

Ano 2018



Ouvidoria Setorial em Números
Aspectos técnicos e comerciais



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Energia que se faz presente.

OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS 2018

Aspectos técnicos e comerciais

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica

SGAN 603 - Módulos "I" e "J"

Asa Norte - Brasília/DF

CEP 70830-110

Ouvidoria Setorial 167

www.aneel.gov.br

OUVIDORIA SETORIAL EM NÚMEROS

Maio /2018

Edição 2018

Diretores

Romeu Donizete Rufino (Diretor-Geral)

André Pepitone da Nóbrega

Tiago de Barros Correia (Diretor Ouvidor)

Superintendentes

André Ruelli

Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

Carlos Alberto Calixto Mattar

Superintendente de Regulação dos Serviços de Distribuição

Sandoval de Araújo Feitosa Neto

Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade

Pesquisa, consolidação de informações e textos
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

Projeto gráfico e diagramação

Éricky Hendricky Bispo de Carvalho

Editoração de texto e revisão

Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

Publicação

Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais

Esta publicação está disponível para download no portal da ANEEL
www.aneel.gov.br

Catálogo na Fonte Centro de Documentação - CEDOC

A265o Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil).

Ouvidoria setorial em números 2018 : aspectos técnicos e comerciais / Agência Nacional de Energia Elétrica. – Brasília : ANEEL, 2018.

179 p. : il.

1. ANEEL. 2. Agência reguladora - Brasil. 3. Ouvidoria. 4. Reclamação – consumidor. 5. Serviço de utilidade pública. 6. Serviço público de energia elétrica. I. Título.

Missão da ANEEL

Proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

DGC - Desempenho Global de Continuidade

DIC - Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

Dicri - Duração da Interrupção Individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão

DMIC - Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora

DRCe - Duração Relativa da Transgressão para Tensão Crítica Equivalente

DRPe - Duração Relativa da Transgressão para Tensão Precária Equivalente

FEC - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora

FER - Frequência Equivalente de Reclamação por Unidade Consumidora

FIC - Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora

IAb - Indicador de Abandono

Iasc - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor

ICO - Indicador de Chamadas Ocupadas

INS - Indicador de Nível de Serviço

kWh - Kilowatt-hora é a quantidade de energia utilizada para alimentar uma carga com potência de mil watts pelo período de uma hora

Pro. - Procedência

TSEE - Tarifa Social de Energia Elétrica

UC - Unidade consumidora

Var. - Variação

Apresentamos a oitava edição da Ouvidoria Setorial em Números 2018, a revista que consolida alguns dos dados mais importantes relacionados aos consumidores de energia elétrica do Brasil.

Como de costume, a publicação traz números de reclamações registradas no primeiro nível de atendimento, nas ouvidorias das distribuidoras e na ouvidoria setorial da ANEEL. Traz, também, informações sobre indicadores de continuidade, conformidade, reclamações, satisfação e atendimento telefônico, compensações financeiras e tarifa social.

Nos anexos, além do tradicional detalhamento de indicadores, números de fiscalização e universalização, a edição 2018 da revista apresenta dados sobre os conselhos de consumidores de energia elétrica.

Em 2017, a ANEEL destaca o esforço extra empreendido pelas ouvidorias das concessionárias em atender melhor seus consumidores. No início do ano, foi lançado o Prêmio ANEEL de Ouvidoria com o objetivo de reconhecer as ouvidorias que trataram de maneira adequada as manifestações dos seus consumidores e contribuir para o próprio fortalecimento das ouvidorias como agentes de mudança e aperfeiçoamento de processos dentro das distribuidoras.

As ouvidorias foram avaliadas ao longo de todo o ano de acordo com critérios como tempo de tratamento das reclamações, procedência da reclamação na ANEEL, clareza das informações prestadas, tempestividade das respostas, quantidade de canais de acesso oferecidos aos consumidores e nível hierárquico da ouvidoria dentro da distribuidora.

Em 16 de março de 2018, Dia do Ouvidor, a premiação promovida pela ANEEL celebrou as conquistas das melhores ouvidorias. Leia no anexo XI os números das ouvidorias participantes e conheça as vencedoras.

Boa leitura.

Ouvidoria Setorial em Números 10

• Mapa Brasil - Distribuidoras, unidades consumidoras e reclamações por região	10
• Guia de leitura	12
• Reclamações procedentes por distribuidora a cada 10.000 unidades consumidoras - 2017	16
• DEC anual apurado - 2017.	18
• Brasil	20

Região Norte 22

• CEA	24
• Celpa	26
• Eletrobras Distribuição Acre	28
• Eletrobras Distribuição Amazonas	30
• Eletrobras Distribuição Rondônia	32
• Eletrobras Distribuição Roraima	34
• Energisa Tocantins	36

Região Nordeste 38

• Celpe	40
• Cemar	42
• Coelba	44
• Cosern	46
• Eletrobras Distribuição Alagoas	48
• Eletrobras Distribuição Piauí	50
• Enel Distribuição Ceará	52
• Energisa Borborema	54
• Energisa Paraíba	56
• Energisa Sergipe	58
• Sulgipe	60

Região Centro-Oeste 62

• CEB-Dis	64
• Chesp	66
• Enel Distribuição Goiás	68
• Energisa Mato Grosso	70
• Energisa Mato Grosso do Sul	72

Região Sudeste 74

• AES Eletropaulo	76
• Cemig-D	78
• CPFL Jaguari	80
• CPFL Leste Paulista	82
• CPFL Mococa	84
• CPFL Paulista	86
• CPFL Piratininga	88
• CPFL Santa Cruz	90

• CPFL Sul Paulista	92
• DMED	94
• EDP Distribuição Espírito Santo	96
• EDP Distribuição São Paulo	98
• Elektro	100
• Enel Distribuição Rio	102
• Energisa Minas Gerais	104
• Energisa Nova Friburgo	106
• Energisa Sul-Sudeste	108
• Light	110
• Santa Maria	112

Região Sul 114

• CEEE-D	116
• Celesc-Dis	118
• Cocel	120
• Cooperaliança	122
• Copel-Dis	124
• Demei	126
• Eflul	128
• Eletrocar	130
• Forcel	132
• Hidropan	134
• Iguaçú Energia	136
• João Cesa	138
• Mux Energia	140
• Nova Palma Energia	142
• RGE	144
• RGE Sul	146

Contatos e Anexos 148

• Quadro geral de reclamações	148
• Canais de comunicação	150
• Contatos das distribuidoras	152
• Agências reguladoras estaduais conveniadas à Ouvidoria Setorial da ANEEL	154
• Anexo I - Ranking da continuidade do Serviço 2017	156
• Anexo II - Apuração do indicador FER em 2017	158
• Anexo III - Qualidade do atendimento telefônico das distribuidoras em 2017	160
• Anexo IV - Qualidade do Atendimento Comercial 2017	162
• Anexo V - Universalização	164
• Anexo VI - Índice Aneel de Satisfação do Consumidor 2017	166
• Anexo VII - Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE 2017	168
• Anexo VIII - Relatório situacional do SGO	170
• Anexo IX - Fiscalizações técnicas e comerciais realizadas entre 2013 e 2017	172
• Anexo X - Conselhos de Consumidores	174
• Anexo XI - Prêmio ANEEL de Ouvidoria	176



Reclamações tratadas na Ouvidoria Setorial da ANEEL. Para reclamações registradas nas distribuidoras e um panorama do Caminho do Entendimento, consulte a página 20.

Brasil 2017

58 distribuidoras
81.775.950 unidades consumidoras
49.562 reclamações

Centro-Oeste

5 distribuidoras
6.400.824 unidades consumidoras
4.674 reclamações

Norte

7 distribuidoras
5.418.450 unidades consumidoras
4.006 reclamações

Sudeste

19 distribuidoras
35.913.936 unidades consumidoras
28.361 reclamações

Nordeste

11 distribuidoras
21.828.724 unidades consumidoras
7.649 reclamações

Sul

16 distribuidoras
12.214.016 unidades consumidoras
4.872 reclamações

Região	Unidades consumidoras	Percentual (*)	Reclamações	Percentual (*)	Relação reclamações / 10.000 UCs
Norte	5.418.450	6,6%	4.006	8,1%	7,39
Nordeste	21.828.724	26,7%	7.649	15,4%	3,50
Centro-Oeste	6.400.824	7,8%	4.674	9,4%	7,30
Sudeste	35.913.936	43,9%	28.361	57,2%	7,90
Sul	12.214.016	14,9%	4.872	9,8%	3,99
Brasil	81.775.950	100%	49.562	100%	6,06

*Percentual da região em relação ao total Brasil.

Consulte nestas páginas textos explicativos a respeito dos conteúdos da Ouvidoria Setorial em Números 2018 e veja como obter o máximo das informações disponíveis na publicação.

