setembro de 2014

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA ELÉTRICA**

MAURO CÉSAR NORONHA MACHADO

**FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA
COM A APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DA
QUALIDADE: CICLO PDCA**

**Dissertação Submetida ao Programa de Pós-
Graduação em Engenharia Elétrica como
requisito para obtenção do título de Mestre em
Ciências em Engenharia Elétrica.**

**Área de Concentração:
Distribuição de Energia Elétrica**

**Orientador:
Prof. Pedro Paulo de Carvalho Mendes, D.Sc.**

**Co-orientador:
Prof. Jamil Haddad, D.Sc.**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ITAJUBÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA ELÉTRICA**

MAURO CÉSAR NORONHA MACHADO

**FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA
COM A APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DE GESTÃO DA
QUALIDADE: CICLO PDCA**

Dissertação aprovada por banca examinadora em 29 de setembro de 2014, conferindo ao autor o título de *Mestre em Ciências em Nome do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica*

Banca Examinadora:

Prof. Ronaldo Rossi, D.Sc. – 1º Examinador – UNESP-GUAR

Prof. Roberto Akira Yamachita, D.Sc. – 2º Examinador – UNIFEI

Prof. Dr. Jamil Haddad, D.Sc – 3º Examinador (co-orientador) – UNIFEI

Prof. Pedro Paulo de Carvalho Mendes, D.Sc. – 4º Examinador (orientador) – UNIFEI

Itajubá

2014

Desistir de aprender é egoísmo.
Esse é um ditado que eu gosto
muito. Quando acalentamos o
desejo de aprender mais, nossas
vidas estarão repletas de genuína
vitalidade e brilho.

(Daisaku Ikeda)

Dedico, em primeiro lugar, esta dissertação a Deus, sempre presente em minha vida.

Dedico:

Aos meus pais Octacílio (*in memoriam*) e Maria José presenças constantes em minha vida.

Aos meus irmãos e, em especial, a minha irmã Maria Regina, falecida recentemente, pois tenho certeza que ela, lá onde está, continua desejando o meu sucesso.

Aos meus filhos Mauro Eduardo, Patrícia Maria e Marcos Vinícius, meus companheiros e amigos, que sempre me apoiam tanto na minha vida pessoal quanto na profissional.

Ao meu neto Luiz Henrique, que chegou recentemente, trazendo alegria e motivação a minha existência.

AGRADECIMENTOS

Aos orientadores desta dissertação, Prof. Pedro Paulo de Carvalho Mendes e Prof. Jamil Haddad pela confiança, incentivo, disposição e amizade.

Aos superintendentes da SFE, Paulo Henrique Silvestri Lopes, José Augusto da Silva e José Moisés Machado da Silva, durante os períodos das fiscalizações, pela confiança em meu trabalho e, adicionalmente, a José Moisés Machado da Silva, superintendente atual da SFE, pelo apoio e autorização ao meu afastamento integral para cursar o mestrado na UNIFEI.

Aos colegas da SFE e, em especial, a Ademilton Braz Barnabé, Eduardo Espíndola e Arantes, Gustavo Manguiera de Andrade Sales, Leonardo Moraes da Rocha Formiga, Luiz Raphael Vasconcelos Santos, Luiz Rogério Gomes, Paulo Luciano de Carvalho, Orlando Cavalcanti Gomes Filho e Tito Ricardo Vaz da Costa, especialistas em regulação da ANEEL, que integraram pelo menos uma das fiscalizações tratadas na dissertação, e contribuíram efetivamente com os seus conhecimentos e trabalho.

Aos consultores da Cenergel, SESEN e Argos, que participaram em pelo menos uma das fiscalizações tratadas na dissertação, e contribuíram efetivamente com os seus conhecimentos e trabalho.

Enfim, a todos os outros colegas, amigos e professores que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a realização desta dissertação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
2. FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA – ATIVIDADE FIM DA ANEEL.....	4
2.1 Estrutura organizacional da ANEEL – ANEELOGRAMA.....	4
2.2 Regulação de mercados.....	6
2.3 Monopólios naturais.....	6
2.4 Desverticalização do Setor Elétrico.....	7
3. GESTÃO DA QUALIDADE NAS FISCALIZAÇÕES DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA.....	12
3.1 A questão da qualidade.....	12
3.2 A evolução do conceito de gestão da qualidade.....	13
3.3 Qualidade e gestão: A gestão da qualidade total.....	14
3.4 O ciclo PDCA e a melhoria contínua.....	17
3.5 O ciclo PDCA nas fiscalizações das distribuidoras.....	19
4. FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA – DIRETRIZES.....	22
4.1 Caráter educativo da fiscalização.....	22
4.2 Ações de fiscalização.....	22
4.3 Estágios do rito de fiscalização.....	23
4.4 Conceituação dos estágios do rito de fiscalização.....	23
4.4.1 Abertura do Processo Administrativo.....	23
4.4.2 Solicitação de documentação prévia a concessionária.....	24
4.4.3 Fiscalização propriamente dita.....	24
4.4.4 Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.....	24
4.4.5 Manifestação da distribuidora.....	25
4.4.6 Análise da Manifestação da distribuidora.....	25
4.4.7 Processo Administrativo Punitivo.....	25
4.4.8 Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI.....	25
4.4.9 Recurso da distribuidora ao Auto de Infração – AI	25
4.4.10 Análise do Pedido de Reconsideração – APR.....	26

4.4.11	Encaminhamento do Processo Administrativo Punitivo a Diretoria Colegiada da ANEEL para a decisão final.....	26
4.4.12	Considerações Finais.....	26
4.5	Estágios do rito da fiscalização - Execução.....	27
4.5.1	Consideração Inicial.....	27
4.5.2	Solicitação de Documentação Prévia a Concessionária.....	27
4.5.3	Fiscalização propriamente dita.....	28
4.5.4	Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.....	28
4.5.5	Consideração Final.....	29
4.6	Regulamentos aplicáveis as fiscalizações.....	29
4.6.1	Considerações Iniciais.....	29
4.6.2	Fiscalizações Técnicas – Temas.....	30
4.6.3	Fiscalizações Comerciais – Temas.....	30
4.7	Periodicidade do Ciclo PDCA.....	31
4.8	Penalidades – Dosimetria.....	31
4.9	Melhoria Contínua – Dosimetria.....	33
5.	FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS	
	ETAPAS DO CICLO PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA – DEFINIÇÕES.....	36
5.1	Etapas do Ciclo PDCA de Melhoria Contínua.....	36
5.2	Etapa P – <i>plan</i> : planejar.....	36
5.3	Etapa D – <i>do</i> : fazer, executar.....	38
5.4	Etapa C – <i>check</i> : verificar, controlar.....	39
5.5	Etapa A – <i>act</i> : agir, atuar corretivamente.....	40
5.6	Considerações Finais.....	41
6.	FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE GRANDE PORTE	
	CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA.....	43
6.1	Fiscalização no ano de 2008 – 1º Ciclo PDCA.....	43
6.1.1	Etapa P – planejamento.....	43
6.1.2	Etapa D – execução.....	44
6.1.3	Etapa C – controle.....	47
6.1.4	Etapa A – atuação corretiva.....	49

6.2	Fiscalização no ano de 2009 – 2º Ciclo PDCA.....	49
6.2.1	Etapa P – planejamento.....	49
6.2.2	Etapa D – execução.....	50
6.2.3	Etapa C – controle.....	52
6.2.4	Etapa A – atuação corretiva.....	55
6.3	Fiscalização por monitoramento no ano de 2011 – 3º Ciclo PDCA	
	Tema Técnico – Ressarcimento de danos.....	56
6.3.1	Etapa P – planejamento.....	56
6.3.2	Etapa D – execução.....	57
6.3.3	Etapa C – controle.....	58
6.3.4	Etapa A – atuação corretiva.....	60
6.4	Casos significativos.....	60
6.4.1	Ressarcimento de Danos – Tema Comercial.....	60
6.4.2	Aferição de medidores – Tema Comercial.....	65
7.	FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE MÉDIO PORTE	
	CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA.....	72
7.1	Fiscalização no ano de 2010 – 1º Ciclo PDCA.....	72
7.1.1	Etapa P – planejamento.....	72
7.1.2	Etapa D – execução.....	72
7.1.3	Etapa C – controle.....	77
7.1.4	Etapa A – atuação corretiva.....	82
7.2	Fiscalização no ano de 2011 – 2º Ciclo PDCA.....	82
7.2.1	Etapa P – planejamento.....	82
7.2.2	Etapa D – execução.....	83
7.2.3	Etapa C – controle.....	84
7.2.4	Etapa A – atuação corretiva.....	86
7.3	Casos significativos.....	86
7.3.1	Utilização de espaçadores nas redes de baixa tensão – Tema Técnico.....	86
7.3.2	Religação – Tema Comercial.....	98
8.	FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE PEQUENO PORTE	
	CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA.....	104
8.1	Fiscalização no ano de 2008 – 1º Ciclo PDCA.....	104
8.1.1	Etapa P – planejamento.....	104

8.1.2 Etapa D – execução.....	104
8.1.3 Etapa C – controle.....	108
8.1.4 Etapa A – atuação corretiva.....	111
8.2 Fiscalização no ano de 2009 – 2º Ciclo PDCA.....	111
8.2.1 Etapa P – planejamento.....	111
8.2.2 Etapa D – execução.....	112
8.2.3 Etapa C – controle.....	114
8.2.4 Etapa A – atuação corretiva.....	114
8.3 Casos significativos.....	115
8.3.1 Área de Qualidade do Produto / Linhas e Redes de Distribuição – Tema Técnico.....	115
8.3.2 Irregularidade em Unidade Consumidora – Tema Comercial.....	127
9. CONCLUSÕES.....	139
REFERÊNCIAS.....	143
ANEXO 01.....	146
ANEXO 02.....	156
ANEXO 03.....	158

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – ANEELOGRAMA.....	4
Figura 3.1 – Ciclo PDCA.....	17
Figura 8.1 – Transformador em mau estado.....	121
Figura 8.2 – Rede de Distribuição próxima de painel metálico.....	121
Figura 8.3 – Rede de Distribuição próxima ao braço de semáforo.....	122
Figura 8.4 – Vegetação encobrindo a Rede de Distribuição.....	122
Figura 8.5 – Rede de Baixa Tensão em contato com painel metálico.....	123
Figura 8.6 – Vegetação encobrindo estrutura.....	123
Figura 8.7 – Poste fora do prumo.....	124
Figura 8.8 – Transformador sem para-raios de proteção.....	124
Figura 8.9 – Utilização de espaçador na Baixa Tensão/Exemplo 1.....	126
Figura 8.10 – Utilização de espaçador na Baixa Tensão/Exemplo 2.....	126

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1 –	Empresas Desverticalizadas.....	10
Tabela 4.1 –	Definição de Pesos/Dosimetria.....	32
Tabela 4.2 –	Definição da Gravidade/Dosimetria.....	33
Tabela 4.3 –	Definição dos Danos/Dosimetria.....	33
Tabela 4.4 –	Definição das Vantagens/Dosimetria.....	33
Tabela 4.5 –	Percentual considerado nas dosimetrias das multas em função do número de sanções administrativas irrecorríveis.....	34
Tabela 4.6 –	Dosimetria utilizada – Fórmula Paramétrica.....	35
Tabela 7.1 –	Circuitos Secundários – Desequilíbrios de Carga.....	89
Tabela 7.2 –	Circuitos Secundários – Índice de desbalanceamento > 25%...	90
Tabela 7.3 –	Circuitos Secundários – Queda de Tensão em pelo menos uma das fases > 6%.....	92
Tabela 7.4 –	Medidas adotadas referentes a Determinação estabelecida.....	95
Tabela 7.5 –	Medidas previstas referentes a Determinação estabelecida.....	96
Tabela 7.6 –	Devolução de Taxas de Religação cobradas indevidamente....	102
Tabela 8.1 –	Processos Conduzidos a luz do Art. 36 da Res. 456/2000.....	130
Tabela 8.2 –	Processos Conduzidos Incorretamente Conforme a Alínea “a”, Inciso IV do Art. 72 da Res. 456/2000.....	130
Tabela 8.3 –	Processos Enquadrados Incorretamente na Alínea “b”, em detrimento do Inciso IV da Res. 456/2000.....	131
Tabela 8.4 –	Processos Enquadrados Incorretamente na Alínea “c”, em detrimento do Inciso IV da Res. 456/2000.....	132
Tabela 8.5 –	Processos Relativos ao Parágrafo 2º do Art. 75 da Res. 456/2000.....	135
Tabela 8.6 –	Processos que não obedeceram o Art. 78 da Res. 456/2000....	136
Tabela A.1 –	Quantitativo de Colaboradores.....	151
Tabela A.2 –	Consumo Medido/Faturado por Classe.....	151

Tabela A.3 –	Número de Consumidores por Classe.....	151
Tabela A.4 –	Faturas Emitidas/Montante Faturado.....	152
Tabela A.5 –	Faturas Arrecadadas/Montante Arrecadado.....	152
Tabela A.6 –	Faturamento/Arrecadação.....	152
Tabela A.7 –	Atendimento ao Consumidor/Município.....	153
Tabela A.8 –	Município/Quantitativo de Consumidores.....	153
Tabela A.9 –	Estatística de Atendimento Físico por Agência.....	154
Tabela A.10 –	Programa de Obras e Investimentos Previsto/Ano Anterior ao da Ação Fiscalizatória.....	154
Tabela A.11 –	Programa de Obras e Investimentos Realizado/Ano Anterior ao da Ação Fiscalizatória.....	154
Tabela A.12 –	Programa de Obras e Investimentos Previsto/Ano da Ação Fiscalizatória.....	155
Tabela A.13 –	Relação de Alimentadores (Por Regional) /Ano Anterior ao da Ação Fiscalizatória.....	155

LISTA DE SIGLAS

ABNT –	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AI –	Auto de Infração
AMPLA –	Ampla Energia e Serviços S.A.
ANEEL –	Agência Nacional de Energia Elétrica
APR –	Análise do Pedido de Reconsideração
AT –	Alta Tensão
BT –	Baixa Tensão
Caiuá –	Companhia Elétrica Caiuá
CEB –	Companhia Energética de Brasília
CELPA –	Centrais Elétricas do Pará S.A.
Celtins –	Companhia de Energia Elétrica do Estado do Tocantins
Cemat –	Centrais Elétricas Matogrossenses S.A.
CCC –	Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis
CCEE –	Câmara de Comercialização de Energia Elétrica
CDE –	Conta de Desenvolvimento Energético
CEEE	Companhia Estadual de Energia Elétrica
Celg –	Companhia Energética de Goiás (Celg)
Cemig –	Companhia Energética de Minas Gerais
CFLCL (Cat-Leo) –	Companhia Força e Luz Cataguazes Leopoldina
CEP –	Controle Estatístico de Processo
Chesp –	Companhia Hidroelétrica São Patrício
Coelba –	Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia
CLFSC –	Companhia Luz e Força Santa Cruz
COD –	Centro de Operação da Distribuição
CODI –	Comitê de Distribuição
Copel –	Companhia Paranaense de Energia Elétrica

CPEE –	Companhia Paulista de Energia Elétrica
CPFL –	Companhia Paulista de Força e Luz
COS –	Centro de Operação do Sistema
CNAEE –	Conselho Nacional de Águas e Energia Elétrica
DEC –	Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora
DNAE –	Departamento Nacional de Águas e Energia
DNAEE –	Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica
EEVP –	Empresa de Distribuição de Energia Elétrica Vale do Paranapanema
Elektro –	Elektro Eletricidade e Serviços S.A.
Eletrobrás –	Centrais Elétricas Brasileiras S.A.
Eletropaulo –	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.
Energipe –	Empresa Energética de Sergipe
Enersul –	Empresa Energética de Mato Grosso do Sul
Escelsa –	Espírito Santo Centrais Elétricas S.A.
FEC –	Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora
FNDCT –	Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
GQT –	Gestão da Qualidade Total
IASC –	Índice Aneel de Satisfação do Consumidor
INMETRO –	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IP –	Iluminação Pública
IPEM –	Instituto de Pesos e Medidas
Jaguari –	Companhia Jaguari de Energia Elétrica
JUSE –	<i>Japanese Union of Scientists and Engineers</i>
LAM –	Laboratório de Laudos de Aferição de Medidores

Light –	Light Serviços de Eletricidade S.A.
LPT –	Luz para todos
MT –	Média Tensão
PDCA –	<i>Plan, Do, Check e Action</i>
PRODIST –	Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional
PROINFRA –	Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica
RC/ME –	Gerência de Engenharia de Medição
RC/PR –	Gerência de Proteção da Receita
RD –	Rede de Distribuição
REN –	Resolução Normativa
RF –	Relatório de Fiscalização
RGE –	Rio Grande Energia
Santa Maria –	Empresa Luz e Força Santa Maria
SCD –	Sistema de Coleta de Dados Operacionais
SCDCDE –	Sistema de Coleta de Dados Operacionais para a CDE
SE –	Subestação
SFE –	Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade
SGD –	Sistema de Gerenciamento da Distribuição
SMA –	Superintendência de Mediação Administrativa
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TFSEE –	Taxa de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
TN –	Termo de Notificação
TOI –	Termo de Ocorrência de Irregularidade
UBP –	Uso do Bem Público
UNC –	Unidades de Negócios Centro

UNN –	Unidades de Negócios Norte
UNS –	Unidades de Negócios Sul

RESUMO

A fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, atividade fim da ANEEL, no âmbito do Setor Elétrico Brasileiro, assume características peculiares, porque estas concessionárias públicas são monopólios naturais.

Em economia, monopólio (do grego *monos*, um + *polein*, vender) designa uma situação particular de concorrência imperfeita, em que uma única empresa detém o mercado de um determinado produto ou serviço, conseguindo, portanto, influenciar o preço do bem que comercializa.

Dentre os tipos de monopólio, o monopólio natural é uma situação de mercado em que os investimentos necessários são muitos elevados e os custos marginais são muito baixos. Os monopólios naturais estão livres de competitividade, tornando muito difícil a entrada de outras empresas no segmento, capazes de oferecer o produto a um preço equivalente.

Nesta ênfase, a presença da regulação e fiscalização no segmento de distribuição de energia elétrica é diferenciada, em face de ausência de competitividade, e fundamental, no sentido de preservar o equilíbrio entre as partes, de um lado a distribuidora, do outro os clientes, consumidores de energia elétrica.

A regulação atua preservando o investimento prudente, a modicidade tarifária e o serviço adequado, no sentido da boa técnica e de critérios efetivos e justos tanto na área comercial como na área técnica.

A fiscalização complementa a regulação e, para ela, é primordial, pois, além de constatar se os procedimentos e premissas estabelecidos estão sendo seguidos, subsidia, também, a atualização e aperfeiçoamento dos mesmos, tendo em conta o caráter educativo.

Nesse contexto, esta dissertação tem como objetivo apresentar os critérios, utilizados pelo autor, como auditor da Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL, abordando a ferramenta de gestão da qualidade conhecida como Ciclo PDCA que foi aplicada às fiscalizações de 3 (três) distribuidoras de energia elétrica de portes diferentes, buscando a melhoria contínua dos seus processos tanto técnicos quanto comerciais. Esta ferramenta de gestão da qualidade se mostrou aderente ao Rito Administrativo da fiscalização, face aos resultados obtidos.

ABSTRACT

The audit of electricity distributors, end of ANEEL activity, within the Brazilian Electrical Sector, assumes peculiar features, because these public utilities are natural monopolies.

In economics, a monopoly (from Greek *monos*, one + *polein* sell) designates a particular situation of imperfect competition, in which a single company owns the market for a particular product or service, achieving, therefore, influence the price of the good it sells. Among the types of monopoly, natural monopoly is a market situation in which necessary investments are very high and marginal costs are very low. Natural monopolies are free of competitiveness, making very difficult the entry of other companies in the market, able to offer the product at a price equivalent.

This emphasis, the presence of regulation and audit in the power distribution segment is differentiated in the face of lack of competitiveness and critical in order to preserve the balance between the parts, on one side the distributor, on the other customers, consumers of electricity.

The regulation impacts preserving prudent investment, low tariffs and the right service, in the sense of good technique and effective and fair criteria both in the commercial area as in technical area.

The audit complements the regulation, and, for it, is paramount, because in addition to observe the procedures and assumptions established are being followed, also subsidizes update and improve them, taking into account the educational character.

In this context, this work aims to present the criteria used by the author, as auditor of the Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, addressing quality management known as PDCA Cycle Quality tool that was applied to audit of 3 (three) electricity distribution companies of different sizes, seeking continuous improvement of its both technical and business processes. This quality management tool proved adhering to the rite of administrative audit, given the results obtained.

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

A partir do segundo pós-guerra, o Estado, diante de uma sociedade crescentemente complexa e dinâmica, verificou a impotência dos seus instrumentos tradicionais de atuação, o que impôs a adoção de mecanismos administrativos mais ágeis e tecnicamente especializados.

No Brasil, a regulação do Setor Elétrico se iniciou com o Código de Águas, Decreto-Lei 24.643, de 10 de julho de 1934 e, posteriormente, no pós-guerra, pelo Decreto 41.019, de 26 de fevereiro de 1957, considerando que o Código de Águas, em seu artigo 178, previu a regulamentação dos serviços de energia elétrica pela Divisão de Águas.

O Conselho Nacional de Águas e Energia Elétrica - CNAEE, criado pelo Decreto-lei nº 1.285, de 18 de maio de 1939, diretamente subordinado à Presidência da República, como órgão de consulta, orientação e controle quanto à utilização dos recursos hidráulicos e de energia elétrica, com jurisdição em todo o território nacional, e mais tarde também com atribuições executivas faz parte da evolução da regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica no País. Posteriormente, a Lei nº 3.782, de 22 de julho de 1960, que criou o Ministério das Minas e Energia, subordinou ao mesmo o CNAEE.

Com a organização do mencionado Ministério, conforme as disposições da Lei nº 4.904, de 17 de dezembro de 1965, foi criado o Departamento Nacional de Águas e Energia - DNAE, com a finalidade já esplanada, sem que ficasse textualmente expresso que o CNAEE deixaria de intervir nos assuntos da competência do DNAE.

A existência de dois órgãos com finalidades análogas ocasionou, durante alguns anos, dificuldades que se refletiam na política energética nacional.

Por outro lado, a constituição da Centrais Elétricas Brasileiras S.A. – ELETROBRÁS, autorizada pela Lei nº 3.890-A, de 25 de abril de 1961, absorveu várias atribuições anteriormente da competência do CNAEE. Veio então o Decreto nº 63.951, de 31 de dezembro de 1968, que, aprovando a estrutura básica do Ministério das Minas e Energia, dispôs no parágrafo único, alínea "a", de seu artigo 1º:

(...)

Deverá ser iniciado o processo de absorção, pelos Departamentos a seguir indicados, das atribuições ora afetas aos órgãos adiante mencionados:

a) Pelo DNAE, que passa a se denominar DEPARTAMENTO NACIONAL DE ÁGUAS E ENERGIA ELÉTRICA - DNAEE, as atribuições do Conselho Nacional de Águas e Energia Elétrica, no prazo de 60 dias.
(...)

O Decreto-lei nº 689, de 18 de julho de 1969, completou os trâmites legais, extinguindo o CNAEE e decretando a definitiva absorção, por parte do DNAEE, de todas as atribuições do extinto CNAEE, definidas na legislação vigente.

O Decreto nº 63.951, de 31 de dezembro de 1968, alterou a denominação do órgão para DEPARTAMENTO NACIONAL DE ÁGUAS E ENERGIA ELÉTRICA - DNAEE. Pela Portaria nº 234, de 17 de fevereiro de 1977, do Ministro das Minas e Energia, foi aprovado o Regimento Interno do DNAEE.

A natureza e a finalidade do DNAEE estão consignadas no art. 1º do referido Regimento Interno:

(...)

Art.1º - O Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica - DNAEE, instituído pela Lei nº 4.904, de 17 de dezembro de 1965, com autonomia financeira assegurada pelo art. 18 do Decreto nº 75.468 de 11 de março de 1975, é o Órgão Central de Direção Superior responsável pelo planejamento, coordenação e execução dos estudos hidrológicos em todo o território nacional; pela supervisão, fiscalização e controle dos aproveitamentos das águas que alteram o seu regime; bem como pela supervisão, fiscalização e controle dos serviços de eletricidade.

(...)

Deste modo, o DNAEE estabeleceu-se como regulador e fiscalizador dos serviços de distribuição de energia elétrica no contexto do Setor Elétrico Brasileiro.

O DNAEE existiu e exerceu seu papel de órgão regulador e fiscalizador num cenário onde as concessionárias de energia elétrica eram, em sua grande maioria, empresas de economia mista, tendo o Estado como controlador.

Especificamente, as distribuidoras de energia elétrica eram, na sua maior parte, de controle estadual, algumas federais e uma pequena minoria privadas.

Com a chegada da privatização ao Setor Elétrico surge a ANEEL, sucedendo o DNAEE, pois o cenário do setor alterou-se, o que é retratado com precisão por Antônio Carlos Cintra do Amaral, nos seus termos:

(...)

O Estado-Administrador havia perdido a capacidade para prestar satisfatoriamente serviços públicos. Mas, paradoxalmente, o sucesso da privatização estava – e está – intimamente ligado à existência de um Estado Administrador dotado de capacidade para regular a atividade privada.

(...)

Sim, a privatização de grande parte das concessionárias e, em especial, das distribuidoras de energia elétrica mudou fortemente o cenário do Sistema Elétrico Brasileiro e, por via de consequência, da regulação e fiscalização do mesmo.

Assim sendo, a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, instituiu a AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL, autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério das Minas e Energia, com sede e foro no Distrito Federal, com a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as Políticas e Diretrizes do Governo Federal. Constituída a Agência, com a publicação de seu Regimento Interno, ficou extinto o Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica.

O Decreto 2.335, de 6 de outubro de 1997, aprova a Estrutura Regimental da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Em 28 de dezembro de 1997, por meio da Portaria nº 349, do Ministro de Estado das Minas e Energia, é aprovado o Regimento Interno da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que passa exercer suas competências segundo as normas específicas do Código de Águas (Decreto nº 24.643, de 10 de julho de 1934), da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995, e legislação complementar subsequente, na forma estabelecida em seu Regimento Interno.

CAPÍTULO 2

FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS ENERGIA ELÉTRICA – ATIVIDADE FIM DA ANEEL

2.1. Estrutura organizacional da ANEEL

Para exercer suas atribuições de regular e fiscalizar os agentes do setor elétrico brasileiro, a ANEEL conta com uma estrutura organizada em dois níveis hierárquicos, denominada ANEELOGRAMA, mostrado na figura 2.1 a seguir, o que proporciona mais agilidade e eficiência às decisões:

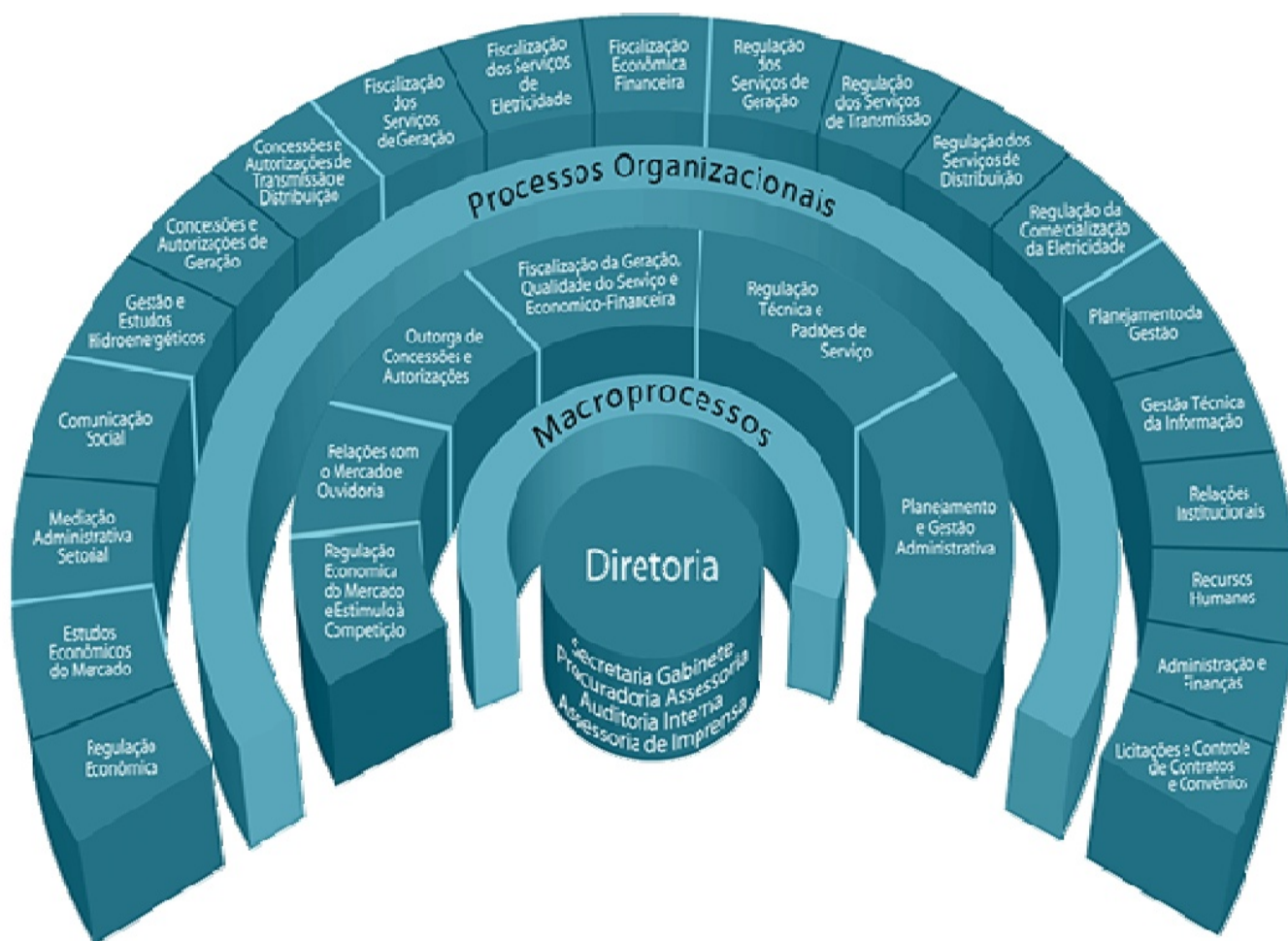


Figura 2.1 - ANEELOGRAMA

A Agência é conduzida por uma Diretoria Colegiada, composta por um diretor-geral e quatro diretores que, após aprovação do Senado Federal, são nomeados pelo presidente da República para mandatos não coincidentes de quatro anos.

As decisões da diretoria são subsidiadas pelo trabalho de 20 unidades técnicas e de apoio, além da Chefia de Gabinete, da Secretária-geral, Assessoria de Comunicação e Imprensa, Auditoria Interna e Procuradoria-Geral.

Portanto, a ANEEL, em sua estrutura horizontal, se compõe de 6 (seis) macroprocessos, que tem os seus respectivos processos organizacionais, que dão causa a 20 (vinte) superintendências, definindo os 2 (níveis) hierárquicos da mesma, Diretoria Colegiada e Superintendências. A seguir, listamos os 6 (seis) macroprocessos e seus respectivos processos organizações:

Macroprocessos

Processos Organizacionais

Regulação Econômica de Mercado e Estímulo a Competição.

Regulação Econômica.
Estudos Econômicos de Mercado.

Relações com o Mercado e Ouvidoria.

Mediação Administrativa Setorial.
Comunicação Social.

Outorga de Concessões e Autorizações

Gestão e Estudos Hidroenergéticos
Concessões e Autorizações de Geração
Concessões e Autorizações de Transmissão e Distribuição

Fiscalização da Geração
Qualidade do Serviço e Econômico-Financeira.

Fiscalização dos Serviços de Geração.
Fiscalização dos Serviços de Eletricidade.
Fiscalização Econômica Financeira.

Regulação Técnica e Padrões de Serviço.

Regulação dos Serviços de Geração.
Regulação dos Serviços de Transmissão.
Regulação dos Serviços de Distribuição.
Regulação da Comercialização de Eletricidade.

Planejamento e Gestão
Administrativa.

Planejamento da Gestão.
Gestão Técnica da Informação.
Relações Institucionais.
Recursos Humanos.
Administração e Finanças.
Licitações e Controle de Contratos e
Convênios.

Especificamente, a fiscalização da distribuição de energia elétrica, que será tratada nesta dissertação, se insere no macroprocesso: Fiscalização da Geração, Qualidade do Serviço e Econômico-Financeira e no processo organizacional: Fiscalização dos Serviços de Eletricidade.

2.2. Regulação dos mercados

A Regulação dos Mercados tem o papel de incentivar os investimentos necessários ao desenvolvimento econômico, promover o bem-estar de consumidores e usuários e propiciar a eficiência econômica, ou seja, buscar reproduzir as condições de competição, para que os consumidores tenham acesso a produtos e serviços com a qualidade e os níveis de preço que obteriam em um ambiente competitivo.

A ação de regular se concentra em três pontos fundamentais: preços, qualidade e condições de entrada e saída.

Assim, incentivos regulatórios mais amplamente utilizados são a introdução de normas específicas sobre estrutura de mercado, tarifas e regras de interconexão ou acesso.

Em outras palavras, a regulação: garante simultaneamente preços baixos e elevados níveis de produção; resolve as tensões entre eficiência alocativa distributiva e produtiva e incorpora mecanismos de indução à eficiência dinâmica, sendo que o objetivo de adotar esse mecanismo é reduzir os riscos e os custos da ação reguladora, dispensando-a de controles que necessitem de informações custosas.

2.3. Monopólios naturais

Em economia, monopólio (do grego *monos*, um + *polein*, vender) designa uma situação particular de concorrência imperfeita, em que uma única empresa detém o mercado de

um determinado produto ou serviço, conseguindo, portanto, influenciar o preço do bem que comercializa.

Dentre os tipos de monopólio, o Monopólio Natural é uma situação de mercado em que os investimentos necessários são muitos elevados e os custos marginais são muito baixos. Caracterizados também por serem bens exclusivos e com muito pouca ou nenhuma rivalidade, esses mercados são geralmente regulamentados pelos governos e possuem prazos de retorno muito grandes, por isso funcionam melhor quando bem protegidos.

Monopólios Naturais são, portanto, estruturas de mercado que exigem um grande capital de investimento, ou seja, a empresa opera com grandes plantas industriais e tem condições de minimizar os custos.

Em outras palavras, os Monopólios Naturais estão livres de competitividade, devido ao grande capital investido, tornando muito difícil e inviável a entrada de outras empresas no segmento e que consiga oferecer o produto a um preço equivalente.

Deste modo, no Monopólio Natural, em uma área ou mercado, atua exclusivamente uma única empresa.

2.4. Desverticalização do Setor Elétrico

Nos níveis da cadeia produtiva, é possível identificar-se indústrias que podem funcionar de forma competitiva e segmentos que representam monopólios naturais.

Impõe-se, portanto, nessas circunstâncias, o descolamento de mercados potencialmente competitivos daqueles que de fato são monopólios naturais; este processo caracteriza a desverticalização.

O Sistema Elétrico é composto de três segmentos que se complementam, no aspecto técnico: Geração, Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica.

Especificamente, a Distribuição de Energia Elétrica se enquadra no conceito de monopólio natural. Seria econômica e fisicamente inviável o estabelecimento de duas ou mais distribuidoras em uma mesma área de concessão.

Nesta ênfase, a presença da regulação e fiscalização no segmento de distribuição de energia elétrica é diferenciada, em face de ausência de competitividade, e fundamental, no sentido de preservar o equilíbrio entre as partes do monopólio natural, de um lado a distribuidora, do outro os clientes, consumidores de energia elétrica.

Antes do advento do Novo Modelo do Setor Elétrico, as concessionárias de energia elétrica eram indústrias organizadas de forma verticalmente integrada, como acontece com muitas prestadoras de serviços públicos de infraestrutura.

A desverticalização no setor de energia elétrica, implementada no Brasil desde 1995, envolveu todas as empresas do setor que atuavam de forma verticalmente integrada e teve como objeto a segregação das atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica.

O Processo de Desverticalização do segmento de distribuição de energia elétrica teve como objetivos:

- Evitar a existência de subsídios cruzados entre as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, isto é, evitar que as receitas auferidas por uma das referidas atividades subsidiassem qualquer das demais atividades;
- Efetivar e estimular a competição no setor elétrico nos segmentos nos quais a competição seria possível (geração e comercialização), bem como aprimorar o sistema de regulação dos segmentos nos quais havia monopólio de rede (transmissão e distribuição).

A Lei do Novo Modelo do Setor Elétrico (Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004) introduziu a exigência legal da desverticalização do mesmo, consubstanciada na separação das atividades de distribuição das atividades de geração e transmissão, e fixou a data de 16 de setembro de 2009 para que as empresas afetadas cumprissem com esta determinação.

Deste modo, foi incluído no artigo 4º da Lei nº 9074, de 7 de julho de 1995, o § 5º, que, nos itens I e II, estabelece, nos seus termos:

(...)