Brasil

Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Região Norte : 7 distribuidoras
 Região Nordeste : 11 distribuidoras
 Região Centro-Oeste : 5 distribuidoras
 Região Sudeste : 19 distribuidoras
 Região Sul : 16 distribuidoras
 Total: 58 distribuidoras

Unidades consumidoras: 81.773.950 Var.: 2,02%

Resumo das reclamações nos canais de atendimento		
Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	26.956.740	98,57%
Ouvidoria da distribuidora	241.259	0,88%
ANEEL / Agência Estadual	148.498	0,54%
Total	27.346.497	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	24.531.729	-5,97%	80,46%	35.433	41,05%	89,01%
Varição de consumo	425.894	-20,10%	24,61%	33.481	-13,13%	38,09%
Prazos	311.497	-23,48%	69,31%	39.540	-26,24%	64,05%
Faturas	285.320	-11,76%	49,83%	20.998	10,38%	44,00%
Danos elétricos	284.422	-12,86%	25,16%	29.037	-2,03%	18,82%
Tensão do fornecimento	266.841	8,48%	16,43%	4.991	-39,53%	64,69%
Erro de leitura	180.452	-18,44%	59,51%	7.145	-34,53%	52,35%
Apresentação e entrega da fatura	159.004	-40,06%	44,96%	3.152	-22,15%	53,17%
Cobrança por irregularidade	150.301	43,04%	16,77%	17.509	35,78%	19,58%
Atendimento	139.625	-6,86%	42,42%	14.407	14,92%	57,02%
Suspensão indevida	37.335	5,90%	62,85%	1.720	22,86%	36,81%
Cadastro/alteração cadastral	12.577	21,95%	54,69%	5.939	20,39%	51,53%
Atividades acessórias	7.724	-37,23%	66,03%	207	158,75%	52,26%
Custo de disponibilidade	7.299	-7,63%	62,04%	96	33,33%	42,70%
Indisponibilidade de atendimento	4.114	2,49%	45,12%	676	-33,33%	48,48%
Tarifas	3.850	10,51%	27,96%	562	-4,10%	27,99%
Instalação interna da unidade consumidora	384	-99,56%	24,80%	323	1,25%	38,08%
Outros	147.372	-5,50%	57,24%	26.043	-17,67%	63,07%
Total de reclamações	26.956.740	-7,00%	76,83%	241.259	-5,25%	51,93%

Indicadores de continuidade

Ano	DEC aprovado (horas)	FEC aprovado	DEC limite (horas)	FEC limite
2013	15,13	10,60	12,47	10,08
2014	14,58	10,08	11,77	9,86
2015	13,94	9,86	11,02	8,87
2016	13,31	8,87	10,33	8,20
2017	12,77	8,20	9,72	-

Ranking da continuidade do serviço

Posição	> 400 mil UCs	Posição	< 400 mil UCs
1º	Energisa Minas Gerais	1º	Energisa Borborema
2º	Cemar	2º	João Cesa
3º	Energisa Paraíba	3º	DMED
3º	Enel Distribuição Ceará	4º	Mux Energia
3º	Eletrobrás Distribuição Amazonas	5º	Energisa Nova Friburgo

Compensação de continuidade das distribuidoras	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	109.529.403	124.785.259	111.011.735	99.590.273
Valor (R\$)	388.885.921,71	654.719.536,97	570.326.533,23	484.930.528,51

Serviços comerciais - resumo de 2017		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	26.491.852	2015	26	16,16	INS anual	IAB anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	3,73%	2016	24	12,52			
Crédito ao consumidor (R\$)	33.580.734,27	2017	21	9,70	88,90%	1,85%	0,12%

● Unidades consumidoras

As quantidades de unidades consumidoras que constam na publicação foram informadas pelas distribuidoras até 2/4/2018.

● Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Inicialmente, o consumidor de energia elétrica deve dirigir-se à sua distribuidora (primeiro nível de atendimento); caso não obtenha resposta à sua solicitação, ou se a solução apresentada não for satisfatória, poderá recorrer à ouvidoria da distribuidora. Caso nessa instância ainda não obtenha resposta ou uma solução satisfatória, o consumidor poderá contatar a ANEEL ou a agência estadual conveniada. Esse fluxo é chamado de Caminho do Entendimento.

O quadro apresenta o quantitativo de reclamações recebidas ao longo desse Caminho – no caso da ANEEL, somente as reclamações tratadas na Agência.

● Reclamações registradas na distribuidora

Detalhamento das tipologias mais reclamadas pelos consumidores diretamente em suas distribuidoras de energia elétrica, tanto no primeiro nível (central de teleadatendimento, postos de atendimento presenciais, canais eletrônicos) quanto nas ouvidorias das distribuidoras.

As quantidades de cada tipologia são acompanhadas pela variação em relação ao ano anterior, quando disponível, e pelo percentual de procedência das reclamações encerradas no período.

● Indicadores de continuidade e de conformidade

As distribuidoras são avaliadas pela qualidade do serviço e do produto oferecidos aos consumidores. A qualidade dos serviços prestados compreende a avaliação das interrupções no fornecimento de energia elétrica, principalmente por meio dos indicadores de continuidade coletivos DEC e FEC. A qualidade do produto avalia a conformidade da tensão em regime permanente e as perturbações na forma de onda de tensão. Para essa avaliação, são observados os indicadores coletivos DRPe e DRCe, obtidos a partir de medição amostral instituída pela ANEEL. O gráfico apresentado na publicação mostra o percentual de tempo em que a distribuidora forneceu energia na tensão adequada, isto é, sem ocorrência de tensão crítica ou tensão precária.

As páginas do Brasil e das regiões mostram o ranking da continuidade do serviço, elaborado com base no indicador de Desempenho Global de Continuidade – DGC.

● Compensação de continuidade das distribuidoras

A ANEEL estabelece limites para os indicadores de continuidade individuais (DIC, FIC, DMIC e Dicri). Quando há transgressão desses limites, a distribuidora deve compensar financeiramente o consumidor. A compensação é automática e deve ser paga em até dois meses da ocorrência da transgressão. No quadro, são divulgados os valores pagos e a quantidade de compensações realizadas entre 2014 e 2017.

● Serviços comerciais

As distribuidoras também são avaliadas por meio da verificação do cumprimento dos prazos normativos de execução dos diversos serviços comerciais prestados. Caso não cumpra os prazos estabelecidos, a distribuidora também deve compensar financeiramente o consumidor. A tabela divulga a quantidade de serviços comerciais executados, o percentual de execução fora do prazo normativo e o valor creditado ao consumidor.

● Frequência Equivalente de Reclamação – FER

A distribuidora deve cumprir os limites estabelecidos para o indicador FER, que definem a quantidade máxima de reclamações procedentes a cada mil unidades consumidoras permitida a cada ano. A partir de 2014, a distribuidora passou a ser penalizada caso ultrapasse as metas estabelecidas.

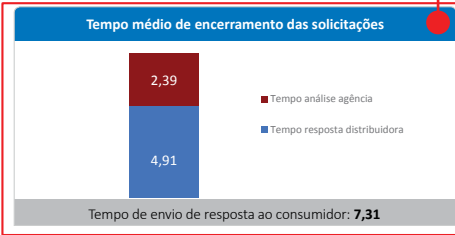
Nesta edição da Ouvidoria Setorial em Números, os dados disponíveis sobre serviços comerciais e FER foram obtidos até 2/4/2018.

● Qualidade do atendimento telefônico

Os indicadores INS, IAB e ICO apontam, respectivamente:

- a razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 segundos;
- a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 30 segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 segundos;
- a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas.

Dados e solicitações registradas na Ouvidoria Setorial da ANEEL / Agência Estadual



Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	49.562
Reclamações procedentes	28.995
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	98.796
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	46.515
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	52.281
Reclamações não finalizadas	140
Reclamações recebidas na ANEEL	148.498

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	186.054
Prazos de execução de serviços	153.896
Faturamento	80.768
Cobrança	63.077
Iluminação pública (CIP)	27.958
Qualidade do fornecimento	18.455
Serviço de atendimento da distribuidora	13.604
Suspensão do fornecimento	10.993
Danos e ressarcimentos	8.191
Classificação de unidades consumidoras	6.379
Procedimentos para formalização de denúncias	5.008
Parcelamento de débito	4.941
Sobre a ANEEL	3.524
Atendimento ao consumidor	3.101
Tarifas	3.050
Fatura de energia	2.176
Outros	5.112
Total de solicitações de informação	596.297
Percentual em relação ao total de solicitações	80,06%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	19.579	-15,48%	99,54%
Variação de consumo/erro de leitura	5.785	-20,61%	28,95%
Ressarcimento de danos elétricos	5.605	-7,57%	12,19%
Cobrança por irregularidades	3.134	17,29%	40,65%
Extensão de rede	2.507	-28,88%	39,49%
Ligação	1.742	-36,35%	41,10%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1.045	-19,18%	36,17%
Interrupções frequentes	926	-54,36%	51,08%
Faturamento por média	900	-36,93%	30,44%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	782	34,13%	31,20%
Cobrança indevida	718	-18,87%	37,88%
Alteração de carga	641	-13,84%	39,63%
Devolução de valores por cobrança indevida	573	94,24%	54,97%
Relocação de poste ou rede elétrica	537	-4,79%	34,45%
Apresentação e entrega da fatura	445	-26,57%	23,15%
Aferição e substituição de medidor	418	-26,67%	35,41%
Outros	4.225	-26,16%	36,05%
Total de reclamações	49.562	-17,63%	58,50%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,55

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

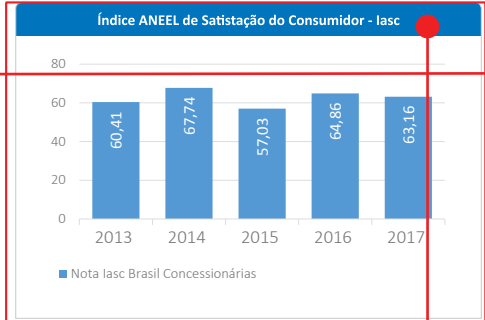
Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	565.538	0,00%	83.766	0,00%	2.287	0,00%	651.591	0,00%
2013	538.480	-4,78%	86.954	3,81%	3.699	61,74%	629.133	-3,45%
2014	711.664	32,16%	118.798	36,62%	2.341	-36,71%	832.803	32,37%
2015	999.098	40,39%	164.196	38,21%	1.303	-44,34%	1.164.597	39,84%
2016	570.837	-42,86%	149.042	-9,23%	1.008	-22,64%	720.887	-38,10%
2017	596.297	4,46%	148.498	0,36%	1.162	15,20%	745.957	2,48%

Municípios com mais reclamações em 2017

Rio de Janeiro	16.849
São Paulo	14.379
Porto Alegre	3.239
Belém	3.234
Belo Horizonte	2.653

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	70.477.799
UCs baixa renda	8.809.622
Consumo médio mensal residencial (kWh)	162,65
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	121,58



● Tempo médio de encerramento das solicitações

Para garantir o direito à resposta, a solicitação de ouvidoria é encaminhada via sistema para a distribuidora, sendo-lhe concedido um prazo para avaliar a demanda e responder ao órgão regulador. O gráfico apresenta o tempo médio total de envio de resposta ao consumidor, discriminando o tempo de análise da ANEEL e o tempo de resposta da distribuidora.

O cálculo do tempo médio inclui as solicitações tratadas na ouvidoria setorial da ANEEL encerradas até 18/3/2018, com exceção das solicitações de falta de energia por seu fluxo diferenciado de atendimento.