Art. 4º As concessões, permissões e autorizações de exploração de serviços e instalações de energia elétrica e de aproveitamento energético dos cursos de água serão contratadas, prorrogadas ou outorgadas nos termos desta e da Lei nº 8.987, e das demais.

...

§ 5º As concessionárias, as permissionárias e as autorizadas de serviço público de distribuição de energia elétrica que atuem no Sistema Interligado Nacional – SIN não poderão desenvolver atividades: (Incluído pela Lei nº 10.848, de 2004)

I - de geração de energia elétrica; (Incluído pela Lei nº 10.848, de 2004)

II - de transmissão de energia elétrica; (Incluído pela Lei nº 10.848, de 2004).

...

(...)

A ANEEL concluiu a análise dos últimos processos de reestruturação societária das concessionárias de distribuição de energia elétrica, antes do prazo final estabelecido em lei para a separação das atividades de geração e de transmissão e a transferência de participações acionárias agregadas à estrutura das distribuidoras.

No total, foram aprovados 20 processos, alguns dos quais já concluídos e os demais com prazo adicional para implementação. Cinco empresas obtiveram a dilatação do prazo em caráter extraordinário: Centrais Elétricas de Santa Catarina (Celesc), Companhia Estadual de Energia Elétrica (CEEE) do Rio Grande do Sul, Companhia Energética de Goiás (Celg), Companhia Força e Luz Cataguazes Leopoldina (CFLCL) e Empresa Energética de Sergipe (Energipe). Como são empresas estatais - Celesc, CEEE e Celg - dependiam de aprovação do processo pelas assembleias legislativas de Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Goiás, respectivamente.

Entre as distribuidoras que concluíram o processo de desverticalização estavam Companhia Paranaense de Energia Elétrica (Copel), Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig), Empresa Energética de Mato Grosso do Sul (Enersul) e Espírito Santo Centrais Elétricas (Escelsa), sendo que a Copel concluiu no ano 2000 e as outras 3 no ano de 2005.

O Grupo CPFL já havia separado a atividade de geração até 2002, faltando apenas concluir o processo de transferência para a controladora CPFL Energia da participação da distribuidora Companhia Paulista de Força e Luz nas concessionárias de distribuição CPFL Piratininga e Rio Grande Energia (RGE). A reestruturação societária das empresas de energia envolvia a transformação, a incorporação, a fusão e a cisão total ou parcial das concessionárias.

O novo modelo do setor elétrico obriga as distribuidoras do sistema interligado a separar as participações em empreendimentos de geração, transmissão e comercialização de

energia, assim como segregar participações acionárias em outras empresas e em atividades alheias à concessão do serviço de distribuição.

Veja, no quadro a seguir, a lista das empresas com processos de desverticalização analisados pela ANEEL (Fonte site da ANEEL):

Tabela 2.1 – Empresas Desverticalizadas

	Empresa	Data de aprovação da reestruturação
1	Copel	20/12/2000
2	Cemig	23/12/2004
3	Enersul	25/04/2005
4	Escelsa	25/04/2005
5	Chesp	19/08/2005
6	Caiuá	05/09/2005
7	Celipa	05/09/2005
8	Celtins	05/09/2005
9	Cemat	05/09/2005
10	EEVP	05/09/2005
11	Coelba	05/09/2005
12	Light	05/09/2005
13	Elektro	05/09/2005
14	CPFL	05/09/2005
15	Santa Maria	05/09/2005
16	Ampla	12/09/2005
17	Eletropaulo	12/09/2005
18	Energipe*	12/09/2005
19	Cat-Leo*	12/09/2005
20	CLFSC	12/09/2005
21	Jaguari - CPEE	14/09/2005
22	Celg*	14/09/2005
23	CEEE*	14/09/2005
24	Celesc*	14/09/2005
25	CEB	14/09/2005
* Empresas com prazo de aprovação dilatado		

Assim sendo, o cenário do Setor Elétrico Brasileiro mudou com a consolidação da desverticalização e, por via de consequência, a fiscalização das concessionárias de energia elétrica também se segmentou, no âmbito da ANEEL; áreas e equipes distintas fiscalizam a distribuição, transmissão e a geração de energia elétrica, que, fruto da desverticalização, são serviços públicos exercidos por concessionárias diferentes.

Em particular, a ANEEL mantém convênio com algumas agências reguladoras estaduais, delegando as mesmas a atividade de fiscalização da(s) distribuidora(s) que possuem área de concessão nestas unidades da federação.

Adicionalmente, no âmbito do macroprocesso Fiscalização da Geração, Qualidade do Serviço e Econômico-Financeira e, especificamente, em seu processo organizacional Fiscalização Econômica Financeira, a ANEEL também audita as concessionárias de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica no aspecto econômico-financeiro.

CAPÍTULO 3

GESTÃO DA QUALIDADE NAS FISCALIZAÇÕES DAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA

3.1. A questão da qualidade

A preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente. Os consumidores sempre tiveram o cuidado de inspecionar os bens e serviços que recebiam em uma relação de troca.

Essa preocupação caracterizou a chamada Era da Inspeção, que se voltava para o produto acabado, não produzindo assim qualidade, apenas encontrando produtos defeituosos na razão direta da intensidade da inspeção.

A Era do Controle Estatístico surgiu com o aparecimento da produção em massa, traduzindo-se na introdução de técnicas de amostragem e de outros procedimentos de base estatística, bem como, em termos organizacionais, no aparecimento do setor de controle da qualidade. Sistemas da qualidade foram pensados, esquematizados, melhorados e implantados desde a década de 30 nos Estados Unidos e, um pouco mais tarde (anos 40), no Japão e em vários outros países do mundo.

A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a Gestão da Qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade. A Gestão da Qualidade Total, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema da qualidade.

A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação.

3.2. A evolução do conceito de gestão da qualidade

A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com W.A. Shewhart (Oribes, 2009), estatístico norte-americano que, já na década de 20, tinha um grande questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços. Shewhart desenvolveu um sistema de mensuração dessas variabilidades que ficou conhecido como Controle Estatístico de Processo (CEP).

Criou também o Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Action*), método essencial da gestão da qualidade, que ficou também conhecido como Ciclo Deming da Qualidade (Werkema, 2012; Aguiar, 2002).

Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente destruído e precisando iniciar seu processo de reconstrução. W.E. Deming (Faria, 2014) foi convidado pela *Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE)* (Faria, 2014) para proferir palestras e treinar empresários e industriais sobre controle estatístico de processo e sobre gestão da qualidade.

O Japão inicia, então, sua revolução gerencial silenciosa, que se contrapõe, em estilo, mas ocorre paralelamente, à revolução tecnológica “barulhenta” do Ocidente e chega a se confundir com uma revolução cultural. Essa mudança silenciosa de postura gerencial proporcionou ao Japão o sucesso de que desfruta até hoje como potência mundial.

O período pós-guerra trouxe ainda dimensões novas ao planejamento das empresas. Em virtude da incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado, passaram a adotar um planejamento estratégico, porque caracterizava uma preocupação com o ambiente externo às empresas.

A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica.

A gestão estratégica considera como fundamentais as variáveis técnicas, econômicas, informacionais, sociais, psicológicas e políticas que formam um sistema de caracterização técnica, política e cultural das empresas. Tem também, como seu interesse básico, o impacto estratégico da qualidade nos consumidores e no mercado, com vistas à sobrevivência das empresas.

O desempenho das organizações é afetado negativamente em termos de qualidade e produtividade por uma série de motivos. Dentre eles destacam-se:

- Deficiências na capacitação dos recursos humanos;
- Modelos gerenciais ultrapassados, que não geram motivação;
- Tomada de decisões que não são sustentadas adequadamente por fatos e dados;
- Posturas e atitudes que não induzem à melhoria contínua.

3.3. Qualidade e gestão: a gestão da qualidade total

Qualidade, enquanto conceito, é um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade; a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

Já o termo Qualidade Total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Estas seis dimensões são: Qualidade Intrínseca, Custo, Atendimento, Moral, Segurança e Ética.

O perfeito entendimento dos atributos ou dimensões básicas da Qualidade Total é fundamental; a seguir estão explicitados:

- Por Qualidade Intrínseca entende-se a capacidade do produto ou serviço de cumprir o objetivo ao qual se destina;
- A dimensão Custo tem, em si, dois focos: custo para a organização do serviço prestado e o seu preço para o cliente. Portanto, não é suficiente ter o produto mais barato, mas sim agregar valor pelo preço justo;

- Atendimento é uma dimensão que contém três parâmetros: local, prazo e quantidade, que por si só demonstram a sua importância na produção de bens e na prestação de serviços de excelência;
- Moral e Segurança dos clientes internos de uma organização (funcionários) são fatores decisivos na prestação de serviços de excelência: funcionários desmotivados, mal treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente.

A Segurança dos clientes externos de qualquer organização, em um sentido restrito, tem a ver com a segurança física desses clientes e, em um sentido mais amplo, com o impacto do serviço prestado ou da sua provisão no meio ambiente. Hoje em dia, pode-se dizer que o foco no cliente tem primazia absoluta em todas as organizações.

- Finalmente, a sexta dimensão do conceito de qualidade total, a Ética, é representada pelos códigos ou regras de conduta e valores que têm que permear todas as pessoas e todos os processos de todas as organizações que pretendem sobreviver no mundo de hoje.

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.

A GQT valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e busca permanentemente a perfeição. Precisa ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir.

Implica uma mudança de postura gerencial e uma forma moderna de entender o sucesso de uma organização.

É uma nova filosofia gerencial que exige mudanças de atitudes e de comportamento. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, à procura do autocontrole e ao aprimoramento dos processos. Implica também uma mudança da cultura da organização. As relações internas tornam-se mais participativas, a estrutura mais descentralizada, e muda o sistema de controle.

Sistemas de controle são necessários em qualquer organização; porém, se forem burocráticos ou tradicionais, as pessoas reagem com pouca participação, pouca criatividade e pouca responsabilidade.

O autocontrole, que significa que a responsabilidade pela qualidade final dos serviços e/ou produtos é a consequência do esforço conjugado de todas as áreas da empresa, onde todos precisam saber, a todo o momento, o que fazer e como fazer, com informações objetivas e imediatas sobre o seu desempenho, permite que as pessoas respondam com participação, criatividade e responsabilidade.

Como se trata de uma mudança profunda, a implantação desse modelo enfrenta várias barreiras, pois mexe com o status quo, com o imobilismo, com o conformismo e com os privilégios. Portanto, deve-se ver a Gestão da Qualidade não como mais um programa de modernização. Trata-se de uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, na qual o benefício comum é superior ao de uma das partes.

Da gestão da qualidade total depende a sobrevivência das organizações que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos, contendo características intrínsecas de qualidade, a preços que os clientes possam pagar, e entregues dentro do prazo esperado.

É fundamental atender e, preferencialmente, exceder às expectativas dos clientes. A obtenção da qualidade total parte de ouvir e entender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que o bem ou serviço possa ser concebido, realizado e prestado com excelência.

A GQT ocorre em um ambiente participativo. A descentralização da autoridade, as decisões tomadas o mais próximo possível da ação, a participação na fixação das metas e objetivos do trabalho normal e as metas e objetivos de melhoria da produtividade são considerações essenciais. O clima de maior abertura e criatividade leva a maior produtividade. A procura constante de inovações, o questionamento sobre a forma costumeira de agir e o estímulo à criatividade criam um ambiente propício à busca de soluções novas e mais eficientes.

Nesta ênfase, a estrutura organizacional da ANEEL, seu ANEEOGRAMA, com estrutura horizontal, composto de macroprocessos e respectivos processos organizacionais, convergem para a GQT e são, especificamente, facilitadores do processo organizacional: fiscalização da distribuição de energia elétrica.

A Qualidade Total é uma filosofia de gestão baseada na satisfação dos clientes internos e externos envolvidos, ou seja, é um meio para atingir os objetivos e resultados desejados, e como tal, faz uso de um conjunto de técnicas e ferramentas integradas ao modelo de gestão.

3.4. O Ciclo PDCA e a Melhoria Contínua

O Ciclo PDCA é uma ferramenta de gestão muito utilizada pelas empresas do mundo todo. Este sistema foi concebido por Walter A. Shewhart e amplamente divulgado por Willian E. Deming e, assim como a filosofia Kaizen (Masaaki, 1986), tem como foco principal a Melhoria Contínua.

Seu objetivo principal é tornar os processos da gestão de uma empresa mais ágeis, claros e objetivos. Pode ser utilizado em qualquer tipo de empresa, como forma de alcançar um nível de gestão melhor a cada dia, atingindo ótimos resultados dentro do sistema de gestão do negócio.



Figura 3.1 – Ciclo PDCA

O Ciclo PDCA tem como estágio inicial o planejamento da ação, em seguida tudo o que foi planejado é executado, gerando, posteriormente, a necessidade de checagem constante destas ações implementadas.

Com base nesta análise e comparação das ações com aquilo que foi planejado, o gestor começa então a implantar medidas para correção das falhas que surgiram no processo ou produto.

Veremos agora cada uma destas etapas isoladamente:

P = Plan (planejamento): Nesta etapa, o gestor deve estabelecer metas e/ou identificar os elementos causadores do problema que impede o alcance das metas esperadas. É preciso analisar os fatores que influenciam este problema, bem como identificar as suas possíveis causas. Ao final, o gestor precisa definir um plano de ação eficiente;

D = Do (fazer, execução): Aqui é preciso realizar todas as atividades que foram previstas e planejadas dentro do plano de ação;

C = Check (checagem, verificação): Após planejar e pôr em prática, o gestor precisa monitorar e avaliar constantemente os resultados obtidos com a execução das atividades. Avaliar processos e resultados, confrontando-os com o planejado, com objetivos, especificações e estado desejado, consolidando as informações, eventualmente confeccionando relatórios específicos;

A = Act (ação): Nesta etapa é preciso tomar as providências estipuladas nas avaliações e relatórios sobre os processos. Se necessário, o gestor deve traçar novos planos de ação para melhoria da qualidade do procedimento, visando sempre a correção máxima de falhas e o aprimoramento dos processos da empresa.

É importante lembrar que como o Ciclo PDCA é verdadeiramente um ciclo, e por isso deve “girar” constantemente. Ele não tem um fim obrigatório definido. Com as ações corretivas ao final do primeiro ciclo é possível (e desejável) que seja criado um novo planejamento para a melhoria de determinado procedimento, iniciando assim todo o processo do Ciclo PDCA novamente. Este novo ciclo, a partir do anterior, é fundamental para o sucesso da utilização desta ferramenta.

Ao implementar o Ciclo PDCA é importante que o gestor evite:

- Fazer sem planejar;
- Definir as metas e não definir os métodos para atingi-las;
- Definir metas e não preparar o pessoal para executá-las;
- Fazer e não checar;
- Planejar, fazer, checar e não agir corretivamente, quando necessário;
- Parar após uma “volta” do ciclo.

A não execução de uma das etapas do Ciclo PDCA pode comprometer seriamente o processo de Melhoria Contínua. Por este motivo, a ferramenta apresentada aqui deve ser encarada como um processo contínuo em busca da qualidade máxima requerida por um procedimento ou produto.

3.5. O Ciclo PDCA nas fiscalizações das distribuidoras

O mundo moderno vem sendo objeto de profundas e aceleradas transformações econômicas, políticas e sociais que têm levado as nações e seus governos a adotarem estratégias diferenciadas e criativas para elevar a qualidade de vida de suas populações.

A transformação que se requer exigiu e continua exigindo mudanças político-institucionais, técnico-econômicas e culturais de grande envergadura e profundidade, demandando tempo, vontade e competência por parte de todos.

Tomando como foco a melhoria da qualidade dos processos de gestão, de uma distribuidora de energia elétrica, fica patente que nenhuma transformação duradoura poderá ser obtida caso a questão gerencial não seja devidamente equacionada.

A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, estabelece no seu artigo 2º, nos seus termos:

(...)

Art. 2º A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

(...)

Deste modo, regular e fiscalizar são atividades fim da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, no contexto do Setor Elétrico Brasileiro.

A ação de regular se concentra em três pontos fundamentais: preços, qualidade e condições de entrada e saída.

Nesta ênfase, a presença da regulação e fiscalização no segmento de distribuição de energia elétrica é fundamental, no sentido de preservar o equilíbrio entre as partes do monopólio natural, de um lado a distribuidora, do outro os clientes, consumidores de energia elétrica.

A regulação atua preservando o investimento prudente, a modicidade tarifária e o serviço adequado, no sentido da boa técnica e de critérios efetivos e justos tanto na área comercial como na área técnica.

A fiscalização complementa a regulação e, para ela é primordial, pois, além de constatar se os procedimentos estabelecidos estão sendo seguidos, permite a atualização e aperfeiçoamento destes procedimentos.

No direito administrativo, serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. Nesta direção, as distribuidoras de energia elétrica, nos termos dos respectivos Contratos de Concessão ou de Permissão, obrigam-se:

(...)

A adotar, na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, tecnologia adequada e a empregar materiais, equipamentos, instalações e métodos operativos que, atendidas as normas técnicas brasileiras, garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas.

(...)

Portanto, o serviço adequado, efetivamente vinculado à qualidade do serviço prestado, é o norte tanto para a regulação quanto para a fiscalização do serviço público de distribuição de energia elétrica, definindo a objetivo da ANEEL em suas atividades fim.

Eficiência é atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos, isto é, fazer o melhor uso possível do dinheiro, do tempo, materiais e pessoas, deste modo, a eficiência converge para o investimento prudente, que, por via de consequência, está inserido no conceito de serviço adequado.

Assim sendo, a fiscalização das concessionárias de distribuição de energia elétrica deve se conduzir na busca permanente do serviço adequado, em seu sentido amplo, incluindo, em especial, o investimento prudente, e, nesta direção, não pode prescindir de ferramentas de gestão da qualidade eficientes e eficazes.

Especificamente, nesta dissertação, é abordada a ferramenta de gestão da qualidade conhecida como Ciclo PDCA ou Ciclo Deming da Qualidade aplicada às fiscalizações das distribuidoras de energia elétrica, buscando a melhoria contínua dos seus processos tanto técnicos quanto comerciais. Entende-se que o Ciclo PDCA é a ferramenta de gestão da qualidade mais aderente ao rito administrativo destas fiscalizações.

CAPÍTULO 4

FISCALIZAÇÃO DA DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA – DIRETRIZES

4.1. Caráter educativo da fiscalização

A fiscalização é atividade fim e um instrumento de que a ANEEL dispõe para garantir o cumprimento das obrigações legais e contratuais pelas empresas do setor elétrico nas áreas de geração, transmissão e distribuição, tem como finalidade preservar o interesse público e assegurar a qualidade dos serviços prestados por empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas em operação no país.

A missão da fiscalização é educar para que as irregularidades cometidas não voltem a acontecer, tem, portanto, a fiscalização sempre caráter educativo.

O trabalho da fiscalização da ANEEL enfatiza o caráter educativo, sempre na busca do serviço adequado, em seu sentido amplo, incluindo, em especial, o investimento prudente. Com este objetivo, a Agência pode recomendar ou determinar às empresas a correção de procedimentos para solucionar problemas nos serviços prestados. De acordo com a gravidade da situação observada, e em caso de descumprimento de normas e de determinações da Agência, as empresas podem sofrer punições que vão desde advertência a multas, nas condições da Resolução ANEEL nº. 63, de 12 de maio de 2004, de acordo com o rito de fiscalização.

4.2. Ações de fiscalização

As ações de fiscalização, *in loco* ou por monitoramento, são permanentes. Elas ocorrem anualmente, de acordo com cronogramas estabelecidos para as empresas e os empreendimentos. São feitas também ações eventuais, destinadas à fiscalização de fatos de grande relevância detectados ao longo do ano.

O consumidor pode contribuir para a fiscalização por meio da avaliação dos serviços prestados pelas empresas de distribuição na pesquisa do IASC – Índice Aneel de Satisfação do Consumidor.

Outra forma são as reclamações registradas na central de teleatendimento da ANEEL e nas agências reguladoras estaduais conveniadas, que indicam os problemas mais comuns registrados pelos consumidores.

Toda ação de fiscalização origina, no âmbito da ANEEL, um processo administrativo, que segue um Rito de Fiscalização.

4.3. Estágios do Rito de Fiscalização

O Rito da Fiscalização das concessionárias de distribuição, *in loco* ou por monitoramento, segue os seguintes estágios:

- Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização;
- Solicitação de documentação prévia a concessionária;
- Fiscalização propriamente dita;
- Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF;
- Manifestação da distribuidora;
- Análise da Manifestação da distribuidora;
- Processo Administrativo Punitivo;
- Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI;
- Recurso da distribuidora ao AI;
- Análise do Pedido de Reconsideração – APR;
- Encaminhamento da APR a Diretoria Colegiada da ANEEL para decisão final.

No item a seguir são detalhados os estágios do Rito de Fiscalização.

4.4. Conceituação dos estágios do Rito de Fiscalização

4.4.1. Abertura do Processo Administrativo

O Processo Administrativo será aberto pela Secretaria Geral da ANEEL mediante solicitação escrita da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade – SFE. Será informado em sua capa e no termo de abertura o objetivo da ação fiscalizatória bem como o nome da concessionária a ser fiscalizada. No processo serão arquivados todos os documentos originados pela fiscalização, durante o seu rito.

4.4.2. Solicitação de documentação prévia a concessionária

Previamente a fiscalização propriamente dita, que pode ser por monitoramento ou *in loco*, são solicitados, via ofício (vide **ANEXO 2**), a distribuidora, documentos que serão necessários a ação, conforme detalhado no **ANEXO 1**.

Quando a fiscalização for por monitoramento é estabelecido, um prazo, geralmente de 15 (quinze) dias, para o envio a ANEEL da documentação solicitada.

Quando a fiscalização for *in loco*, o ofício também definirá o início e o período da mesma; a documentação previamente solicitada deverá ser entregue no início da fiscalização.

A definição dos documentos solicitados é função do tema ou temas que serão tratados na ação fiscalizatória.

4.4.3. Fiscalização propriamente dita

A ação fiscalizatória será executada por uma Equipe da ANEEL, tendo um Coordenador. Quando necessário, nas fiscalizações *in loco*, a equipe contará com consultores externos devidamente credenciados e sorteados pela SFE.

4.4.4. Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF

Será emitido, no término da fiscalização, um Termo de Notificação – TN, assinado pelo Coordenador, e seu respectivo Relatório de Fiscalização - RF, que será assinado pelo Coordenador e pelos Especialistas em Regulação da Equipe da ANEEL. Ambos serão encaminhados à distribuidora com prazo para a manifestação da mesma de 15 (quinze) dias, contados do recebimento, podendo ser prorrogado por igual período, a juízo do Superintendente de Fiscalização de Serviços de Eletricidade.

A ação fiscalizatória só se encerra com a emissão do TN; durante este período a Equipe da ANEEL poderá requisitar a concessionária outros documentos julgados necessários à ação.

4.4.5. Manifestação da distribuidora

Trata-se do contraditório, previsto no Direito Administrativo, da distribuidora as constatações e a suas possíveis recomendações, não conformidades e determinações, todas partes integrantes do Relatório de Fiscalização – RF.

4.4.6. Análise da Manifestação da distribuidora

No âmbito da SFE, é efetivada a análise do contraditório da distribuidora.

Na hipótese do acatamento total dos argumentos apresentados, o Processo Administrativo é encerrado e arquivado, ato este devidamente motivado.

O processo se tornará punitivo, quando ocorrer o não acatamento parcial ou total dos argumentos apresentados pela concessionária em sua manifestação.

4.4.7. Processo Administrativo Punitivo

Neste caso, no âmbito da ANEEL, é encaminhada solicitação escrita a Secretária Geral, solicitando a alteração de capa do processo, que passa a ser Processo Administrativo Punitivo, mantendo os demais dados do mesmo.

4.4.8. Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI

No Processo Administrativo Punitivo são encaminhados a distribuidora o Auto de Infração e sua respectiva Exposição de Motivos.

Ambos os documentos são assinados pelo Superintendente de Fiscalização de Serviços de Eletricidade.

4.4.9. Recurso da distribuidora ao AI

O artigo 59 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, estabelece nos seus termos:

(...)

Art. 59. Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo para interposição de recurso administrativo, contado a partir da ciência ou divulgação oficial da decisão recorrida.

(...)

Terá, portanto, a infratora um prazo de 10 (dias), contados do recebimento do AI, para apresentar seu recurso, prazo este improrrogável, nas condições do Direito Administrativo. O recurso apresentado deverá estar fundamentado em fatos novos em relação à manifestação ao TN.

4.4.10. Análise do Pedido de Reconsideração – APR

Nesta etapa, a luz de fatos novos apresentados pela concessionária, às punições são novamente analisadas, no âmbito da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade – SFE, podendo ser mantidas integralmente, revisadas parcialmente ou canceladas.

Nas duas primeiras hipóteses, o Processo Administrativo Punitivo é, por via de consequência, mantido.

Na hipótese de cancelamento de todas as punições, o Processo Administrativo Punitivo é encerrado e arquivado, ato este devidamente motivado.

4.4.11. Encaminhamento do Processo Administrativo Punitivo a Diretoria Colegiada da ANEEL para a decisão final

O Processo Administrativo Punitivo, contendo a APR, assinada pelo Superintendente de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, será encaminhado a Diretoria da ANEEL (última instância da esfera administrativa) para a decisão final, em reunião pública.

Previamente a reunião da Diretoria Colegiada, será sorteado, pela Secretaria Geral, um Diretor Relator, que emitirá seu voto e relatório de voto, que serão apresentados pelo mesmo em reunião pública da Diretoria Colegiada.

Normalmente, o Diretor Relator submete, antes da emissão do seu voto e relatório de voto, o Processo Administrativo Punitivo a Procuradoria Geral da ANEEL para emissão do Parecer da mesma quanto aos aspectos legais do processo.

Poderá a Diretoria Colegiada, nesta etapa do rito, manter, revisar ou cancelar as punições do Processo Administrativo Punitivo, sempre por maioria dos votos dos diretores.

A distribuidora, na reunião pública da Diretoria Colegiada, poderá apresentar defesa oral.

4.4.12. Considerações Finais

Finalizado o Rito, o Processo Administrativo Punitivo é encaminhado, pelo Diretor Geral da ANEEL, a área competente da agência, para a execução da multa ou arquivamento do mesmo, na hipótese de cancelamento total das punições.

O pagamento da multa pela distribuidora é efetivado, depositando o valor da mesma na Conta de Desenvolvimento Energético – CDE, administrada pela Eletrobrás.

O eventual recurso da distribuidora, com relação as punições oriundas do Processo Administrativo Punitivo, a esfera judicial, em qualquer fase do Rito, não o interrompe.

O rito do Processo Administrativo Punitivo somente será interrompido se ocorrer o trânsito em julgado na esfera judicial favorável à distribuidora.

4.5. Estágios do rito da fiscalização – Execução

4.5.1. Consideração Inicial

Identifica-se e conceitua-se, portanto, as diversas estágios do rito de uma ação fiscalizatória; na sequência, de maneira sucinta, trataremos da execução deste rito. Para tanto, esta dissertação é fundamentada na fiscalização mais abrangente executada pela área de distribuição da ANEEL, que é a Fiscalização Técnica-Comercial, com ênfase nas etapas predominantes da ação.

Adicionalmente, ressalta-se que alguns temas são tratados em fiscalizações específicas, tais como: subvenção baixa renda (tema comercial), universalização/LPT – Luz para todos (tema técnico) e levantamento de ativos (tema técnico).

4.5.2. Solicitação de Documentação Prévia a Concessionária

Após a abertura do Processo Administrativo, previamente a fiscalização técnica-comercial, são solicitados à concessionária a ser fiscalizada, diversos documentos, que abrangem boa parte dos temas comerciais e temas técnicos, que devem ser disponibilizados no início dos trabalhos *in loco* ou enviados a ANEEL, quando das fiscalizações por monitoramento.

Deste modo, portanto, fica oficializada, junto à distribuidora de energia elétrica, a fiscalização.

No **ANEXO 01**, está relacionada documentação prévia solicitada à concessionária, relativa a uma fiscalização efetivada em agosto de 2010.

No **ANEXO 02**, está apresentado o modelo de comunicação da fiscalização e de encaminhamento do **ANEXO 01**.

4.5.3. Fiscalização propriamente dita

Objetiva avaliar o desempenho das áreas de Qualidade do Fornecimento e Comercialização de Energia Elétrica da concessionária fiscalizada.

Deste modo, os procedimentos comerciais, técnicos e operacionais da concessionária fiscalizada são avaliados a luz do Contrato de Concessão, das Resoluções da ANEEL, do PRODIST e dos demais regulamentos aplicáveis.

Na fiscalização dos aspectos pertinentes à área comercial, após análise da documentação solicitada previamente, são realizadas visitas e vistorias de instalações: escritórios, agências de atendimento a consumidores, Centrais de Teleatendimento e laboratório e almoxarifado de medição. Visando fundamentar o Relatório de Fiscalização, são examinados relatórios gerenciais, com ênfase nas seguintes áreas: faturamento, arrecadação, medição, atendimento a consumidor, normas internas comerciais, atendimento a pedidos de fornecimento, atendimento a pedidos de religação, apuração de irregularidades no fornecimento de energia elétrica bem como auditoria dos processos de ressarcimentos por danos elétricos e/ou eletrônicos causados a consumidores. Complementarmente, são realizadas entrevistas com os colaboradores envolvidos em cada uma dessas áreas.

No que concerne à área técnica, após análise da documentação solicitada previamente, são realizadas entrevistas com colaboradores das áreas envolvidas, visitas às instalações do Centro de Operação do Sistema - COS e Centro de Operação da Distribuição - COD, inspeções em diversas subestações e redes de distribuição urbanas de diversas localidades bem como fiscalizações dos demais temas técnicos.

A fiscalização abrange toda a área de concessão da distribuidora.

4.5.4. Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF

Originará a fiscalização técnica-comercial o Relatório de Fiscalização – RF que será encaminhado à distribuidora, pelo coordenador da ação, por meio do Termo de Notificação – TN.

O Relatório de Fiscalização–RF apontará as **Constatações**, para cada tema fiscalizado, bem como as suas **Recomendações**, **Não-Conformidades** e **Determinações**, quando couberem, oriundas da fiscalização efetivada.

4.5.5. Consideração Final

A emissão do Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização–RF, ambos encaminhados à distribuidora, encerra uma fase do Processo Administrativo de responsabilidade da equipe de fiscalização e, em especial, do coordenador da ação fiscalizatória.

As etapas seguintes do Rito Administrativo são de responsabilidade de instâncias superiores, conforme anteriormente detalhado.

4.6. Regulamentos aplicáveis as fiscalizações

4.6.1. Considerações Iniciais

A fiscalização das concessionárias e das permissionárias de distribuição de energia elétrica é fundamentada em diversos regulamentos setoriais bem como em outros regulamentos legais, com especial destaque para o Código Civil, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

Dentre os regulamentos setoriais destaca-se: Decreto nº 41.019/57 (regulamentação do Código de Águas), Lei nº 9.427/96 (criação da ANEEL), Lei nº 9.648/98, Contrato de Concessão ou de Permissão, Resolução Normativa nº 414/2010 e os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST.

As fiscalizações da ANEEL tanto a técnica quanto a comercial vem numa contínua evolução, em consequência das experiências adquiridas nas ações junto às distribuidoras e dos aperfeiçoamentos dos regulamentos aplicáveis, oriundos especificamente da Resolução Normativa nº 414/2010, no aspecto comercial, e do PRODIST, nos temas técnicos.

Estas fiscalizações visam avaliar a qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica realizados pela concessionária de distribuição de energia elétrica, especificamente quanto à situação do seu sistema elétrico (área técnica), bem como às condições gerais de fornecimento oferecidas, no que se referem ao atendimento a consumidores, e à comercialização de energia elétrica (área comercial) e, concomitantemente, comprovar o efetivo cumprimento da legislação vigente e pertinente, identificando os procedimentos não conformes da concessionária.

4.6.2. Fiscalizações Técnicas – Temas

Especificamente, os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, composto de 9 módulos a seguir listados, são fundamentais nas fiscalizações técnicas:

- | | |
|---|---|
| 1. Introdução; | 5. Sistemas de Medição; |
| 2. Planejamento da Expansão do Sistema de Distribuição; | 6. Informações Requeridas e Obrigações; |
| 3. Acesso ao Sistema de Distribuição; | 7. Cálculo de Perdas na Distribuição; |
| 4. Procedimentos Operativos do Sistema de Distribuição; | 8. Qualidade da Energia Elétrica; |
| | 9. Ressarcimento de Danos Elétricos. |

Nos aspectos técnicos, os seguintes temas são abordados nas fiscalizações, tendo como principais referências o PRODIST, o Contrato de Concessão ou de Permissão e o Código de Defesa do Consumidor:

- | | |
|--|---|
| • Suprimento; | • Equilíbrio de Fases de Circuitos de Baixa Tensão; |
| • Programa de obras; | • Níveis de Tensão; |
| • Subestações; | • Serviço Adequado; |
| • Manutenção das subestações; | • Índices de Continuidade; |
| • Manutenção da Distribuição; | • Procedimentos de Rede; |
| • Operação da Distribuição; | • Gestão de Equipamentos, |
| • Carregamento: Alimentadores e Transformadores; | |

4.6.3. Fiscalizações Comerciais – Temas

No que concerne ao aspecto comercial às fiscalizações abrangem os seguintes temas, tendo como principais referências a Resolução Normativa n.º 414/2010, o Contrato de Concessão ou de Permissão, o módulo 9 do PRODIST – Ressarcimento de Danos Elétricos e o Código de Defesa do Consumidor:

- Mercado de Energia;
- Recursos Humanos;
- Faturamento;
- Atendimento ao consumidor e a pedido de ligação;
- Teleatendimento;
- Religação;
- Fornecimento provisório e/ou precário;
- Irregularidade de medição e/ou desvio de energia;
- Medição;
- Normas e procedimentos comerciais;
- Conselho de consumidores;
- Contrato de Fornecimento;
- Suspensão de Fornecimento;
- Ressarcimento de danos elétricos.

4.7. Periodicidade do ciclo PDCA

Entende-se, dentro dos conceitos da qualidade total, que a busca da prestação do serviço adequado e do investimento prudente pelas distribuidoras deve ser permanente e contínua; neste cenário, a ANEEL se insere, cumprindo a sua atividade fim de fiscalizar.

Nesta ênfase, a ANEEL, como parte integrante de todos os processos técnicos e comerciais das distribuidoras, exercendo suas atividades fins de regular e fiscalizar os mesmos, deve efetivar, periodicamente, em intervalos anuais, quantas fiscalizações se fizerem necessárias, girando o Ciclo PDCA (**Figura 3.1 – Ciclo PDCA**, página 17), numa determinada distribuidora, buscando a melhoria contínua, até que a meta de qualidade seja atingida e o serviço público prestado seja realmente adequado, com a não reincidência dos procedimentos não conformes constatados e o cumprimento das determinações estabelecidas pela ANEEL.

4.8. Penalidades – Dosimetria

O processo administrativo pode se tornar punitivo, nas condições da Resolução ANEEL nº. 63, de 12 de maio de 2004, em função da gravidade do procedimento não conforme cometido, de acordo como o Rito de Fiscalização, enfatizando o Caráter Educativo da mesma.

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).

(...)

E o artigo 15 da mesma Resolução define condicionantes que devem ser consideradas 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 pelo infrator e a existência de sanção anterior nos últimos quatro anos.”

O cálculo da dosimetria é expresso na seguinte fórmula paramétrica:

$$M = (p1 * G + p2 * D + p3 * V + p4 * S) * A * K * Máx_Grupo * F$$

Onde:

- **M** – multa, em reais;
- **G** – gravidade;
- **D** – os danos resultantes para o serviço e para os usuários;
- **V** – a vantagem auferida pelo infrator;
- **S** – a existência de sanção anterior nos últimos quatro anos;
- **A** – abrangência;
- Pesos (i – variando de 1 a 4): **p1, p2, p3 e p4**;
- **K** - reincidência (k=1 ou k=1,5);
- **Máx_Grupo** – valor máximo do grupo, conforme REN 063/2004;
- **Fat.** – faturamento anual (REN 063/2004), em reais.

As tabelas a seguir apresentam as definições dos pesos e dos parâmetros que compõem a fórmula de cálculo da dosimetria:

Tabela 4.1 – Definição dos Pesos/Dosimetria

PESO (%)	
Gravidade (p1)	50
Danos (p2)	20
Vantagem (p3)	20
Sanções nos últimos 4 anos (p4)	10

Tabela 4.2 – Definição da Gravidade/Dosimetria

GRAVIDADE (%)	
Altíssima	100
Alta	75
Média	50
Moderada	25
Baixa	5

Tabela 4.3 – Definição dos Danos/Dosimetria

DANOS (%)	
Alto	100
Médio	50
Inexistente	0

Tabela 4.4 – Definição das Vantagens/Dosimetria

DANOS (%)	
Alto	100
Média	50
Inexistente	0

O enquadramento legal da **Não-Conformidade** cometida pela distribuidora é definido nos artigos 3º, 4º, 5º, 6º e 7º, advertência, Grupos I, II, III e IV, respectivamente, da Resolução ANEEL nº. 63, de 12 de maio de 2004. No **ANEXO 3**, transcrevemos estes artigos.