● Caminho do Entendimento 2017

Com a vigência do Caminho do Entendimento, nesta tabela o total de reclamações recebidas na Ouvidoria Setorial da ANEEL foi dividido em três partes: uma foi encaminhada ao primeiro nível de atendimento da distribuidora, pois o consumidor ainda não havia entrado em contato com ela; outra foi enviada para a ouvidoria da distribuidora, pois o primeiro nível não havia solucionado a demanda; e a terceira foi tratada pela ANEEL, pois a demanda não havia sido solucionada nos níveis anteriores de atendimento. Há, ainda, uma quarta parte, residual: as reclamações para as quais as distribuidoras ainda não apresentaram resposta aos questionamentos enviados pela ANEEL.

● Informações mais solicitadas e reclamações tratadas na Ouvidoria Setorial da ANEEL

Detalhamento das principais tipologias analisadas na Ouvidoria Setorial da ANEEL. No caso das reclamações, são também apresentados os percentuais de variação das principais tipologias com relação ao ano anterior, quando disponíveis, e o percentual de procedência das reclamações, considerando-se aquelas recebidas em 2017 e necessariamente encerradas até 18/3/2018.

A tabela também apresenta uma informação extra: a quantidade de reclamações procedentes a cada 10.000 unidades consumidoras.

Em algumas distribuidoras, certas tipologias são apresentadas com quantitativo zero para mostrar o percentual de variação de 2016 para 2017. Nas distribuidoras com grande volume de reclamações, a linha Outros indica o somatório das demais tipologias e mostra a variação desse somatório em relação ao ano anterior.

● Números absolutos das solicitações de informação e reclamações

Quantidade de registros recebidos na Ouvidoria Setorial da ANEEL e nas agências estaduais conveniadas nos seis últimos anos, divididos entre informações, reclamações e outros (elogios, sugestões, críticas e denúncias), com os respectivos percentuais de variação ano a ano.

A fonte dessas informações é o Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO – para todos os anos. Por isso, pode haver divergência entre os números apresentados nesta edição da Ouvidoria Setorial em Números e as edições anteriores, já que agora a tabela exibe a situação mais atual dos números da Ouvidoria Setorial.

● Quantidade de reclamações por município

Municípios nos quais foram registradas as maiores quantidades de reclamações tratadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL, circunscritas as reclamações àquelas originárias na própria área de concessão da distribuidora.

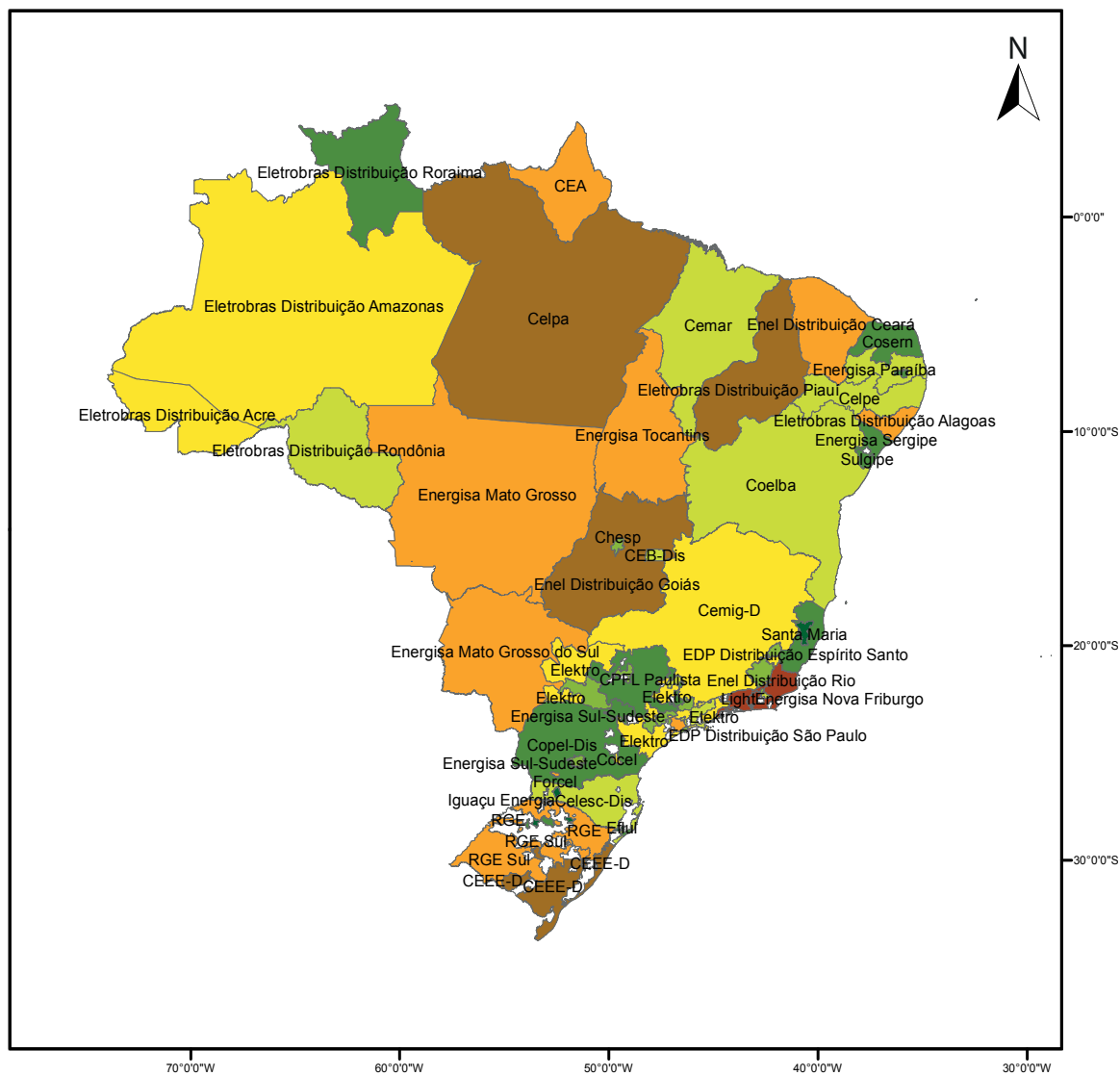
● Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda)

Quantidades de unidades consumidoras classificadas na classe residencial e subclasse baixa renda, com os respectivos consumos médios mensais.

● Iasc

As notas do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor nos últimos cinco anos são comparadas às médias nacionais.

Reclamações procedentes por distribuidora a cada 10.000 unidades consumidoras - 2017



Legenda

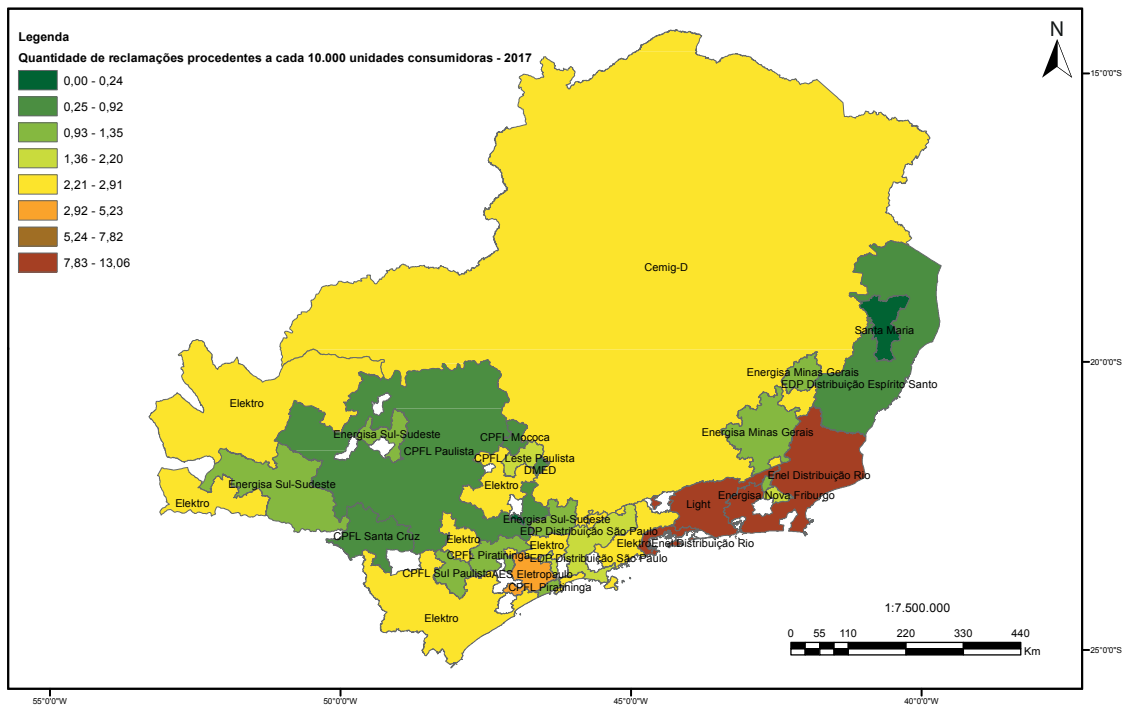
Quantidade de reclamações procedentes a cada 10.000 unidades consumidoras - 2017

- 0,00 - 0,24
- 0,25 - 0,92
- 0,93 - 1,35
- 1,36 - 2,20
- 2,21 - 2,91
- 2,92 - 5,23
- 5,24 - 7,82
- 7,83 - 13,06