4.9. Melhoria Contínua – Dosimetria

Adicionalmente a penalidade aplicada, são indutores da necessidade da melhoria continua consubstanciada no Ciclo PDCA, os seguintes artigos da Resolução ANEEL nº. 63, de 12 de maio de 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 pelo infrator e a existência de sanção anterior nos últimos quatro anos.

(...)

(...)

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 cinquenta 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.

(...)

(...)

Art. 17. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

(...)

A reincidência (artigo 16 da Res. 063/2004) e a existência de sanções anteriores nos últimos quatro anos (artigo 15 da Res. 063/2004) são expressas pelos fatores A e S da fórmula paramétrica, respectivamente.

O fator S, referente às sanções administrativas irrecorríveis transitadas em julgado na última esfera administrativa, nos últimos 4 (quatro) anos, incide de maneira crescente, em função do número punições aplicadas, conforme mostra o quadro a seguir:

Tabela 4.5

Percentual considerado nas dosimetrias das multas em função do número de sanções administrativas irrecorríveis

Número de multas	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
%	10	20	40	60	80	100

Deste modo, a multa cresce, quando a distribuidora reincide ou comete outras infrações, o que contempla tanto o Caráter Educativo quanto a Melhoria Continua consubstanciada no Ciclo PDCA dos procedimentos técnicos e comerciais da distribuidora.

A **Tabela 4.6** a seguir mostra o cálculo da dosimetria a partir a fórmula paramétrica:

Tabela 4.6

Dosimetria utilizada – Fórmula Paramétrica

Condicionante	Avaliação	Ponderação*	Resultado
1 - Gravidade da infração	G%	G% * p1	
2 - Danos para o serviço e para os usuários	D%	D% * p2	
3 - Vantagem auferida pela infratora	V%	V % * p3	
4 – Percentual relativo às sanções administrativas irrecorríveis	S%	S % * p4	
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			x%
6 – Abrangência			y%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo I ou II ou III ou IV	Grupo%		Grupo%
Dosimetria (5 x 6 x 7)			z%
*São considerados os seguintes pesos: p1=50% para a gravidade (G), p2=20% para danos (D), p3=20% para vantagem auferida (V) e p4=10% para as sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S), totalizando 100%. Valor este que multiplicado pela abrangência em porcentagem e pelo valor máximo da penalidade estabelecido pela Resolução n.º63/2004, resultará no percentual final da dosimetria a ser aplicada.			
NOTA: Os pesos adotados para cada uma das condicionantes da tabela acima foram definidos com base no poder discricionário do administrador público em fixar as penalidades a serem aplicadas aos agentes do setor elétrico, tendo como limites os percentuais máximos estabelecidos no Inciso X do art. 3º da Lei n.º 9.427, de 26 de dezembro de 1996 e na Resolução Normativa ANEEL n.º 63/2004.			

CAPÍTULO 5

FISCALIZAÇÃO DAS DISTRIBUIDORAS ETAPAS DO CICLO PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA – DEFINIÇÕES

5.1. Etapas do Ciclo PDCA de Melhoria Contínua

Entende-se como Ciclo PDCA (**Figura 3.1 – Ciclo PDCA**, página 17) o conjunto de ações em sequência dada pela ordem estabelecida pelas letras que compõem a sigla:

- **P** – *plan*: planejar;
- **D** – *do*: fazer, executar;
- **C** – *check*: verificar, controlar;
- **A** – *act*: agir, atuar corretivamente.

No ambiente de gerenciamento de processos, o Ciclo PDCA encerra um conjunto de ações executadas no sentido de se atingir os resultados esperados, na busca da melhoria contínua. Nos itens seguintes, trataremos de cada uma das etapas do Ciclo PDCA no âmbito dos processos de fiscalização da ANEEL.

5.2. Etapa P – *plan*: planejar

A fiscalização da distribuição, no ANEEOLOGRAMA, **Figura 2.1**, página 4, está no macroprocesso: Fiscalização da Geração, Qualidade de Serviço e Econômica Financeira e no processo organizacional: Fiscalização de Serviços de Eletricidade.

Todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica já foram fiscalizadas pela ANEEL, tanto técnica como comercialmente; deste modo, os processos administrativos das referidas fiscalizações encontram-se digitalizados e disponíveis na ANEEL e são valiosos para o planejamento efetivo, apontando os procedimentos não conformes bem como as determinações estabelecidas nos referidos processos, para execução de fiscalizações em uma determinada distribuidora.

A experiência adquirida e acumulada em fiscalizações nas diversas concessionárias de distribuição de energia elétrica brasileiras, dada a similaridade entre as mesmas, é igualmente valiosa no planejamento de uma determinada fiscalização.

Resta a maioria das permissionárias de distribuição de energia para serem fiscalizadas; isto se deve ao fato de que estas distribuidoras, em grande parte, tiveram suas situações regularizadas pela ANEEL em passado recente.

Estas fiscalizações, em função do pequeno porte das permissionárias, não tem a mesma complexidade das ações fiscalizatórias nas concessionárias de distribuição de energia elétrica. Deste modo, o conhecimento acumulado pela Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade – SFE, nas fiscalizações das concessionárias, é efetivo e suficiente para o planejamento das fiscalizações nas permissionárias.

No âmbito dos processos organizacionais, na estrutura horizontal da ANEEL, no planejamento da fiscalização das distribuidoras, existe maior sinergia com as seguintes áreas da agência, que apresentam demandas, fruto de reclamações de consumidores, de uma maneira geral, ou de mudanças regulatórias a serem acompanhadas:

- Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (macroprocesso “Relações com o Mercado e Ouvidoria”);
- Superintendência de Regulação de Serviços de Distribuição (macroprocesso “Regulação Técnica e Padrões de Serviço”);
- Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade (macroprocesso “Regulação Técnica e Padrões de Serviço”);
- Superintendência de Fiscalização Econômica Financeira (macroprocesso Fiscalização da Geração, Qualidade de Serviço e Econômica Financeira, em especial nas fiscalizações de ativos, que subsidiam as revisões tarifárias periódicas);
- Procuradoria Geral (área jurídica vinculada diretamente a Diretoria Colegiada da ANEEL).

Além das mencionadas, outras áreas da ANEEL apresentam demandas eventuais a serem incorporadas no planejamento da fiscalização; dentre elas, destaca-se:

- Superintendência de Regulação Econômica (macroprocesso “Regulação Econômica do Mercado e Estímulo a Competição”);
- Superintendência de Concessões e Autorizações de Transmissão e Distribuição (macroprocesso “Outorga de Concessões e Autorizações”);

- Superintendência de Regulação de Serviços de Transmissão (macroprocesso “Regulação Técnica e Padrões de Serviço”);
- Superintendência de Regulação de Serviços de Geração (macroprocesso “Regulação Técnica e Padrões de Serviço”).

O planejamento da fiscalização se consolida no cumprimento das duas primeiras etapas do Rito de Fiscalização:

- Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização;
- Solicitação de documentação prévia a concessionária.

5.3. Etapa D – *do*: fazer, executar.

A execução da fiscalização se consolida no terceiro e quarto estágio do rito:

- Fiscalização propriamente dita;
- Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.

A fiscalização propriamente dita, técnica e comercial, abrangendo diversos temas técnicos e comerciais, têm como objetivos:

- Avaliar a qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica realizados pela concessionária, especificamente quanto à situação do seu sistema elétrico (área técnica), bem como às condições gerais de fornecimento oferecidas no que se referem ao atendimento a consumidores e à comercialização de energia elétrica (área comercial);
- Concomitantemente, comprovar o efetivo cumprimento da legislação vigente e pertinente, identificando os procedimentos não conformes da concessionária.

Na execução deste estágio do Rito de fiscalização documentos adicionais são requisitados e inspeções, no campo, são efetivadas no sistema de distribuição de energia elétrica da concessionária;

Na auditoria de diversos temas, tanto técnicos quanto comerciais, é adotado o critério de verificação por amostragem, de acordo com as seguintes premissas:

- Utilização de um processo para obtenção de dados aplicáveis a um conjunto, denominado universo ou população, por meio do exame de uma parte deste conjunto denominada amostra.
- A amostragem estatística é aquela em que a amostra é selecionada cientificamente com a finalidade de que os resultados obtidos possam ser estendidos ao conjunto de acordo com a Teoria das Probabilidades ou as regras estatísticas, conforme Normas de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis, mais especificamente a NBC T 11.11 que estabelece: *“Ao determinar a extensão de um teste de auditoria ou método de seleção de itens a testar, o auditor pode empregar técnicas de amostragem”*.
- A escolha do quantitativo da amostra foi feita conforme Manual de Fiscalização da Distribuição, considerando a margem de erro admissível de 5% (erro padrão da estimativa), admitindo-se um intervalo de confiança de 95%.

Deste modo, são estabelecidas as **Constatações**, para cada tema fiscalizado, bem como as suas **Recomendações**, **Não-Conformidades** e **Determinações**, quando couberem.

As **Constatações**, **Recomendações**, **Não-Conformidades** e **Determinações** são consolidadas e documentadas no Relatório de Fiscalização – RF, que é encaminhado à distribuidora por meio de um Termo de Notificação – TN, cumpre-se então a quarta etapa do Rito de Fiscalização e a Etapa D – do: fazer, executar do Ciclo PDCA.

5.4. Etapa C – *check*: verificar, controlar.

O controle (Etapa C – check: verificar, controlar) do Ciclo PDCA (Processo Organizacional: Fiscalização dos Serviços de Eletricidade) abrange os seguintes estágios do Rito de Fiscalização, que têm prazos legais estabelecidos.

- Manifestação da distribuidora ao TN;
- Análise da Manifestação da distribuidora;
- Processo Administrativo Punitivo;
- Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI;
- Recurso da distribuidora ao AI;
- Análise do Pedido de Reconsideração – APR.

A Manifestação da distribuidora e sua análise, efetivada no âmbito do Processo Organizacional: Fiscalização dos Serviços de Eletricidade e conduzida pelo coordenador da fiscalização, originará, no caso do processo administrativo se tornar punitivo, um Auto de Infração – AI e sua respectiva Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI, ambos os documentos devidamente assinados pelo líder do Processo Organizacional: Fiscalização dos Serviços de Eletricidade.

A distribuidora poderá exercer seu direito de contraditório ao Auto de Infração – AI, dentro do prazo legal de 10 (dez) dias do efetivo recebimento do mesmo, apresentando Recurso ao AI.

A Análise do Pedido de Reconsideração – APR será conduzida a luz de fatos novos com relação à Manifestação ao TN, de acordo com as premissas do direito administrativo, podendo acarretar revisão das punições antes aplicadas.

Conclui-se, com esta análise, a etapa de controle do Ciclo PDCA.

5.5. Etapa A – *act*: agir, atuar corretivamente.

A Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI e a subsequente Análise do Pedido de Reconsideração – APR são determinantes para as atuações corretivas a serem efetivadas pela distribuidora, dentro da Etapa A do Ciclo PDCA da fiscalização.

Neste norte, a ANEEL é parte integrante de todos os processos técnicos e comerciais das distribuidoras, exercendo suas atividades fins de regular e fiscalizar os mesmos, tendo como objetivo preservar o serviço adequado e o investimento prudente, convergindo para a qualidade e a melhoria continua dos serviços prestados pelas distribuidoras.

Como já foi comentado anteriormente, as **Constatações**, **Recomendações**, **Não-Conformidades** e **Determinações** são consolidadas e documentadas no Relatório de Fiscalização – RF (Etapa D – *do*: fazer, executar do Ciclo PDCA).

Concluída a Etapa C – *check*: verificar, controlar do Ciclo PDCA, restam **Não-Conformidades** a serem corrigidas e **Determinações** a serem cumpridas, nas condições propostas pela distribuidora em sua Manifestação ao TN.

As **Determinações** comerciais, em sua maioria, solicitam, à concessionária, cronograma de devolução de valores a consumidores prejudicados pela **Não-Conformidade** que motivou cada uma delas, com base no Código Civil, enquanto que as **Determinações** técnicas, em sua maioria, solicitam, à concessionária, cronograma de correções técnicas em subestações, redes de distribuição da área de concessão da concessionária e ressarcimentos de danos a consumidores, em função da **Não-Conformidade** que motivou cada uma delas.

Nesta direção, as ações corretivas devem ser implementadas pelo agente fiscalizado e a ANEEL (Processo Organizacional: Fiscalização dos Serviços de Eletricidade) deve planejar, num intervalo anual, nova fiscalização, com o intuito de constatar se as **Não-Conformidades** foram corrigidas e as **Determinações** foram ou estão sendo cumpridas, girando novamente o Ciclo PDCA, buscando a melhoria contínua.

O Ciclo PDCA deve girar constantemente quantas vezes forem necessárias, pois deve ser encarado como um processo contínuo em busca da qualidade máxima requerida para um procedimento ou processo da distribuidora.

As ações fiscalizatórias devem ser assim planejadas, com ênfase no Caráter Educativo e na busca da Melhoria Contínua, visando alcançar o resultado desejado.

5.6. Considerações Finais

Repetindo o Ciclo PDCA uma vez, com intervalo aproximado de um ano da primeira ação para a segunda, fiscalizou-se técnica e comercialmente três concessionárias de distribuição de energia elétrica, sendo uma de grande porte de controle estadual, outra de médio porte privatizada e a terceira de pequeno porte de controle federal.

Deste modo, estas concessionárias representam o universo de 64 (sessenta e quatro) distribuidoras reguladas e fiscalizadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. As referidas concessionárias foram fiscalizadas nos anos a seguir informados:

- Concessionária de grande porte: 2008 e 2009;
- Concessionária de médio porte: 2010 e 2011;
- Concessionária de pequeno porte: 2008 e 2009.

E apresentavam, quando da emissão do Auto de Infração – AI da segunda fiscalização, o faturamento anual abaixo explicitado, que define o porte de cada uma delas:

- Concessionária de grande porte:
 - ✓ Faturamento anual: R\$ 6.508.573.295,04 (Emissão do AI – maio de 2010);
- Concessionária de médio porte:
 - ✓ Faturamento anual: R\$ 2.033.097.879,60 (Emissão do AI – novembro de 2012);
- Concessionária de pequeno porte:
 - ✓ Faturamento anual: R\$ 771.020,58 (Emissão do AI – maio de 2010).

Nos três capítulos seguintes desta dissertação, foram abordadas as fiscalizações efetivadas técnica e comercialmente nestas três concessionárias de distribuição de energia elétrica, na ótica do Ciclo PDCA, e, para cada uma delas, foram destacados casos significativos.

CAPÍTULO 6

FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE GRANDE PORTE

CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA

6.1. Fiscalização no ano de 2008 – 1º Ciclo PDCA

A seguir, estão explicitadas a quatro etapas desse 1º Ciclo PDCA:

6.1.1. Etapa P – planejamento

Esta ação foi planejada, cumprindo-se, deste modo, os dois primeiros estágios do Rito de Fiscalização, em função dos seguintes fatores:

- A concessionária não era fiscalizada técnica e comercialmente a cerca de 5 (cinco) anos;
- Fomos informados, com a apresentação de dados consistentes, pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, que a concessionária em questão apresentava altos índices de reclamações de consumidores nos seguintes temas:
 - ✓ Ressarcimento de danos elétricos (comercial);
 - ✓ Irregularidade / desvio de energia (comercial).

Assim sendo, a ação fiscalizatória foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Dois especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, sendo um o Coordenador;
- Dois especialistas em regulação da Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, que cuidaram especificamente dos temas Ressarcimento de danos elétricos (técnico) e Irregularidade / desvio de energia (comercial);
- Quatro consultores técnicos, sendo dois para os temas técnicos e dois para os temas comerciais.

6.1.2. Etapa D – execução.

Como foi apontado anteriormente, a execução da fiscalização se concretiza nos seguintes estágios do rito da mesma:

- Fiscalização propriamente dita;
- Termo de Notificação-TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.

O produto final desta etapa do Ciclo PDCA é o Relatório da Fiscalização – RF encaminhado à distribuidora pelo Termo de Notificação – TN, assinado pelo coordenador da ação.

Na fiscalização em pauta foram tratados os seguintes temas:

Temas Técnicos:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Suprimento; | • Serviço Adequado; |
| • Programa de obras; | • Índices de Continuidade; |
| • Subestações; | • Procedimentos de Rede; |
| • Manutenção das subestações; | • Gestão de Equipamentos; |
| • Manutenção da Distribuição; | • Carregamento de Alimentadores e Transformadores. |
| • Operação da Distribuição; | |

Temas Comerciais:

- | | |
|--|--|
| • Faturamento; | • Irregularidade de medição / desvio de energia*; |
| • Atendimento a consumidor e a pedido de ligação *; | • Medição; |
| • Teleatendimento; | • Religação; |
| | • Ressarcimento de danos elétricos. |

Observação: Os temas que originaram **Não-Conformidades** estão em negrito e aqueles que também acarretaram **Determinação** estão assinalados com asterisco.

A ação fiscalizadora empreendida na concessionária, e relatada no Relatório da Fiscalização, teve como objetivo, verificar a situação da concessionária, no que se refere à qualidade e às condições gerais do fornecimento de energia elétrica, especificamente no período de julho de 2007 a junho de 2008.

Como resultado, relativamente às condições gerais do fornecimento de energia elétrica, foram identificadas algumas **Não-Conformidades**, principalmente quanto à apuração de irregularidades no fornecimento de energia elétrica, rotinas de faturamento, atendimento a pedidos de fornecimento e religação, nos termos da Resolução Normativa nº 456, de 29 de novembro de 2000, vigente a época da ação. Esta Resolução Normativa, posteriormente, foi revogada e substituída pela Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010; também na ótica Resolução 414/2010 as **Não-Conformidades** em questão se mantêm.

No aspecto técnico, a fiscalização, suas **Constatações** e as consequentes **Não-Conformidades** e **Recomendações** permitem destacar que:

- **Ressarcimento por danos elétricos e/ou eletrônicos:**

- ✓ O tema ressarcimento por danos motivou diversas **Constatações** e as consequentes **Não-Conformidades** com enquadramento nos artigos 5º, 7º, 10 e 12 da Resolução Normativa nº 61, de 29 de abril de 2004, vigente a época da ação.

A Resolução Normativa nº 61/2004, posteriormente, foi revogada pelo PRODIST e substituída pelo módulo correspondente do referido regulamento.

- **Carregamento de Alimentadores e Transformadores:**

- ✓ Na análise do carregamento de alimentadores 13,8 kV, abrangendo todas as regiões concessionária, constatou-se que das 07 (sete) regiões, 06 (seis) apresentam subestações com alimentadores com carregamento excessivo, o que acarretou **Não-Conformidade** com enquadramento no Art. 6º da Lei 8.987, de 31 de fevereiro de 1995.

- **Área de Qualidade do Produto:**

- ✓ Quando analisou-se as taxas de falha de transformadores de distribuição bem como as causas das mesmas, constatou-se que duas das regiões da área de concessão apresentavam comportamento diverso e inferior as

demais; deste modo, recomendou-se a concessionária a adoção de procedimentos de manutenção preventiva dos transformadores de distribuição, nestas regiões, coincidentes com os critérios empregados nas demais regiões, objetivando maior eficiência e eficácia do processo. As melhores práticas devem prevalecer e serem disseminadas pela empresa, os conceitos do *benchmarking* ((Leibfried e McNair, 1994; Balm, 1995) devem ser sempre empregados também internamente pela distribuidora.

- ✓ Nas inspeções de 10 (dez) subestações da concessionária, 09 (nove) apresentaram ocorrências relativas aos aspectos de conservação (zelo pela integridade) e/ou segurança, o que acarretou **Não-Conformidade** com enquadramento no Item III da CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA - dos Contratos de Concessão da distribuidora, a seguir transcrita:

(...)

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA compromete-se a cumprir, além do estabelecido em lei e nas normas regulamentares específicas, as obrigações e encargos seguintes:

...

III – manter registro e inventário dos bens vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, segurando-os adequadamente; a CONCESSIONÁRIA não poderá dispor, ceder ou dar em garantia, os ativos da concessão (bens reversíveis) sem prévia e expressa autorização do PODER CONCEDENTE;

...

(...)

- ✓ Especificamente, a Subestação 138 kV CENTRO – Capital, responsável pela distribuição de energia no hipercentro da mesma e região hospitalar, tem sua operação ainda feita localmente. Este fato acarretou **Não-Conformidade** com enquadramento na CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, Primeira Subcláusula – dos Contratos de Concessão da distribuidora, a seguir transcrita:

(...)

CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Na prestação dos serviços públicos referidos na Cláusula anterior a CONCESSIONÁRIA observará as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE, sendo-lhe assegurada ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e

tecnologia. Quaisquer normas, instruções ou determinações de caráter geral, expedidas pelo PODER CONCEDENTE e aplicáveis às concessionárias de serviços públicos de energia elétrica, aplicar-se-ão, automaticamente, à concessão ora regulada, a elas submetendo-se a CONCESSIONÁRIA, como condições implícitas deste Contrato.

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.

...

(...)

- ✓ Também nas linhas e redes de distribuição inspecionadas, em diversos municípios da área de concessão da distribuidora, constatou-se ocorrências relativas aos aspectos de conservação (zelo pela integridade) e/ou segurança, tais como: transformadores necessitando manutenção, transformador instalado em poste indevido e/ou fora de prumo, conexões precárias, poluição na rede, cruzetas de madeira deterioradas, uso sistematizado de espaçadores das fases / condutores nas redes de baixa tensão (caracterizando desequilíbrio de carga entre as fases), chaves sem identificação,...; o que acarretou **Não-Conformidade** com enquadramento no Item III da CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA - dos Contratos de Concessão, a seguir transcrita:

(...)

CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

A CONCESSIONÁRIA compromete-se a cumprir, além do estabelecido em lei e nas normas regulamentares específicas, as obrigações e encargos seguintes:

...

III – manter registro e inventário dos bens vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, segurando-os adequadamente; a CONCESSIONÁRIA não poderá dispor, ceder ou dar em garantia, os ativos da concessão (bens reversíveis) sem prévia e expressa autorização do PODER CONCEDENTE;

...

(...)

6.1.3. Etapa C – controle.

O controle da fiscalização, é efetivado nos seguintes estágios do rito da mesma:

- Manifestação da distribuidora ao TN;
- Análise da Manifestação da distribuidora;
- Processo Administrativo Punitivo;
- Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI;
- Recurso da distribuidora ao AI;
- Análise do Pedido de Reconsideração – APR.

Na análise da manifestação da distribuidora:

- As **Não-Conformidades** foram mantidas em sua maioria e, por esta razão, o processo administrativo se tornou punitivo;
- Verificou-se que a concessionária interpretou incorretamente diversas **Constatações** e suas **Não-Conformidades**, considerou que, sanando somente as irregularidades dos casos que compuseram a amostra, estaria corrigindo a **Não-Conformidade**.

Isto não prevalece. Na estatística, a amostra representa toda a população e pode-se utilizar as características dos seus elementos para estimar as características de toda população.

Assim sendo, foi elaborada a Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI, sendo estabelecidas **Determinações** adicionais ao relatório da fiscalização, formalizadas junto à distribuidora via ofício.

Após o recebimento da Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI, a concessionária apresentou seu recurso, tempestivamente, dentro do prazo legal, fixado na Lei nº 9784/99.

No último estágio da **Etapa C – controle**, a análise do recurso da distribuidora e a revisão da dosimetria acarretaram:

- O acatamento do Recurso da concessionária relativo à **Determinação (D.3)**, oriunda da **Constatação (C.13)**, o que motivou o cancelamento da respectiva punição.

Trata-se de irregularidade na medição de unidade consumidora, para a qual houve decisão judicial, fato novo apresentado pela concessionária, nos seguintes termos:

(...)

Em sentença, a MM. Juíza determina que a concessionária “deve se abster de cobrar a irregularidade do titular e proprietário do imóvel devido a apresentação de contrato de locação do imóvel, sob justificativa de que locador não pode ser responsabilizado por atos ilícitos de seu locatário”

(...)

Neste caso, a **Não-Conformidade** foi mantida.

A **Determinação** foi cancelada, pois a decisão da esfera judicial prevalece com relação a da esfera administrativa.

- A diminuição do valor da multa em consequência de extinção de punição, correção do fator de sanções anteriores bem como revisão no cálculo da mesma (revisão da dosimetria).

A Análise de Pedido de Reconsideração e o Processo Administrativo Punitivo, do qual a APR é parte integrante, foram encaminhados a Diretoria Colegiada da ANEEL para decisão final, encerrando, por via de consequência a Etapa C – controle do Ciclo PDCA.

Em reunião pública, a Diretoria Colegiada manteve a multa aplicada.

6.1.4. Etapa A – atuação corretiva.

As **Determinações** e a confirmação das correções das **Não-Conformidades** do relatório da fiscalização definem a atuação corretiva a ser efetivada.

Nesta ênfase, um novo Ciclo PDCA foi realizado na concessionária aqui tratada, no ano subsequente, na busca da melhoria contínua dos seus procedimentos tanto técnicos quanto comerciais, seguindo, inclusive, o caráter educativo das ações fiscalizadoras.

6.2. Fiscalização no ano de 2009 – 2º Ciclo PDCA.

A seguir, estão explicitadas as quatro etapas desse 2º Ciclo PDCA:

6.2.1. Etapa P – planejamento

A fiscalização foi planejada com o objetivo de avaliar as ações adotadas pela concessionária em função das determinações contidas no Ofício nº. XXX/2009-

SFE/ANEEL, de XX de XXXX de 2009, bem como outras demandas que deram entrada na ANEEL, iniciando-se, deste modo, um segundo Ciclo PDCA.

As determinações do referido ofício complementaram o Relatório da Fiscalização efetivada na concessionária no ano de 2008, 1º Ciclo PDCA.

Com base nas atividades a serem cumpridas, a fiscalização foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Dois especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, sendo um o Coordenador;
- Um especialista em regulação da Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, que cuidou das demandas relativas aos temas Ressarcimento de danos elétricos (técnico) e Irregularidade / desvio de energia (comercial);
- Quatro consultores técnicos, sendo dois para os temas técnicos e dois para os temas comerciais.

6.2.2. Etapa D – execução

No aspecto técnico, além da verificação do cumprimento das quatro **Determinações** técnicas do Ofício nº. XXXX/2009-SFE/ANEEL, também no relativo à qualidade do produto, foram verificadas e auditadas as demandas de três consumidores: uma Prefeitura Municipal, uma indústria e um consumidor residencial.

Deste modo, o Relatório de Fiscalização, suas **Constatações** técnicas e as consequentes **Não-Conformidades** e **Determinações** nos permitiram destacar que, especificamente, na área de qualidade do produto:

- Nas inspeções de 14 (quatorze) subestações da concessionária, definidas aleatoriamente e que assim formaram a amostra, 13 (treze) apresentaram ocorrências relativas aos aspectos de conservação (zelo pela integridade) e/ou segurança, o que efetivamente evidenciou o não cumprimento pela concessionária da **Determinação** – Técnica específica do Ofício nº. 0XXX/2009-SFE/ANEEL, ocasionando, neste relatório, **Não-Conformidade**, relativa ao não cumprimento dessa **Determinação**, com a seguinte redação:

(...)

A concessionária não está cumprindo com o disposto na **Alínea “c” do artigo 104 – SEÇÃO VII – Das Obrigações do Concessionário - do DECRETO Nº. 41.019** (Regulamenta os serviços de energia elétrica), de 26 de fevereiro de 1957, que estabelece, nos seus termos:

(...)

SEÇÃO VII

Das obrigações do Concessionário

Art. 104. Além das demais obrigações previstas na lei e neste Regulamento, o concessionário é obrigado a:

...

c) sujeitar-se a todas as exigências da fiscalização;

...

(...)

O caso de uma das subestações, inspecionada em ambos os Ciclos PDCA, mostra e evidencia o não comprometimento da concessionária em efetivamente sanar as irregularidades apontadas no Relatório da Fiscalização anterior e, por via de consequência, cumprir a **Determinação** – Técnica atinente ao tema do Ofício nº 0XXX/2009-SFE/ANEEL, de XX de XXXX de 2009;

A subestação que não apresentou nenhuma irregularidade deve se tornar padrão, no que se refere à manutenção, para a concessionária;

Especificamente, a Subestação 138 kV CENTRO – Capital, responsável pela distribuição de energia no hipercentro da mesma e região hospitalar, que tem sua operação ainda feita localmente, originou a **Determinação** – Técnica específica do Ofício nº. XXX/2009-SFE/ANEEL. Esta **Determinação** está sendo cumprida pela concessionária e a evolução das ações a este respeito deve ser efetivamente diligenciada na próxima fiscalização técnico-comercial.

As duas **Determinações** restantes do Ofício nº. XXX/2009-SFE/ANEEL também estão sendo cumpridas pela concessionária e os resultados apresentados, no momento da fiscalização aqui tratada, foram satisfatórios. Também estas determinações devem ser efetivamente diligenciadas na próxima fiscalização técnico junto a distribuidora;

- As demandas dos consumidores (uma Prefeitura Municipal, uma indústria e um consumidor residencial) originaram as **Determinações** específicas no Relatório da Fiscalização de 2009;

Na área comercial, além da verificação do cumprimento das **Determinações** do Ofício nº. XXXX/2009-SFE/ANEEL, foram:

- Verificadas e auditadas as demandas de dois consumidores residenciais bem como as relativas à iluminação pública de duas prefeituras;
- Enfatizados outros temas que originaram constatações constantes no Relatório da Fiscalização.

Das **Não-Conformidades** que originaram as **Determinações** comerciais do Ofício nº. XXX/2009-SFE/ANEEL, temos:

- As relativas às rampas de acesso e faturamento de consumidores rurais estão sendo cumpridas pela concessionária;
- Quanto às irregularidades de medição, as **Não-Conformidades** permanecem, evidenciando, também, o não comprometimento da concessionária em efetivamente saná-las.

Assim sendo, novas **Determinações** foram estabelecidas, com prazos fixados, dentro do caráter educativo da fiscalização.

- As **Não-Conformidades** relativas a ressarcimento de danos permanecem, evidenciando, mais uma vez, o não comprometimento da concessionária em efetivamente sanar as irregularidades apontadas. Assim sendo, novas **Determinações** foram estabelecidas, com novos prazos fixados, dentro do caráter educativo da fiscalização.

6.2.3. Etapa C – controle

A concessionária se manifestou ao Termo de Notificação-TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.

A análise desta manifestação, resumida a seguir, mostrou que a distribuidora atuou de maneira proativa, buscando sanar diversas **Não-Conformidades** e cumprir **Determinações**; seguem o resumo e as conclusões de análise efetivada:

- A concessionária em sua Manifestação apresentou argumentos e/ou fatos que permitiram o acatamento das justificativas apresentadas para 4 (quatro) **Não-Conformidades** constatadas, sendo 3 (três) referentes ao tema técnico qualidade do produto e 1(uma) referente ao tema comercial atendimento a consumidor. As **Determinações** referentes às **Não-Conformidades** do tema qualidade do produto estavam sendo cumpridas, enquanto que a relativa ao tema comercial: atendimento a consumidor foi cancelada, levando em conta que não se configurava procedimento incorreto da distribuidora e sim falha conjuntural e isolada do seu Sistema de Gestão de Clientes.
- Da mesma forma, a concessionária cumpriu, está cumprindo ou foi acatada a justificativa para 8 (oito) **Determinações**, originárias de **Não-Conformidades** constatadas, sendo 6 (seis) referentes ao tema comercial atendimento a consumidor, 1 (uma) do tema irregularidade de medição e 1 (uma) do tema ressarcimento de danos.
- A distribuidora não se manifestou com relação a 8 (oito) **Não-Conformidades constatadas**, que, por esta razão, foram mantidas. Dessas **Não-Conformidades**, 1 (uma) se refere ao tema comercial irregularidade de medição, 3 (três) ao tema atendimento a consumidor e 4 (quatro) ao tema ressarcimento de danos.
- Para 9 (nove) **Não-Conformidades** constatadas não foram acatados os argumentos ou a concessionária, em seu texto, as admitiu, por esta razão, estão mantidas. Dessas **Não-Conformidades**, 3 (três) se referem a ressarcimento de danos, 4 (quatro) ao tema atendimento a consumidor e 2 (duas) ao tema técnico qualidade do serviço.
- Para 6 (seis) **Não-Conformidades** constatadas, referentes ao tema comercial ressarcimento de danos, houve persistência da concessionária nos procedimentos incorretos no 2º Ciclo PDCA com relação ao primeiro.
- Um total de 9 (nove) **Não-Conformidades** constatadas no 2º Ciclo PDCA se referem a procedimentos incorretos com relação à Resolução ANEEL 456/2000 (vigente a época da ação), que abrange os temas comerciais; tal fato é recorrente, pois a concessionária também no 1º Ciclo PDCA apresentou infrações com relação à referida resolução. A distribuidora, desta feita, se comprometeu a corrigir seus procedimentos.

- Um total de 4 (quatro) **Não-Conformidades** constatadas no 2º Ciclo PDCA se referem a procedimentos incorretos com relação à Resolução ANEEL 061/2004 (vigente a época da fiscalização), referente a ressarcimento de danos; tal fato é recorrente, pois a distribuidora também no 1º Ciclo PDCA apresentou infrações com relação à referida resolução. A distribuidora, desta feita, se comprometeu a corrigir seus procedimentos.
- Foram constatados, na fiscalização, procedimentos incorretos com relação à Resolução ANEEL 250/2007 (vigente a época da fiscalização), referente ao cálculo da participação financeira do consumidor nos casos de pedidos de prestação de serviço público de energia elétrica não abrangidos pela universalização (Lei nº 10438/2002); estas **Não-Conformidades** originaram **Determinação**, cumprida pela concessionária, a seguir transcrita:

(...)

A concessionária, **no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento deste Relatório**, deverá estabelecer e encaminhar a ANEEL cronograma detalhado e efetivo de reavaliação dos processos de atendimento a unidades consumidoras com carga superior a 50 kW, em que houve obras dos últimos 24 (vinte e quatro) meses a luz das resoluções da ANEEL.

(...)

Em complementação a fiscalização técnica-comercial de 2009, foi estabelecida, via Ofício, nova **Determinação** objetivando que a concessionária, após a reavaliação dos processos de atendimento a unidades consumidoras com carga superior a 50 kW proceda os devidos acertos financeiros com os consumidores penalizados pelos procedimentos incorretos.

- No 1º Ciclo PDCA, efetivado no ano de 2008, nas inspeções de subestações (tema técnico: qualidade do produto) foram estabelecidas **Determinações**, em consequência de **Não-Conformidades** constatadas.

No 2º Ciclo PDCA, a inspeção de uma nova amostra, definida aleatoriamente (14 (quatorze) subestações da concessionária), propiciou constatar que a distribuidora não cumpriu as **Determinações** do 1º Ciclo PDCA, o que motivou **Não-Conformidades**, com o seguinte enquadramento:

(...)

A concessionária não está cumprindo com o disposto na **Alínea “c” do artigo 104 – SEÇÃO VII – Das Obrigações do Concessionário - do DECRETO Nº. 41.019** (Regulamenta os serviços de energia elétrica), de 26 de fevereiro de 1957, que estabelece, nos seus termos:

Art. 104. Além das demais obrigações previstas na lei e neste Regulamento, o concessionário é obrigado a:

...

sujeitar-se a todas as exigências da fiscalização;

(...)

A análise da manifestação deu causa a Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI (Processo Administrativo Punitivo), encaminhada a distribuidora juntamente com o AI.

No último estágio da Etapa C – controle, a análise do recurso da distribuidora e a revisão da dosimetria acarretaram:

- A comprovação que o recurso não apresentou fatos novos, que motivassem o cancelamento de alguma **Não-Conformidade** e/ou **Determinação**;
- A diminuição do valor da multa em consequência de correção do fator de sanções anteriores e, por via de consequência, revisão no cálculo da mesma, alterando a dosimetria.

A Análise de Pedido de Reconsideração-APR e o Processo Administrativo Punitivo, do qual a APR é parte integrante, foram encaminhados a Diretoria Colegiada da ANEEL para decisão final, encerrando, por via de consequência a Etapa C – controle do Ciclo PDCA.

Em reunião pública, a Diretoria Colegiada manteve a multa aplicada.

6.2.4. Etapa A – atuação corretiva

A Análise de Pedido de Reconsideração permitiu verificar que a distribuidora atuou de maneira proativa com a relação a diversas **Não-Conformidades** e **Determinações**, oriundas de **Constatações** da fiscalização realizada, o que mostra a efetividade desta ação, na busca da melhoria contínua, com ênfase no caráter educativo.

Porém permanecem **Não-Conformidades** a serem sanadas e **Determinações** a serem cumpridas pela distribuidora, tanto da fiscalização de 2008 quanto da de 2009.

Deste modo, confirmando o que foi afirmado anteriormente, o Ciclo PDCA de fiscalização deve ser repetido nesta concessionária, em intervalos anuais, quantas vezes for necessário, até que as **Não-Conformidades** pendentes sejam sanadas e as **Determinações** estabelecidas sejam efetivamente cumpridas.

A presença constante e periódica da fiscalização induz a concessionária a solucionar as **Não-Conformidades** e cumprir as **Determinações** estabelecidas nos Ciclos PDCA.

6.3. Fiscalização por monitoramento no ano de 2011 – 3º Ciclo PDCA

Tema Técnico – Ressarcimento de danos.

A seguir, estão explicitadas as quatro etapas desse 3º Ciclo PDCA:

6.3.1. Etapa P – planejamento.

Esta fiscalização foi planejada visando apresentar o posicionamento da ANEEL relativo à correspondência XXX-XXXXA/2011, de XX de XXXXX de 2011 da concessionária e atender solicitação da mesma, contida no último parágrafo da referida correspondência, nos seus termos:

(...)

Desta forma, pondera-se que esta Concessionária encontra-se em uma situação complexa, pois existe uma determinação do Órgão Regulador para ser cumprida cujo atendimento estamos impossibilitados por uma força de lei. Assim, solicita-se, em caráter de urgência, posicionamento desse Órgão Regulador, quanto a questão colocada.

(...)

Tendo em conta que esta ação complementa a fiscalização no ano de 2009 – 2º Ciclo PDCA quanto ao tema técnico: ressarcimento de danos, ela foi executada pelos mesmos dois especialistas em regulação da SFE que participaram da referida fiscalização, tendo o mesmo coordenador.

6.3.2. Etapa D – execução.

A solicitação da distribuidora se refere à **Determinação** do Relatório da Fiscalização de 2009, relativa a ressarcimento de danos, a seguir transcrita:

(...)

Determinação (D.2)

A concessionária deverá alterar o período de reavaliação que refere-se à **Determinação (D.8)** do Relatório RF-XXXX-X-0X/2009-SFE iniciando a análise em 22 de maio de 2007 e encerrando na data de recebimento deste termo de notificação e assim, no prazo de 30 (trinta) dias, estabelecer e encaminhar a ANEEL atualização do cronograma de reavaliação de todos os processos de ressarcimento de danos a equipamentos elétricos e eletrônicos a luz das resoluções da ANEEL.

(...)

A partir da solicitação contida no último parágrafo da correspondência recebida, consultou-se juridicamente a Procuradoria Federal da ANEEL acerca do pleito da concessionária.

A Procuradoria Federal, após análise detalhada do caso, conforme consta no relatório da fiscalização, assim concluiu no Parágrafo 21 do seu Parecer, nos seus termos:

(...)

Por fim, o que se extrai de todo relato acima, é que não há conflito de normas que impossibilitem a concessionária em cumprir as determinações dispostas no TN nº. 0XX/2010-SFE/2010.

(...)

Deste modo, foi estabelecida, no Relatório de Fiscalização do 3º Ciclo PDCA, a seguinte **Não-Conformidade**:

(...)

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo com o disposto na Alínea “c” do artigo 104 – SEÇÃO VII – Das Obrigações do Concessionário - do DECRETO Nº. 41.019 (Regulamenta os serviços de energia elétrica), de 26 de fevereiro de 1957, que estabelece, nos seus termos:

SEÇÃO VII

Das obrigações do Concessionário

Art. 104. Além das demais obrigações previstas na lei e neste Regulamento, o concessionário é obrigado a:

...

c) sujeitar-se a todas as exigências da fiscalização;

(...)

6.3.3. Etapa C – controle

A concessionária apresentou sua Manifestação ao Relatório de Fiscalização de 2011, não se fundamentando, desta feita, em argumentos jurídicos.

No parágrafo terceiro de sua Manifestação, a concessionária afirma que nas reavaliações, em cumprimento a **Determinação** do 2º Ciclo PDCA, constatou casos de processos de ressarcimento de danos indeferidos, mas que, na reavaliação, são procedentes. Neste caso, para conclusão desses processos, condicionou que é necessária a apresentação, pelos consumidores, dos respectivos comprovantes dos danos ocorridos, para definição dos valores a serem creditados.

Nos parágrafos quinto, sexto, sétimo e oitavo, a distribuidora trata especificamente da **Não-Conformidade** em questão, visando mostrar que os processos, objeto da **Determinação**, obedecem as premissas do artigo 12 da Resolução ANEEL nº. 061/2004.

Para tanto, recorre ao artigo 4º da Resolução ANEEL 061/2004, que estabelece os documentos mínimos necessários ao início do processo de ressarcimento de danos, que subsequentemente deverá ser acrescido dos comprovantes dos danos ocorridos, de forma organizada e auditável, necessários e fundamentais ao efetivo ressarcimento ao consumidor.

Desta forma, a afirmativa de que não é obrigada a ressarcir os danos impostos a seus consumidores em razão de não dispor dos demonstrativos das despesas incorridas não encontra respaldo na Resolução nº. 061/2004, conforme consta no Parecer da Procuradoria Federal da ANEEL; nesta direção, cabe novamente destacar o dito no Parágrafo 20 e na conclusão do referido parecer:

Parágrafo 20:

(...)

Relativamente à situação de prova a ser feita pelo consumidor do quanto gastou para consertar a geladeira, p. ex., se ele não guardou o recibo ou nota fiscal do serviço, também não impede que a distribuidora cumpra a determinação, já que é possível orçar tal serviço, levantando o preço do indigitado bem à época dos fatos e seu consequente reparo.

(...)

Conclusão:

(...)

Por todo exposto, conclui-se que não existe nenhum conflito de norma que impossibilite a distribuidora em cumprir o determinado pelo Termo de Notificação nº. 0XX/2010-SFE/ANEEL, por ser seu dever de posse e guarda dos processos de ressarcimento de danos, tal como dispõe o art.12 da Res. ANEEL nº. 061/2004.

(...)

Nos parágrafos 15, 16 e 17 de sua Manifestação, a concessionária aborda partes da Exposição de Motivos para o Auto de Infração, no atinente ao cumprimento da **Determinação** do 2º Ciclo PDCA.

Esclarece-se que a **Determinação**, naquela ocasião, estava em cumprimento, porque a concessionária havia apresentado o cronograma de reavaliações dos processos de ressarcimento de danos. Os passos seguintes para que a **Determinação** fosse cumprida seriam as reavaliações propriamente ditas e os devidos ressarcimentos aos consumidores, que não foram efetivados, caracterizando o não cumprimento da determinação aqui referida.

Nesse contexto, em função do trânsito em julgado do mérito das **Não-Conformidades** do Relatório de Fiscalização do 2º Ciclo PDCA, da reiterada recusa da concessionária em cumprir a **Determinação** do mesmo Relatório de Fiscalização, não ressarcindo seus consumidores, consideramos cabível a aplicação de sanção administrativa, estando, portanto, confirmada e mantida a **Não-Conformidade** do Relatório de Fiscalização do 3º Ciclo PDCA

A distribuidora apresentou Recurso ao AI, o que motivou a Análise do Pedido de Reconsideração.

Quanto a **Não-Conformidade** propriamente dita, conceitualmente, a distribuidora, em seu Recurso, não apresenta fatos novos ou circunstâncias relevantes que permitam a reavaliação ou acatamento.

No estabelecimento da abrangência, na dosimetria, dentro dos critérios de auditoria, obtivemos uma amostra estatística de 90 (noventa) solicitações de ressarcimento. Nesta amostra foram identificadas 23 (vinte e três) solicitações que motivaram a **Determinação** do Relatório da Fiscalização de 2009 (2º Ciclo

PDCA), o que implica em uma abrangência $(23/90) \times 100 = 25,55\%$ na amostra, que é, por via de consequência, a do universo, pois a amostra o representa, conforme estabelecem os critérios estatísticos.

Em seu Recurso, conforme consta no subitem *II a* do item 4 – DO PEDIDO, a concessionária afirma que nas reavaliações de 54.459 processos de ressarcimento, que correspondem ao universo / total de processos, 4.887 processos foram considerados passíveis de ressarcimento, que corresponde a 8,97% de abrangência. Este fato novo, assim considerado com ênfase no caráter educativo e no Ciclo PDCA de melhoria contínua, efetivamente motivou a revisão da dosimetria aplicada para o estabelecimento do Auto de Infração nº XXX/2012 e, deste modo, foi feito.

6.3.4. Etapa A – atuação corretiva.

A repetição do Ciclo PDCA pela terceira vez para o Tema Técnico – Ressarcimento de danos efetivamente comprova sua eficácia e eficiência, tendo em conta os resultados obtidos; inclusive, conforme informado pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial – SMA da ANEEL, o número de reclamações de consumidores dessa distribuidora de grande porte, relativas a esse tema, foi reduzido fortemente.

Considerando que nem todos os consumidores foram ressarcidos, o Tema Técnico – Ressarcimento de danos necessariamente deverá ser motivo de auditoria em um novo Ciclo PDCA nesta distribuidora de grande porte.

6.4. Casos significativos.

A seguir, serão apresentados casos significativos das fiscalizações efetivadas na distribuidora, nos anos de 2008, 2009 e 2011, que mostram a eficiência e a eficácia dos Ciclos PDCA, para os seguintes temas:

6.4.1. Ressarcimento de Danos – Tema Técnico.

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações, Não-Conformidades e Determinações** nas fiscalizações realizadas:

a) Fiscalização no ano de 2008

Constatação - Ressarcimento por danos a equipamentos elétricos e eletrônicos

Do montante de 77 (setenta e sete) solicitações consideradas improcedentes pela concessionária, foram identificadas 25 (vinte e cinco) solicitações em que a mesma, mesmo não comprovando a inexistência de nexo causal, eximiu-se do ressarcimento.

Não-conformidade

Não cumprimento do disposto no artigo 10 da Resolução Normativa nº 61, de 29 de abril de 2004 (vigente a época da fiscalização), que estabelece:

(...)

Art. 10. A concessionária responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos de consumidores, nos termos do caput do art. 3º desta Resolução.

Parágrafo único. A concessionária só poderá eximir-se do ressarcimento nos seguintes casos:

I - quando comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 5º;

II - quando o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da concessionária; ou

III - quando comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora.

(...)

Determinação

A concessionária deverá estabelecer e encaminhar a ANEEL cronograma detalhado e efetivo de reavaliação dos processos de ressarcimento **dos últimos 24 (vinte e quatro) meses** a luz das resoluções da ANEEL.

b) Fiscalização no ano de 2009

Constatação (C.9) - Ressarcimento por Danos aos Equipamentos Elétricos e Eletrônicos

Objetivo: Avaliar a regularização das **Não-Conformidades** relativas à Resolução nº 61/2004 (vigente a época da fiscalização) apontadas no Relatório de Fiscalização do 1º Ciclo PDCA.

Na continuação da fiscalização deste tema, após novas amostragens, concluiu-se que, conforme consta no Relatório da Fiscalização de 2009 (2º Ciclo PDCA):

Por todo exposto, verificou-se que as **Não-Conformidades** não foram regularizadas.

Assim sendo, foram estabelecidas as seguintes **Não-Conformidades** e **Determinação** no Relatório de Fiscalização de 2009 (2º Ciclo PDCA):

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no artigo 12 da Resolução Normativa nº. 61, de 29 de abril de 2004, que estabelece:

(...)

Art. 12. Para fins de fiscalização pela ANEEL, a concessionária deve manter os processos de ressarcimento de danos em registro eletrônico e/ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, contados da solicitação do consumidor.

(...)

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no artigo 10º da Resolução Normativa nº. 61, de 29 de abril de 2004, que estabelece:

(...)

Art. 10. A distribuidora responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, nos termos do caput do art. 3º desta Resolução.

Parágrafo único. A distribuidora só poderá eximir-se do dever de ressarcir quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal, nos termos do art. 5º desta Resolução.

II – o consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a inspeção, salvo nos casos em que houver prévia autorização da distribuidora;

III – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir das instalações internas da unidade consumidora;

IV – o prazo ficar suspenso por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do Parágrafo Único do art. 7º;

V – comprovar, nos termos dos regulamentos da ANEEL, a ocorrência de qualquer procedimento irregular que deu causa ao dano reclamado, cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, ou a auto-religação da unidade consumidora; ou

VI – comprovar que o dano reclamado 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.

(...)

Determinação

A concessionária deverá alterar o período de reavaliação que refere-se à **Determinação** do Relatório da fiscalização de 2008 (1º Ciclo PDCA), iniciando a análise em 22 de maio de 2007 e encerrando na data de recebimento deste termo de notificação e assim, no prazo de 30 (trinta) dias, estabelecer e encaminhar a ANEEL atualização do cronograma de reavaliação de todos os processos de ressarcimento de danos a equipamentos elétricos e eletrônicos a luz das resoluções da ANEEL.

É mister salientar que, nesta fiscalização, conforme explicitado na **Constatação** aqui transcrita, a distribuidora não cumpriu a **Determinação** e o cronograma para o cumprimento da mesma, que ela mesma estabeleceu, relativos ao Ciclo PDCA de 2008.

Porém, retratando a tolerância da equipe de distribuição, com ênfase no caráter educativo, a distribuidora não foi atuada no Auto de Infração por este descumprimento. Desta feita, foi revisada a **Determinação** da fiscalização de 2008 e estabelecida nova **Determinação**, na qual foi solicitado um novo cronograma atualizado.

Isto, inclusive, converge para o fato que o objetivo não é a multa, mas sim o equilíbrio entre as partes do monopólio natural, de um lado o consumidor do outro a concessionária.

c) Fiscalização por monitoramento no ano de 2011

Não-Conformidade (N.1)

A concessionária não está cumprindo com o disposto na Alínea “c” do artigo 104 – SEÇÃO VII – Das Obrigações do Concessionário - do DECRETO Nº. 41.019 (Regulamenta os serviços de energia elétrica), de 26 de fevereiro de 1957, que estabelece, nos seus termos:

(...)

SEÇÃO VII

Das obrigações do Concessionário

Art. 104. Além das demais obrigações previstas na lei e neste Regulamento, o concessionário é obrigado a:

...

c) sujeitar-se a todas as exigências da fiscalização;

(...)

Nas repetições do Ciclo PDCA sempre se privilegiou o caráter educativo e a melhoria continua dos processos relativos ao tema tratado.

As **Não-Conformidades**, por se tratarem de procedimentos incorretos passados, foram punidas em cada um dos processos de fiscalização, como todas as punições são aplicadas, tendo como exemplo as multas de trânsito. No trânsito, se passa-se por um radar de controle com a velocidade acima da permitida, não adianta dar ré no veículo e passar com velocidade dentro do permitido, o procedimento incorreto já está registrado e a **Não-Conformidade** estabelecida.

Somente no 3º Ciclo PDCA de fiscalização, o agente foi efetivamente punido, em função da **Não-Conformidade** do Relatório da Fiscalização de 2011, relativa a **Determinação** do segundo Ciclo PDCA, tendo o enquadramento legal a seguir transcrito, de acordo com a Resolução 063/2004 da ANEEL:

(...)

Art. 6º - Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV:

...

XVI – deixar de cumprir determinação da Aneel, no prazo estabelecido.

...

(...)

Ainda, no cálculo da multa, a dosimetria foi revisada, na Análise de Pedido de Reconsideração – APR, com a redução da abrangência aplicável, pois foi considerado que o agente efetivou o ressarcimento de danos a vários consumidores e apresentou este fato novo em seu recurso.

Prevaleceu, neste caso, uma vez mais, o caráter educativo, pois, face a **Não-Conformidade (N.1)**, a distribuidora agiu proativamente.

6.4.2. Aferição de medidores – Tema Comercial.

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações** e **Não-Conformidades** nas fiscalizações realizadas:

a) **Fiscalização no ano de 2008**

Constatação (C.5) - Aferição de medidores

As aferições de medidores a pedido de consumidores são realizadas no LAM - Laboratório de Laudos de Aferição de Medidores, pertencente à RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição. Convém ressaltar que não existe, no estado da distribuidora, laboratório do Instituto de Pesos e Medidas - IPEN em atividade na área de energia elétrica.

O LAM é composto por 03 (três) laboratórios em salas separadas para atendimento individual aos consumidores que solicitam verificação de seus medidores (aferição a pedido).

A concessionária adota, basicamente, a seguinte metodologia para realização das aferições: a RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição agenda a aferição com o consumidor e, caso o medidor esteja em perfeitas condições, é encaminhado à empresa reparadora (se concordado pelo consumidor) e o processo é encerrado (recuperação de receita). Caso identificado algum problema no medidor, este permanece armazenado de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) dias na RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição até o encerramento do processo de aferição a pedido, que caminha concomitantemente ao processo de recuperação de receita conduzido pela RC/PR - Gerência de Proteção da Receita. Encerrados ambos os processos, o medidor, enfim, é enviado à empresa reparadora.

Verificou-se, ainda em relação à metodologia para aferição adotada pela concessionária, que são utilizados invólucros plásticos lacrados para armazenamento dos medidores. Tais invólucros apresentavam-se por demais passíveis de serem fraudados, uma vez que no lacre (cinta preta) não constava a mesma numeração do próprio invólucro plástico. Com isso, faz-se

impossível identificar se o lacre original fora violado e substituído por um novo.

Por fim, cabe ainda uma observação quanto ao transporte dos medidores oriundos das regionais à RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição. Este é realizado por veículos próprios da distribuidora, pelo Correios (SEDEX), ou por transportadoras. Nos casos em que a aferição da concessionária identifica alguma irregularidade, e o consumidor interessado questiona tal resultado, a concessionária informa que o medidor deve ser encaminhado ao INMETRO, cuja sede situa-se na cidade de Xerém/RJ. A concessionária comunica, ainda, que para o envio do medidor, um colaborador da concessionária deverá transportá-lo em mãos, e que o consumidor deverá arcar, previamente à nova aferição, com todas as despesas (refeições, hospedagem e gastos de transporte), estipulando, inclusive, um custo mínimo inicial na faixa de R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais).

Não-conformidade

Não cumprimento do disposto no inciso II do parágrafo 3º do artigo 38 da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000 (vigente a época da fiscalização), que estabelece:

(...)

Art. 38. O consumidor poderá exigir a aferição dos medidores, a qualquer tempo, sendo que as eventuais variações não poderão exceder os limites percentuais admissíveis.

...

§ 3º Persistindo dúvida o consumidor poderá, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da comunicação do resultado, solicitar a aferição do medidor por órgão metrológico oficial, devendo ser observado o seguinte:

...

II - os custos de frete e de aferição devem ser previamente informados ao consumidor;

(...)

b) Fiscalização no ano de 2009

Constatação (C.5) - Aferição de medidores

Envio de medidores de energia elétrica ao INMETRO

Foram solicitadas novas informações acerca da alteração do procedimento da cobrança de frete, objetivando aferir a regularização da **Não Conformidade**

(N.3) do Relatório de Fiscalização, relativo à fiscalização efetivada em 2008, motivada pelo que a seguir transcrevemos:

(...)

Por fim, cabe ainda uma observação quanto ao transporte dos medidores oriundos das regionais à RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição. Este é realizado por veículos próprios da concessionária, pelo Correios (SEDEX), ou por transportadoras. Nos casos em que a aferição da concessionária identifica alguma irregularidade, e o consumidor interessado questiona tal resultado, a concessionária informa que o medidor deve ser encaminhado ao INMETRO, cuja sede situa-se na cidade de Xerém/RJ. A concessionária comunica, ainda, que para o envio do medidor, um colaborador da mesma deverá transportá-lo em mãos, e que o consumidor deverá arcar, previamente à nova aferição, com todas as despesas (refeições, hospedagem e gastos de transporte), estipulando, inclusive, um custo mínimo inicial na faixa de R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais).

(...)

A distribuidora informou que após a constatação da **Não-Conformidade** alterou seu procedimento e, atualmente, quando solicitado pelo consumidor à aferição do medidor pelo INMETRO é informado ao mesmo o custo aproximado de R\$ 600,00 (seiscentos reais) que é composto de frete, feito pelos Correios, e o custo de aferição.

Destaca-se que, conforme documentação apresentada, o custo do frete via Correios (SEDEX) fica em torno de R\$ 110,00 (cento e dez reais) enquanto o custo do serviço de verificação do medidor pelo INMETRO ou órgão delegado é de aproximadamente R\$ 468,00 (quatrocentos e sessenta e oito reais), valor estimado no último serviço realizado pelo IPEM-SP. Entretanto, verificamos que na correspondência da concessionária, enviada em 22 de abril de 2008, período anterior à regularização da **Não-Conformidade**, os custos apresentados ao consumidor o custo do serviço de verificação do medidor pelo órgão de metrologia era de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

Ressalta-se que foi solicitado à concessionária cópia das cartas, enviadas aos consumidores que solicitaram aferição do medidor pelo INMETRO, informando os custos da aferição no período de 01 de julho de 2009 a 01 de outubro de 2009 e foi informado que, no citado período, não houve solicitação do serviço.

Por todo exposto, em 19 de janeiro de 2010, foi solicitado a concessionária informações complementares referentes aos valores cobrados a título de aferição do medidor. Em resposta, a esta informou que quando existe a solicitação do consumidor para a verificação técnica de medidores o primeiro órgão consultado é o INMETRO e, caso não seja possível o INMETRO realizar o serviço solicitado, o próximo órgão solicitado é o IPEM.

Ademais, quanto aos custos informados, apresentou para fins de comprovação orçamento de serviço de verificação no laboratório IPEM-SP, do ano de 2009, no qual consta: “verificação de 01 (um) medidor de energia elétrica com quesitos do consumidor”. Contudo, o referido orçamento não especifica o tipo do medidor e nem quais critérios de verificação foram solicitados, também, não foi encaminhado, neste caso, manifestação do INMETRO informando da impossibilidade de realizar a aferição.

Concluindo, a concessionária, desta feita, regularizou e reduziu o custo do frete de transporte aos institutos metrológicos, passando a utilizar os Correios, mas passou a apresentar custos discrepantes do serviço de verificação do medidor pelos referidos institutos, que, por esta razão, estão sendo motivo de análises e diligenciamentos da SFE/ANEEL.

Em sua manifestação, Etapa C – controle do Ciclo PDCA, a concessionária assim colocou:

(...)

A concessionária informa o valor estimado para o encaminhamento do medidor e para a calibração, que de fato é próximo de R\$ 960,00. Tal custo, exceto aquele cobrado diretamente pelo Órgão Metrológico Oficial, considera que o medidor é levado ao local da avaliação por empregado da RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição, porque o equipamento é de propriedade da concessionária e também para evitar danos e maus tratos provenientes do transporte, já que trata-se de equipamento objeto de divergência entre o Consumidor e a Empresa, normalmente envolvendo valor elevado;

(...)

Deste modo, a concessionária no valor (estimado em R\$ 960,00) que será cobrado do consumidor, quando, na aferição do medidor, os limites de variação não tiverem sido excedidos, inclui despesas de viagem, de uma maneira geral, do empregado da mesma que levará o medidor da capital do

Estado até o INMETRO, cuja a sede situa-se na cidade de Xerem/RJ; tal procedimento contraria o inciso II do parágrafo do artigo 38 da Resolução N.º 456, de 29 de novembro de 2000 (vigente a época da fiscalização), que estabelece, nos seus termos: “II - os custos de frete e de aferição devem ser previamente informados ao consumidor”, portanto não estão previstas no inciso II aqui transcrito, despesas de viagem, de uma maneira geral, do empregado da distribuidora.

É necessário também esclarecer que o entendimento da concessionária, constante em sua manifestação, nos seus termos:

(...)

Dessa forma, entendemos que o artigo 38 aplica-se apenas às situações de solicitações do cliente, normalmente envolvendo reclamação de consumo alto.

(...)

Não encontra amparo na legislação e nas resoluções da ANEEL, tratando-se, portanto, de um entendimento incorreto dessa concessionária e, por via de consequência, origina procedimento também incorreto.

Finalmente, destaca-se que o procedimento adotado pela distribuidora está efetivamente não conforme com relação ao inciso II do parágrafo 3º do artigo 38 da Resolução ANEEL n.º. 456, de 29 de novembro de 2000, e, deste modo, fica aqui caracterizada infração da concessionária.

Ainda na Etapa C – controle do Ciclo PDCA, a concessionária apresentou seu Recurso, que motivou a seguinte análise, via APR, mantidas as considerações referentes à análise da Manifestação ao TN:

- No sexto parágrafo de seu Recurso a concessionária assim se expressa, nos seus termos:

(...)

O critério adotado pela distribuidora para transporte dos medidores até o Órgão Metrológico realizado por empregado da empresa é aquele que melhor preserva a integridade do objeto da discussão.

(...)

- Aqui cabe repetir o último parágrafo da **Constatação**, constante no Relatório da Fiscalização, a seguir transcrito:

(...)

Por fim, cabe ainda uma observação quanto ao transporte dos medidores oriundos das regionais à RC/ME - Gerência de Engenharia de Medição. Este é realizado por veículos próprios da distribuidora, pelo Correios (SEDEX), ou por transportadoras. Nos casos em que a aferição da concessionária identifica alguma irregularidade, e o consumidor interessado questiona tal resultado, a distribuidora informa que o medidor deve ser encaminhado ao INMETRO, cuja sede situa-se na cidade de Xerém/RJ. A concessionária comunica, ainda, que para o envio do medidor, um colaborador da distribuidora deverá transportá-lo em mãos, e que o consumidor deverá arcar, previamente à nova aferição, com todas as despesas (refeições, hospedagem e gastos de transporte), estipulando, inclusive, um custo mínimo inicial na faixa de R\$ 960,00 (novecentos e sessenta reais).

(...)

- Deste modo, a concessionária adota procedimentos conflitantes para o transporte dos medidores, ou seja: quando o transporte é efetivado dentro de sua área de concessão por veículos próprios da distribuidora, pelo Correios (SEDEX), ou por transportadoras, mas quando é efetivado para o INMETRO, cuja sede situa-se na cidade de Xerém/RJ, é feito a um custo mínimo inicial na faixa de R\$960,00 (novecentos e sessenta reais), devido ao fato que é acompanhado por um colaborador da distribuidora.
- Nos sétimos e oitavos parágrafos do seu Recurso informa que há um equívoco, nos seus termos:

(...)

Cabe destacar, ainda, que entendemos haver um equívoco entre “aferição de medidor para consumo prevista no Art. 38 da Resolução 456/00” com “Avaliação Técnica ou Perícia Técnica, em casos de irregularidade, no âmbito do Art. 72 da citada Resolução.

(...)

- Aqui cabe destacar que em nenhum momento na constatação, na não-conformidade e na nossa análise da Manifestação ao TN mencionou-se o artigo 72 da Resolução ANEEL 456/2000, tem-se sim o não cumprimento do disposto no inciso II do parágrafo 3º do artigo 38 da Resolução ANEEL nº. 456, de 29 de novembro de 2000, que originou a **Não-Conformidade**. É mister enfatizar que a distribuidora, mais uma vez, tenta descaracterizar a infração: não se trata de irregularidade e sim de aferição e do custo do frete, que é abusivo; a viagem incluída no mesmo não encontra amparo legal e coloca o consumidor em desvantagem exagerada em relação à concessionária ao se imputar ao mesmo um preço exorbitante. “Alguma

coisa” é sinônimo de objeto, não se pode entender que os custos da viagem do preposto da concessionária fazem parte do frete.

- Deste modo, não estamos acatando o Recurso da distribuidora referente a **Não-Conformidade** constatada, referente aferição de medidores.

A penalidade aplicada teve, na Exposição de Motivos para o Auto de Infração, o seguinte enquadramento legal, com base na 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;

(...)

Este enquadramento legal foi questionado na reunião pública da Diretoria Colegiada, porém, após novo parecer específico da Procuradoria Federal da ANEEL, a penalidade foi mantida, pois prevaleceu que a **Não-Conformidade** estava correta com relação à Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, vigente a época da fiscalização.

Considerou-se este caso como significativo, pois ele evidencia um hábito das distribuidoras em se auto regularem, adotando critérios e conceitos próprios que conflitam com os regulamentos aplicáveis.

Outros exemplos semelhantes a este podem ser identificados nos relatórios das fiscalizações aqui tratadas, nesta concessionária de grande porte.

CAPÍTULO 7

FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE MÉDIO PORTE

CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA

7.1. Fiscalização no ano de 2010 – 1º Ciclo PDCA.

A seguir, estão explicitadas as quatro etapas desse 3º Ciclo PDCA:

7.1.1. Etapa P – planejamento

Esta ação foi planejada, cumprindo-se, deste modo, os dois primeiros estágios do Rito de Fiscalização, em função do fato que a concessionária não era fiscalizada técnica e comercialmente há vários anos.

A ação fiscalizatória foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Três especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, sendo um o Coordenador;
- Seis consultores técnicos, sendo três para os temas técnicos e três para os temas comerciais.

O número maior de consultores técnicos foi estabelecido em função da abrangência pretendida e da quantidade de temas, tanto técnicos quanto comerciais, a serem tratados.

7.1.2. Etapa D – execução.

A Etapa D – execução abrange os estágios do rito de fiscalização: Fiscalização Propriamente Dita e de emissão do Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF, que são os produtos finais desta etapa.

O Relatório da Fiscalização – RF é encaminhado à distribuidora pelo Termo de Notificação – TN, assinado pelo coordenador da ação.

Na fiscalização em pauta foram tratados os seguintes temas:

Temas Técnicos:

- Suprimento;
- Programa de obras;
- **Subestações***;
- **Níveis de Tensão***;
- Área de Operação;
- Manutenção;
- Gestão de Equipamentos;
- **Índices de Continuidade***;
- **Carregamento de Alimentadores e Transformadores***;
- **Manutenção da Distribuição***;
- **Serviço Adequado***;

Temas Comerciais

- Mercado de Energia;
- Área de Recursos Humanos;
- **Faturamento**;
- **Atendimento a consumidor***;
- **Teleatendimento**;
- Conselho de Consumidores;
- **Atendimento a Pedido de Ligação**;
- **Religação***;
- **Religação de Urgência***;
- **Suspensão de Fornecimento**;
- **Fornecimento Provisório e Precário**;
- **Irregularidade/desvio de energia**;
- **Contrato de Fornecimento**;
- Faturamento - Faturas e aplicação de tarifas;
- **Medição**;
- Aspectos gerais quanto à medição;
- **Ligações provisórias**;
- **Ressarcimento de danos***;

Observação: Os temas que originaram **Não-Conformidades** estão em negrito e aqueles que também acarretaram **Determinação** estão assinalados com asterisco.

Comparando-se tanto o número de temas técnicos quanto o de temas comerciais tratados, nesta fiscalização, com os aferidos nas fiscalizações das concessionárias de grande e pequeno porte, verifica-se um incremento no número de temas tratados. Isto é função das experiências adquiridas nas fiscalizações similares nos anos de 2008 e 2009 em outras concessionárias, o que faz com que a ação de

fiscalização também tenha uma melhoria contínua, com ênfase no caráter educativo.

O objetivo desta fiscalização foi avaliar a qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica realizados pela concessionária, especificamente quanto à situação do seu sistema elétrico (área técnica), bem como às condições gerais de fornecimento oferecidos, no que se referem ao atendimento a consumidores e à comercialização de energia elétrica (área comercial).

Dentre os diversos temas abordados, tanto comerciais quanto técnicos, nesta fiscalização, pode-se destacar, com base no seu respectivo relatório:

- **Atendimento a consumidor e a pedido de ligação:**

- ✓ Nas Agências visitadas foram identificados casos em que: não existe rampa de acesso para deficientes; não existe, à disposição dos interessados; exemplares da Resolução ANEEL nº. 456 (vigente a época da fiscalização) ou a edição disponibilizada está desatualizada;
- ✓ Na amostra de 92 (noventa e dois) processos de pedidos de ligações novas, estatisticamente sorteada do universo destes processos, constatou-se: casos em que foram descumpridos os prazos de vistoria; deficiências de informações apresentadas aos consumidores; e, principalmente; descumprimento dos prazos de atendimento a pedidos de ligação;
- ✓ Na amostra de 92 (noventa e dois) processos de pedidos de religações normais, estatisticamente sorteada do universo destes processos, constatou-se: pedidos de religações atendidos fora do prazo; cobrança por religações efetuadas fora do prazo; e cobrança indevida por religação;
- ✓ Na amostra de 93 (noventa e três) processos de pedidos de religações de urgência, estatisticamente sorteada do universo destes processos, constatou-se: pedidos de religações de urgência atendidos fora do prazo; cobranças por religações de urgência realizadas fora do prazo; cobrança indevida por religação de urgência; e deficiências de informações apresentadas para a equipe de fiscalização;
- ✓ Os procedimentos incorretos no atendimento aos consumidores motivaram 6 (seis) **Não-Conformidades**, nos termos Resolução ANEEL nº 456, de

29 de novembro de 2000, vigente a época da fiscalização, e 1 (uma) **Determinação** do Relatório da Fiscalização.

- **Ressarcimento de danos aos equipamentos elétricos e eletrônicos:**

- ✓ Este tema acarretou, conforme consta no Relatório da Fiscalização, 6 (seis) **Não-Conformidades**, nos termos da Resolução Normativa nº. 61, de 29 de abril de 2004, vigente a época da fiscalização;
- ✓ Em função destes procedimentos incorretos, estabeleceu-se **Determinação**, com o seguinte teor:

(...)

A concessionária, quando da manifestação ao Termo de Notificação (...), deverá estabelecer e encaminhar a ANEEL cronograma detalhado e efetivo de revisão dos processos de ressarcimento (...) de todos os consumidores afetados pelas **Não-Conformidades**, relativas ao tema ressarcimento de danos, abrangendo (...) 5 (cinco) anos, (...).

(...)

- **Subestações:**

- ✓ Constatou-se que das 77 subestações da concessionária, 16, que correspondem a 21%, estão com carregamento acima de 90%, se aproximando de 100%;
- ✓ Para 15 das 16 subestações críticas a concessionária elencou as medidas que estão sendo efetivadas para diminuição do carregamento das mesmas.

- **Manutenção das subestações:**

- ✓ Na amostra de 22 subestações, sorteadas estatisticamente do universo de 77 subestações da concessionária, constatou-se que 16, representando 72,73%, foram considerados com estado geral de conservação regular, porém necessitam de manutenção preventiva / preditiva, rotineira e frequente;
- ✓ Também na amostra de 22 subestações constatou-se 3 (três), representando 13,625%, com estado geral de conservação precário, necessitando de manutenção corretiva;
- ✓ Ainda na amostra de 22 subestações constatou-se três, representando 13,625%, com estado geral de conservação bastante precário, necessitando de manutenção corretiva / outras providências urgentes;

- ✓ Deste modo, da fiscalização originaram 2 (duas) **Não-Conformidades** e a seguinte **Determinação**, estabelecendo que:

(...)

A concessionária, quando da manifestação ao Termo de Notificação (...), deverá estabelecer e encaminhar a ANEEL Plano de Ação Global bem como o respectivo Cronograma, objetivando o diagnóstico e a correção de **Não-Conformidades** em todas as subestações de sua área de concessão, zelando, deste modo, pela integridade das mesmas.

(...)
- ✓ É necessário ainda destacar, conforme relatado em **Constatação** específica, que a distribuidora diminuiu as atividades de manutenções em subestações de 34,5, 69 e 138 kV em 2009, quando comparamos com 2008 e, também, está prevista redução para 2010.
- **Níveis de Tensão:**
 - ✓ O tema níveis de tensão originou, no relatório, 13 (treze) **Não-Conformidades**, o que mostra que a concessionária está, em diversos aspectos, procedendo incorretamente com relação à Resolução nº 505/2001 e ao Módulo 8 do PRODIST;
 - ✓ Este tema também originou a seguinte **Determinação**:

(...)

No relativo à **Não-Conformidade**, referente ao não cumprimento do subitem 2.13.1 do item 2.13 – Compensação aos consumidores do módulo 8 do PRODIST, a distribuidora deverá efetivar, enviando à ANEEL cópias dos devidos comprovantes, quando da manifestação ao Termo de Notificação originado pelo Relatório da Fiscalização, todas as compensações aos consumidores abrangidos pela referida **Não-Conformidade**.

(...)
- **Índices de Continuidade:**
 - ✓ O tema índices de continuidade originou, no relatório, 4 (quatro) **Não-Conformidades**, o que mostra que a concessionária está, em diversos aspectos, procedendo incorretamente com relação ao regulamento aplicável, especificamente a Resolução nº 024, de 27 de janeiro de 2000, vigente a época desse Ciclo PDCA;
 - ✓ Em função de **Não-Conformidade** específica, estabeleceu-se a **Determinação** a seguir:

(...)

A Concessionária deverá recalcular os seus indicadores de continuidade do ano de 2009, considerando as inconsistências constatadas. Os novos indicadores coletivos deverão ser

reenviados para ANEEL (via DUTO). Também deverão ser realizados os ressarcimentos adicionais resultantes, por transgressões aos indicadores individuais.

(...)

- ✓ 1 (uma) das **Não-Conformidades** constatadas é basicamente fruto do fato da distribuidora pleitear novamente o expurgo do blecaute, ocorrido em 2009, e das situações de emergência em sua manifestação ao Termo de Notificação, de 08/04/2010, referente às transgressões dos indicadores DEC e FEC, no ano de 2009, em 26 (vinte e seis) dos 46 (quarenta e seis) conjuntos de sua área de concessão, caracterizando, deste modo, procedimento indevido e de alta gravidade, pois a concessionária já havia efetivado os referidos expurgos, quando do envio das informações via DUTO.

7.1.3. Etapa C – controle.

A partir da manifestação da distribuidora ao TN e a devida análise da mesma inicia-se a Etapa C do Ciclo PDCA.