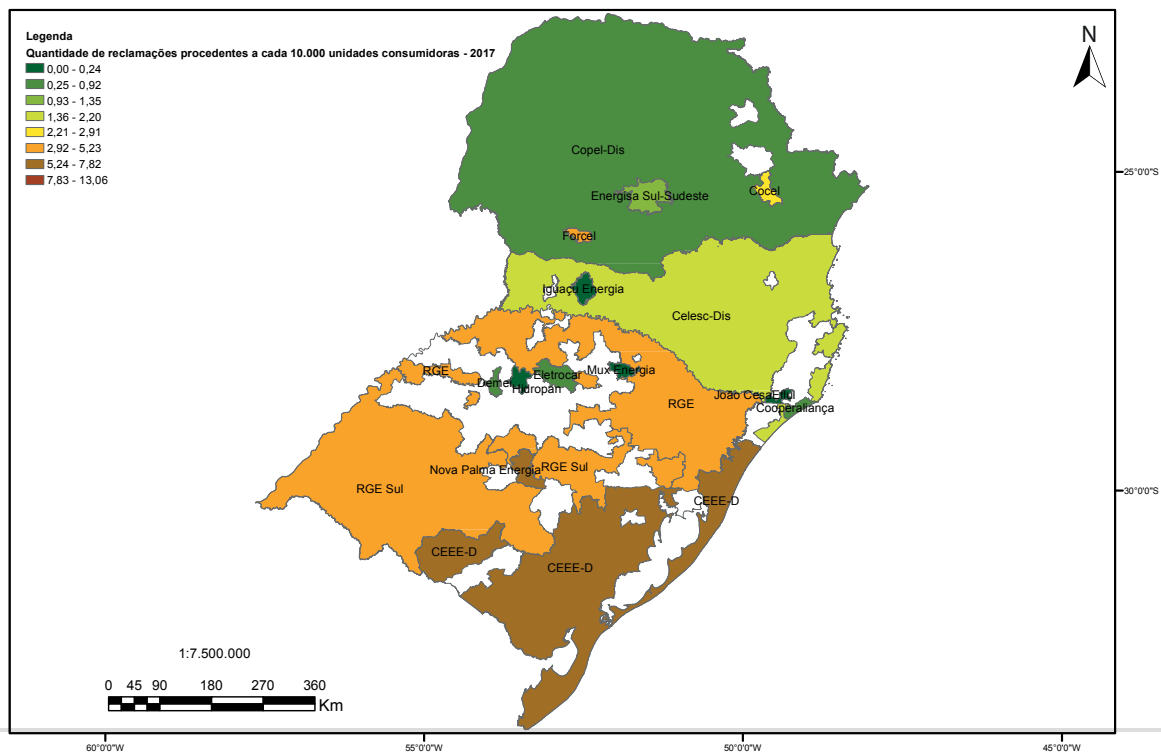
1:30.000.000

0 190380 760 1.140 1.520 Km

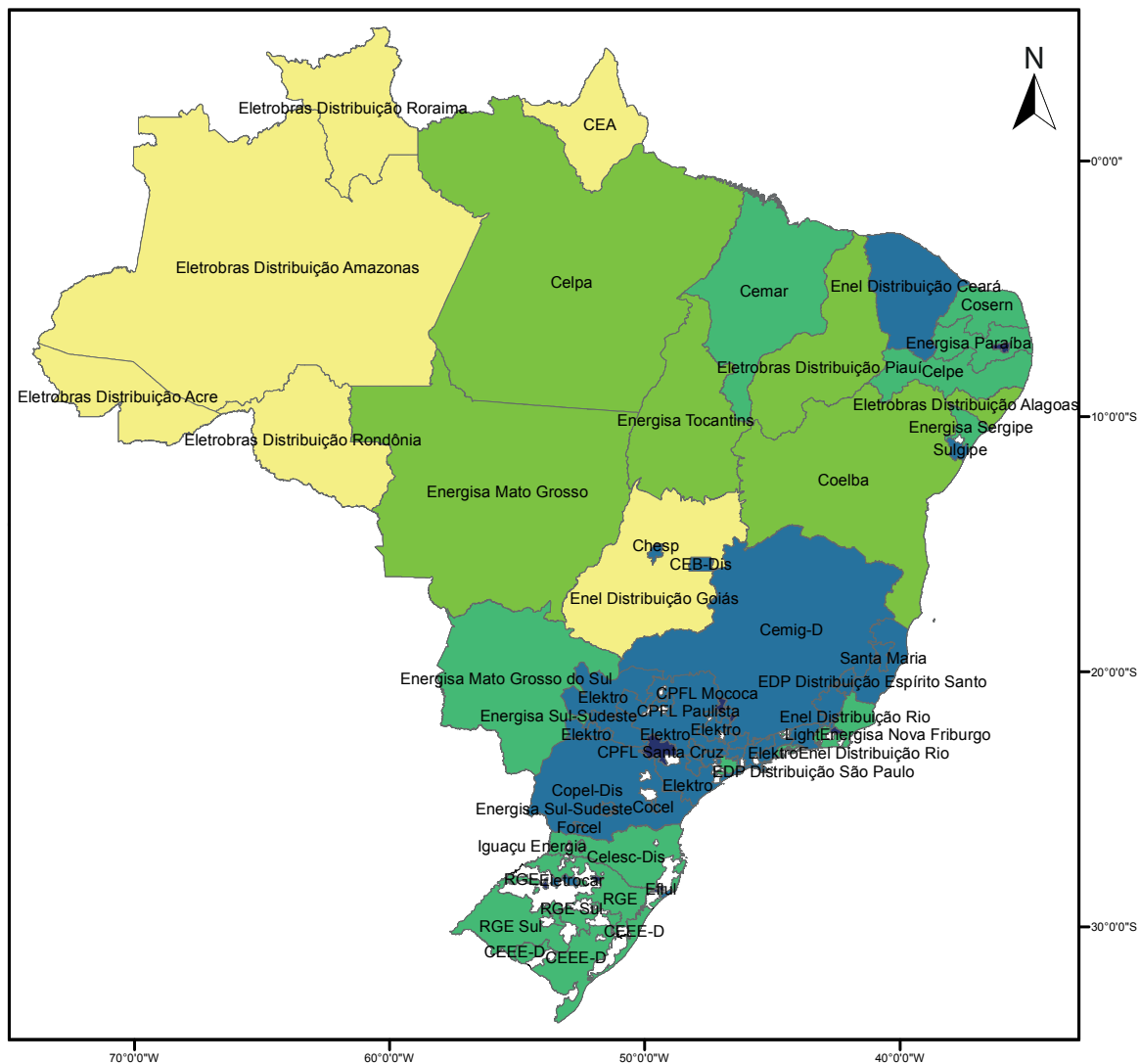
Região Sudeste - Reclamações procedentes por distribuidora a cada 10.000 unidades consumidoras - 2017



Região Sul - Reclamações procedentes por distribuidora a cada 10.000 unidades consumidoras - 2017



DEC anual apurado - 2017

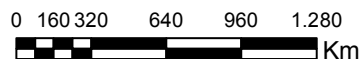


Legenda

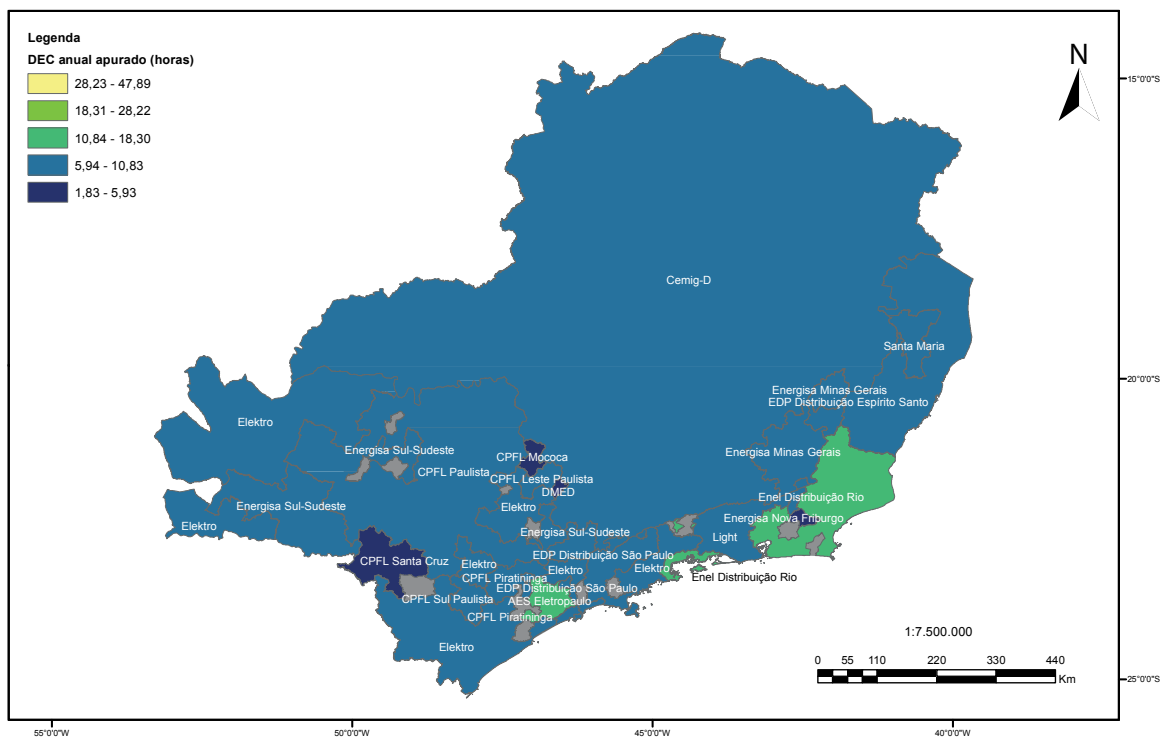
DEC anual apurado (horas)