Na análise da manifestação da distribuidora, consubstanciada na Exposição de Motivos para o Auto de Infração – AI, que tornou o processo administrativo punitivo, comprovou-se que:

- A concessionária em sua Manifestação apresentou argumentos e/ou fatos que permitiram o acatamento das justificativas apresentadas para 12 (doze) **Não-Conformidades** comerciais constatadas. Também, a concessionária está cumprindo todas as **Determinações** atinentes as **Constatações** comerciais;
- A concessionária em sua Manifestação apresentou argumentos e/ou fatos que permitiram o acatamento das justificativas apresentadas para 5 (cinco) **Não-Conformidades** técnicas constatadas. Também, a distribuidora cumpriu ou está cumprindo todas as **Determinações** atinentes as **Constatações** técnicas, exclusive, a **Determinação** vinculada a **Não-Conformidade** constatada, atinente ao tema técnico índices de continuidade, de acordo com a Resolução nº 024, de 27 de janeiro de 2000, vigente a época da fiscalização, que motivou análise específica.

- Para 37 (trinta e sete) **Não-Conformidades** comerciais constatadas não foram acatados os argumentos ou a concessionária, em seu texto, não procurou justificá-las. Estas **Não-Conformidades** se distribuem por diversos temas comerciais, ou seja: faturamento, atendimento a consumidor, teleatendimento, atendimento a pedido de ligação, religação normal, religação de urgência, suspensão de fornecimento, fornecimento provisório e precário, irregularidade e desvio de energia, ressarcimento de danos e medição;
- Para 20 (vinte) **Não-Conformidades** técnicas constatadas não foram acatados os argumentos ou a concessionária, em seu texto, não procurou justificá-las; por esta razão, estão mantidas e confirmadas. Estas **Não-Conformidades** se distribuem por diversos temas técnicos, ou seja: carregamento de alimentadores e transformadores, níveis de tensão, serviço adequado, manutenção da distribuição e índices de continuidade;
- Especificamente para a **Não-Conformidade** constatada e para a **Determinação** dela advinda, ambas relativas ao tema Carregamento de Alimentadores e Transformadores, especificamente utilização de espaçadores na Baixa Tensão – BT, em função da controvérsia estabelecida, em consequência das duas versões colocadas pela distribuidora, explicitadas em nossa análise, o assunto será oportuna e novamente tratado pela SFE / ANEEL junto à concessionária.

A etapa C do Ciclo PDCA teve continuidade com a apresentação de Recurso da distribuidora ao AI e sua análise, consubstanciada na Análise do Pedido de Reconsideração – APR.

No último estágio da Etapa C – controle, a análise do recurso da distribuidora permitiu as seguintes conclusões e, inclusive, a revisão da dosimetria:

- A concessionária, em seu Recurso, abordou **Não-Conformidades** comerciais constatadas, que estão entre as que motivaram o Auto de Infração – AI, a seguir quantificadas: 6 (seis) referentes ao tema faturamento, 6 (seis) referentes ao tema atendimento a consumidor, 1 (uma) referente ao tema teleatendimento, 1 (uma) referente ao tema religação de urgência, 1 (uma) referente ao tema suspensão de fornecimento, 4 (quatro) referentes ao tema irregularidade e

desvio de energia elétrica e 5 (cinco) referentes ao tema ressarcimento de danos;

- A concessionária, em seu Recurso, abordou **Não-Conformidades** técnicas constatadas, que estão entre as que motivaram o Auto de Infração – AI, a seguir quantificadas: 12 (doze) referentes ao tema níveis de tensão, 1 (uma) referente ao tema serviço adequado, 3 (três) referentes ao tema manutenção da distribuição e 2 (duas) referentes ao tema índices de continuidade, bem como a **Determinação** técnica motivada por **Não-Conformidade** referente a níveis de tensão;
- Em seu recurso, a distribuidora, com relação as **Não-Conformidades** comerciais que abordou, não apresentou fatos novos e/ou repetiu argumentos anteriormente apresentados em sua Manifestação ao TN, com exceção da **Não-Conformidade** referente ao tema teleatendimento; no caso dessa **Não-Conformidade**, apresentou contrato de agente credenciado, que, segundo ela, disponibilizaria os serviços questionados. Este contrato não cita a recepção de documentos nem discrimina os serviços prestados pelo credenciado, o que, por esta razão, não comprova que o referido agente realiza todos os serviços comerciais;
- A concessionária não contestou as demais **Não-Conformidades** comerciais constatadas, a seguir quantificadas: 2 (duas) referentes ao tema atendimento a pedido de ligação, 2 (duas) referentes ao tema religação, 3 (três) referentes ao tema religação de urgência, 2 (duas) referentes ao tema fornecimento provisório e precário e 1 (uma) referentes ao tema medição;
- Não refutou o descumprimento dos prazos no atinente a 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial referente ao tema ressarcimento de danos e, mesmo no processo apresentado no recurso, este prazo foi descumprido;
- A concessionária questiona, em seu Recurso ao AI, a dosimetria aplicada para 2 (dois) pares de **Não-Conformidades** comerciais referentes ao tema faturamento, alegando que as **Não-Conformidades** de cada par referem-se ao mesmo fato gerador, como a seguir está transcrito:

(...)

..., cabe observar que ambas não-conformidades referem-se ao mesmo fato gerador, diferenciando-se, tão somente, em função dos meses apontados pela fiscalização. Isto, à luz

dos princípios que norteiam o direito sancionatório, caracterizaria uma “infração continuada”, que ensejaria a aplicação de apenas uma penalidade de multa.

(...)

Confirma-se que a dosimetria, constante na Exposição de Motivos do AI, obedece exatamente à premissa exposta pela concessionária: em cada caso ou par as **Não-Conformidades** convergem para o mesmo enquadramento legal e, por via de consequência, uma só penalidade de multa;

- Ainda no aspecto comercial, se está revendo o enquadramento legal de **Não-Conformidade**, referente ao tema faturamento, com penalidade original: Inciso XIX do artigo 5º (Grupo II) e a convertendo em advertência, nos termos dos Incisos I e II do artigo 8º, ambos os artigos da Resolução Normativa ANEEL 063/2004 a seguir transcritos:

(...)

Art. 5º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:

...

XIX - classificar incorretamente unidade consumidora, em desacordo com as determinações da legislação.

(...)

(...)

Art. 8º A penalidade de multa capitulada nos arts. 4º, 5º, 6º e 7º 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.

...

(...)

- A distribuidora com relação a 16 (dezesesseis) **Não-Conformidades** técnicas constatadas, relativas a diversos temas, não apresentou fatos novos e/ou repetiu argumentos anteriormente apresentados em sua Manifestação ao TN;
- Com relação a 2 (duas) **Não-Conformidades** técnicas, 1 (uma) referente a níveis de tensão e outro referente ao tema manutenção da distribuição, a concessionária apresentou fatos novos e/ou argumentos que permitem o acatamento do Recurso, o que implicou na necessária revisão da dosimetria;
- No referente a 2 (duas) **Não-Conformidades** técnicas, referentes ao tema manutenção de subestações, reforça-se que a equipe de fiscalização definiu

uma amostra, estatística e aleatória, de 22 (vinte e duas) subestações, que foram fiscalizadas, de um universo de 77 (setenta e sete) subestações da concessionária.

Assim sendo, a amostra (22 subestações) representa, de acordo com os critérios estatísticos, a real situação das 77 subestações da distribuidora quando da fiscalização, não prevalecendo os argumentos apresentados pela concessionária quando da manifestação ao TN e repetidos no recurso ao AI;

- Também no caso de 2 (dois) pares de **Não-Conformidades** técnicas constatadas, de maneira semelhante aos argumentos apresentados para os casos semelhantes de **Não-Conformidades** comerciais, a concessionária questiona a dosimetria aplicada.

Repete-se, mais uma vez, que as **Não-Conformidades** convergem para o mesmo enquadramento legal e, por via de consequência, uma só penalidade de multa;

- Novamente a concessionária, à semelhança do que foi colocado na Manifestação ao TN, para a **Não-Conformidade**, referente ao tema níveis de tensão, se contrapõe ao regulamento da ANEEL e afirma, nos seus termos: “*Isto torna inevitável o descumprimento de tais prazos.*”, após listar fatos, que segundo ela, impedem o cumprimento dos prazos.

É necessário enfatizar que as resoluções/regulamentos da ANEEL são amplamente discutidos previamente e, depois de implementados, devem ser seguidos pelos agentes regulados, em sua totalidade.

- A conversão em advertência da penalidade relativa à 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial e o acatamento do recurso a 2 (duas) **Não-Conformidades** técnicas, ocasionam a revisão da dosimetria aplicada na punição.

A Análise de Pedido de Reconsideração e o Processo Administrativo Punitivo, do qual a APR é parte integrante, foram encaminhados a Diretoria Colegiada da ANEEL para decisão final.

Todas **Não-Conformidades** do Processo Administrativo Punitivo, que tiveram penalidades, exclusive as que foram punidas com advertência, conceitualmente

foram mantidas pela Diretoria Colegiada, sendo que algumas tiveram a dosimetria reduzida a juízo do Diretor Relator com a concordância dos demais Diretores da ANEEL.

7.1.4. Etapa A – atuação corretiva.

Os resultados da fiscalização mostram que permanecem **Não-Conformidades** a serem sanadas e **Determinações** a serem cumpridas pela distribuidora.

Nesta ênfase, fica patente, como atuação corretiva, que um novo Ciclo PDCA deve ser efetivado na distribuidora.

7.2. Fiscalização no ano de 2011 – 2º Ciclo PDCA.

A seguir, estão explicitadas as quatro etapas desse 2º Ciclo PDCA:

7.2.1. Etapa P – planejamento

Esta fiscalização foi planejada com os seguintes objetivos:

- Avaliar as ações adotadas pela distribuidora em função das **Determinações** contidas no Relatório da Fiscalização, referentes à ação fiscalizatória efetivada em 2010;
- Avaliar os procedimentos da distribuidora com relação a outros temas relevantes, incluindo novas demandas que deram entrada na ANEEL.

Ressalta-se ainda que, no que concerne aos indicadores de continuidade, foi realizada, no mesmo período, pela mesma equipe, fiscalização específica, que motivou o Relatório de Fiscalização específico;

Assim sendo, a ação fiscalizatória foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Quatro especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, sendo um o Coordenador;
- Quatro consultores técnicos, sendo três para os temas técnicos, um destes dedicado especificamente ao tema indicadores de continuidade, e um para os temas comerciais.

O maior número de consultores para os temas técnicos foi função dos resultados obtidos para os mesmos na fiscalização de 2010.

Estes resultados evidenciaram a necessidade de maior dedicação aos temas técnicos, quando comparados com os resultados dos temas comerciais.

7.2.2. Etapa D – execução.

O Relatório da Fiscalização, suas **Constatações** e as consequentes **Não-Conformidades** e **Determinações** nos permitiram concluir:

- No que diz respeito à área comercial:
 - ✓ A distribuidora cumpriu integralmente as 2 (duas) **Determinações** do Relatório da Fiscalização de 2010, sendo 1 (uma) referente ao tema atendimento ao consumidor e outra relativa ao tema ressarcimento de danos;
 - ✓ A distribuidora está cumprindo as demais determinações comerciais do Relatório da Fiscalização do 1º Ciclo PDCA;
 - ✓ 2 (duas) **Determinações** comerciais, 1 (uma) relativa ao tema atendimento ao consumidor e outra relativa ao tema religação normal, do Relatório do 1º Ciclo PDCA foram revisadas, originando novas **Determinações** no Relatório do 2º Ciclo PDCA, enfatizando que as devoluções deverão ser feitas aos consumidores, identificados pelo respectivo CPF.
- No que diz respeito à área técnica:
 - ✓ Constatou-se que a concessionária tomou e/ou está tomando providências efetivas no que concerne ao carregamento de 87,5% das subestações críticas, porém restam 2 (duas) subestações, uma com 94,99% de carregamento e outra com 102% de carregamento, o que corresponde a 12,5% das subestações críticas, sem definições das medidas a serem tomadas; este fato motivou **Determinação** técnica no Relatório da Fiscalização do 2º Ciclo PDCA;
 - ✓ Constatou-se que a distribuidora tomou e/ou está tomando providências, no que concerne aos alimentadores com carregamento acima de 70% e

aqueles com queda de tensão acima de 6% das Regionais: Sul, Centro e Norte;

- ✓ Constatou-se que a utilização de espaçadores nas redes de baixa tensão não está sendo efetivada e interpretada somente como uma medida emergencial, não sendo sanado, após esta medida, na maioria das vezes, o desequilíbrio de fases, o que originou a **Não-Conformidade e Determinação** técnicas, no Relatório da Fiscalização do 2º Ciclo PDCA;
- ✓ Constatou-se que persistem as anormalidades no fornecimento de energia ao município de XXXXXXXX;
- ✓ Constatou-se, com base no resultado das inspeções efetivadas, nas 23 (vinte e três) subestações, que a distribuidora não está cumprindo a **Determinação** do Relatório da Fiscalização do 1º Ciclo PDCA, relativa a manutenção das subestações;
- ✓ Constatou-se, com base no resultado das inspeções visuais nas redes de distribuição de seis municípios da área da concessionária, que as mesmas apresentam diversas irregularidades, o que permitiu concluir que a **Não-Conformidade** da fiscalização anterior, atinente a este tema, persiste; em consequência da manutenção da **Não-Conformidade**, foi estabelecida **Determinação** no Relatório da Fiscalização do 2º Ciclo PDCA, estabelecendo que a distribuidora elimine as irregularidades em suas redes de distribuição.

7.2.3. Etapa C – controle.

Especificamente os temas: Carregamento de Alimentadores e Transformadores / Utilização de Espaçadores e Inspeções de Redes, que são relativos a redes de distribuição de energia elétrica, bem como suas **Constatações, Não-Conformidades e Determinações** foram tratados separadamente dos demais em um Processo Administrativo Punitivo específico, tendo em conta a relevância dos mesmos. Inclusive, o tema Carregamento de Alimentadores e Transformadores/Utilização de Espaçadores foi abordado como caso significativo nesta dissertação em função de suas especificidades.

As conclusões da Exposição de Motivos para o Auto de Infração para estes temas, após análise da manifestação da concessionária, estão resumidas a seguir:

- Não foram acatados os argumentos da distribuidora referentes às **Não-Conformidades** técnicas constatadas, referentes aos 2 (dois) temas deste processo, que, por esta razão, estão mantidas e confirmadas;
- Com base na Manifestação da distribuidora, foi considerado em cumprimento a **Determinação** técnica, referente ao tema Manutenção da Distribuição/Inspeções de Redes de Distribuição de Energia Elétrica do Relatório da Fiscalização;
- Face ao entendimento incorreto da **Determinação** técnica, referente ao tema Carregamento de Alimentadores e Transformadores/Utilização de Espaçadores, pela distribuidora, evidenciado em item específico dessa dissertação, está-se estabelecendo um prazo adicional de 10 (dias) úteis, contados do recebimento desta Exposição de Motivos, para que a distribuidora apresente o cronograma solicitado na **Determinação**. Não é suficiente corrigir as unidades da amostra, a amostra representa o universo, portanto todo o universo deve ser corrigido.

A concessionária apresentou seu Recurso ao Auto de Infração e sua respectiva Exposição de Motivos, tempestivamente, em março de 2013.

Este Processo Administrativo Punitivo, referente aos temas Carregamento de Alimentadores e Transformadores/Utilização de Espaçadores e Inspeções de Redes, ainda não transitou em julgado na esfera administrativa.

As conclusões da Exposição de Motivos para o Auto de Infração para os demais temas técnicos, que permaneceram no processo administrativo original, e para os temas comerciais, após análise da manifestação da concessionária, estão resumidas a seguir:

- A concessionária em sua Manifestação apresentou argumentos e/ou fatos que permitiram o acatamento das justificativas apresentadas para 2 (duas) **Não-Conformidades** comerciais constatadas referentes ao tema religação normal e 1 (uma) a religação de urgência;
- A concessionária em sua Manifestação apresentou argumentos e/ou fatos que permitiram o acatamento das justificativas apresentadas para 2 (duas) **Não-**

Conformidades técnicas constatadas, 1 (uma) referente ao tema subestações/carregamento de subestações e outra relativa ao tema serviço adequado;

- Não foram acatados os argumentos da distribuidora referentes à **Não-Conformidade** técnica constatada do tema Manutenção de Subestações/Inspeções de Subestações, que, por esta razão, foi mantida e confirmada;
- Com base na Manifestação da concessionária, considerou-se em cumprimento 2 (duas) **Determinações** comerciais do Relatório da Fiscalização de 2011, atinentes aos temas religação normal e religação de urgência;
- Com base na Manifestação da distribuidora, considerou-se em cumprimento a **Determinação** técnica do Relatório da Fiscalização de 2011, atinente ao tema subestações/carregamento de subestações.

Também, este Processo Administrativo Punitivo não transitou em julgado na esfera administrativa.

7.2.4. Etapa A – atuação corretiva

A repetição do Ciclo PDCA pela terceira vez, com maior ênfase nos temas técnicos, se mostra necessária diante dos resultados obtidos nas fiscalizações efetivadas.

Permanecem **Não-Conformidades** a serem sanadas e **Determinações** a serem cumpridas tanto técnicas quanto comerciais.

7.3. Casos significativos

A seguir, apresenta-se casos significativos das fiscalizações efetivadas na distribuidora, para os seguintes temas:

7.3.1. Carregamento de Alimentadores e Transformadores/Utilização de Espaçadores nas Redes de Baixa Tensão – Tema Técnico.

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações, Não-Conformidades e Determinações** nas fiscalizações realizadas:

a) Fiscalização no ano de 2010

Constatação (C.6) – Carregamento de Alimentadores e Transformadores

Utilização de espaçadores nas redes de baixa tensão

A equipe de fiscalização realizou inspeção visual nas redes de distribuição de 10 (dez) municípios da área de concessão da distribuidora, onde verificou a utilização indiscriminada de espaçadores de fases / condutores em redes de baixa tensão, caracterizando desequilíbrio de corrente entre as fases, o que pode provocar avarias nos transformadores de distribuição, por sobrecarga ocasionada pelo referido desequilíbrio.

Não foi confirmada a existência, na concessionária, de um sistema de gerenciamento de carregamento de transformadores da rede de distribuição e de queda de tensão na rede secundária, tampouco, nos documentos fornecidos à fiscalização não foi possível constatar a alocação de recursos, e procedimentos para a realização desse serviço.

Não-Conformidade

A distribuidora não cumpriu com o disposto no Art. 132 do CAPÍTULO III - Da Operação e Conservação das Instalações e do TÍTULO IV – Do Regime de Exploração dos Serviços de Energia Elétrica do DECRETO Nº 41.019, de 26 de fevereiro de 1957 e nos incisos I, V e VII do Art. 31 do capítulo VIII “DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA” Lei Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

(...)

TÍTULO IV

Do Regime de Exploração dos Serviços de Energia Elétrica

...

CAPÍTULO III

Da Operação e Conservação das Instalações

Art. 132. A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

...

(...)

(...)

CAPÍTULO VIII

DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

...

V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;

...

VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente;

...

(...)

Determinação

A concessionária, quando da manifestação ao Termo de Notificação originado por este relatório, deverá estabelecer e encaminhar a SFE / ANEEL cronograma detalhado e efetivo com o objetivo de elencar as medidas efetivadas e/ou a serem efetivadas para avaliar o desequilíbrio de fases dos transformadores de distribuição de sua área de concessão.

b) Fiscalização no ano de 2011**Constatação (C.4) – Carregamento de Alimentadores e Transformadores****Utilização de espaçadores nas redes de distribuição**

Nas inspeções visuais das redes da distribuidora tanto nesta fiscalização como na de 2010, foi constatado o uso indiscriminado de espaçadores nos condutores dos circuitos de BT dos transformadores de distribuição; o uso destes espaçadores é uma providência frequente, em circuitos desequilibrados, com o intuito, de modo emergencial, de evitar o “batimento” entre os condutores superiores (mais carregados/maior dilatação) com os inferiores (menos carregados/menor dilatação).

Nesta ênfase, solicitamos o Relatório de Balanceamento individual de 30 (trinta) transformadores de distribuição, aleatoriamente escolhidos, dos seguintes municípios da área de concessão da distribuidora: A, B, C, D, E e F, nos quais constatamos a utilização de espaçadores na RD secundária. A seguir sintetizamos os resultados:

Tabela 7.1 - Circuitos Secundários – Desequilíbrios de Carga

CIRCUITOS SECUNDÁRIOS – DESEQUILÍBRIOS DE CARGA									
Transformador	Município	Período	Condições Elétricas			Índice de Desbalanceamento %	Fases e Valores de Queda de Tensão (-%) Max.		
			Demanda A (KVA)	Demanda B (KVA)	Demanda C (KVA)		Fase A	Fase B	Fase C
041516-3-75	A	Noturno	24,58	18,62	16,38	23,77	6,3	6,4	4,3
002865-3-75	A	Noturno	20,70	20,65	13,14	13,97	4,8	4,9	4,6
003256-3-45	B	Noturno	24,98	15,14	11,89	44,09	10,7	4,6	4,1
000074-3-112,5	C	Noturno	43,94	43,14	39,54	6,32	12,8	18,1	8,9
004144-3-45	A	Noturno	17,99	22,72	12,72	28,02	5,7	9,4	4,1
007689-3-30	D	Noturno	4,64	4,64	3,17	11,81	1,7	1,3	1,3
011495-3-30	C	Noturno	28,01	14,89	17,56	38,97	23,4	7,6	11,7
011840-3-30	E	Noturno	23,31	17,66	13,59	28,16	14,4	9,3	6,0
015237-3-112,5	F	Noturno	14,56	14,21	13,61	3,67	2,0	2,0	2,0
019373-3-112,5	F	Noturno	20,98	21,18	4,60	35,89	2,6	2,5	0,3
021159-3-75	A	Noturno	28,81	25,93	12,15	29,21	6,2	3,7	1,3
023281-3-75	E	Noturno	21,41	16,69	8,63	37,45	8,3	4,5	1,6
024681-3-45	C	Noturno	19,21	17,06	8,30	29,30	12,5	6,7	3,0
025956-3-45	D	Noturno	14,03	12,84	5,34	30,67	13,8	9,1	1,9
028046-3-112,5	C	Noturno	30,76	31,76	22,94	11,49	6,6	6,6	4,2
032242-3-75	D	Noturno	35,23	24,90	21,89	28,86	20,3	17,8	9,0
032469-3-75	D	Noturno	18,04	22,36	11,25	29,87	31,3	13,3	11,2
032825-3-75	A	Noturno	31,75	27,85	22,91	15,44	14,2	7,8	9,5
032846-3-75	C	Noturno	27,59	25,35	15,41	21,10	6,4	7,5	2,5
036622-3-75	C	Noturno	45,92	29,08	32,49	28,16	14,5	5,3	9,5
036723-3-112,5	D	Noturno	78,39	38,69	38,20	51,45	71,0	76,8	77,3
037240-3-75	F	Noturno	17,36	18,96	16,21	8,30	5,1	5,1	4,7
038959-3-112,5	F	Noturno	52,27	53,17	28,36	19,22	10,2	9,8	4,5
039939-3-150	F	Noturno	60,22	54,25	59,78	3,68	10,7	10,3	9,2
040264-3-75	F	Noturno	26,66	27,74	20,85	10,59	7,1	6,7	5,1
049649-3-75	C	Noturno	26,34	32,39	16,08	29,89	14,2	13,5	2,9
374679-3-30	F	Noturno	4,84	6,98	6,49	14,36	1,3	2,0	1,9
379804-3-150	C	Noturno	64,76	62,96	54,53	6,60	13,8	12,4	8,2
381897-3-45	C	Noturno	22,78	17,28	6,25	47,57	10,7	6,2	2,1
015464-3-75	D	Noturno	43,94	43,14	39,54	4,11	15,0	8,5	9,2

O uso de espaçadores é emergencial, posteriormente o circuito deve ter suas fases efetivamente equilibradas, é o que recomenda a boa técnica.

O desequilíbrio de corrente entre as diferentes fases de um circuito secundário pode provocar redução da vida útil e/ou avarias nos transformadores de distribuição, por sobrecarga ocasionada pelo referido desequilíbrio.

São indesejáveis: o aparecimento de níveis significativos de corrente no condutor neutro bem como maior carregamento de um condutor da RD secundária e de um elemento do transformador de distribuição em detrimento dos demais. O equilíbrio de ser alcançado ao longo de todo o comprimento do circuito, principalmente no horário de carga máxima (horário de pico).

O índice de desbalanceamento (%) = $[(I_{f\text{máx}}/I_{f\text{méd}}) - 1] \times 100$ indica o desequilíbrio do circuito secundário de um transformador de distribuição (CODI, 1985). Na **Tabela 7.2**, 15 (quinze) transformadores apresentam os circuitos secundários com índice de desbalanceamento (%) > 25%, conforme mostra o extrato da tabela seguinte:

Tabela 7.2 – Circuitos Secundários - Índice de desbalanceamento > 25%

CIRCUITOS SECUNDÁRIOS									
Índice de desbalanceamento (%) > 25%									
Transformador	Município	Período	Condições Elétricas			Índice de Desbalanceamento	Fases e Valores de Queda de Tensão		
			Demanda A (KVA)	Demanda B (KVA)	Demanda C (KVA)		(-%) Max.		
						%	Fase A	Fase B	Fase C
003256-3-45	B	Noturno	24,98	15,14	11,89	44,09	10,7	4,6	4,1
004144-3-45	A	Noturno	17,99	22,72	12,72	28,02	5,7	9,4	4,1
011495-3-30	C	Noturno	28,01	14,89	17,56	38,97	23,4	7,6	11,7
011840-3-30	E	Noturno	23,31	17,66	13,59	28,16	14,4	9,3	6,0
019373-3-112,5	F	Noturno	20,98	21,18	4,60	35,89	2,6	2,5	0,3
021159-3-75	A	Noturno	28,81	25,93	12,15	29,21	6,2	3,7	1,3
023281-3-75	E	Noturno	21,41	16,69	8,63	37,45	8,3	4,5	1,6
024681-3-45	C	Noturno	19,21	17,06	8,30	29,30	12,5	6,7	3,0
025956-3-45	D	Noturno	14,03	12,84	5,34	30,67	13,8	9,1	1,9

CIRCUITOS SECUNDÁRIOS									
Índice de desbalanceamento (%) > 25%									
032242-3-75	D	Noturno	35,23	24,90	21,89	28,86	20,3	17,8	9,0
032469-3-75	D	Noturno	18,04	22,36	11,25	29,87	31,3	13,3	11,2
036622-3-75	C	Noturno	45,92	29,08	32,49	28,16	14,5	5,3	9,5
036723-3-112,5	D	Noturno	78,39	38,69	38,20	51,45	71,0	76,8	77,3
049649-3-75	C	Noturno	26,34	32,39	16,08	29,89	14,2	13,5	2,9
381897-3-45	C	Noturno	22,78	17,28	6,25	47,57	10,7	6,2	2,1

Considerando a faixa de valores adequados das tensões (tensão de leitura com relação à nominal), conforme tabela 4 da Resolução Normativa ANEEL 395/2009, constata-se que dos 30 (trinta) circuitos secundários da **Tabela 7.1**, 14 (quatorze) estão com níveis de tensão inadequados no período de carga máxima (vide **Tabela 7.2**) e representam 46,67% da amostra. Especificamente o circuito do transformador 019373-3-112,5 / Capital, grifado em negrito na **Tabela 2**, que tem índice de desbalanceamento = 35,89% > 25%, apresenta quedas de tensão 2,6, 2,5 e 0,3% nas fases A, B e C, respectivamente, o que é função do fato do mesmo estar subcarregado; este subcarregamento também não é desejável, pois acarreta maior potência reativa.

Na **Tabela 7.3** a seguir, está mostrado os circuitos secundários com queda de tensão em pelo menos uma das fases > 6%, o que pode ser atribuído ao desequilíbrio de fases e/ou sobrecarga do circuito. Estes 24 (vinte e quatro) circuitos secundários representam 80,00% da amostra:

Tabela 7.3 – Circuitos Secundários - Queda de Tensão em pelo menos uma das fases > 6%

CIRCUITOS SECUNDÁRIOS									
QUEDA DE TENSÃO EM PELO MENOS UMA DAS FASES > 6%									
Transformador	Município	Período	Condições Elétricas			Índice de Desbalanceamento %	Fases e Valores de Queda de Tensão (-) Max.		
			Demanda A (KVA)	Demanda B (KVA)	Demanda C (KVA)		Fase A	Fase B	Fase C
041516-3-75	A	Noturno	24,58	18,62	16,38	23,77	6,3	6,4	4,3
003256-3-45	B	Noturno	24,98	15,14	11,89	44,09	10,7	4,6	4,1
000074-3-112,5	C	Noturno	43,94	43,14	39,54	6,32	12,8	18,1	8,9
004144-3-45	A	Noturno	17,99	22,72	12,72	28,02	5,7	9,4	4,1
011495-3-30	C	Noturno	28,01	14,89	17,56	38,97	23,4	7,6	11,7
011840-3-30	E	Noturno	23,31	17,66	13,59	28,16	14,4	9,3	6,0
021159-3-75	A	Noturno	28,81	25,93	12,15	29,21	6,2	3,7	1,3
023281-3-75	E	Noturno	21,41	16,69	8,63	37,45	8,3	4,5	1,6
024681-3-45	C	Noturno	19,21	17,06	8,30	29,30	12,5	6,7	3,0
025956-3-45	D	Noturno	14,03	12,84	5,34	30,67	13,8	9,1	1,9
028046-3-112,5	C	Noturno	30,76	31,76	22,94	11,49	6,6	6,6	4,2
032242-3-75	D	Noturno	35,23	24,90	21,89	28,86	20,3	17,8	9,0
032469-3-75	D	Noturno	18,04	22,36	11,25	29,87	31,3	13,3	11,2
032825-3-75	A	Noturno	31,75	27,85	22,91	15,44	14,2	7,8	9,5
032846-3-75	C	Noturno	27,59	25,35	15,41	21,10	6,4	7,5	2,5
036622-3-75	C	Noturno	45,92	29,08	32,49	28,16	14,5	5,3	9,5
036723-3-112,5	D	Noturno	78,39	38,69	38,20	51,45	71,0	76,8	77,3
038959-3-112,5	F	Noturno	52,27	53,17	28,36	19,22	10,2	9,8	4,5
039939-3-150	F	Noturno	60,22	54,25	59,78	3,68	10,7	10,3	9,2
040264-3-75	F	Noturno	26,66	27,74	20,85	10,59	7,1	6,7	5,1
049649-3-75	C	Noturno	26,34	32,39	16,08	29,89	14,2	13,5	2,9
379804-3-150	C	Noturno	64,76	62,96	54,53	6,60	13,8	12,4	8,2
381897-3-45	C	Noturno	22,78	17,28	6,25	47,57	10,7	6,2	2,1
015464-3-75	D	Noturno	43,94	43,14	39,54	4,11	15,0	8,5	9,2

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo o disposto nos incisos I, V e VII do Art. 31 do capítulo VIII “DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA” da Lei Nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995:

(...)

Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

...

VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente;

...

(...)

Determinação

A concessionária, quando da manifestação ao Termo de Notificação originado por este relatório, deverá estabelecer e encaminhar a SFE / ANEEL cronograma detalhado e efetivo com o objetivo de elencar as medidas efetivadas e/ou a serem efetivadas, incluindo os prazos de execução das mesmas, para sanar o desequilíbrio de fases e/ou sobrecarregamento dos circuitos secundários de sua área de concessão que apresentem esta condição.

Transcreve-se a seguir a manifestação da concessionária a **Não-Conformidade** constatada e a **Determinação** dela originária, ambas do Relatório da Fiscalização do 1º Ciclo PDCA:

(...)

Esta determinação não se aplica em razão do exposto na defesa quanto ao uso de espaçadores de redes de BT, conforme texto de defesa da Não-Conformidade N.22 cujo teor é exibido abaixo.^o

Quanto ao uso de separadores em rede de distribuição MT/BT, essa é uma prática utilizada na prevenção e mitigação quanto a intervenções externas em nossas redes, causadas por pipas, árvores, objetos estranhos a rede e desvios de energia.

Ou seja, a utilização destes espaçadores nas redes de BT não é devido a desequilíbrios de corrente.

(...)

Com relação as referidas **Não-Conformidade** e a **Determinação** a concessionária se manifesta as descaracterizando e afirma que:

(...)

Quanto ao uso de separadores em rede de distribuição MT/BT, essa é uma prática utilizada na prevenção e mitigação quanto a intervenções externas em nossas redes, causadas por pipas, árvores, objetos estranhos a rede e desvios de energia.

(...)

Neste particular, em entrevista técnica efetivada com técnicos da concessionária, quando da fiscalização, a versão apresentada não coincide

com a de agora; naquela ocasião os técnicos da concessionária afirmaram que o uso de espaçadores é um paliativo, visando eliminar o principal efeito do desequilíbrio de fases em um transformador: curto circuito ocasionado pelo contato das fases devido à sobrecarga em uma delas e, consequente, maior dilatação do condutor.

Mas este falso benefício poderá provocar avarias nos transformadores de distribuição, por sobrecarga ocasionada pelo referido desequilíbrio; ocasionando, inclusive, interrupções do fornecimento de energia mais prolongadas no circuito atendido pelo transformador.

Em função da controvérsia estabelecida, em consequência das duas versões colocadas pela concessionária, este assunto foi oportuna e novamente tratado pela SFE / ANEEL junto à concessionária, no 2º Ciclo PDCA.

Efetivamente, em 2011, o tema aqui tratado foi novamente fiscalizado *in loco* na distribuidora e a irregularidade, desta feita, foi devidamente evidenciada numa amostra significativa de circuitos secundários. O processo administrativo punitivo da fiscalização de 2011 ainda não transitou em julgado na ANEEL.

A concessionária assim se manifestou com relação a **Não-Conformidade (N.2)** e a **Determinação (D.2)** da **Constatação (C.4)** do Relatório da Fiscalização de 2011, nos seus termos:

(...)

Por meio da Constatação C.4, essa SFE nas inspeções visuais das redes de distribuição realizadas tanto na fiscalização de outubro 2011 quanto na de 2010, apontou o uso indiscriminado de espaçadores nos condutores dos circuitos de BT dos transformados de distribuição, o que indicaria o desequilíbrio de tais circuitos.

Averiguou-se, ainda, que parte dos circuitos fiscalizados apresentaria desequilíbrio de fases e/ou sobrecarregamento, do que resultou a Não-Conformidade N.XX e a respectiva Determinação D.XX objetivando o saneamento.

A esse respeito, cabe esclarecer que esta concessionária realiza a gestão do carregamento de seus transformadores e do nível de tensão disponibilizada às unidades consumidoras por meio dos seguintes processos:

1. Execução de medições amostrais, utilizando os critérios de normatização da ABNT, com execução de obras para os casos identificados como anomalias técnicas;
2. Atendimento às reclamações dos consumidores sobre tensão;
3. Verificação das condições técnicas quando da adição de novas cargas e ou aumento de cargas, executando melhorias para os casos em que as condições técnicas não forem satisfatórias, conforme Módulo 8 do Prodist; e
4. Avaliação mensal do carregamento de todos os transformadores da distribuição.

Com relação à supracitada avaliação mensal dos transformadores de distribuição, destaca-se que tal processo é realizado por meio da análise de relatórios extraídos do sistema de cadastro, contemplando todos os transformadores identificados como sobrecarregados e todos os circuitos com queda de tensão superior aos limites estabelecidos. Após uma análise prévia na qual é realizada uma avaliação dos “pontos fora da curva”, é preparado um plano de medição para averiguação e confirmação in loco da sobrecarga dos transformadores e queda de tensão nos circuitos. E, após a confirmação dos desvios de qualidade, é realizado um estudo de melhoria da rede e consequentemente os ajustes necessários.

Feitos tais esclarecimentos, em atendimento à Determinação D.4, apresenta-se abaixo cronograma detalhado contendo as medidas já adotadas por esta distribuidora e aquelas previstas, para sanear o desequilíbrio de fases e/ou o sobrecarregamento dos circuitos secundários.