- 28,23 - 47,89
- 18,31 - 28,22
- 10,84 - 18,30
- 5,94 - 10,83
- 1,83 - 5,93

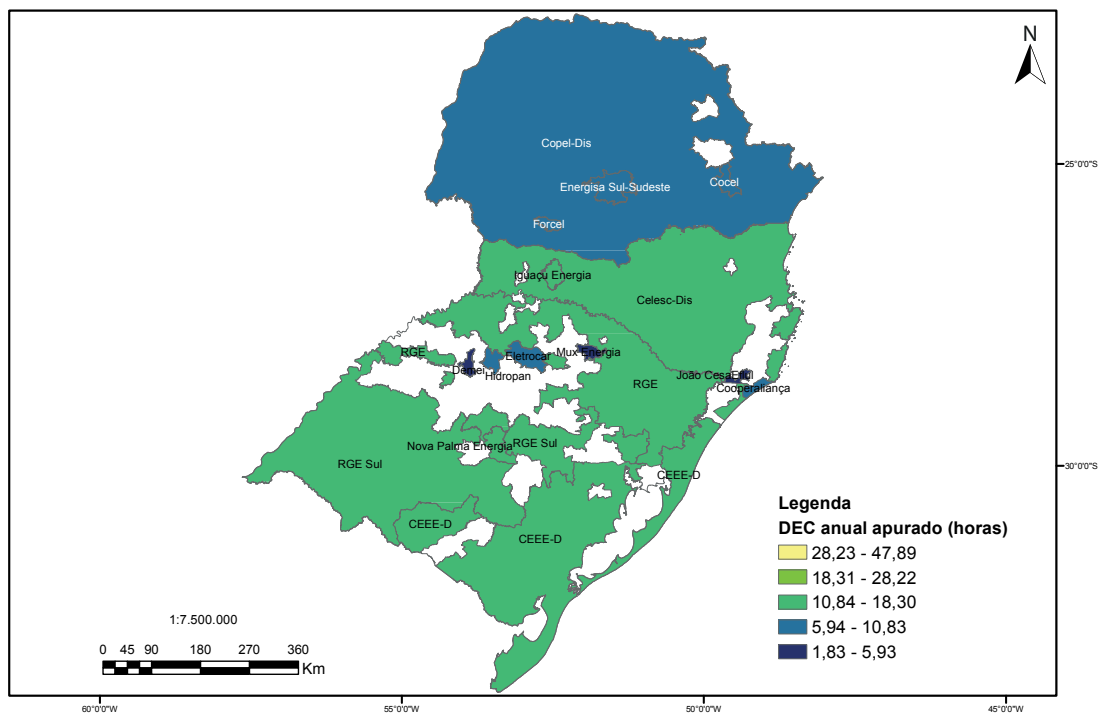
1:25.000.000



Região Sudeste - DEC anual apurado - 2017



Região Sul - DEC anual apurado - 2017



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Região Norte : 7 distribuidoras
Região Nordeste : 11 distribuidoras
Região Centro-Oeste : 5 distribuidoras
Região Sudeste: 19 distribuidoras
Região Sul : 16 distribuidoras
Total: 58 distribuidoras

Unidades consumidoras: 81.775.950 **Var.:** 2,02%

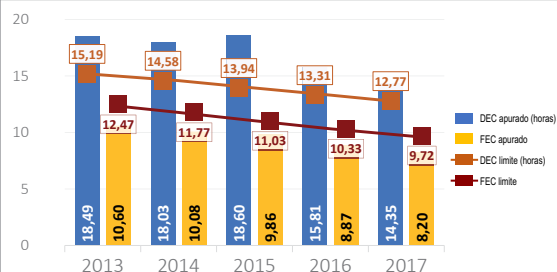
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	26.956.740	98,57%
Ouvidoria da distribuidora	241.259	0,88%
ANEEL / Agência Estadual	148.498	0,54%
Total	27.346.497	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	24.531.729	-5,97%	80,46%	35.433	41,05%	89,01%
Varição de consumo	426.894	-20,10%	24,61%	33.481	-13,13%	38,09%
Prazos	311.497	-23,48%	69,31%	39.540	-26,24%	64,05%
Faturas	285.320	-11,76%	49,83%	20.998	10,38%	44,00%
Danos elétricos	284.422	-12,86%	25,16%	29.037	-2,03%	18,82%
Tensão do fornecimento	266.841	8,48%	16,43%	4.991	-39,53%	64,69%
Erro de leitura	180.452	-18,44%	59,51%	7.145	-34,53%	52,35%
Apresentação e entrega da fatura	159.004	-40,06%	44,96%	3.152	-22,15%	53,17%
Cobrança por irregularidade	150.301	43,04%	16,77%	17.509	35,78%	19,58%
Atendimento	139.625	-6,86%	42,42%	14.407	14,92%	57,02%
Suspensão indevida	37.335	5,90%	62,85%	1.720	22,86%	36,81%
Cadastro/alteração cadastral	12.577	21,95%	54,69%	5.939	20,39%	51,53%
Atividades acessórias	7.724	-37,23%	66,03%	207	158,75%	52,26%
Custo de disponibilidade	7.299	-7,63%	62,04%	96	33,33%	42,70%
Indisponibilidade de atendimento	4.114	2,49%	45,12%	676	-33,33%	48,48%
Tarifas	3.850	10,51%	27,96%	562	-4,10%	27,99%
Instalação interna da unidade consumidora	384	-99,56%	24,80%	323	1,25%	38,08%
Outros	147.372	-5,50%	57,24%	26.043	-17,67%	63,07%
Total de reclamações	26.956.740	-7,00%	76,83%	241.259	-5,25%	51,93%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Ranking da continuidade do serviço

Posição	> 400 mil UCs	Posição	< 400 mil UCs
1º	Energisa Minas Gerais	1º	Energisa Borborema
2º	Cemar	2º	João Cesa
3º	Energisa Paraíba	3º	DMED
3º	Enel Distribuição Ceará	4º	Mux Energia
3º	Eletrobrás Distribuição Amazonas	5º	Energisa Nova Friburgo

Compensação de continuidade das distribuidoras*

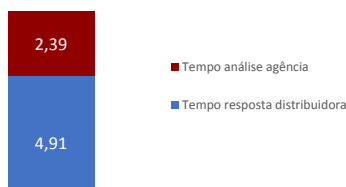
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	109.529.403	124.785.259	111.011.735	99.590.273
	Valor (R\$)	388.885.921,71	654.719.536,97	570.326.533,23	484.930.528,51

Serviços comerciais - resumo de 2017*

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
				INS anual	IAb anual	ICO anual
Quantidade de serviços comerciais	2015	26	16,16	88,90%	1,85%	0,12%
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	24	12,52			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	21	9,70			

* Algumas distribuidoras enviaram dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,31**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	49.562
Reclamações procedentes	28.995
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	98.796
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	46.515
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	52.281
Reclamações não finalizadas	140
Reclamações recebidas na ANEEL	148.498

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	186.054
Prazos de execução de serviços	153.896
Faturamento	80.768
Cobrança	63.077
Iluminação pública (CIP)	27.958
Qualidade do fornecimento	18.455
Serviço de atendimento da distribuidora	13.604
Suspensão do fornecimento	10.993
Danos e ressarcimentos	8.191
Classificação de unidades consumidoras	6.379
Procedimentos para formalização de denúncias	5.008
Parcelamento de débito	4.941
Sobre a ANEEL	3.524
Atendimento ao consumidor	3.101
Tarifas	3.050
Fatura de energia	2.176
Outros	5.112
Total de solicitações de informação	596.297
Percentual em relação ao total de solicitações	80,06%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	19.579	-15,48%	99,54%
Varição de consumo/erro de leitura	5.785	-20,61%	28,95%
Ressarcimento de danos elétricos	5.605	-7,57%	12,19%
Cobrança por irregularidades	3.134	17,29%	40,65%
Extensão de rede	2.507	-28,88%	39,49%
Ligação	1.742	-36,35%	41,10%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1.045	-19,18%	36,17%
Interrupções frequentes	926	-54,36%	51,08%
Faturamento por média	900	-36,93%	30,44%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	782	34,13%	31,20%
Cobrança indevida	718	-18,87%	37,88%
Alteração de carga	641	-13,84%	39,63%
Devolução de valores por cobrança indevida	573	94,24%	54,97%
Relocação de poste ou rede elétrica	537	-4,79%	34,45%
Apresentação e entrega da fatura	445	-26,57%	23,15%
Aferição e substituição de medidor	418	-26,67%	35,41%
Outros	4.225	-26,16%	36,05%
Total de reclamações	49.562	-17,63%	58,50%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,55

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	565.538	0,00%	83.766	0,00%	2.287	0,00%	651.591	0,00%
2013	538.480	-4,78%	86.954	3,81%	3.699	61,74%	629.133	-3,45%
2014	711.664	32,16%	118.798	36,62%	2.341	-36,71%	832.803	32,37%
2015	999.098	40,39%	164.196	38,21%	1.303	-44,34%	1.164.597	39,84%
2016	570.837	-42,86%	149.042	-9,23%	1.008	-22,64%	720.887	-38,10%
2017	596.297	4,46%	148.498	-0,36%	1.162	15,28%	745.957	3,48%

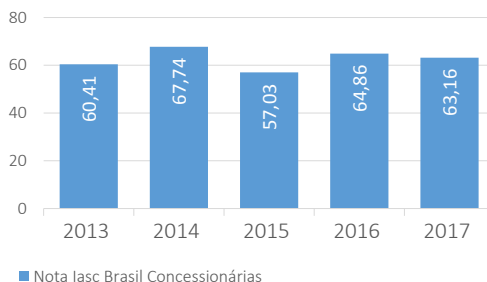
Municípios com mais reclamações em 2017

Rio de Janeiro	16.849
São Paulo	14.379
Porto Alegre	3.239
Belém	3.234
Belo Horizonte	2.653

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	70.477.799
UCs baixa renda	8.809.622
Consumo médio mensal residencial (kWh)	162,65
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	121,58

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Distribuidoras da Região:

CEA, Celpa, Eletrobras Distribuição Acre, Eletrobras Distribuição Amazonas, Eletrobras Distribuição Rondônia, Eletrobras Distribuição Roraima, Energisa Tocantins

Quantidade de distribuidoras: 7

Unidades consumidoras: 5.418.450 **Var.:** 4,71%

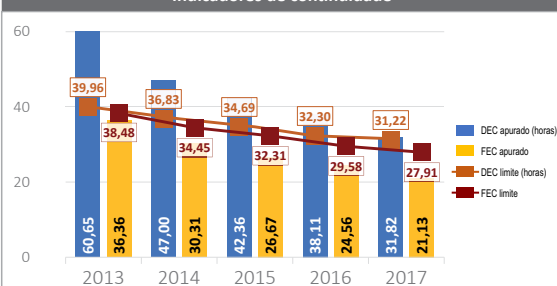
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.914.713	98,37%
Ouvidoria da distribuidora	21.454	1,10%
ANEEL / Agência Estadual	10.242	0,53%
Total	1.946.409	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.694.794	-2,04%	82,33%	3.251	48,11%	95,13%
Varição de consumo	51.673	-32,51%	36,62%	7.465	-24,35%	53,86%
Erro de leitura	33.612	-21,50%	75,66%	257	-5,51%	69,85%
Cobrança por irregularidade	23.033	-19,71%	10,19%	3.604	7,04%	31,70%
Tensão do fornecimento	22.437	43,92%	22,77%	217	-9,58%	69,90%
Faturas	19.972	-58,62%	31,95%	954	-28,97%	53,89%
Prazos	13.755	-34,51%	64,30%	1.455	-51,14%	72,71%
Danos elétricos	12.398	-0,24%	45,61%	805	9,67%	28,09%
Apresentação e entrega da fatura	10.891	-31,00%	69,99%	198	-33,78%	67,63%
Atendimento	4.872	-30,94%	60,43%	1.639	27,25%	69,63%
Custo de disponibilidade	4.150	-3,22%	78,45%	4	0,00%	80,00%
Suspensão indevida	1.530	-16,07%	52,81%	77	71,11%	31,17%
Atividades acessórias	1.250	-9,49%	77,74%	5	0,00%	14,29%
Cadastro/alteração cadastral	566	-8,71%	57,49%	590	23,43%	60,53%
Tarifas	142	-52,82%	17,88%	30	36,36%	13,79%
Indisponibilidade de atendimento	63	-19,23%	50,00%	13	-31,58%	46,67%
Instalação interna da unidade consumidora	54	-30,77%	50,82%	6	-50,00%	14,29%
Outros	19.521	-21,63%	60,84%	884	-10,62%	64,47%
Total de reclamações	1.914.713	-5,76%	78,33%	21.454	-11,17%	58,61%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Ranking da continuidade do serviço

Posição	> 400 mil UCs	< 400 mil UCs
1º	Eletrobras Distribuição Amazonas	CEA
2º	Celpa	Eletrobras Distribuição Acre
3º	Energisa Tocantins	Eletrobras Distribuição Roraima
4º	Eletrobras Distribuição Rondônia	-
5º	-	-

Compensação de continuidade das distribuidoras*

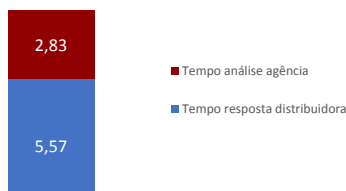
	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	4.396.295	7.044.288	9.431.310	5.888.106
Valor (R\$)	28.573.294,03	47.968.296,41	60.757.940,29	42.655.422,10

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	25	45,16	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	24	19,03			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	22	16,86			
				88,34%	2,32%	0,26%

* Algumas distribuidoras enviaram dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,39**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4.006
Reclamações procedentes	2.488
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	6.217
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	3.664
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	2.553
Reclamações não finalizadas	19
Reclamações recebidas na ANEEL	10.242

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	7.514
Prazos de execução de serviços	5.851
Faturamento	2.682
Cobrança	2.474
Suspensão do fornecimento	638
Qualidade do fornecimento	630
Iluminação pública (CIP)	565
Serviço de atendimento da distribuidora	405
Sobre a ANEEL	277
Procedimentos para formalização de denúncias	235
Classificação de unidades consumidoras	217
Danos e ressarcimentos	175
Atendimento ao consumidor	166
Tarifas	163
Parcelamento de débito	163
Fatura de energia	65
Outros	180
Total de solicitações de informação	22.409
Percentual em relação ao total de solicitações	68,63%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.350	-0,15%	99,33%
Varição de consumo/erro de leitura	1.229	-14,18%	48,41%
Cobrança por irregularidades	550	-7,72%	33,82%
Ressarcimento de danos elétricos	157	36,52%	25,48%
Faturamento por média	83	-35,66%	56,63%
Cobrança indevida	75	-3,85%	45,33%
Interrupções frequentes	57	-54,40%	61,40%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	53	-25,35%	47,17%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	52	15,56%	51,92%
Extensão de rede	42	-16,00%	38,10%
Devolução de valores por cobrança indevida	35	2,94%	42,86%
Apresentação e entrega da fatura	31	-36,73%	51,61%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	26	136,36%	38,46%
Suspensão indevida do fornecimento	26	100,00%	42,31%
Aferição e substituição de medidor	22	-21,43%	31,82%
Ligação	20	-69,70%	35,00%
Outros	198	7,61%	38,38%
Total de reclamações	4.006	-8,50%	62,11%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			4,59

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	36.400	0,00%	5.133	0,00%	1.058	0,00%	42.591	0,00%
2013	18.270	-49,81%	6.138	19,58%	2.497	136,01%	26.905	-36,83%
2014	26.460	44,83%	8.992	46,50%	1.352	-45,86%	36.804	36,79%
2015	29.970	13,27%	9.826	9,27%	86	-93,64%	39.882	8,36%
2016	20.377	-32,01%	11.024	12,19%	71	-17,44%	31.472	-21,09%
2017	22.409	9,97%	10.242	-7,09%	68	-4,23%	32.719	3,96%

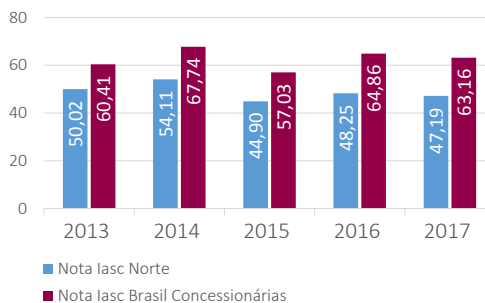
Municípios com mais reclamações em 2017

Belém	3.234
Ananindeua	1.097
Manaus	936
Palmas	400
Marabá	333

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	4.176.533
UCs baixa renda	951.628
Consumo médio mensal residencial (kWh)	185,97
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	134,35

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Marcelino da Cunha Machado Neto

Ouvidora: Maria Orlandina Franco Nunes Cardoso
96 3212-1393- maria.nunes@cea.ap.gov.br

Sede: Av. Padre Júlio Maria Lombaerd, 1900- Central
Macapá- AP CEP 68900-030

Central de Atendimento: 0800 096 0196

Unidades consumidoras: 203.745 **Var.:** 1,84%

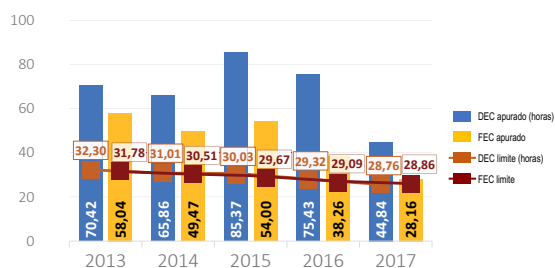
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	43.249	98,93%
Ouvidoria da distribuidora	371	0,85%
ANEEL / Agência Estadual	96	0,22%
Total	43.716	100,00%

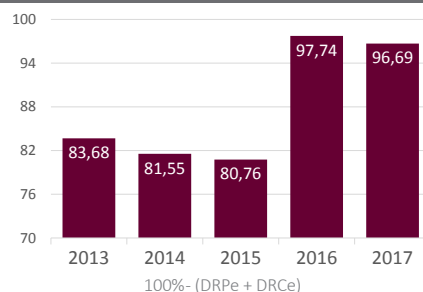
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	40.566	-10,13%	77,18%	18	-82,52%	61,11%
Cobrança por irregularidade	948	47,20%	40,08%	25	1150,00%	40,00%
Apresentação e entrega da fatura	573	116,23%	38,83%	19	-24,00%	52,63%
Danos elétricos	284	51,06%	21,83%	5	-16,67%	40,00%
Tensão do fornecimento	239	-12,45%	7,91%	14	75,00%	100,00%
Erro de leitura	173	-81,24%	57,24%	25	177,78%	68,00%
Varição de consumo	150	-90,40%	38,71%	20	17,65%	20,00%
Prazos	99	-75,91%	22,39%	92	80,39%	73,91%
Cadastro/alteração cadastral	25	-59,68%	86,36%	16	700,00%	87,50%
Suspensão indevida	19	-20,83%	94,44%	7	600,00%	57,14%
Faturas	13	-31,58%	25,00%	24	-44,19%	48,00%
Tarifas	5	-28,57%	0,00%	5	-54,55%	0,00%
Atendimento	4	-75,00%	50,00%	8	-93,28%	37,50%
Instalação interna da unidade consumidora	1	0,00%	0,00%	3	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	1	0,00%	100,00%	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	4	-33,33%	50,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	149	-69,90%	61,65%	85	-29,17%	81,40%
Total de reclamações	43.249	-13,55%	74,93%	371	-29,06%	64,61%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014*	2015*	2016*	2017
Total geral	Quantidade	0	0	0
	Valor (R\$)	0	0	0

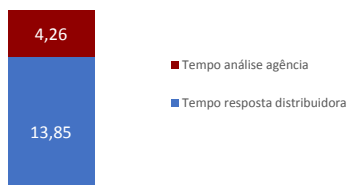
Serviços comerciais - resumo de 2017

Quantidade de serviços comerciais	78.134
Serviços comerciais fora do prazo (%)	3,19%
Crédito ao consumidor (R\$)	61.265,50

Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
2015	22	552,22	INS anual	IAb anual	ICO anual
2016	20	10,59			
2017	18	4,14			

* Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **18,11**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	86
Reclamações procedentes	71
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	8
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	6
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	2
Reclamações não finalizadas	2
Reclamações recebidas na ANEEL	96

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	366
Prazos de execução de serviços	129
Qualidade do fornecimento	42
Cobrança	39
Faturamento	34
Iluminação pública (CIP)	28
Serviço de atendimento da distribuidora	14
Suspensão do fornecimento	13
Tarifas	9
Procedimentos para formalização de denúncias	9
Atendimento ao consumidor	8
Sobre a ANEEL	7
Classificação de unidades consumidoras	5
Danos e ressarcimentos	4
Parcelamento de débito	3
Fatura de energia	2
Outros	4
Total de solicitações de informação	716
Percentual em relação ao total de solicitações	88,18%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	16	-70,37%	100,00%
Interrupções frequentes	13	18,18%	92,31%
Cobrança por irregularidades	11	0,00%	90,91%
Varição de consumo/erro de leitura	11	-45,00%	90,91%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	6	-40,00%	33,33%
Religação normal	4	0,00%	75,00%
Faturamento por média	3	-50,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	2	0,00%	100,00%
Suspensão indevida do fornecimento	2	0,00%	100,00%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	1	0,00%	100,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	1	0,00%	0,00%
Alteração de carga	1	0,00%	100,00%
Aferição e substituição de medidor	1	0,00%	100,00%
Desligamento a pedido do consumidor	1	0,00%	100,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	1	0,00%	100,00%
Outros	12	-36,84%	50,00%
Total de reclamações	86	-30,08%	82,56%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,48