Tabela 7.4 - Medidas adotadas referentes a Determinação estabelecida

CRONOGRAMA DETERMINAÇÃO D.4				
DADOS MEDIÇÃO Abril/2012				
Trafo	Carregamento (%)	Desbalanceamento (%)	Ações Corretivas	Prazo
004144-3-45	97%	22%	Reequilíbrio de carga	Concluído
011495-3-30	40%	13%	Reequilíbrio de carga	Concluído
019373-3-112,5	23%	20%	Reequilíbrio de carga	Concluído
021159-3-75	59%	17%	Reequilíbrio de carga	Concluído
028046-3-112,5	68%	11%	Reequilíbrio de carga	Concluído
032242-3-75	54%	14%	Reequilíbrio de carga	Concluído
038959-3-112,5	49%	21%	Reequilíbrio de carga	Concluído
039939-3-150	51%	13%	Reequilíbrio de carga	Concluído

Tabela 7.5 - Medidas previstas referentes a Determinação estabelecida

CRONOGRAMA DA DETERMINAÇÃO				
Transformador	Valor Máximo de Queda de Tensão (%)	Desbalanceamento (%)	Ações Corretivas	Prazo
041516-3-75	6%	24%	Melhoramento de rede	Abril
003256-3-75	11%	44%	Reequilíbrio de carga	Abril
000074-3-112,5	18%	6%	Melhoramento de rede	Abril
011840-3-30	14%	28%	Melhoramento de rede	Abril
023281-3-75	8%	37%	Reequilíbrio de carga	Abril
024681-3-45	13%	29%	Reequilíbrio de carga	Abril
025956-3-45	14%	31%	Reequilíbrio de carga	Abril
032469-3-75	31%	30%	Melhoramento de rede	Abril
032825-3-75	14%	15%	Melhoramento de rede	Abril
032846-3-75	8%	21%	Reequilíbrio de carga	Abril
036622-3-75	15%	28%	Melhoramento de rede	Abril
036723-3-112,5	77%	51%	Melhoramento de rede	Abril
040264-3-75	7%	11%	Reequilíbrio de carga	Abril
049649-3-75	14%	30%	Reequilíbrio de carga	Abril
379804-3-150	14%	7%	Reequilíbrio de carga	Abril
381897-3-45	11%	48%	Melhoramento de rede	Abril
015464-3-75	15%	4%	Melhoramento de rede	Abril

Ressalta-se que os ajustes dos circuitos apresentados é consequência do procedimento utilizado pela empresa, que age com pró-atividade a fim de distribuir a energia dentro dos padrões de qualidade e com um nível de continuidade conforme os padrões estabelecidos.

(...)

Deste modo, em sua Manifestação a distribuidora admitiu a **Não-Conformidade** constatada, elenca medidas adotadas e previstas para solução do desequilíbrio dos transformadores da amostra, entendendo incorretamente que as referidas medidas são suficientes para o cumprimento da **Determinação** advinda da **Não-Conformidade**.

Esclarece-se, conforme consta no segundo parágrafo da nossa **Constatação**, que foram escolhidas aleatoriamente 30 (trinta) transformadores de

distribuição dos seguintes municípios da área de concessão da concessionária: A, B, C, D, E e F, nos quais foi constatado *in loco* a utilização de espaçadores na RD secundária.

Nestas condições, estes 30 (trinta) transformadores são uma amostra do universo de transformadores de distribuição da área de concessão da concessionária, cujos circuitos secundários possuem espaçadores instalados pela distribuidora.

Portanto, para o cumprimento da **Determinação**, a concessionária deverá estabelecer e encaminhar a SFE / ANEEL cronograma detalhado e efetivo com o objetivo de elencar as medidas efetivadas e/ou a serem efetivadas, incluindo os prazos de execução das mesmas, para sanar o desequilíbrio de fases e/ou sobrecarregamento dos circuitos secundários de sua área de concessão, portanto todo o universo, que apresentem esta condição.

Ressalta-se ainda que todas as medidas efetivadas pela concessionária, relativas aos transformadores de distribuição / circuitos secundários da amostra aleatoriamente escolhida ocorreram ou ocorrerão após a fiscalização da SFE / ANEEL.

Assim sendo, a **Não-Conformidade** foi mantida e confirmada, pois a concessionária, inclusive, apresenta cronograma de correção da mesma, restrito aos transformadores da amostra.

Face ao entendimento incorreto pela concessionária da **Determinação**, foi estabelecido um prazo adicional de 10 (dias) úteis, contados do recebimento da Exposição de Motivos, para que a distribuidora apresentasse o cronograma solicitado na referida **Determinação**.

Resumindo:

- Foi constatado, neste caso, que os espaçadores nas redes de baixa tensão eram utilizados pela distribuidora, não como solução emergencial e sim como solução permanente nos circuitos secundários desequilibrados com o objetivo de evitar o batimento das fases, o que motivou **Não-**

Conformidade e Determinação, nos Relatórios de Fiscalização de 2010 e 2011, fundamentadas no serviço adequado;

- Mas este falso benefício poderá provocar avarias nos transformadores de distribuição, por sobrecarga ocasionada pelo referido desequilíbrio; ocasionando, inclusive, interrupções do fornecimento de energia mais prolongadas no circuito atendido pelo transformador;
- Em consequência do maior carregamento de pelo menos uma das fases, temos maior queda de tensão na rede de BT.

Para os circuitos amostrados, no 2º Ciclo PDCA, cerca de 80% apresentavam queda de tensão em pelo menos uma das fases $> 6\%$, superior, portanto, ao limite admissível e, consequentemente, o serviço é inadequado tecnicamente;

E ainda:

- Nestas condições, de queda de tensão elevada, a solução rotineira das concessionárias é a divisão do circuito secundário, instalando-se um novo transformador, o que, na maioria dos casos da amostra, não seria provavelmente necessário, se as fases da rede de BT estivessem equilibradas;
- Investe-se, portanto, prematuramente na rede de BT, contradizendo a premissa do investimento prudente.

Este caso é significativo e um exemplo efetivo de como a fiscalização deve se conduzir, para alcançar os resultados almejados, visando à melhoria contínua dos processos e dos procedimentos técnicos da distribuidora, com ênfase no caráter educativo, repetindo sempre que necessário o Ciclo PDCA, objetivando o serviço adequado e o investimento prudente.

7.3.2. Religação – Tema Comercial.

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações, Não-Conformidades e Determinações** na fiscalização de 2010 para este tema comercial:

Constatação – Religação.

Na amostra de 92 (noventa e dois) processos de pedidos de religações normais, constatou-se que 11 (onze) processos, correspondendo a 11,95%, apresentam prazos de ligação superior a 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação do consumidor. A seguir, estão relacionadas as unidades consumidoras referentes a esses processos, identificadas pelo Número da Instalação.

1506828	178952	24754	1845619	662080	1343086
850679	1125123	1149581	1799226	166590	

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo o disposto no artigo 107 da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000:

“Art. 107. Cessado o motivo da suspensão a concessionária restabelecerá o fornecimento no prazo de até 48 horas, após a solicitação do consumidor ou a constatação do pagamento.”.

Observação:

A época da fiscalização tratada, agosto de 2010, estava vigente a Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000. Esta resolução foi revogada pela Resolução ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, que assim dispõe:

(...)

Art. 176. A distribuidora deve restabelecer o fornecimento nos seguintes prazos, contados ininterruptamente:

I – 24 (vinte e quatro) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área urbana;

II – 48 (quarenta e oito) horas, para religação normal de unidade consumidora localizada em área rural;

...

(...)

Deste modo, mesmo na hipótese de vigência da Resolução ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, a Não-**Conformidade** em questão se manteria.

Constatação – Religação

Na amostra de 92 (noventa e dois) processos de pedidos de religações normais, constatou-se que em 11 (onze) processos, correspondendo a 11,95%, foi feita a cobrança sem que a religação tenha sido realizada pela concessionária dentro dos prazos estabelecidos. A seguir, estão relacionadas às unidades consumidoras referentes a esses processos, identificadas pelo Número da Instalação.

1506828	178952	24754	1845619	662080	1343086
850679	1125123	1149581	1799226	166590	

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo o disposto no artigo 109, parágrafo 1º, da Resolução ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000:

(...)

Art. 109. Os serviços cobráveis, realizados a pedido do consumidor, são os seguintes:

- I - vistoria da unidade consumidora;
- II- aferição de medidor;
- III - verificação de nível de tensão;
- IV – religação normal;
- V - religação de urgência; e
- VI – emissão de segunda via da fatura.

§ 1º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida de serviço efetivamente prestado pela concessionária, dentro dos prazos estabelecidos.

(...)

Determinação

A concessionária, quando da manifestação ao Termo de Notificação originado deste relatório, deverá estabelecer e encaminhar a ANEEL cronograma detalhado e efetivo de revisão do faturamento e devolução dos valores indevidamente cobrados, referentes às taxas de religação normal, a todos os consumidores afetados pelas **Não-Conformidades**, referentes ao tema, abrangendo o período retroativo de 5 (cinco) anos, conforme estabelece o Código Civil.

Observação:

A época da fiscalização tratada, agosto de 2010, estava vigente a Resolução nº 456, de 29 de novembro de 2000. Esta resolução foi revogada pela Resolução ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, que assim dispõe:

(...)

Art. 102. Os serviços cobráveis, realizados mediante solicitação do consumidor, são os seguintes:

- I – vistoria de unidade consumidora;
- II – aferição de medido;
- III – verificação de nível de tensão;
- IV – religação normal;

V – religação de urgência;

VI – emissão de segunda via de fatura;

VII – emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos;

VIII – disponibilização dos dados de medição armazenados em memória de massa.

...

§ 10. Não tendo sido possível o atendimento no prazo estabelecido para religação, a distribuidora deve adotar, sem prejuízo do disposto no art. 151, os seguintes procedimentos:

I – para religação de urgência, cobrar o valor da religação normal, se dentro do prazo previsto para esta;

II – não efetuar cobrança caso o prazo de atendimento verificado seja superior ao estipulado para a religação normal.

...

(...)

Deste modo, mesmo na hipótese de vigência da Resolução ANEEL nº 414, de 9 de setembro de 2010, a **Não-Conformidade** em questão se manteria.

Em sua Manifestação a primeira **Não-Conformidade** constatada a concessionária assim se posicionou, nos seus termos:

(...)

Estamos atuando junto aos nossos prestadores de serviços, ajustando procedimentos para atender as solicitações dentro do prazo estabelecido no artigo 107 da Resolução ANEEL 456/2000. Ao longo do ano 2010 houve melhora significativa no prazo de atendimento de religações.

(...)

A concessionária admite a irregularidade e afirma estar atuando para sua correção, após fiscalização.

Desta forma, a **Não-Conformidade** em questão foi mantida e confirmada.

Em sua Manifestação a segunda **Não-Conformidade (N.21)** constatada a concessionária assim se posicionou, nos seus termos:

(...)

Abaixo, informa-se cronograma detalhado e efetivo para devolução dos valores cobrados indevidamente, referente à taxa de religação normal, bem como cronograma de ajustes do sistema comercial para correção da não conformidade.

Tabela 7.6 – Devoluções de Taxas de Religação Cobradas Indevidamente

Devoluções de Taxas de Religação Cobradas Indevidamente					
Ações	nov/10	dez/10	jan/11	fev/11	mar/11
Extração das Informações do Sistema Comercial					
Identificação dos casos não atendidos no prazo					
Processamento das Devoluções de Valores aos Clientes					
Ajustes no Sistema Comercial - Art. 102 Res. Aneel 414/2010					

Durante período de ajustes do Sistema Comercial será adotado procedimento específico para que não sejam efetuadas cobranças indevidas de taxa de religação.

(...)

A concessionária admite a irregularidade e afirma estar atuando para sua correção, após fiscalização. Assim sendo, a distribuidora admite também esta **Não-Conformidade**, que, deste modo, foi mantida e confirmada.

No 2º Ciclo PDCA, foi constatado que a **Determinação** está sendo cumprida pela distribuidora, tendo como referência o cronograma estabelecido pela mesma e apresentado a ANEEL em sua Manifestação ao Termo de Notificação do Ciclo PDCA anterior.

É mister ressaltar que a distribuidora se propõe sanar as **Não-Conformidades** após as constatações das mesmas; evidentemente isto não a isenta de culpa, seria como um motorista passar por um radar acima da velocidade permitida e, em seguida, dar marcha ré e passar com a velocidade admissível, não adianta, a multa já foi registrada.

Este caso é significativo, pois evidencia que não basta corrigir os procedimentos incorretos após as constatações das **Não-Conformidades**, os prejuízos financeiros acarretados a consumidores também devem ser reparados a luz do Código Civil, mantendo, deste modo, o equilíbrio entre as partes do monopólio natural.

Neste particular, o enquadramento legal para a **Não-Conformidade (N.21)**, que se refere à constatação que, na amostra de 92 (noventa e dois) processos de pedidos de religações normais, 11 (onze) destes processos, correspondendo a 11,95%, foi feita a cobrança sem que a religação tenha sido realizada pela concessionária dentro dos prazos estabelecidos, é identificado no artigo 7º, inciso III da Resolução Normativa ANEEL 063/2004, a seguir transcrito; portanto no nível percentual (2%) mais alto das punições – Grupo IV, o que reforça a necessidade de devolução dos valores indevidamente auferidos pela distribuidora:

(...)

Art. 7º. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV:

...

III - cobrar dos consumidores serviços não previstos na legislação ou valores desses serviços superiores aos estabelecidos em regulamento;

...

(...)

CAPÍTULO 8

FISCALIZAÇÕES NA CONCESSIONÁRIA DE PEQUENO PORTE

CICLOS PDCA DE MELHORIA CONTÍNUA

8.1. Fiscalização no ano de 2008 – 1º Ciclo PDCA

8.1.1. Etapa P – planejamento

Esta ação foi planejada, cumprindo-se, deste modo, os dois primeiros estágios do Rito de Fiscalização, em função do fato que a concessionária não era fiscalizada técnica e comercialmente há mais de cinco anos.

Assim sendo, a ação fiscalizatória foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Três especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade, sendo um o Coordenador;
- Quatro consultores técnicos, sendo dois para os temas técnicos e dois para os temas comerciais.

Cabe ressaltar que esta fiscalização, realizada no mês de abril de 2008, foi a primeira da série de 6 (seis) ações fiscalizatórias, *in loco*, e 1 (uma) por monitoramento, envolvendo 3 (três) distribuidoras de grande, médio e pequeno porte, tendo como integrante da equipe o autor desta dissertação.

Nestas condições, a formação da equipe de fiscalização não teve a mesma precisão das ações fiscalizatórias posteriores bem os temas abordados foram mais restritos.

8.1.2. Etapa D – execução.

A Etapa D – execução da fiscalização abrange os estágios do rito de fiscalização: Fiscalização propriamente dita e emissão dos seus produtos, o Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização – RF.

Deste modo, o produto final desta etapa do Ciclo PDCA é o Relatório da Fiscalização – RF encaminhado à distribuidora pelo Termo de Notificação – TN, assinado pelo coordenador da ação.

Na fiscalização em pauta foram tratados os seguintes temas:

Tema Geral.

- Planejamento.

Temas Técnicos.

- | | |
|--|---|
| • Suprimento; | • Manutenção da Distribuição; |
| • Programa de obras; | • Serviço Adequado/Qualidade do Produto; |
| • Subestações; | • Ressarcimento de danos elétricos |
| • Carregamento de Alimentadores e Transformadores; | • Segurança. |
| • Área de Operação*; | |

Temas Comerciais

- | | |
|--|--|
| • Mercado de Energia; | • Inspeção de entradas de serviço de baixa tensão; |
| • Faturamento e Arrecadação; | • Irregularidade/desvio de energia; |
| • Atendimento a consumidor; | • Contrato de Fornecimento; |
| • Atendimento de Pedido de Ligação; | • Faturamento - Faturas e aplicação de tarifas; |
| • Religação; | • Campanhas Permanentes; |
| • Religação de Urgência; | |

Observação: Os temas que originaram **Não-Conformidades** estão em negrito e aqueles que também acarretaram **Determinação** estão assinalados com asterisco.

Nesta fiscalização, dificuldades foram encontradas, em face da desorganização da concessionária e sua falta de hábito em ser fiscalizada de modo abrangente, tendo em conta que há bastante tempo não era fiscalizada nestes moldes.

Nestas condições, boa parte das informações necessárias ao êxito da ação tiveram que ser obtidas pela equipe de fiscalização.

A fiscalização obedeceu a seguinte sequência:

- Análise da documentação solicitada previamente a concessionária, via ofício; o resultado desta análise consta no tema planejamento do relatório da fiscalização;
- Visitas aos Órgãos de Coordenação do Edifício Sede da concessionária, as Unidades de Negócios Norte (UNN, sediada na capital) e Centro (UNC, sediada em cidade polo do centro do estado) bem como a Lojas de Serviços de quatro cidades da área de concessão, incluindo a da capital do Estado, objetivando obter informações e documentos necessários à fiscalização;
- Entrevistas com Gerentes, Engenheiros e funcionários dos órgãos e setores visitados, com o intuito de obter subsídios necessários à fiscalização e seu produto, o relatório da mesma;
- Inspeções em subestações de três localidades da área de concessão da distribuidora;
- Inspeções de redes de distribuição urbanas e rurais bem como de padrões de entradas de serviço de unidades consumidoras de quatro localidades da área de concessão da distribuidora, incluindo a capital do Estado.

O Relatório da Fiscalização, produto da Etapa D – execução do Ciclo PDCA, suas **Constatações** e as consequentes **Não-Conformidades** permitiram destacar e concluir que:

- Área de Comercialização
 - ✓ O índice de perdas não técnicas da distribuidora é muito elevado, da ordem de 24%, fato que requer da mesma maior eficiência e eficácia no seu combate, objetivando a melhoria contínua deste processo;
 - ✓ Os principais fatores que determinam o alto índice de perdas não técnicas são:
 - Elevado número de irregularidades nas medições de unidades consumidoras;
 - Elevado número de ligações clandestinas;
 - Quantidade expressiva de consumidores sem medição; neste particular, ressaltamos que em fevereiro/2008 esta quantidade era de

14.179 unidades consumidoras, sendo 6.044 monofásicas, 5.760 bifásicas e 2.375 trifásicas.

- Área de Qualidade do Fornecimento.
 - ✓ Os investimentos realizados no sistema de distribuição da concessionária, em 2006 e 2007, foram muito aquém dos previstos para os referidos exercícios;
 - ✓ Os principais fatores alegados pelos prolongados prazos para execuções de obras no sistema de distribuição da concessionária são:
 - A sistemática e os níveis de competência para aprovação de obras;
 - O tempo decorrido para cumprimento da Lei n.º 8.666/1993 na realização das licitações;
 - A dificuldade de contratação de empreiteiros habilitados e competentes pela concessionária.

Estes fatores consequentemente:

- Prejudicam o tempo de atendimento a novas ligações de unidades consumidoras;
 - Retardam a regularização dos níveis de tensão de fornecimento, principalmente quando são necessárias pequenas obras de extensão e melhoria das mesmas;
 - Contribuem para a formação de demanda reprimida na ligação de novos consumidores e para o elevado número de ligações clandestinas.
- ✓ Na área de operação e manutenção da concessionária, os seguintes aspectos podem ser destacados:
 - A implementação dos módulos de atendimento aos clientes na Central de Teleatendimento e nos Centros de Operação da Distribuição-COD's, com a adoção do Sistema de Gerenciamento da Distribuição-SGD, tem sido uma ferramenta efetiva para a agilização do atendimento, manutenção, supervisão e controle do fornecimento de energia elétrica em áreas de distribuição sensíveis;
 - A força de trabalho alocada vem dando a sustentabilidade possível aos indicadores de continuidade individuais e coletivos de duração das

interrupções, o que evidencia, dentro destas possibilidades/recursos disponíveis, satisfatória qualidade no gerenciamento dos processos de operação e de manutenção;

- Contribuem significativamente para o desenvolvimento não uniforme das atividades técnico-operacionais, dificultando a coordenação geral e o controle e acompanhamento das atividades fins da empresa, a desatualização das normas e instruções técnicas bem como a adoção de rotinas de trabalho descentralizadas e não sistematizadas com o uso de recursos computacionais corporativos;
- ✓ Tal qual as perdas não técnicas, as perdas técnicas da distribuidora também são elevadas; a soma destas perdas de energia totaliza próximo de 35% da energia requerida; este percentual de perdas totais de energia é elevadíssimo e diverge sensivelmente do encontrado na maioria das distribuidoras.

Neste particular, cabe destacar negativamente:

- O planejamento de decréscimo modesto no período de 2006 a 2012 – meta de 35% para 26%;
- Que até 2009 as perdas totais de energia previstas pela distribuidora estão crescentes em MWh;
- Estima-se que, em 2007, as perdas técnicas foram próximas a 10,5% e as perdas não técnicas na ordem de 24,2%, porém, no ano de 2008, as perdas técnicas eram previstas para 11%, sem decréscimo, portanto.

8.1.3. Etapa C – controle

A distribuidora se manifestou ao Termo de Notificação – TN e seu respectivo Relatório de Fiscalização, iniciando-se, deste modo, a Etapa C – Controle do Ciclo PDCA.

A análise da Manifestação tornou o processo administrativo, punitivo, com a emissão do devido Auto de Infração e sua respectiva Exposição de Motivos.

Esta análise, efetivada para cada uma das **Constatações** que originaram **Não-Conformidades** e, quando for o caso, **Determinações**, permitiu, de maneira resumida, as seguintes conclusões:

- A concessionária reconhece os procedimentos incorretos/infrações oriundos da maioria das **Constatações** e das suas consequentes **Não-Conformidades**. Deste modo, apresenta ações que efetivou ou efetivará para as regularizações das mesmas;
- Na Exposição de Motivos foram estabelecidas **Determinações** adicionais, via ofício, atinentes as 2 (duas) **Não-Conformidades** técnicas constatadas relativas ao tema indicadores de continuidade;
- No caso de 5 (cinco) **Não-Conformidades** comerciais constatadas, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos, pela ordem, com relação aos artigos 119, 120, 100, 118 e 98 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época, caracterizando infrações da mesma. Também, no caso de outra **Não-Conformidades** comercial constatada, o procedimento incorreto é relativo à Resolução ANEEL n.º 456/2000, artigo 100;
- No caso de **Não-Conformidade** comercial constatada, a distribuidora está adotando procedimento incorreto com relação ao artigo 12 da Resolução ANEEL n.º 61/2004, vigente a época, e, para a mesma constatação, está adotando procedimentos incorretos, no atinente a outra **Não-Conformidade** com relação aos artigos 4º a 9º da mesma resolução. Também foi constatada **Não-Conformidade**, originária de procedimento incorreto relativo à Resolução ANEEL n.º 61/2004, artigo 10;
- Nos casos de 2 (duas) **Não-Conformidades** comerciais constatadas, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação ao artigo 83 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial constatada, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação aos artigos 26 e 27 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial constatada, a distribuidora está adotando procedimento incorreto com relação ao artigo 107 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- Nos casos de 2 (duas) **Não-Conformidades** comerciais constatadas, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação ao artigo 95 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;

- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial constatada, a distribuidora está adotando procedimento incorreto com relação ao artigo 91 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** comercial constatada, a distribuidora está adotando procedimento incorreto com relação ao artigo 72 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- Nos casos de 5 (cinco) **Não-Conformidades** técnicas constatadas, a distribuidora está adotando, pela ordem, procedimentos incorretos com relação aos artigos 9, 19, 17, 8, 12, 16 e 17 da Resolução ANEEL n.º 505/2001;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** técnica constatada, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação ao artigo 4º da Resolução ANEEL n.º 24/2000, vigente a época;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** técnica constatada, a distribuidora está adotando procedimento incorreto com relação ao artigo 28 da Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época;
- No caso de 1 (uma) **Não-Conformidade** técnica constatada, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação à Cláusula Oitava do seu Contrato de Concessão;
- Nos casos de 2 (duas) **Não-Conformidades** técnicas constatadas, a distribuidora está adotando procedimentos incorretos com relação à Subcláusula Primeira do seu Contrato de Concessão.

Neste caso, o Recurso ao Auto de Infração foi apresentado pela concessionária intempestivamente, fora do prazo legal estabelecido no artigo 59 da Lei n.º 9784, de 29 de janeiro de 1999, a seguir transcrito:

(...)

Art. 59. Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo para interposição de recurso administrativo, contado a partir da ciência ou divulgação oficial da decisão recorrida.

...

(...)

Nestas condições, o referido recurso não foi analisado, sendo o Processo Administrativo Punitivo encaminhado a Diretoria Colegiada da ANEEL para decisão final.

Todas **Não-Conformidades** do Processo Administrativo Punitivo, que tiveram penalidades, foram mantidas pela Diretoria Colegiada bem como as dosimetrias adotadas.

8.1.4. Etapa A – atuação corretiva

A distribuidora, em questão, trata-se de uma concessionária estatal, cuja controladora é a União; apresenta problemas crônicos em seus processos tanto comerciais quanto técnicos, o que ficou patente nas conclusões do Relatório da Fiscalização efetivada.

Deste modo, os resultados da fiscalização mostram que permanecem **Não-Conformidades** a serem sanadas e **Determinações** a serem cumpridas pela distribuidora.

Nesta ênfase, fica patente, como atuação corretiva, um novo Ciclo PDCA.

8.2. Fiscalização no ano de 2009 – 2º Ciclo PDCA

8.2.1. Etapa P – planejamento

A ação fiscalizadora foi planejada com os seguintes objetivos:

- Avaliar as ações adotadas pela concessionária em função do Relatório de Fiscalização do 1º Ciclo PDCA, produto da fiscalização efetivada na referida concessionária no mês de abril/2008;
- Ampliar e abranger outras áreas da concessionária, que não foram detidamente fiscalizadas na ação de 2008;
- Avaliação do cumprimento do Termo de Ajuste de Conduta – TAC nº. 00X/2008, assinado em XX/OX/2008 entre a ANEEL e a concessionária relativo ao cumprimento das metas estabelecidas dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição referentes aos conjuntos de unidades consumidoras pertencentes à sua área de concessão;
- Esclarecer outras demandas que deram entrada na ANEEL.

Assim sendo, a ação fiscalizatória foi planejada e executada (etapa seguinte do Ciclo PDCA) por uma equipe assim formada:

- Dois especialistas em regulação da Superintendência de Fiscalização de Serviços de Eletricidade – SFE, sendo um o Coordenador;

- Um especialista em regulação da Superintendência de Mediação Administrativa – SMA;
- Cinco consultores técnicos, sendo dois para os temas técnicos e três para os temas comerciais.

O maior número de consultores para os temas comerciais foi função dos resultados obtidos para os mesmos na fiscalização de 2008.

Estes resultados evidenciaram a necessidade de maior dedicação aos temas comerciais, quando comparados com os resultados dos temas técnicos.

8.2.2. Etapa D – execução

As **Constatações** comerciais e as consequentes **Não-Conformidades** e **Determinações**, constantes no Relatório de Fiscalização, nos permitiram destacar que:

- 15 (quinze) **Constatações** evidenciaram **Não-Conformidades**, oriundas de procedimentos incorretos com relação a várias disposições e artigos da Resolução ANEEL nº. 456/2000 (vigente a época da fiscalização), mostrando, deste modo, omissão da concessionária com relação à referida resolução;
- 1 (uma) **Constatação** e sua consequente **Não-Conformidade** evidenciam a omissão da concessionária com relação ao cumprimento da Resolução ANEEL nº. 250/2007;
- 2 (duas) **Constatações** e suas consequentes **Não-Conformidades** mostram que a distribuidora está adotando procedimentos que infringem o Contrato de Concessão;

No que diz respeito à área técnica:

- Todas as subestações inspecionadas, num total de 04 (quatro), situadas na capital do Estado, apresentaram ocorrências / irregularidades relativas à manutenção e segurança;
- As linhas e redes de distribuição, inspecionadas na capital do Estado, estão em péssimo estado de conservação, evidenciando ausência de comprometimento na manutenção das mesmas;
- No relativo ao carregamento de transformadores de distribuição, a Unidade de Negócios Norte – UNN / Capital não apresentou informações consistentes que

possam permitir esta análise, enquanto que a UNC (Centro) e UNS (Sul) apresentaram informações efetivas, o que evidencia que a UNN, neste aspecto, apresenta-se defasada com relação às outras unidades de negócios; neste particular, as melhores práticas das unidades UNC e UNS devem ser benchmarking para a UNN;

- No relativo aos indicadores de continuidade (qualidade) constatou-se também procedimentos incorretos e não conformes; especificamente, a concessionária ainda não efetivou a certificação do seu processo de coleta de dados e de apuração dos indicadores individuais e coletivos pela ISO 9000, prazo expirado em 31 de dezembro de 2007;
- As demandas, que deram entrada na ANEEL, relativas aos municípios de A, B, C e D, conforme evidenciam as **Constatações** específicas, foram ou estão sendo atendidas morosamente e, em certos casos, de maneira incompleta. Nesta ótica, cabe destacar:
 - ✓ Plano de Ação da concessionária para o município A ainda tem pendente a finalização da instalação de um grupo gerador de 0,80 MW e alocação em caráter permanente de técnico no município para efetivar os trabalhos de operação e manutenção do sistema;
 - ✓ No relativo ao município B constatou-se que as correspondências encaminhadas aos consumidores da Linha 144 (linha rural de distribuição 13,8 kV) não trazem abordagens fundamentais atinentes à segurança e riscos inerentes ao uso da energia elétrica;
 - ✓ No município C, as obras necessárias ao atendimento a 330 consumidores ainda não estão concluídas e se encontram suspensas;
 - ✓ No município D, os ressarcimentos aos consumidores ainda não foram concluídos.
- Ainda, a **Constatação (C.19)** e sua respectiva **Não-Conformidade** também caracteriza que a concessionária não está obedecendo às premissas estabelecidas na Resolução ANEEL nº. 61/2004 (vigente a época da fiscalização), referente a ressarcimento de danos.

8.2.3. Etapa C – controle

A distribuidora apresentou sua Manifestação ao TN, iniciando-se, por via de consequência, a Etapa C – controle do 2º Ciclo PDCA.

A análise da Manifestação apresentada, consubstanciada na Exposição de Motivos para o AI, permitiu concluir que as justificativas para diversas **Não-Conformidades** não prevaleciam e, por esta razão, decidiu-se pela emissão do Auto de Infração N.º 0XX/2010-SFE, em XX/XX/2010, instaurando o processo administrativo punitivo em consonância com o disposto no parágrafo 2º do Art. 20º da Resolução ANEEL nº. 63, de 12/05/2004, em razão de terem sido confirmadas as irregularidades em relação a 15 (quinze) **Não-Conformidades do Relatório de Fiscalização do 2º Ciclo PDCA**.

Na Análise do Pedido de Reconsideração – APR, verificou-se que a distribuidora não apresentou fatos novos ou argumentação passível de acolhimento para diversas **Não-Conformidades**, ficando assim, negado o seu acolhimento e mantidas as penalidades impostas para as 15 (quinze) **Não-Conformidades**.

8.2.4. Etapa A – atuação corretiva

A multa total aplicada à distribuidora em questão, na fiscalização de 2008, 1º Ciclo PDCA, totalizou **R\$ 387.101,76** (trezentos e oitenta e sete mil, cento e um reais e setenta e seis centavos), mantida pela Diretoria Colegiada da ANEEL, que corresponde a 0,064% do seu faturamento anual líquido, quando da emissão do Auto de Infração – AI, que era de R\$ 607.792.431,04 (seiscentos e sete milhões e setecentos e noventa e dois mil e quatrocentos e trinta e um reais e quatro centavos).

Na fiscalização de 2009, 2º Ciclo PDCA, a multa aplicada a mesma distribuidora totalizou **R\$ 1.171.066,37** (um milhão e cento e setenta e um mil e sessenta e seis reais e trinta e sete centavos), mantida pela Diretoria Colegiada da ANEEL, que correspondente a 0,17492% do valor de R\$ 669.471.533,98 (seiscentos e sessenta e nove milhões e quatrocentos e setenta e um mil e quinhentos e trinta e três reais

e noventa e oito centavos), que corresponde ao faturamento líquido anual, quando da emissão do Auto de Infração – AI.

Comparando-se os percentuais das multas aplicadas, nos dois ciclos PDCA, com relação ao faturamento a época de cada um, bem como os valores absolutos das multas em ambos os ciclos, tendo em conta que não houve variação significativa do faturamento de um para outro ciclo, concluímos que a variação da multa foi expressiva, sendo que a multa da fiscalização de 2009 é cerca de três vezes a multa da fiscalização de 2008.

Estes resultados falam por si só, evidenciam que a concessionária, apesar de fiscalizada em 2008, não atuou de maneira proativa no sentido de sanar as irregularidades, pelo contrário, na fiscalização de 2009, novos procedimentos incorretos foram constatados e nova multa foi aplicada com valor cerca de três vezes a multa da fiscalização de 2008.

Nesta ênfase, fica patente, como atuação corretiva, um novo Ciclo PDCA, de maneira bastante abrangente, pois podemos afirmar que a distribuidora não está preservando direitos dos seus consumidores tanto no aspecto comercial quanto no técnico.

8.3. Casos significativos

A seguir, apresenta-se casos significativos das fiscalizações efetivadas na distribuidora, para os seguintes temas:

8.3.1. Área de Qualidade do Produto / Linhas e Redes de Distribuição – Tema Técnico.

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações, Recomendação e Não-Conformidades** nas fiscalizações realizadas:

a. Fiscalização no ano de 2008

No item 4 da **Constatação**, referente ao tema em questão, verificou-se que:

4) Linhas e redes de distribuição.

Da verificação, por amostragem, realizada nas redes de distribuição da Capital (Centro e um bairro) e nos municípios A, B e C, destacam-se os seguintes aspectos relevantes:

- a) As redes de distribuição urbanas apresentam bom padrão construtivo e, aparentemente, bom estado de conservação;
- b) O posteamento é predominantemente de concreto (circular e duplo T), em bom estado de conservação. Postes de madeira, em geral com bom estado de conservação, foram constatados nas redes da Capital, do município C e nas margens da BR, no trajeto do município C para o B;
- c) Na rede inspecionada de um bairro da Capital, foram constatados dois postes de madeira com evidências de estarem podres no topo, sendo que o de BT, apresenta problemas de fixação da armação secundária e do braço da luminária de Iluminação Pública – IP. No poste de madeira de MT, a IP acesa durante o dia, apresenta o braço da luminária solto (caído), fixado com auxílio de arame enrolado no poste;
- d) Em relação à verticalidade do posteamento, de um modo geral, os postes apresentam-se estáveis e no prumo. No entanto, em um bairro da Capital, foi constatado 1 (um) poste de concreto de Média Tensão – MT + uso mútuo (cabos telefônicos), acentuadamente inclinado para o lado da avenida, merecendo prioridade de manutenção para garantir a estabilidade da rede;
- e) Os condutores na média e baixa tensão, em geral, apresentam-se regulados e, aparentemente, em bom estado de conservação;
- f) Constatou-se o uso sistematizado de espaçadores de condutores nas redes de baixa tensão da Capital, nos municípios C e B e massiva e ostensivamente na rede do município A;
- g) Na região central da Capital, constatou-se a existência de redes de média e baixa tensão muito próximas às fachadas de prédios bem como edificações sob as mesmas em alguns trechos.

Recomendação

Recomendam-se a concessionária as seguintes providências:

- ✓ Na Capital, verificar e confirmar necessidade de substituição de dois postes de madeira e a regularização de braços da luminária de Iluminação Pública – IP instalados, localizados e identificados no Relatório de Fiscalização;
- ✓ Na Capital, verificar e confirmar necessidade de manutenção, regularização de um poste concreto inclinado acentuadamente (fora do prumo), localizado e identificado no Relatório de Fiscalização.

Com relação às edificações, com fachadas de propaganda ou não, construídas próximas das redes de distribuição, alertar os responsáveis, por escrito, sobre os riscos que estão expostos às pessoas e instalações, colocar-se a disposição e, quando da necessidade de realização de serviços de manutenção, com a devida antecedência, contatar a concessionária para receberem orientações sobre as medidas preventivas de segurança a serem adotadas.

b. Fiscalização no ano de 2009

Constatação (C.22) - Área de Qualidade do Produto

Linhas e Redes de Distribuição

Foram inspecionados 7 (sete) circuitos de distribuição da Capital, bem como outras instalações escolhidas aleatoriamente das redes da concessionária, durante o período desta fiscalização. A comprovação fotográfica consta no Anexo V do Relatório de Fiscalização.

Foram constatadas inúmeras irregularidades, localizadas e detalhadas no Relatório de Fiscalização deste Ciclo PDCA, com a devida comprovação fotográfica, tais como:

- Diversos postes inclinados/fora de prumo tanto na área urbana quanto na área rural;
- Poste inclinado/fora de prumo e com a rede de Baixa Tensão – BT a uma distância indevida e insegura com relação ao painel metálico da fachada do prédio comercial e também distância inadequada ao braço de sustentação dos semáforos;

- Poste de concreto inclinado/fora de prumo com isolador de pino torto e emprego de espaçador entre fases;
- Cruzeta simples de Alta Tensão – AT ociosa/sem uso na estrutura de concreto bem como derivação de Baixa Tensão – BT sobre o terreno do almoxarifado da própria distribuidora;
- Em um ponto de transformação, estrutura de distribuição com poste de concreto, com montagem sem para-raios;
- Emenda improvisada/precária em cabo de BT;
- Diversos ramais de serviço entrelaçados e, por esta razão, trazendo insegurança;
- Poste de concreto com tomada de corrente energizada suspensa (desvio de energia), próxima a calçada, utilizada clandestinamente por comerciantes ambulantes;
- Condutor com emenda precária e, por esta razão insegura, bem como emprego com frequência de espaçadores improvisados na Baixa Tensão, na mesma localização;
- Em um ponto, cruzamento de BT com emendas e emprego de espaçadores nos condutores de BT;
- Em um ponto de transformação, poste de concreto inclinado/fora de prumo e ramais de serviço mecanicamente mal regulados;
- Em um ponto de transformação, vegetação sobre a rede;
- Cruzamento indevido, precário e não padronizado de Baixa Tensão – BT;
- 1 (um) transformador particular em mau estado de conservação e com para-raios desconectados, localizado na rede da distribuidora, em via pública;
- Vegetação próxima a rede e, por esta razão, causando insegurança;
- Transformador de distribuição em mau estado de conservação e no mesmo local estrutura de distribuição não obedecendo ao afastamento da fachada do prédio, apresentando condição insegura;
- Na área rural, vegetação tipo trepadeira tomando conta das estruturas, em situação extremamente precária;
- Rede de Baixa Tensão – BT em contato com painel metálico e também o poste inclinado/fora de prumo.