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	104	0,00%	13	0,00%	1	0,00%	118	0,00%
2013	434	317,31%	27	107,69%	1	0,00%	462	291,53%
2014	475	9,45%	36	33,33%	1	0,00%	512	10,82%
2015	1.603	237,47%	125	247,22%	0	-100,00%	1.728	237,50%
2016	732	-54,34%	147	17,60%	1	0,00%	880	-49,07%
2017	716	-2,19%	96	-34,69%	0	-100,00%	812	-7,73%

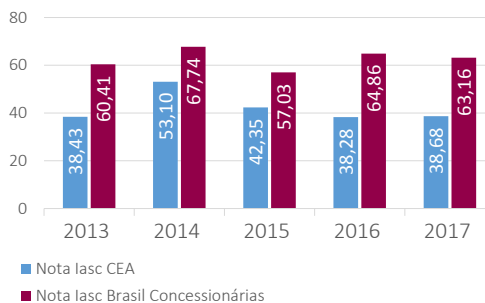
Municípios com mais reclamações em 2017

Macapá	71
Santana	11
Amapá	3
Tartarugalzinho	2
Pedra Branca do Amapará	2

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	180.319
UCs baixa renda	18.005
Consumo médio mensal residencial (kWh)	262,30
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	179,93

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Raimundo Nonato Alencar de Castro

Ouidora: Lena Márcia Silva dos Remédios
0800 918 500- ouvidoria.celpa@celpa.com.br

Sede: Rodovia Augusto Montenegro, km 8,5- Coqueiro
Belém- PA CEP 66823-010

Central de Atendimento: 0800 910 196

Unidades consumidoras: 2.595.257 **Var.:** 6,26%

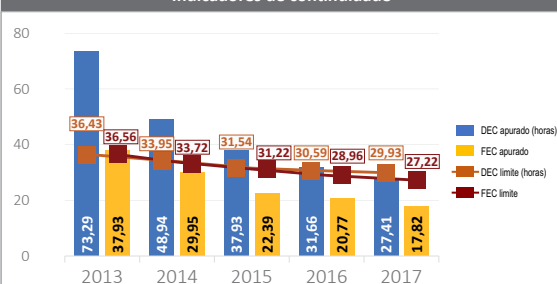
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	836.613	97,52%
Ouidoria da distribuidora	14.101	1,64%
ANEEL / Agência Estadual	7.200	0,84%
Total	857.914	100,00%

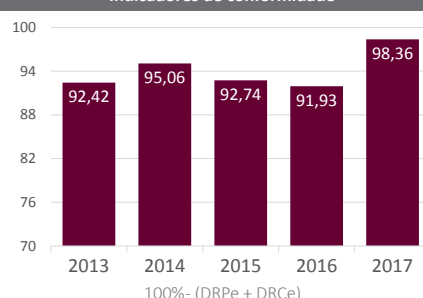
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	743.058	-14,38%	81,49%	2.368	196,74%	96,56%
Erro de leitura	17.172	-34,66%	78,37%	34	3,03%	47,83%
Cobrança por irregularidade	15.122	-34,14%	4,75%	2.128	-24,99%	36,47%
Faturas	14.489	-66,99%	30,53%	555	-3,48%	60,18%
Varição de consumo	8.970	-70,72%	16,78%	5.779	-34,46%	56,69%
Tensão do fornecimento	4.902	46,28%	30,25%	111	48,00%	63,06%
Danos elétricos	4.164	4,07%	35,73%	254	10,43%	30,86%
Custo de disponibilidade	4.023	-5,16%	79,98%	0	-100,00%	100,00%
Prazos	2.671	-60,11%	39,98%	666	-12,25%	69,71%
Atendimento	2.469	-54,66%	68,18%	1.309	64,86%	71,63%
Apresentação e entrega da fatura	2.016	-53,24%	76,57%	94	-35,17%	73,76%
Atividades acessórias	1.238	-9,37%	78,14%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	918	-14,92%	32,39%	5	25,00%	75,00%
Cadastro/alteração cadastral	178	-32,06%	29,31%	458	8,53%	59,02%
Tarifas	67	-32,32%	6,58%	0	-100,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	48	4,35%	51,72%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	15	-31,82%	86,67%	0	0,00%	0,00%
Outros	15.093	-19,72%	59,33%	340	41,67%	67,51%
Total de reclamações	836.613	-19,66%	77,32%	14.101	-10,39%	61,37%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

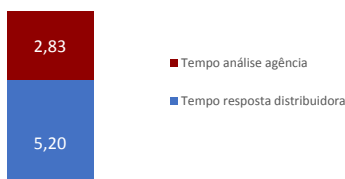
	2014*	2015*	2016	2017
Total geral	Quantidade	0	1.992.020	4.553.501
	Valor (R\$)	0	13.547.012,65	25.768.013,20

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	15,41	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	17,28			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	14,98			
				86,63%	2,42%	0,45%

*De acordo com a REA nº 3.731/2012, a ANEEL autorizou a Celpa a destinar os recursos das compensações por violação dos limites de qualidade devidos no período de 1º/3/2012 até a revisão tarifária, em 7/8/2015, para a realização de investimentos na área de concessão.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,03**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	2.754
Reclamações procedentes	1.677
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	4.445
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	2.852
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.593
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	7.200

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	4.083
Falta de energia	3.425
Faturamento	2.008
Cobrança	1.859
Suspensão do fornecimento	471
Qualidade do fornecimento	286
Iluminação pública (CIP)	248
Serviço de atendimento da distribuidora	237
Sobre a ANEEL	199
Procedimentos para formalização de denúncias	136
Classificação de unidades consumidoras	112
Parcelamento de débito	112
Atendimento ao consumidor	100
Tarifas	99
Danos e ressarcimentos	89
Fatura de energia	48
Outros	96
Total de solicitações de informação	13.608
Percentual em relação ao total de solicitações	65,40%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Varição de consumo/erro de leitura	1.026	-20,47%	49,32%
Falta de energia	824	-1,08%	99,03%
Cobrança por irregularidades	397	-27,55%	32,49%
Ressarcimento de danos elétricos	70	18,64%	25,71%
Cobrança indevida	59	-18,06%	47,46%
Faturamento por média	45	-56,31%	62,22%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	42	-2,33%	64,29%
Devolução de valores por cobrança indevida	30	-3,23%	40,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	30	-9,09%	50,00%
Interrupções frequentes	23	-74,16%	43,48%
Apresentação e entrega da fatura	23	-42,50%	52,17%
Suspensão indevida do fornecimento	19	111,11%	42,11%
Extensão de rede	18	-43,75%	50,00%
Aferição e substituição de medidor	16	-20,00%	37,50%
Relocação de poste ou rede elétrica	11	-8,33%	36,36%
Multa por atraso ou autorreligação	11	37,50%	27,27%
Outros	110	-16,03%	41,82%
Total de reclamações	2.754	-17,86%	60,89%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			6,46

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	23.999	0,00%	3.690	0,00%	56	0,00%	27.745	0,00%
2013	8.271	-65,54%	4.646	25,91%	67	19,64%	12.984	-53,20%
2014	16.667	101,51%	6.961	49,83%	71	5,97%	23.699	82,52%
2015	11.438	-31,37%	6.580	-5,47%	64	-9,86%	18.082	-23,70%
2016	12.263	7,21%	8.356	26,99%	55	-14,06%	20.674	14,33%
2017	13.608	10,97%	7.200	-13,83%	45	-18,18%	20.853	0,87%

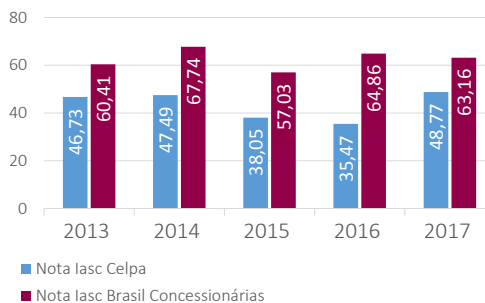
Municípios com mais reclamações em 2017

Belém	3.234
Ananindeua	1.097
Marabá	333
Marituba	183
Parauapebas	180

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.895.343
UCs baixa renda	620.794
Consumo médio mensal residencial (kWh)	163,50
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	128,25

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Ricardo Alexandre Xavier Gomes

Ouvidor: Diego Pablo Gonçalves da Silva
68 3212-5740- ouvidoria@eletobrasacre.com

Sede: Rua Valério Magalhães, 226- Bosque
Rio Branco- AC CEP 69900-685

Central de Atendimento: 0800 647 7196

Unidades consumidoras: 259.255 **Var.:** 3,03%

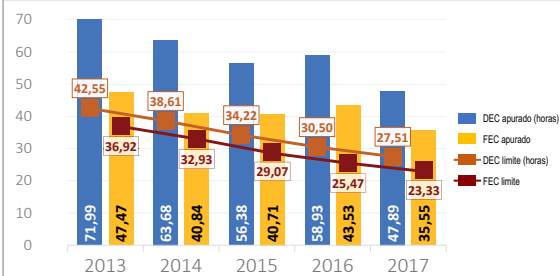
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	63.963	98,12%
Ouvidoria da distribuidora	928	1,42%
ANEEL / Agência Estadual	296	0,45%
Total	65.187	100,00%