De forma geral as redes de distribuição da Capital, bem como seus equipamentos, estão em péssimo estado de conservação, evidenciando total desleixo da concessionária na sua manutenção, sendo encontradas as seguintes situações, dentre outras: uso indiscriminado de espaçadores nos condutores de Baixa Tensão – BT, transformadores de distribuição sem a utilização de para-raios, ramais de ligação em condutores individuais seguidamente encontrados trançados, ligações clandestinas em postes em via pública, cruzetas de madeira necessitando reposição, postes inclinados/fora de prumo e a falta de poda na vegetação.

Adicionalmente, em atendimento de requisição de informações solicitadas durante a fiscalização a concessionária informou que substituiu 966 cruzetas no ano de 2009, e instalou no mesmo período 1.375.

A distribuidora forneceu cópia de sua Norma Técnica que trata dos procedimentos para execução de inspeção visual de Redes de Distribuição e registro de ocorrências detectadas; para o caso de cruzetas consta item específico definindo os critérios de manutenção preventiva através inspeção visual, porém os resultados apresentados na fiscalização efetivada confirmam que esta Norma Técnica não está sendo efetivamente praticada.

Deste modo, foi estabelecida a seguinte **Não-Conformidade**:

A distribuidora não está cumprindo com o disposto no Item IV, da CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA - do Contrato de Concessão da distribuidora, que estabelece nos seus termos:

(...)

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

...

IV - organizar e manter registro e inventário dos bens e instalações vinculados à concessão e zelar pela sua integridade, providenciando para que, aqueles que, por razões de ordem técnica, sejam essenciais à garantia e confiabilidade do sistema elétrico, estejam sempre adequadamente cobertos por seguro, vedado à CONCESSIONÁRIA, nos termos da legislação específica, alienar, ceder a qualquer título ou dar em garantia sem a prévia e expressa autorização da ANEEL.

...

(...)

E, por via de consequência, a **Determinação** a seguir:

A concessionária deverá estabelecer e encaminhar, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento do Relatório de Fiscalização, a ANEEL, Plano de Ação Global bem como o respectivo Cronograma, objetivando o diagnóstico e a correção de **Não-Conformidades** em todas as linhas e redes de sua área de concessão, zelando, deste modo, pela integridade das mesmas.

No 1º Ciclo PDCA, fiscalização de 2008, constatou-se irregularidades nas redes de distribuição inspecionadas, irregularidades estas mais notórias nas redes de distribuição da Capital do Estado.

Com ênfase no caráter educativo, na fiscalização de 2008, não estabeleceu-se **Não-Conformidade e Determinação**, somente recomendou-se providências a serem efetivadas pela empresa.

A partir dos resultados da primeira fiscalização, dedicou-se, no 2º Ciclo PDCA, fiscalização de 2009, as inspeções das redes de distribuição da Capital do Estado, onde a distribuidora atua, tendo em conta que identificou-se mais irregularidades, nestas redes, na fiscalização anterior.

Contribuiu, sobremaneira, para o sucesso das inspeções efetivadas a experiência adquirida nas fiscalizações da concessionária de grande porte, tanto no 1º Ciclo PDCA quanto no 2º Ciclo PDCA, ambos anteriores a esta fiscalização, onde os critérios adotados, nestas inspeções, foram aprimorados.

É mister salientar que também as fiscalizações passam por um processo de melhoria contínua, evoluindo sempre, à medida que os conceitos expostos nesta dissertação são aplicados e, por via de consequência, aprimorados.

Deste modo, na **Constatação** do 2º Ciclo PDCA, foram evidenciadas irregularidades nas redes de distribuição da Capital do Estado, conforme documentam diversas fotos constantes no Relatório de Fiscalização deste ciclo, e, conseqüentemente, foram instauradas a **Não-Conformidade** e a **Determinação** transcritas anteriormente.

Diversas irregularidades apresentavam-se com gravidade alta, evidenciando desleixo, falta de cuidado da concessionária com suas redes de distribuição,

prejudicando tanto a segurança quanto tecnicamente as mesmas, conforme ilustram as fotos/figuras a seguir, extraídas do Relatório de Fiscalização:



Figura 8.1 – Transformador em mau estado



Figura 8.2 - Rede de Distribuição próxima de painel metálico

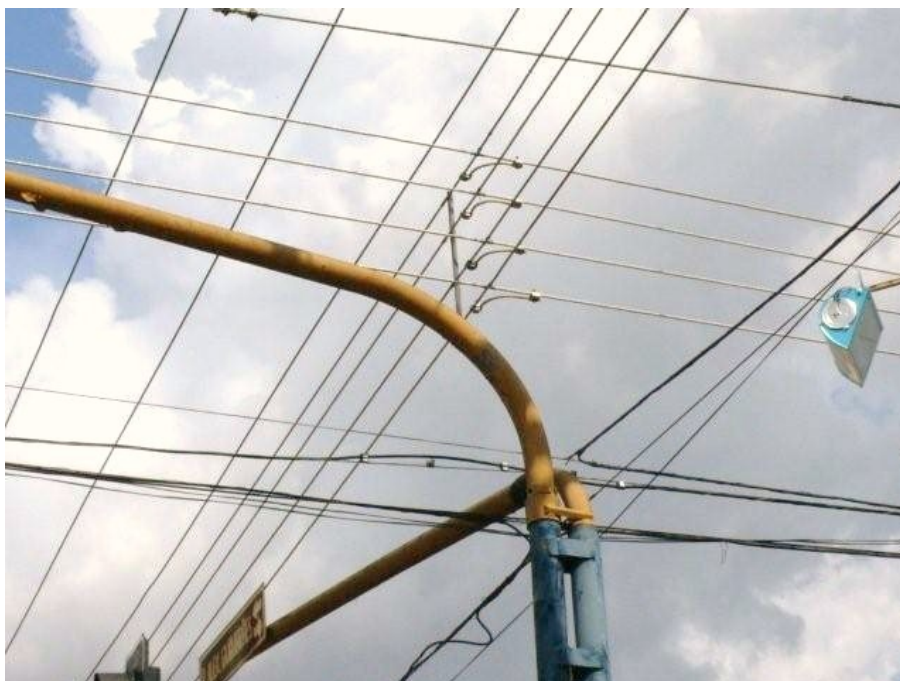


Figura 8.3 - Rede de Distribuição próxima ao braço do semáforo



Figura 8.4 - Vegetação encobrindo a Rede de Distribuição



Figura 8.5 - Rede de Baixa Tensão em contato com painel metálico



Figura 8.6 - Vegetação encobrindo estrutura



Figura 8.7 - Poste fora de prumo



Figura 8.8 – Transformador sem para-raios de proteção

Tanto na fiscalização de 2008 (1º Ciclo PDCA) quanto na de 2009 (2º Ciclo PDCA) constatou-se que a concessionária usa, indiscriminadamente, espaçadores em suas redes de distribuição na Baixa Tensão (BT), circuitos secundários de transformadores.

Este fato remete a fiscalização de 2011 efetivada na concessionária de médio porte, onde constatou-se que o uso destes espaçadores é um paliativo, visando eliminar o principal efeito do desequilíbrio de fases em um transformador: *curto circuito ocasionado pelo contato das fases (batimento) devido à sobrecarga em uma delas e, consequente, maior dilatação do condutor.*

Mas este falso benefício poderá provocar avarias nos transformadores de distribuição, por sobrecarga ocasionada pelo referido desequilíbrio; ocasionando, inclusive, interrupções do fornecimento de energia mais prolongadas no circuito atendido pelo transformador.

Nesta ênfase, no próximo Ciclo PDCA na distribuidora aqui tratada, além da verificação do cumprimento da **Determinação** do Relatório de Fiscalização do 2º Ciclo PDCA, a utilização de espaçadores nas redes de distribuição deverá ser abordada, nos moldes da fiscalização efetivada em 2011, posterior, portanto, a esta fiscalização, na concessionária de médio porte, dentro do tema técnico Carregamento de Alimentadores e Transformadores, pois, conforme anteriormente salientou-se, as fiscalizações também devem passar por um processo de melhoria contínua, evoluindo sempre, à medida que os conceitos expostos nesta dissertação são aplicados e, por via de consequência, aprimorados.

A seguir seguem fotos/figuras que evidenciam o uso de espaçadores na BT pela concessionária de pequeno porte:



Figura 8.9 – Utilização de espaçador na Baixa Tensão/Exemplo 1



Figura 8.10 – Utilização de espaçador na Baixa Tensão/Exemplo 2

8.3.2. Irregularidade em Unidade Consumidora – Tema Comercial

Foram estabelecidas as seguintes **Constatações** e **Não-Conformidades** nas fiscalizações realizadas:

a. Fiscalização no ano de 2008

Sintetizou-se, a seguir, a **Constatação** do Relatório da Fiscalização do 1º Ciclo PDCA, referente ao tema comercial: Irregularidade em Unidade Consumidora, destacando as abordagens mais emblemáticas:

- Foram examinadas as normas, procedimentos e programas específicos sobre o tema, o que permitiu concluir que estes estavam de acordo com a legislação vigente a época da fiscalização;
- Foram avaliados os critérios de planejamento da inspeção na unidade consumidora; este planejamento é baseado em diretrizes como: denúncias de irregularidades, campanhas direcionadas, históricos de consumo, informação do leitorista e/ou entregador da fatura, de técnicos da rede de distribuição e inspeções programadas;
- A emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) era efetivada de acordo com a Resolução ANEEL n.º 456/2000, vigente a época da fiscalização;
- A comparação dos números de processos instaurados de irregularidade em unidade consumidora entre os anos de 2006 e 2007 mostra um crescimento significativo de um total 6.065, em 2006, para 9.635 processos, em 2007, o que representa uma evolução de 58,86%;
- Foi selecionada uma amostra de 12 processos de irregularidade na unidade consumidora, constatando-se procedimentos não conformes (aplicação incorreta do fator de correção) em 2 destes processos.

Em um caso, a unidade consumidora apresentou, em sua medição, erro médio de -39,27%; foi utilizado para a correção do faturamento este erro médio, aplicando o fator de correção de 1,65.

No segundo caso, o medidor instalado apresentou o erro médio de -63,84%; também foi utilizado para correção do faturamento o erro médio, aplicando o fator de correção de 2,77;

- O índice de perdas não técnicas da distribuidora é muito elevado, da ordem de 24%, fato que requer da mesma maior eficiência e eficácia no seu combate, objetivando a melhoria contínua deste processo;

Nas entradas de serviço das unidades consumidoras fiscalizadas foram verificadas precárias condições da segurança comercial / qualidade da medição e ausência de ações, objetivando melhorar expressivamente estas condições;

Contribuem fortemente para o elevado índice de perdas não técnicas: o número significativo de ligações clandestinas e a quantidade expressiva de consumidores sem medição; neste particular, ressalta-se que em fevereiro/2008 esta quantidade era de 14.179 unidades consumidoras, sendo 6.044 monofásicas, 5.760 bifásicas e 2.375 trifásicas.

A **Constatação** deu causa as seguintes **Não-Conformidades**:

Não-Conformidade

Não cumprimento da alínea a do inciso IV do artigo 72 da Resolução ANEEL n.º 456, de 29 de novembro de 2000, que dispõe:

(...)

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

- a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;
- b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e
- c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

(...)

Não-Conformidade

Não atendimento ao artigo 95 da Resolução ANEEL n.º 456, de 29 de novembro de 2000, que dispõe:

(...)

Art. 95. A concessionária é responsável pela prestação de serviço adequado a todos os consumidores, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento, assim como prestando informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

...

(...)

b. Fiscalização no ano de 2009

Constatação (C.5) - Irregularidade em Unidade Consumidora

A distribuidora atendendo ao Ofício n.º. XXX/2009-SFE, atinente a Etapa P – Planejamento do 2º Ciclo PDCA, disponibilizou a equipe de fiscalização 89 (oitenta e nove) processos que foram instaurados pela empresa referentes a irregularidades em medição, sendo 29 (vinte e nove) da Unidade de Negócio Norte – UN Norte, 30 (trinta) da Unidade de Negócio Centro – UN Centro e 30 (trinta) da Unidade de Negócio Sul – UN Sul; da análise desses processos resultaram as seguintes observações:

- 1 (um) processo, da UN Centro, não foi objeto de análise, tendo em vista que o mesmo já foi analisado anteriormente pela ANEEL;
- 1 (um) processo, da UN Norte, não foi objeto de análise, pois é relativo a ligação clandestina, isto é, não pertence ao universo de consumidores cadastrados na concessionária.
- 1 (um) processo, da UN Norte, não foi objeto de análise, pois foi considerado pela concessionária, após laudo técnico de terceiros, que não se trata de irregularidade na medição;
- 10 (dez) processos, distribuídos entre as UN's, foram conduzidos, pela concessionária, à luz do Art. 36 da Resolução ANEEL 456/2000 (vigente a época da fiscalização) e não será objeto de análise nesta constatação, esses processos estão relacionados a seguir:

Tabela 8.1 – Processos Conduzidos a Luz do Art. 36 da Res. 456/2000

0808/2009	4501/2009	4811/2009	0139/2009	3715/2009
3771/2009	3908/2009	1059/2009	1066/2009	2308/2009

- 1 (um) processo foi considerado, pela concessionária, como situação enquadrada no Art. 71 da Resolução ANEEL 456/2000 e não será objeto de análise na **Constatação**.

Dessa forma serão objeto de análise, na **Constatação**, 75 (setenta e cinco) casos de irregularidades, distribuídos entre as Unidades de Negócio.

Constatação (C.6) - Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos de irregularidade na medição, pode-se constatar que em 15 (quinze) casos houve aplicação da alínea “a”, inciso IV, art. 72, da Resolução ANEEL 456/2000, em desacordo com a Súmula ANEEL nº. 002/2007, aprovada pela Portaria nº. 580/2007, que estabelece a utilização da referida alínea somente no caso em que “as partes, peças e dispositivos do medidor estejam com suas características físicas totalmente preservadas”, isto é, o medidor não deve apresentar sinais que indicam a possibilidade de acesso aos componentes internos através de intervenção humana.

Segue abaixo a relação das 15 (quinze) Unidades Consumidoras, cujos processos de irregularidade foram analisados para a presente constatação:

**Tabela 8.2 – Processos Conduzidos Incorretamente, Conforme a Alínea “a”,
Inciso IV do Art. 72 da Res. 456/2000**

22404-9	10585-6	112116-2	109327-4
526209-7	109355-0	153482-3	173943-3
559090-6	159472-9	146800-6	260873-1
120-1	254447-4	557797-7	

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo o disposto na alínea “a”, do inciso IV, do artigo 72, da Resolução ANEEL nº. 456/2000 complementada pela

Súmula ANEEL nº 002/2007, aprovada pela Portaria nº. 580/2007, que estabelecem:

(...)

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

...

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

...

a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;

...

(...)

(...)

Súmula ANEEL nº 002/2007

Art. 1º Aprovar a criação da Súmula ANEEL nº. 002, que trata da utilização adequada do art.72, inciso IV, alínea ‘a’ da Resolução nº. 456/2000, referente à cobrança de diferença de consumo decorrente de irregularidade na medição, nos seguintes termos:

“A aplicação correta do art. 72, inciso IV, alínea ‘a’ da Resolução nº. 456/2000, exige que as partes, peças e dispositivos do medidor estejam com suas características físicas totalmente preservadas”.

(...)

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos de irregularidade na medição, pode-se constatar que em 08 (oito) casos foi utilizada indevidamente a alínea “c”, em detrimento da aplicação da alínea “b”, inciso IV, artigo 72 da Resolução ANEEL nº. 456/2000.

Segue abaixo a relação das 08 (oito) Unidades Consumidoras, onde foi verificada essa situação:

Tabela 8.3 – Processos Enquadrados Incorretamente na Alínea “c” em detrimento da Alínea “b”, Inciso IV do Art. 72 da Res. 456/2000

523632-0	1067961-8	157340-3	1108778-1
526497-9	107604-3	59771-6	95820-4

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no inciso IV, do artigo 72, da Resolução ANEEL nº. 456/2000, que estabelece:

(...)

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

...

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

...

b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e

c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

(...)

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos de irregularidade na medição, pode-se constatar que em 16 (dezesesseis) casos analisados, que a concessionária utilizou a alínea “c”, inciso IV, artigo 72, da Resolução ANEEL 456/2000, mediante critério de cálculo que não teve como base os fatores de carga e demanda das unidades consumidoras, consoante preconizado na legislação mencionada.

Segue abaixo a relação das Unidades Consumidoras, onde essa situação foi encontrada:

**Tabela 8.4 – Processos Enquadrados Incorretamente na Alínea “c”,
Inciso IV do Art. 72 da Res. 456/2000**

1067961-8	34943-7	1108778-1	49435-6
26800-3	18097-1	107604-3	117974-8
523632-0	157340-3	156386-6	45736-1
59771-6	52992-3	155608-8	526497-9

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no inciso IV, do artigo 72, da Resolução ANEEL nº. 456/2000, que estabelece:

(...)

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

...

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

...

c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

(...)

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos de irregularidade na medição, pode-se constatar ainda que:

- Em 01 (um) processo de irregularidade, a concessionária utilizou o critério da alínea “b”, do inciso IV, do art. 72, da Resolução ANEEL 456/2000, para recuperar consumo, porém, em vez de utilizar o maior consumo dos últimos 12 (doze) meses anteriores ao início da irregularidade, empregou o maior consumo ocorrido dentro do período de recuperação de consumo;
- Em 01 (um) processo de irregularidade, a concessionária utilizou critério diferente dos preconizados no inciso IV, do art. 72, da Resolução ANEEL 456/2000, para recuperar consumo, utilizando, para esse fim, a média dos três consumos ocorridos anteriormente ao início da irregularidade;
- Em 01 (um) processo de irregularidade, a distribuidora utilizou critério da alínea “b”, do inciso IV, do art. 72, da Resolução 456/2000, com base em histórico de consumo referente a outro titular e tendo como início do período de recuperação do consumo a inclusão de dois ciclos pertencentes ao histórico do titular anterior;

- Em 01 (um) processo de irregularidade, a concessionária, em detrimento da aplicação dos critérios previstos no inciso IV, do artigo 72, da Resolução ANEEL nº 456/2000, procedeu à revisão do faturamento com base no primeiro ciclo de faturamento posterior à instalação do novo equipamento de medição.

Desta forma, constatou-se que em 04 processos a concessionária adotou, na apuração das diferenças a recuperar, critérios diferentes daqueles previstos no artigo 72, da Resolução ANEEL nº 456/2000.

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no inciso IV, do artigo 72, da Resolução ANEEL nº. 456/2000, que estabelece:

(...)

Art. 72. Constatada a ocorrência de qualquer procedimento irregular cuja responsabilidade não lhe seja atribuível e que tenha provocado faturamento inferior ao correto, ou no caso de não ter havido qualquer faturamento, a concessionária adotará as seguintes providências:

...

IV - proceder a revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados por meio de um dos critérios descritos nas alíneas abaixo, sem prejuízo do disposto nos arts. 73, 74 e 90:

- a) aplicação do fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição causado pelo emprego dos procedimentos irregulares apurados;
- b) na impossibilidade do emprego do critério anterior, identificação do maior valor de consumo de energia elétrica e/ou demanda de potência ativas e reativas excedentes, ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição normal imediatamente anteriores ao início da irregularidade; e
- c) no caso de inviabilidade de utilização de ambos os critérios, determinação dos consumos de energia elétrica e/ou das demandas de potência ativas e reativas excedentes por meio de estimativa, com base na carga instalada no momento da constatação da irregularidade, aplicando fatores de carga e de demanda obtidos a partir de outras unidades consumidoras com atividades similares.

(...)

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Da análise de um total de 75 (setenta e cinco) processos de irregularidade na medição, constatou-se que a concessionária cobra valor superior ao permitido

na legislação pelo custo administrativo adicional nos casos de revisão do faturamento motivada por ocorrência do artigo 72 da Resolução 456/2000.

Não-Conformidade

A concessionária não está cumprindo o disposto no artigo 73, da Resolução ANEEL nº 456/2000, que estabelece:

(...)

Art. 73. Nos casos de revisão do faturamento, motivada por uma das hipóteses previstas no artigo anterior, a concessionária poderá cobrar o custo administrativo adicional correspondente a, no máximo, 30 % (trinta por cento) do valor líquido da fatura relativa à diferença entre os valores apurados e os efetivamente faturados.

(...)

Determinação

A concessionária deverá revisar o valor apurado, nos últimos 24 meses, a título de custo administrativo adicional de todos os casos enquadrados na revisão do faturamento por procedimento irregular nas unidades consumidoras e deverá proceder à devolução aos consumidores dos valores cobrados a maior, encaminhando comprovação das providências adotadas para a SFE/ANEEL.

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos analisados foi constatado que em 05 (cinco) casos, embora tenha sido adotado o critério previsto na alínea “b”, não é possível estabelecer de forma clara o início da irregularidade, analisando o histórico de consumo não se observa mudança significativa no perfil de consumo da unidade consumidora para o mês considerado como referência para o início da irregularidade.

Segue abaixo a relação das 05 (cinco) Unidades Consumidoras, onde a situação acima descrita foi verificada:

**Tabela 8.5 – Processos Relativos ao Parágrafo 2º do
Art. 75 da Res. 456/2000**

116230-6	18097-1	10585-6
107604-3	206382-4	

Não-Conformidade

Não cumprimento do disposto no parágrafo 2º, do artigo 75, da Resolução ANEEL nº. 456/2000, que estabelece:

(...)

§ 2º No caso de procedimentos irregulares, não sendo possível a concessionária a identificação do período de duração e, conseqüentemente, a apuração das diferenças não faturadas, caberá a mesma solicitar à autoridade competente a determinação da materialidade e da autoria da irregularidade, nos termos da legislação aplicável.

(...)

Constatação – Irregularidade em Unidade Consumidora

Dos 75 (setenta e cinco) processos analisados foi constatado que em 30 (trinta) casos, não foram enviadas cartas aos consumidores com memória de cálculo e demais informações.

Segue abaixo a relação das Unidades Consumidoras, cujos processos de irregularidade apresentaram a presente constatação:

Tabela 8.6 – Processos que não foi obedeceram o Art. 78 da Res. 456/2000

1067961-8	34943-7	1108778-1	49435-6
26800-3	10585-6	81956-5	451298-7
178558-3	173943-3	537-1	559090-6
260768-9	211929-3	155089-6	36805-9
45736-1	315837-3	15095-9	56215-7
32701-8	206382-4	206153-8	200189-6
203987-7	566850-6	154307-5	148239-4
155608-8	1041493-2		

Não-Conformidade (N.10)

A concessionária não está cumprindo o disposto no artigo 78, da Resolução ANEEL nº. 456/2000, que estabelece:

(...)

Art. 78. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, a concessionária deverá informar ao consumidor, por escrito, quanto:

I - a irregularidade constatada;

II - a memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de energia elétrica e/ou de demandas de potência ativas e reativas excedentes, inclusive os

fatores de carga e de demanda típicos quando aplicáveis os critérios referidos no § 2º, art. 71, e na alínea “c”, inciso IV, art. 72;

III - os elementos de apuração da irregularidade;

IV - os critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - o direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - a tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o consumidor poderá apresentar recurso junto a concessionária, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

(...)

No 1º Ciclo PDCA, fiscalização de 2008, constatou-se que o índice de perdas não técnicas da distribuidora era muito elevado, da ordem de 24%, fato que requer da mesma maior eficiência e eficácia no seu combate, objetivando a melhoria contínua deste processo.

Este elevado índice era função, principalmente, do elevado número de irregularidades em unidades consumidoras, incluindo aquelas sem medição, bem como de ligações clandestinas.

Em razão desta distribuidora estatal, de controle federal, não haver sido fiscalizada nos cinco anos anteriores ao 1º Ciclo PDCA aliada à desorganização da mesma, evidenciada na fiscalização, não permitiram o aprofundamento da análise dos processos de irregularidades em unidades consumidoras, em função da falta de informações fornecidas pela empresa.

Porém o 1º Ciclo PDCA propiciou avaliar e diagnosticar que o tema irregularidade em unidade consumidora era crítico no âmbito da gestão comercial da concessionária.

Por esta razão, no 2º Ciclo PDCA, fiscalização de 2009, o tema irregularidade em unidade consumidora foi aprofundado, pois a concessionária se organizou melhor, tendo em conta que foi avisada, na fiscalização de 2008, que nas próximas fiscalizações não seria tolerada nenhuma desorganização/ausência de informações.

O aprofundamento do tema permitiu constatar um elevado número de **Não-Conformidades**, que motivaram punições a distribuidora, bem como a **Determinação** estabelecida, o que confirma que a distribuidora apresenta erros graves em seus processos de irregularidades em unidade consumidora.

Face ao exposto, de uma maneira geral, tendo como exemplo este caso significativo, a distribuidora, para a efetiva melhoria contínua de seus processos comerciais, deverá ser submetida a novos Ciclos PDCA, devidamente planejados.

CAPÍTULO 9

CONCLUSÕES

A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, instituiu a AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, atribuindo a ela as atividades fim de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as Políticas e Diretrizes do Governo Federal. É, portanto, a fiscalização, atividade fim da ANEEL.

Especificamente, a fiscalização da distribuição de energia elétrica, que é um monopólio natural, deve ter como meta o caráter educativo e a melhoria contínua dos procedimentos tanto técnicos quanto comerciais das distribuidoras, tendo como premissas o investimento prudente e o serviço adequado, buscando a qualidade e, conseqüentemente, induzir a distribuidora a adotar as melhores práticas, convergindo para os conceitos do benchmarking.

Entende-se, portanto, que as fiscalizações nas distribuidoras de energia elétrica somente terão sucesso se promoverem efetivas melhorias, de maneira permanente, nos processos das mesmas, diminuindo ou, idealmente, eliminando os procedimentos irregulares.

O caráter educativo se inicia nas **Constatações, Recomendações, Não-Conformidades e Determinações** apontadas nos Relatórios de Fiscalização bem como nas possíveis punições oriundas das **Não-Conformidades** estabelecidas, fundamentadas na Resolução ANEEL n.º 063, de 12 de maio de 2004, e na dosimetria da penalidade, porém somente se consolida quando os procedimentos da distribuidora obedecerem aos regulamentos aplicáveis, sanando as irregularidades.

Nesta dissertação, foram apresentadas fiscalizações efetivadas, em três concessionárias de diferente porte, onde utilizou-se a ferramenta de gestão da qualidade Ciclo PDCA, cuja aplicação foca na melhoria contínua dos processos organizacionais.

Os resultados dos Ciclos PDCA nas três concessionárias tratadas nesta dissertação nos permitem fazer as seguintes considerações:

- Repetiu-se o Ciclo PDCA uma vez, em cada concessionária, com intervalo aproximado de um ano da primeira ação para a segunda, sendo que as melhorias foram notórias nas concessionárias de grande e médio porte, ao passo que a concessionária de pequeno porte não teve o mesmo comportamento, o que pode ser

atribuído a desorganização desta empresa. Porém, no 2º Ciclo PDCA, fiscalização de 2009, a distribuidora se estruturou melhor, apresentando todas as informações solicitadas pela equipe de fiscalização;

- Especificamente, o tema comercial: ressarcimento de danos, na distribuidora de grande porte, teve um 3º Ciclo PDCA. A repetição do Ciclo PDCA pela terceira vez para o Tema Comercial – Ressarcimento de Danos evidencia a efetividade dessa ferramenta de gestão da qualidade, pois, conforme informado pela Superintendência de Mediação Administrativa Setorial – SMA da ANEEL, o número de reclamações de consumidores, relativas a esse tema, foi reduzido fortemente, após os 3 (três) Ciclos PDCA;
- Tanto a concessionária de grande porte quanto a concessionária de médio porte apresentaram proatividade de um Ciclo PDCA para o outro, sanando diversas irregularidades, que motivaram **Não-Conformidades** e cumpriram ou estavam cumprindo, em sua maioria, **Determinações** estabelecidas.
- Quanto à concessionária de pequeno porte, não podemos afirmar que agiu com proatividade, pois, no 2º Ciclo PDCA, novas irregularidades, além das constatadas no 1º Ciclo PDCA, foram evidenciadas, motivando novas **Não-Conformidades** e **Determinações**, tanto para os temas comerciais quanto para os temas técnicos. Neste particular, cabe destacar que o alto índice de perdas, tanto técnicas como não técnicas, permanece, se configurando como uma anomalia crônica desta distribuidora de pequeno porte;
- O tema técnico: qualidade do produto, especificamente manutenção de linhas e redes de distribuição e utilização de espaçadores na BT das redes de distribuição, deve ser focado meticulosamente nas futuras fiscalizações nas três concessionárias, em consequência dos resultados obtidos nos Ciclos PDCA realizados nas mesmas;
- Os temas comerciais: ressarcimento de danos e irregularidade em unidade consumidora devem ser focados meticulosamente nos futuros Ciclos PDCA nas três distribuidoras, face os resultados obtidos nas fiscalizações efetivadas;
- As fiscalizações aqui expostas devem ser o norte para ações semelhantes em concessionárias semelhantes a cada uma das distribuidoras aqui tratadas, no que diz respeito às etapas do Ciclo PDCA: P – *plan*: planejar, D – *do*: fazer, executar, C – *check*: verificar, controlar e A – *act*: agir, atuar corretivamente, pois, certamente,

estas três concessionárias fiscalizadas dentro dos critérios propostos nesta dissertação, representam o universo das concessionárias de distribuição brasileiras;

- Para as três concessionárias, após o 2º Ciclo PDCA, permaneceram **Não-Conformidades** a serem sanadas e **Determinações** em cumprimento, portanto, de acordo com os critérios desta dissertação, o Ciclo PDCA deve continuar girando, em intervalos anuais, na busca da melhoria contínua, objetivando a diminuição ou, idealmente, a eliminação das irregularidades;
- Especificamente, o tema técnico: Carregamento de Alimentadores e Transformadores – Utilização de espaçadores nas redes de distribuição, tratado tanto no primeiro quanto no segundo Ciclo PDCA da concessionária de médio porte, e exposto, nesta dissertação, como caso significativo, evidencia, de maneira relevante, as premissas fundamentais da regulação e da fiscalização, ou seja, o serviço adequado e o investimento prudente.

Em suma, o que se procurou apresentar nesta dissertação é que as fiscalizações técnicas e comerciais não devem ser tratadas isoladamente, mas sim como parte de um processo continuado, cuja meta é, dentro do caráter educativo, a redução ou, idealmente, a eliminação de procedimentos irregulares das distribuidoras, com ênfase no investimento prudente e no serviço adequado, induzindo as melhores práticas, convergindo, nesta ótica, para os conceitos do benchmarking.

Entende-se e confirma-se que a melhoria contínua almejada nas distribuidoras pelas fiscalizações da distribuição energia elétrica, que é um monopólio natural, com o uso da ferramenta moderna e eficaz de gestão da qualidade, o Ciclo PDCA, tende a reduzir ou, idealmente, eliminar distorções presentes na área comercial como, por exemplo: cobranças indevidas, faturamentos incorretos, religações fora do prazo, irregularidades em unidades consumidoras e critérios incorretos quanto a ressarcimento de danos elétricos a consumidores, entre outras, bem como trazer, na área técnica, maior confiabilidade ao sistema elétrico de distribuição, fruto da fiscalização efetiva das subestações e das redes e linhas de distribuição bem como melhorando os níveis de continuidade e de tensão.

Entende-se, também, que as punições, advindas dos autos de infração, são consequências das **Não-Conformidades** constatadas e devem sinalizar efetivamente que a distribuidora fiscalizada deve eliminar seus procedimentos irregulares; nesta ênfase, as dosimetrias aplicadas, nestas punições, devem obedecer e considerar esta premissa.

Finalizando, ressalta-se que as fiscalizações continuadas permitem a equipe de fiscalização, de um Ciclo PDCA para o outro, o conhecimento cada vez mais aprimorado da distribuidora e, por via de consequência, a avaliação precisa das providências adotadas pela mesma nas correções das **Não-Conformidades** bem como as identificações dos temas, tanto técnicos quanto comerciais, que devem motivar fiscalizações mais minuciosas.

O intervalo anual proposto, entre os ciclos, é suficiente para que as providências da concessionária relativas às **Não-Conformidades** e **Determinações** constantes no relatório da fiscalização anterior se materializem.

REFERÊNCIAS

- [1] Contratos de Concessão números 002, 003, 004 e 005 (concessionária de grande porte), todos de 10 de julho de 1997, disponíveis em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [2] Contrato de Concessão nº. 001 (concessionária de médio porte), de 17 de julho de 1995, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [3] Contrato de Concessão nº. 005 (concessionária de pequeno porte), de 12 de fevereiro de 2001, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [4] C. Werkema, Métodos PDCA e DMAIC e suas Ferramentas Analíticas – Ed. Elsevier – Campus – SP, 2012.
- [5] Decreto n.º 41.019 (regulamentação do Código de Águas), de 26 de fevereiro de 1957, disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>.
- [6] Eletrobrás Comitê de Distribuição (CODI) – Controle de Tensão de Sistemas de Distribuição – Ed. Campus – RJ, 1985.
- [7] E. M. Goldratt, J. Cox, A Meta – Um Processo de Melhoria Contínua – Ed. Nobel – SP, 2ª Edição, 2014.
- [8] Faria, C., William Edward Deming (biografia), disponível em: <http://www.infoescola.com/biografias/william-edward-deming/>, 2014.
- [9] G. J. Balm, Benchmarking – Um guia para o profissional tornar-se – e continuar sendo – o melhor dos melhores – Ed. Qualitymark – SP, 1995.
- [10] Imai, Masaaki, The Key to Japan's Competitive Success, Random House – New York – 1986.
- [11] K. H. J. Leibfried; C. J. McNair, CMA, Benchmarking – Uma Ferramenta para a Melhoria Contínua – Ed. Campus – SP, 1994.
- [12] Lei nº 10.848 (Novo Modelo do Setor Elétrico), de 15 de março de 2004, disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>.
- [13] Lei nº 10.406 (Código Civil), de 10 de janeiro de 2002, disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>.
- [14] Lei nº 9.427 (criação da ANEEL), de 26 de dezembro de 1996, disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>.
- [15] Lei nº 9.648, de 27 de maio de 1998, disponível em <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao>>.
- [16] M. Brassard, Qualidade Ferramentas para uma Melhoria Contínua - Ed. Qualitymark – SP, 1997.

- [17] Oribe, C. Y., PDCA: origem, conceitos e variantes dessa ideia de 70 anos, disponível em <<http://www.qualypro.com.br/artigos/pdca-origem-conceitos-e-variantes-dessa-ideia-de-70-anos>>, 2009.
- [18] Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, 9 módulos aprovados pelas respectivas resoluções da ANEEL, disponíveis em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [19] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.004793/2008-97, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de grande porte 2008, disponível acervo ANEEL.
- [20] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.004782/2009-98, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Fiscalização distribuidora de grande porte 2009, disponível acervo ANEEL.
- [21] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.005272/2011-52, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de grande porte 2011, disponível acervo ANEEL.
- [22] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.003040/2010-89, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de médio porte 2010, disponível acervo ANEEL.
- [23] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.004923/2011-97, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de médio porte 2011, disponível acervo ANEEL.
- [24] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.004316/2008-21, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de pequeno porte 2008, disponível acervo ANEEL.
- [25] Processo Administrativo Punitivo nº. 48500.006619/2009-60, Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, Fiscalização distribuidora de pequeno porte 2009, disponível acervo ANEEL.
- [26] Resolução Normativa ANEEL nº 456, de 29 de novembro de 2000, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [27] Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09 de setembro de 2010, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.
- [28] Resolução Normativa ANEEL nº 061, de 29 de abril de 2004, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.

[29] Resolução Normativa ANEEL nº 063, de 12 de maio de 2004, disponível em <<http://www.aneel.gov.br/>>.

[30] S. Aguiar, Integração das Ferramentas da Qualidade ao PDCA e ao Programa Seis Sigmas, Ed. IDG – SP, 2002.

ANEXO 01

DOCUMENTAÇÃO PRÉVIA SOLICITADA À CONCESSIONÁRIA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA-COMERCIAL

I. DADOS GERAIS

1. Organograma atualizado da concessionária;
2. Diagrama elétrico-geográfico atualizado de todo o sistema elétrico da área de concessão, indicando todas as subestações, as linhas de Alta Tensão que as interligam bem como os pontos de suprimento de energia elétrica.

II. ÁREA DE COMERCIALIZAÇÃO

RECURSOS HUMANOS

1. Relação do quantitativo atualizado de colaboradores por vínculo, conforme modelo constante da **Tabela A.1**;

MERCADO DE ENERGIA

2. Boletim de mercado, referente aos 12 (doze) meses anteriores ao mês da ação fiscalizatória, estratificado mensalmente, contendo o consumo medido/faturado por classe, e o número de consumidores por classe, conforme modelo constante das **Tabelas A.2 e A.3**;

FATURAMENTO E ARRECADAÇÃO

3. Cópias de faturas de unidades consumidoras, sendo 10 (dez) cópias (frente e verso), de cada classe/subclasse, dos Grupos A e B, referentes aos 3 (três) ciclos de faturamento anteriores a ação fiscalizatória;
4. Demonstrativo do saldo da conta nº. 211.71.1, referente aos 3 (três) meses anteriores a ação fiscalizatória, constante do plano de contas do serviço público de energia elétrica, com destaque para os valores relativos à devolução dos pagamentos em duplicidade efetuados por consumidores (efetivados/pendentes);
5. Relação, referente aos 12 (doze) meses anteriores ao mês da ação fiscalizatória, estratificada mensalmente, contendo o número de faturas emitidas e o montante (em R\$) faturado, separando os consumidores faturados em Baixa, em Média e em Alta Tensão, conforme modelo constante da **Tabela A.4**;
6. Relação, referente aos 12 (doze) meses anteriores ao mês da ação fiscalizatória, estratificada mensalmente, contendo o número de faturas arrecadadas e o montante

(em R\$) arrecadado, separando os consumidores faturados em Baixa, em Média e em Alta Tensão, conforme modelo constante da **Tabela A.5**;

7. Relação atualizada (último ciclo de faturamento), estratificada por município, contendo o número de faturas emitidas e o montante (em R\$) faturado, bem como o número de faturas arrecadadas e o montante (em R\$) arrecadado, conforme modelo constante da **Tabela A.6**.

ATENDIMENTO A CONSUMIDORES

8. Relação atualizada, estratificada por regional, por município e por localidade, das agências e/ou postos de atendimento a consumidores e/ou de arrecadação em funcionamento, tanto os próprios como os terceirizados, conforme modelo constante da **Tabela A.7**. Caso a concessionária não adote subdivisão por regional e/ou localidade, desconsiderar na confecção da tabela. Ainda, caso adote outra(s) subdivisão(ões) inseri-la(s) na confecção da tabela;
9. Relação atualizada (último ciclo de faturamento), estratificada por regional e por município, contendo a quantidade de consumidores atendidos naquele município, as localidades abrangidas pelo mesmo, a quantidade de consumidores atendidos por localidade, e a agência responsável pelo atendimento dos consumidores de cada localidade, conforme modelo constante da **Tabela A.8**. Caso a concessionária não adote subdivisão por regional e/ou localidade, desconsiderar na confecção da tabela. Ainda, caso adote outra(s) subdivisão(ões) inseri-la(s) na confecção da tabela;
10. Relação atualizada, estratificada por agência em funcionamento, indicando o quantitativo de colaboradores de cada uma, destacando a função desempenhada, a infraestrutura / material (veículos, equipamentos, sistemas de informação e comercial, etc.), a existência de almoxarifado, e a quantidade de consumidores atendidos por cada uma, conforme modelo constante da **Tabela A.9**;
11. Relatório(s) abordando a estrutura atual da(s) Central (is) de Teleatendimento, destacando o número de atendentes e gerentes, os turnos de trabalho, os equipamentos disponíveis, etc.

ATENDIMENTO A PEDIDO DE LIGAÇÃO

12. Relação de todas as ligações novas efetuadas no período de 6 (seis) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificadas mensalmente, por município e por unidade de consumo – UC, indicando, ainda, para cada uma, a data e o horário da abertura do pedido, bem como a data e o horário de fechamento da Ordem de Serviço;

13. Relação de todas as religações efetuadas no período de 6 (seis) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificadas mensalmente, por município e por unidade consumidora – UC, indicando, ainda, para cada uma, a data e o horário da abertura do pedido, bem como a data e o horário de fechamento da Ordem de Serviço;
14. Relação de todas as religações de urgência efetuadas no período de 6 (seis) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificadas mensalmente, por município e por UC, indicando, ainda, para cada uma, a data e o horário da abertura do pedido, bem como a data e o horário de fechamento da Ordem de Serviço;
15. Relação de todas as suspensões de fornecimento efetuadas no período de 6 (seis) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificadas mensalmente, por município e por UC, indicando, ainda, para cada uma, a data e o horário da abertura do pedido, bem como a data e o horário de fechamento da Ordem de Serviço;
16. Relação de todas as ligações provisórias solicitadas no período de 6 (seis) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificadas mensalmente por município, indicando, para cada uma, a data e o horário da abertura do pedido, a data e o horário de fechamento da Ordem de Serviço de ligação, e a data e horário da Ordem de Serviço de retirada do ramal de ligação.

MEDIÇÃO

17. Quantitativo de consumidores, estratificado por classe/subclasse, de cada classe/subclasse, dos Grupos A e B, e por localidade, com medição instalada, faturados no último ciclo de faturamento;
18. Quantitativo de consumidores, estratificado por classe/subclasse, de cada classe/subclasse, dos Grupos A e B, e por localidade, sem medição instalada, faturados no último ciclo de faturamento.

IRREGULARIDADES NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

19. Relação contendo todos os processos de irregularidade no fornecimento (fraude/desvio de energia) em unidades consumidoras, contendo nome do consumidor e identificação da unidade, instaurados nos 12 (doze) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificados mensalmente e por localidade;
20. Relatório atualizado contemplando informações e/ou resultados de estudos e pesquisas por parte da concessionária quanto às ligações clandestinas realizadas em áreas invadidas, bem como as ações implementadas para combate de tal prática.

III. ÁREA DE QUALIDADE DO FORNECIMENTO

DADOS GERAIS

1. Cópias dos diagramas unifilares (de operação) atualizados de todas as subestações que compõem o sistema elétrico da concessionária.

MERCADO DE ENERGIA E DEMANDA

2. Relatório do mercado de energia elétrica e demanda, realizado no ano anterior ao da ação fiscalizatória, e a previsão para os 3 (três) anos subsequentes a partir do ano da fiscalização, da concessionária – global e por subestação, bem como as respectivas taxas de crescimento.

RESSARCIMENTO POR DANOS A ELÉTRICO-ELETRÔNICOS

3. Relação contendo todos os processos para ressarcimento por danos elétricos e/ou eletrônicos aos consumidores, instaurados no período de 12 (meses) meses anteriores a ação fiscalizatória, estratificados mensalmente, por regional, por município e por localidade, indicando, ainda, os valores envolvidos e a situação de cada um (deferimento, em análise, etc.). Caso a concessionária não adote subdivisão por regional e/ou localidade, desconsiderar na confecção da relação. Ainda, caso adote outra(s) subdivisão(ões) inseri-la(s) na confecção da relação.

OBRAS / INVESTIMENTOS DA DISTRIBUIÇÃO

4. Programa de Obras e Investimentos da Distribuição, previsto e realizado, por obra, para o ano anterior ao ano da fiscalização, indicando a justificativa da obra, características técnicas e o(s) conjunto(s) beneficiado(s). As obras deverão ser agrupadas por sua natureza (ampliação, melhoria e reforma), e por nível de tensão, destacando os alimentadores, conforme modelos constantes das **Tabelas A.10 e A.11**. As mesmas deverão ser apresentadas separadamente para as obras previstas e para as obras realizadas;
5. Programa de Obras e Investimentos da Distribuição previstos, por obra, para o ano posterior ao ano da fiscalização, indicando a justificativa da obra, características técnicas e os conjuntos a serem beneficiados. As obras deverão ser agrupadas por sua natureza (ampliação, melhoria e reforma), e por nível de tensão, destacando os alimentadores, conforme modelo constante da **Tabela A.12**;
6. Programa indicativo da previsão de Obras e Investimentos da Distribuição para os 2 (anos) subsequentes ao ano da ação fiscalizatória;

7. Especificar plano de atualização tecnológica e substituição de redes, cujo desempenho esteja comprometendo a operação adequada do sistema de distribuição.

OPERAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO

8. Relatório apresentando a estrutura dos Centros de Operação da Distribuição – COD's, indicando as tecnologias de operação e comunicação dos mesmos;
9. Cópias do Relatório Mensal de Operação da Distribuição, por COD, atualizado;
10. Relação de alimentadores primários, por regional, indicando tensão, extensão em km, capacidade máxima admissível, carregamento máximo em (%) verificado no ano anterior ao da ação fiscalizatória, queda de tensão máxima em (%) e condições técnicas operativas, conforme modelo constante da **Tabela A.13**;
11. Relação dos principais pontos críticos com relação à regulação de tensão em subestações, carregamento dos transformadores, carregamento de linhas de distribuição (alta e média tensão), por região elétrica, referente aos níveis de tensão iguais e inferiores a 138 kV (tensões de distribuição);
12. Conjunto dos registros das medições de tensão, conforme disposto no artigo 9º da Resolução nº. 505, de 26 de novembro de 2001 (vigente a época da fiscalização), realizadas a partir de janeiro do ano anterior ao da fiscalização, inclusive com o cálculo dos indicadores individuais DRP e DRC (Duração Relativa da Transgressão de Tensão Precária / Crítica);
13. Conjunto dos registros das medições de tensão amostrais referentes ao ano anterior e ao ano da fiscalização, conforme disposto nos regulamentos da ANEEL / artigo 13 da Resolução nº 505/2001;
14. Documento apresentando a sistemática adotada, e cópia dos modelos de avisos de interrupção programada para as diversas classes de consumidores;
15. Tabela e/ou gráfico apresentando o controle da taxa de falha de transformadores de distribuição para o ano anterior e para o ano da fiscalização.

MANUTENÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO

16. Programa de Manutenção, previsto e executado, nos 2 (dois) anos anteriores a ação fiscalizatória, por atividade, indicando os percentuais de realização de cada uma;
17. Programa de Manutenção previsto bem como o já executado no ano da fiscalização, estratificado por atividade;
18. Relatório descritivo contendo as principais dificuldades para o cumprimento do Programa de Manutenção do ano anterior ao da fiscalização;

19. Documento descrevendo, sucintamente, os processos de manutenção utilizados pela concessionária, incluindo as periodicidades empregadas, para a distribuição em alta, média e baixa tensão.

Tabela A.1 – Quantitativo de Colaboradores

QUANTITATIVO DE COLABORADORES POR VÍNCULO	
Efetivos	XX
Terceirizados	XX
TOTAL	XX

Tabela A.2 – Consumo Medido/Faturado por Classe

CONSUMO (kWh)						
CLASSES	MÊS I	MÊS II	MÊS III	MÊS IV	MÊS V	MÊS VI
Residencial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Industrial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Comercial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Rural	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Poder Público	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Iluminação Pública	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Serviço Público	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Consumo Próprio	XX	XX	XX	XX	XX	XX
XXX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
TOTAL	XX	XX	XX	XX	XX	XX

Tabela A.3 – Número de Consumidores por Classe

NÚMERO DE CONSUMIDORES						
CLASSES	MÊS I	MÊS II	MÊS III	MÊS IV	MÊS V	MÊS VI
Residencial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Industrial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Comercial	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Rural	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Poder Público	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Iluminação Pública	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Serviço Público	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Consumo Próprio	XX	XX	XX	XX	XX	XX
XXX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
TOTAL	XX	XX	XX	XX	XX	XX

Tabela A.4 – Faturas Emitidas/Montante Faturado

MÊS	FATURAS EMITIDAS				MONTANTE FATURADO (R\$)			
	AT (xx kV)	MT (13,8 kV)	BT	TOTAL	AT (xx kV)	MT (13,8 kV)	BT	TOTAL
Mês I	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX
Mês II	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX
Mês III	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX

Tabela A.5 – Faturas Arrecadadas/Montante Arrecadado

MÊS	FATURAS ARRECADADAS				MONTANTE ARRECADADO (R\$)			
	AT (xx kV)	MT (13,8 kV)	BT	TOTAL	AT (xx kV)	MT (13,8 kV)	BT	TOTAL
Mês I	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX
Mês II	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX
Mês III	XX	XX	XX	XX	XX	XX	R\$ XX	R\$ XX

Tabela A.6 – Faturamento/Arrecadação

MUNICÍPIO	FATURAMENTO		ARRECAÇÃO	
	FATURAS	MONTANTE (R\$)	FATURAS	MONTANTE (R\$)
XXX	XX	XX	XX	XX
XXX	XX	XX	XX	XX
XXX	XX	XX	XX	XX
TOTAL	XX	XX	XX	XX

Tabela A.7 – Atendimento ao Consumidor/Município

REGIONAL I		
MUNICÍPIO	LOCALIDADES	AGÊNCIA
		POSTO DE ATENDIMENTO POSTO DE ARRECADAÇÃO
Município 1	Localidade 11	Agência A
Município 2	Localidade 21	Agência B
		Posto de atendimento X
	Localidade 22	Posto de atendimento Y
	Localidade 32	Agência C
	Localidade 33	
	Localidade 34	Posto de atendimento Z
	Localidade 36	Posto de atendimento K

Tabela A.8 – Município/Quantitativo de Consumidores

MUNICÍPIO	QUANTITATIVO CONSUMIDORES ATENDIDOS (por município)	LOCALIDADES	QUANTITATIVO CONSUMIDORES ATENDIDOS (por localidade)	AGÊNCIA
Município 1	XX	Localidade 11	XX	Agência A
Município 2	XX	Localidade 21	XX	Agência B
		Localidade 22	XX	
Município 3	XX	Localidade 31	XX	Agência C
		Localidade 32	XX	
		Localidade 33	XX	
		Localidade 34	XX	
		Localidade 35	XX	
		Localidade 36	XX	

Tabela A.9 – Estatística de Atendimento Físico por Agência

AGÊNCIA	QUANTITATIVO PESSOAL	QUANTITATIVO INFRA-ESTRUTURA MATERIAL		CONSUMIDORES ATENDIDOS
Agência A	X	Material 1	1	XX
		Material 2	1	
		Material 3	1	
Agência B	X	Material 1	2	XX
		Material 2	1	
		Material 3	1	
		Material 4	1	
		Material 5	1	
Agência C	X	Material 1	2	XX
		Material 2	1	
		Material 3	1	
		Material 4	1	

Tabela A.10 – PROGRAMA DE OBRAS E INVESTIMENTOS PREVISTO**Ano anterior ao da ação fiscalizatória:**

Descrição da Obra	Características Técnicas	Justificativa *	Conjunto Beneficiado	Valor (R\$ x mil)

Tabela A.11 – PROGRAMA DE OBRAS E INVESTIMENTOS REALIZADO**Ano anterior ao da ação fiscalizatória**

Descrição da Obra	Características Técnicas	Justificativa *	Conjunto Beneficiado	Valor (R\$ x mil)

Tabela A.12 – PROGRAMA DE OBRAS E INVESTIMENTOS PREVISTO**Ano da ação fiscalizatória:**

Descrição da Obra	Características Técnicas	Justificativa *	Conjunto Beneficiado	Valor (R\$ x mil)

Tabela A.13 – RELAÇÃO DE ALIMENTADORES (POR REGIONAL)**Ano anterior ao da ação fiscalizatória:**

SE	Alim.	Tensão (kV)	km	I nom.	I efet.	ΔV máx (%)	ΔV mín (%)	Carreg. 02 (%)	Carreg. 03 (%)	Conjunto

LEGENDA:**SE:** nome da subestação.**Alim.:** código do alimentador.**Tensão (kV):** tensão nominal do alimentador em kV.**km:** extensão do tronco do alimentador, em km.**I nom:** corrente nominal do alimentador (aspecto construtivo - bitola do cabo).**I efet.:** corrente efetiva do alimentador (aspecto operacional - restrição TC, disjuntor, etc). **ΔV máx (%):** queda de tensão máxima do alimentador, percentual em relação à tensão nominal, em carga máxima. **ΔV mín (%):** queda de tensão máxima do alimentador, percentual em relação à tensão nominal, em carga mínima.**Carregamento 02 (%):** carregamento máximo do alimentador verificado no ano de 2006, percentual em relação à corrente efetiva do alimentador.**Carregamento 03 (%):** carregamento máximo do alimentador verificado no ano de 2005, percentual em relação à corrente efetiva do alimentador.

ANEXO 02

Modelo de Ofício – Comunicação da Fiscalização

Ofício nº XXXX/201X-SFE/ANEEL

Brasília, XX de XXXX de 201X.

Ao Senhor(a)

(Nome da pessoa)

Diretor(a)-Presidente

(Nome da concessionária)

(Município sede da concessionária)

Assunto: Realização de fiscalização no período de XX de XXXXX a XX de XXXX de 201X.

Senhor Diretor-Presidente,

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 a SFE / ANEEL efetivará fiscalização nessa concessionária, especificamente em suas áreas de Qualidade do Fornecimento e Comercialização de Energia Elétrica, no período de XX de XXXXX a XX de XXXXX de 201X.

2. Apresentamos, a seguir, a equipe da SFE / ANEEL que realizará os trabalhos de fiscalização:

- Mauro César Noronha Machado – Especialista em Regulação – Coordenador (fone: (61) 2192-8528);
- Tito Ricardo Vaz da Costa – Especialista em Regulação;
- Luiz Rogério Gomes – Especialista em Regulação;
- 06 (seis) consultores para apoio à fiscalização (serão apresentados na reunião de abertura).

3. Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes dessa concessionária, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados a essa ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

4. Solicitamos informar, previamente, os nomes dos representantes dessa concessionária para os contatos e apoios requeridos, bem como o local para a reunião de abertura dos trabalhos, a ser realizada no dia XX de XXXX de 201X, às 09h30min, quando será apresentada a nossa equipe de fiscalização, e o detalhamento das atividades a serem executadas.

5. Para execução das atividades, requeremos a colaboração dessa concessionária no sentido de disponibilizar à equipe de fiscalização, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- sala privativa para acomodar 04 (quatro) pessoas, dotada de material de escritório (clipes, grampeador, papel A4 para impressora), telefone/fax, 03 (três) computadores com acesso aos sistemas da área comercial e à Internet;
- sala privativa para acomodar 05 (quatro) pessoas, dotada de material de escritório (clipes, grampeador, papel A4 para impressora), telefone/fax, 04 (quatro) computadores com acesso aos sistemas da área comercial e à Internet;
- livre acesso às dependências dessa empresa, além de liberdade para contato com os representantes das áreas a serem fiscalizadas, conforme incisos III e V do art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;
- fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos componentes, durante a ação fiscalizadora, de acordo com o prescrito no art. 31, inciso V, da Lei nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

6. Finalmente, objetivando dar agilidade às atividades de nossa equipe, torna-se imprescindível que essa concessionária prepare e disponibilize, inclusive em mídia eletrônica, os dados e informações relacionados no **ANEXO 1**, que serão essenciais à realização da fiscalização.

Atenciosamente,

XXXXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXX

Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade

ANEXO 3

ENQUADRAMENTOS LEGAIS

RES. ANEEL 063/2004

Capítulo I – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

Seção I – Da Advertência

Art. 3º Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de advertência:

I – deixar de prover as áreas de risco, definidas na legislação, especialmente no Anexo do Decreto no 93.412, de 14.10.86, da instalação de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;

II - deixar de manter à disposição dos consumidores, em locais acessíveis, nos escritórios de atendimento ao público:

II - deixar de manter à disposição dos consumidores nos postos de atendimento presencial, em locais acessíveis, os documentos e informações previstos na legislação. (Redação dada pela REN ANEEL 479 de 03.04.2012.)

a) exemplares da legislação pertinente às condições gerais de fornecimento de energia elétrica;

b) livro para manifestação de reclamações;

c) as normas e padrões do concessionário; e

d) a tabela com o valor dos serviços cobráveis;

III - deixar de prestar informações aos consumidores, quando solicitado ou conforme determinado pela legislação e regulamentos ou pelo contrato de concessão;

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;

V - deixar de proceder à organização e atualização de cadastro relativo a cada central geradora, com informações que permitam a identificação do quantitativo da energia gerada, sua localização, seus equipamentos, sua paralisação ou desativação, bem como placa do fabricante em cada unidade geradora, e quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelos regulamentos dos serviços;

VI - deixar de proceder à organização e atualização de cadastro relativo a cada instalação de transmissão ou distribuição, com informações que permitam a identificação da sua localização, seus equipamentos, sua modificação, paralisação ou desativação total ou parcial e quaisquer outros dados exigidos por lei ou pelos regulamentos dos serviços;

VII - deixar de atualizar junto à ANEEL o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive os respectivos sistemas de comunicação que possibilitem fácil acesso à empresa;

VIII - deixar de encaminhar à ANEEL, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de energia elétrica;

IX – deixar de manter normas e instruções de operação atualizadas nas instalações e/ou centros de operação de geração, transmissão, transformação e distribuição de energia elétrica;

X – deixar de registrar ou de analisar as ocorrências nos seus sistemas de transmissão e/ou geração; XI – deixar de registrar as ocorrências no seu sistema de distribuição;

XII – operar e manter as suas instalações elétricas sem dispor de desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados;

XIII – classificar incorretamente unidade consumidora, em desacordo com as determinações da legislação; (Revogado pela REN ANEEL 314 de 13.05.2008.)

XIV – deixar de encaminhar o contrato de adesão aos consumidores ou de celebrar contrato de fornecimento, conforme determinado pela legislação;

XV – deixar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica de atender os prazos para envio de informações aos agentes, fixados em regras, procedimentos e/ou em regulamentos da ANEEL.

Seção II – Da Multa

Art. 4º. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I:

I - deixar de informar aos consumidores sobre os riscos existentes e os cuidados especiais que a energia elétrica requer;

II - deixar de restituir ao consumidor os valores recebidos, indevidamente, nos prazos estabelecidos na legislação e/ou no contrato;

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;

- V - descumprir as determinações da legislação relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento;
- 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;
- VII - deixar de apresentar, nos prazos previstos e segundo as diretrizes da ANEEL, os Programas Anuais de Incremento à Eficiência no Uso e na Oferta de Energia Elétrica, bem como os relativos à Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor Elétrico; (Revogado pela REN ANEEL 300 de 12.02.2008.)
- VIII - descumprir as normas de gestão dos reservatórios e das respectivas áreas de proteção;
- IX - deixar de implantar ou de manter, nos termos da legislação, as instalações de observações hidrológicas;
- X - deixar de enviar à ANEEL, no prazo estabelecido, os dados e as informações necessárias ao cálculo da compensação financeira pela utilização de recursos hídricos;
- 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;
- XII - deixar de enviar à ANEEL, nos prazos estabelecidos em regulamento, contrato ou ato autorizativo, ou quando solicitadas pela fiscalização, informações empresariais relativas à composição acionária da empresa e de seus acionistas, em todos os níveis, e às relações contratuais mantidas entre a empresa, seus acionistas e empresas controladas, coligadas ou vinculadas à controladora;
- XIII - deixar de utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações elétricas;
- XIV – prestar serviços de atendimento comercial através de pessoal sem a devida capacitação ou treinamento;
- XV - deixar de utilizar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam a prestação de serviço adequado;
- XVI - deixar de remeter à ANEEL, nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre agentes ou entre estes e seus consumidores; e,
- XVII – deixar de encaminhar à ANEEL, nos prazos e condições estabelecidos, as informações referentes aos contratos de compra e venda de energia elétrica negociados;
- XVIII - deixar de prestar informações solicitadas pela ANEEL no prazo estabelecido;

XIX – deixar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE de atender os prazos de envio de informações à ANEEL, previstas em regras, procedimentos ou regulamentos editados ou aprovados pela Agência.

XX - deixar de apresentar, nos prazos previstos e conforme regulamentos estabelecidos pela ANEEL, o Programa de Eficiência Energética e/ou o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica; (Incluído pela REN ANEEL 316 de 13.05.2008.)

Art. 5º. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:

I - deixar de instituir ou de prover condições para o adequado funcionamento do Conselho de Consumidores;

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;

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares;

IV - deixar de manter registro atualizado dos dados utilizados para apuração dos índices de qualidade do fornecimento de energia elétrica, continuidade e conformidade, segundo definido nos regulamentos específicos, com a anotação, quando for o caso, das causas, dos períodos de duração e das providências adotadas para a solução do problema;

V - deixar de submeter à prévia aprovação da ANEEL, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou pelo contrato, projetos de obras e instalações de energia elétrica e suas eventuais modificações, assim como proceder à sua execução em desconformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

VI - deixar de efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações;

VII - deixar de comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes, a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

VIII - descumprir as regras e procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica;

IX - deixar de prestar contas da gestão dos serviços concedidos, nos prazos legais e contratuais ou estabelecidos pela ANEEL;

X - deixar de instalar medidores de energia elétrica e demais equipamentos de medição nas unidades consumidoras, salvo nos casos específicos excepcionados na regulamentação aplicável;

XI - deixar de apurar ou de registrar, separadamente, os investimentos, as receitas e os custos por produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica;

XII – operar centrais geradoras ou instalações da rede básica sem a instalação de medidores de energia elétrica e demais equipamentos de medição exigidos;

XIII – deixar de apresentar o agente as garantias financeiras exigidas para as transações de compra e venda de energia, na forma, condições, limites e prazos previstos em regulamentação específica;

XIV – comercializar energia elétrica fora do âmbito da Câmara de Comercialização sem a contratação de seguro ou fiança bancária nas condições estabelecidas no ato autorizativo;

XV – deixar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE de discriminar, controlar e contabilizar, separadamente, as garantias financeiras oferecidas pelos agentes;

XVI – onerar, sob qualquer forma, as garantias financeiras apresentadas à Câmara de Comercialização de Energia Elétrica;

XVII – causar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, por sua exclusiva responsabilidade, atraso na execução das etapas do cronograma de contabilização e liquidação financeira das transações efetuadas.

XVIII – deixar o concessionário, permissionário ou autorizado de atender qualquer obrigação vinculada a declaração de utilidade pública, em seu favor, para fins de desapropriação ou de instituição de servidão administrativa, de áreas de terras necessárias à implantação de instalações de geração, transmissão ou distribuição de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 278 de 11.09.2007.) (Revogado pela REN ANEEL 560, de 02.07.2013.)

XIX – classificar incorretamente unidade consumidora, em desacordo com as determinações da legislação. (Incluído pela REN ANEEL 314 de 13.05.2008.)

XX – deixar de instituir Ouvidoria ou de prover condições para seu adequado funcionamento; (Incluído pela REN ANEEL 470 de 13.12.2011.)

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;

II - deixar de implementar, nos prazos previstos, os Programas Anuais de Incremento à Eficiência no Uso e na Oferta de Energia Elétrica ou os relativos à Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor Elétrico aprovados pela ANEEL;

II – deixar de investir, conforme regulamentos estabelecidos pela ANEEL, os montantes devidos nos Programas de Eficiência Energética ou os relativos à Pesquisa e Desenvolvimento

Tecnológico do Setor de Energia Elétrica; (Redação dada pela REN ANEEL 300 de 12.02.2008.)

III – deixar de realizar as obras essenciais à prestação de serviço adequado;

IV – deixar de realizar a contabilização em conformidade com as normas, procedimentos e instruções específicas constantes de regulamento específico aplicável ao setor de energia elétrica;

V - efetuar cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dá-los em garantia, em especial conceder aval, fiança, penhor, hipoteca ou qualquer outro comprometimento do patrimônio relacionado à concessão ou permissão, ou a receita dos serviços de energia elétrica, sem prévia e expressa autorização da ANEEL, observado o disposto na legislação;

VI - deixar de registrar, separadamente, os custos referentes aos contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas;

VII – deixar de encaminhar à ANEEL, nos prazos estabelecidos, informações econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais. ;

VIII – deixar de manter seguros, em valores e condições suficientes, suportados por estudos técnicos, os bens e as instalações que, por razões de ordem técnica, sejam essenciais à garantia e confiabilidade do sistema elétrico;

IX – deixar de manter registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e/ou deixar de zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade da União, em regime especial de uso;

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;

XI – descumprir as disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão, permissão ou autorização;

XII - descumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões, permissões ou autorizações de implantação de instalações de produção, transmissão ou distribuição de energia elétrica;

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;

XV – provocar desligamento ou permitir a sua propagação no sistema elétrico em decorrência de falha de planejamento ou de execução da manutenção ou operação de suas instalações;

XVI – deixar de observar os Procedimentos de Rede aprovados pela ANEEL;

XVII – der causa o agente, por ação ou omissão, ao descumprimento, pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, das etapas do cronograma de contabilização e liquidação financeira das transações efetuadas;

XVIII – deixar de efetuar o pagamento ou recolhimento, conforme o caso, na data do respectivo vencimento, de qualquer das obrigações e/ou encargos setoriais relativos à compra de energia elétrica mediante contratos regulados ou oriunda de Itaipu Binacional; às quotas da Conta de Consumo de Combustíveis - CCC dos Sistemas Interligados ou Isolados; às parcelas da Conta de Desenvolvimento Energético - CDE; às quotas da Reserva Global de Reversão - RGR; às parcelas dos Juros sobre o Fundo de Reversão aplicado; às parcelas do Uso de Bem Público - UBP; às parcelas da Taxa de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - TFSEE; aos valores da Compensação Financeira pela Utilização de Recursos Hídricos; ao rateio correspondente ao Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica - PROINFA; às parcelas do Fundo Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FNDCT; e ao repasse do Encargo de Capacidade Emergencial, assim como de outros encargos que venham a ser estabelecidos por lei.

XIX – deixar de prestar as informações solicitadas pela fiscalização da ANEEL, nos prazos estabelecidos, quanto às ações necessárias ao cumprimento do cronograma aprovado, do qual estão transcritos os marcos principais nos atos de outorga e contratos de concessão para implantação de instalações de geração, transmissão ou distribuição de energia elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 285 de 16.10.2007.)

XX - deixar de implementar, nos prazos previstos e conforme regulamentos estabelecidos pela ANEEL, o Programa de Eficiência Energética e/ou o Programa de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica. (Incluído pela REN ANEEL 316 de 13.05.2008.)

XXI – deixar de organizar e manter, desde abril de 2002 e até a fiscalização da ANEEL, o cadastro e os históricos de leitura e de faturamento, necessários à comprovação do correto enquadramento de unidades consumidoras na Subclasse Residencial Baixa Renda, aplicando-se a mesma pena quando, após a fiscalização, deixar de manter os dados referentes a abril de 2002; (Incluído pela REN ANEEL 314 de 13.05.2008.)

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. (Incluído pela REN ANEEL 314 de 13.05.2008.)

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º. (Incluído pela REN ANEEL 479 de 03.04.2012.)

XXIV – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas para a prestação de atividades acessórias. (Incluído pela REN ANEEL 581 de 11.10.2013)

Parágrafo único. O disposto nos incisos XIII e XVIII deste artigo não se aplica às hipóteses, respectivamente, de não atendimento das metas acumuladas dos programas anuais, constantes do respectivo plano de universalização de energia elétrica, de que trata a regulamentação específica, e de inadimplemento no recolhimento de encargos e pagamento pela aquisição de energia, a que se refere o art. 10 da Lei no 8.631, de 04.03.93, com a redação dada pela Lei no 10.848, de 15.03.04.

Art. 7º. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV:

I - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento de energia elétrica sem a prévia autorização;

II - praticar valores de tarifas de energia elétrica superiores àqueles autorizados pela ANEEL, observado o disposto no § 2º do art. 15 da Lei no 9.427, de 26 de dezembro de 1996;

III - cobrar dos consumidores serviços não previstos na legislação ou valores desses serviços superiores aos estabelecidos em regulamento;

IV – impor qualquer ônus para o solicitante ou consumidor no atendimento a pedido de ligação ou aumento de carga, no âmbito de Plano de Universalização de Energia Elétrica aprovado pela ANEEL, conforme legislação e regulamentação específicas;

V – discriminar unidades consumidoras da mesma classificação, atendidas em igual tensão de fornecimento, quanto a cobrança de qualquer natureza ou quando da comercialização de energia elétrica excedente, temporária ou de curto prazo, excetuando-se os consumidores livres;

VI - praticar tarifas de uso e conexão na transmissão e na distribuição não compatíveis com os critérios de acesso e valoração estabelecidos;

VII - deixar de assegurar livre acesso, aos seus sistemas de transmissão e distribuição, a outros agentes do setor de energia elétrica e a consumidores não sujeitos à exclusividade do fornecimento;

VIII - deixar de implementar as medidas objetivando o incremento da eficiência no uso e na oferta de energia elétrica, como estipulado contratualmente;

IX - proceder alteração do estatuto social, transferir ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa, sem a anuência prévia da ANEEL;

X - fornecer informação falsa à ANEEL;

XI - deixar de registrar, em separado, as atividades não objeto da concessão, ou recusar-se a constituir outra sociedade para o exercício destas atividades, quando exigido;

XII - deixar de submeter ao exame e aprovação da ANEEL, nas hipóteses, condições e segundo procedimentos estabelecidos em regulamentos específicos, os contratos, acordos ou ajustes celebrados com acionistas controladores, diretos ou indiretos, e empresas controladas ou coligadas, em especial os que versem sobre direção, gerência, engenharia, contabilidade, consultoria, empréstimos, venda de ações, transferência de tecnologia, assistência técnica e científica, aquisição de materiais e equipamentos, informática, planejamento, construção, operação, manutenção e supervisão dos sistemas de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, bem como com pessoas físicas ou jurídicas que façam parte, direta ou indiretamente, de uma mesma empresa controlada ou que tenham diretores ou administradores comuns ao agente delegado;

XII - deixar de encaminhar para exame e aprovação da ANEEL, nas hipóteses, condições e segundo procedimentos estabelecidos em regulamento específico, os atos e negócios jurídicos celebrados entre concessionárias, permissionárias e autorizadas e seus controladores, suas sociedades controladas ou coligadas e outras sociedades controladas ou coligadas de controlador comum, bem assim, implementar tais instrumentos contratuais antes da anuência prévia e expressa desta Agência; (Redação dada pela REN ANEEL 334 de 21.10.2008.)

XIII – ultrapassar os limites legais ou regulamentares de participação dos agentes econômicos nas atividades do setor de energia elétrica;

XIV – praticar conduta uniforme ou concertada que vise prejudicar o desenvolvimento normal das operações do mercado de energia elétrica;

XV – explorar atividades de energia elétrica sem concessão, permissão ou autorização;

XVI – deixar de cumprir determinação da Aneel, no prazo estabelecido.

XVII – deixar de implantar sistema de monitoramento remoto de grandezas elétricas e consumo de combustível em usina termelétrica localizada em sistema elétrico isolado, beneficiada pela sistemática de rateio da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis – CCC. (Incluído pela REN ANEEL 163 de 01.08.2005.)

XVII – deixar de implantar e operar adequadamente o Sistema de Coleta de Dados Operacionais – SCD em empreendimento beneficiado pela sistemática de rateio da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis – CCC. (Redação dada pela REN ANEEL 427 de 22.02.2011.)

XVIII – ultrapassar o padrão de frequência de outros desligamentos, conforme metodologia do art. 32 e tabela do item 1 do Anexo da Resolução nº 270/2007; (Incluído pela REN ANEEL 270 de 26.06.2007.)

XIX – deixar de prestar serviços públicos de transmissão, conforme art. 33 da Resolução nº 270/2007. (Incluído pela REN ANEEL 270 de 26.06.2007.)

XX – descumprir o agente da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE obrigação estabelecida na Convenção de Comercialização de Energia Elétrica instituída pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 274 de 07.08.2007.)

XXI - implementar contratos que não observem os critérios gerais e específicos definidos em regulamento específico da ANEEL para a celebração de atos e negócios jurídicos entre concessionárias, permissionárias e autorizadas do setor de energia elétrica e seus controladores, suas sociedades controladas ou coligadas e outras sociedades controladas ou coligadas de controlador comum. (Incluído pela REN ANEEL 334 de 21.10.2008.)

XXII - celebrar e implementar contrato distinto da versão examinada e aprovada pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 334 de 21.10.2008.)

XXIII – Solicitar reembolso de combustível oriundo da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis – CCC, em valores e/ou quantidades superiores aos limites praticados ou estabelecidos pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 350 de 21.01.2009.)

XXIII – Solicitar reembolso oriundo da Conta de Consumo de Combustíveis Fósseis – CCC em valores e/ou quantidades superiores aos reconhecidos pela ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 427 de 22.02.2011.)

XXIV – deixar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE de observar a Convenção, as Regras ou os Procedimentos de Comercialização, incluindo a Convenção Arbitral, ou ainda o Estatuto da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, aprovados ou homologados pela ANEEL, em questões não disciplinadas em hipóteses específicas constantes desta Resolução. (Incluído pela REN ANEEL 393 de 14.12.2009.)

XXIV - deixar a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE de observar a Convenção, as Regras ou os Procedimentos de Comercialização, incluindo a Convenção Arbitral, o disposto em regulamento atinente ao desligamento de agentes ou impugnação de seus atos, ou ainda o Estatuto da CCEE, aprovados ou homologados pela ANEEL, em questões

não disciplinadas em hipóteses específicas constantes desta Resolução. (Redação pela REN ANEEL 545 de 16.04.2013)

XXV – deixar de implantar e operar adequadamente o Sistema de Coleta de Dados Operacionais para a CDE (SCDCDE) em empreendimento beneficiado pela Conta de Desenvolvimento Energético – CDE. (Incluído pela REN ANEEL 500 de 17.07.2012.)

XXVI – Solicitar reembolso oriundo da Conta de Desenvolvimento Energético – CDE em valores e/ou quantidades superiores aos reconhecidos pela ANEEL. (Incluído pela REN ANEEL 500 de 17.07.2012.)