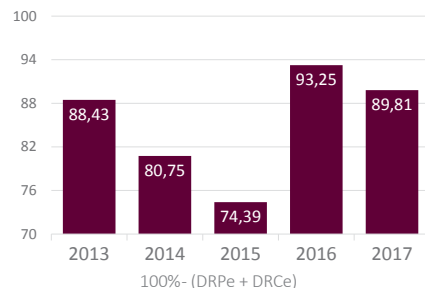
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	51.461	14,45%	75,17%	74	-45,59%	80,30%
Tensão do fornecimento	3.888	11,82%	68,03%	16	23,08%	75,00%
Prazos	2.566	39,53%	78,74%	70	0,00%	66,67%
Cobrança por irregularidade	2.070	82,06%	22,58%	478	66,55%	26,39%
Varição de consumo	1.872	26,66%	24,63%	38	216,67%	9,52%
Erro de leitura	1.142	6,73%	89,43%	23	27,78%	87,50%
Apresentação e entrega da fatura	506	61,15%	58,19%	18	5,88%	53,85%
Atendimento	150	78,57%	50,91%	23	-14,81%	65,22%
Suspensão indevida	89	-41,06%	95,00%	33	57,14%	21,88%
Custo de disponibilidade	78	1850,00%	23,08%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	31	40,91%	81,48%	17	70,00%	53,33%
Instalação interna da unidade consumidora	4	0,00%	100,00%	1	-90,91%	0,00%
Tarifas	3	0,00%	100,00%	2	0,00%	0,00%
Faturas	3	0,00%	50,00%	59	-48,70%	44,44%
Indisponibilidade de atendimento	1	-50,00%	100,00%	3	-25,00%	60,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	0	0,00%	0,00%	33	32,00%	38,10%
Outros	99	-16,81%	79,45%	40	-29,82%	46,67%
Total de reclamações	63.963	17,00%	72,07%	928	12,76%	39,09%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



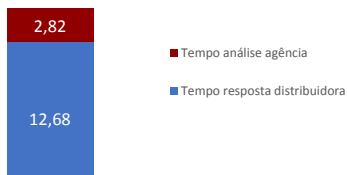
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	820.889	938.921	826.157	0
Valor (R\$)	7.287.045,85	7.683.933,22	5.213.300,63	0

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER		Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
		2015	2016		INS anual	IAb anual	ICO anual
Quantidade de serviços comerciais	144.231	22	20	15,26	93,03%	1,71%	0,00%
Serviços comerciais fora do prazo (%)	8,19%	20	18	12,24			
Crédito ao consumidor (R\$)	195.216,92	18	18	15,42			

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **15,5**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	130
Reclamações procedentes	71
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	165
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	14
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	151
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	296

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	1.030
Prazos de execução de serviços	459
Cobrança	161
Faturamento	106
Iluminação pública (CIP)	71
Suspensão do fornecimento	48
Qualidade do fornecimento	36
Serviço de atendimento da distribuidora	30
Procedimentos para formalização de denúncias	17
Atendimento ao consumidor	15
Parcelamento de débito	6
Danos e ressarcimentos	6
Classificação de unidades consumidoras	6
Sobre a ANEEL	5
Tarifas	4
Fatura de energia	2
Outros	6
Total de solicitações de informação	2.008
Percentual em relação ao total de solicitações	87,15%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Cobrança por irregularidades	60	172,73%	21,67%
Falta de energia	41	2,50%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	6	50,00%	83,33%
Variação de consumo/erro de leitura	5	400,00%	80,00%
Suspensão indevida do fornecimento	4	300,00%	25,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	3	200,00%	100,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	2	-50,00%	0,00%
Ligação	1	-50,00%	100,00%
Religação de urgência	1	0,00%	0,00%
Faturamento por média	1	0,00%	100,00%
Alteração de carga	1	0,00%	0,00%
Cobrança indevida	1	0,00%	0,00%
Juros	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	1	0,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	-66,67%	100,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	1	0,00%	100,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	130	39,78%	54,62%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,74

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	1.362	0,00%	96	0,00%	1	0,00%	1.459	0,00%
2013	910	-33,19%	113	17,71%	0	-100,00%	1.023	-29,88%
2014	1.514	66,37%	186	64,60%	0	0,00%	1.700	66,18%
2015	3.506	131,57%	243	30,65%	3	0,00%	3.752	120,71%
2016	1.799	-48,69%	190	-21,81%	0	-100,00%	1.989	-46,99%
2017	2.008	11,62%	296	55,79%	2	0,00%	2.306	15,94%

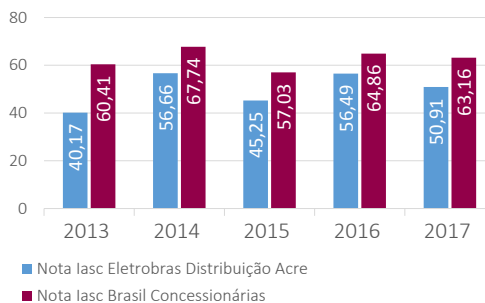
Municípios com mais reclamações em 2017

Rio Branco	201
Cruzeiro do Sul	17
Plácido de Castro	17
Brasília	9
Senador Guiomard	7

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	205.145
UCs baixa renda	30.079
Consumo médio mensal residencial (kWh)	189,52
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	140,68

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Tarcísio Estefano Rosa

Ouvidora: Raquel Queiroz Litaiff
0800 095 1247- ouvidoria@eletrbrasamazonas.com

Sede: Av. Sete de Setembro, 2414- Cachoeirinha
Manaus- AM CEP 69065-170

Central de Atendimento: 0800 701 3001

Unidades consumidoras: 991.542 **Var.:** 4,53%

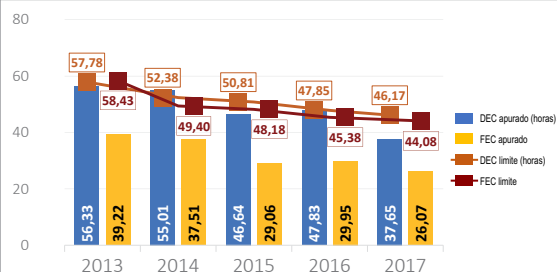
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	425.264	98,88%
Ouvidoria da distribuidora	3.803	0,88%
ANEEL / Agência Estadual	1.018	0,23%
Total	430.085	100,00%

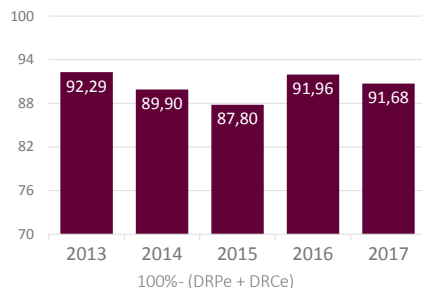
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	356.445	-1,91%	99,81%	468	-35,80%	95,48%
Varição de consumo	34.819	-5,28%	49,01%	1.133	70,89%	52,26%
Erro de leitura	14.688	6,72%	71,37%	162	-11,96%	74,69%
Prazos	5.252	-39,94%	59,40%	484	-74,78%	77,43%
Apresentação e entrega da fatura	4.937	-23,08%	75,46%	37	-28,85%	84,21%
Cobrança por irregularidade	2.855	-10,39%	5,75%	737	401,36%	15,16%
Danos elétricos	2.202	-21,69%	81,91%	135	-6,90%	38,52%
Tensão do fornecimento	494	-52,36%	37,81%	22	-35,29%	89,47%
Atendimento	315	4,65%	91,67%	150	-10,71%	71,43%
Cadastro/alteração cadastral	167	41,53%	98,44%	79	163,33%	70,00%
Suspensão indevida	152	-6,75%	94,78%	11	22,22%	27,27%
Faturas	39	-77,06%	83,33%	106	-32,91%	60,91%
Tarifas	38	-75,64%	23,91%	11	57,14%	36,36%
Custo de disponibilidade	16	100,00%	0,00%	3	0,00%	100,00%
Indisponibilidade de atendimento	10	0,00%	100,00%	1	-50,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	2.835	-9,66%	96,14%	264	25,12%	70,94%
Total de reclamações	425.264	-3,38%	93,64%	3.803	-14,69%	62,08%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

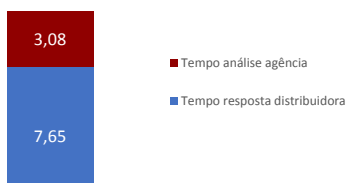
		2014*	2015	2016*	2017*
Total geral	Quantidade	1.964.471	1.946.731	1.220.182	0
	Valor (R\$)	10.611.450,29	9.792.237,45	7.362.765,88	0

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	249.230	2015	30	69,29	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	13,02%	2016	28	42,37			
Crédito ao consumidor (R\$)	4.658.385,63	2017	26	63,89			
					92,39%	2,19%	0,00%

* Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **10,73**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	418
Reclamações procedentes	244
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	589
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	145
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	444
Reclamações não finalizadas	11
Reclamações recebidas na ANEEL	1.018

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	452
Prazos de execução de serviços	245
Faturamento	234
Cobrança	188
Iluminação pública (CIP)	127
Qualidade do fornecimento	50
Procedimentos para formalização de denúncias	40
Serviço de atendimento da distribuidora	31
Sobre a ANEEL	26
Parcelamento de débito	22
Tarifas	19
Classificação de unidades consumidoras	17
Suspensão do fornecimento	15
Danos e ressarcimentos	14
Atendimento ao consumidor	11
Dados do setor elétrico	10
Outros	16
Total de solicitações de informação	1.517
Percentual em relação ao total de solicitações	59,84%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Varição de consumo/erro de leitura	139	93,06%	47,48%
Falta de energia	106	-4,50%	99,06%
Cobrança por irregularidades	53	278,57%	49,06%
Faturamento por média	20	122,22%	50,00%
Interrupções frequentes	11	-26,67%	63,64%
Cobrança indevida	10	400,00%	40,00%
Ressarcimento de danos elétricos	10	-33,33%	50,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	7	600,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	7	-46,15%	42,86%
Apresentação e entrega da fatura	6	100,00%	50,00%
Conexão de microgeração	4	100,00%	25,00%
Poste em mau estado	4	0,00%	0,00%
Aferição e substituição de medidor	4	-42,86%	0,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	3	-25,00%	33,33%
Classificação de UC como res. baixa renda	2	0,00%	0,00%
Outros	32	-25,58%	40,63%
Total de reclamações	418	34,41%	58,37%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,46

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	6.670	0,00%	512	0,00%	14	0,00%	7.196	0,00%
2013	5.375	-19,42%	603	17,77%	10	-28,57%	5.988	-16,79%
2014	4.319	-19,65%	983	63,02%	6	-40,00%	5.308	-11,36%
2015	4.241	-1,81%	1.356	37,95%	12	100,00%	5.609	5,67%
2016	1.924	-54,63%	1.002	-26,11%	11	-8,33%	2.937	-47,64%
2017	1.517	-21,15%	1.018	1,60%	14	27,27%	2.549	-13,21%

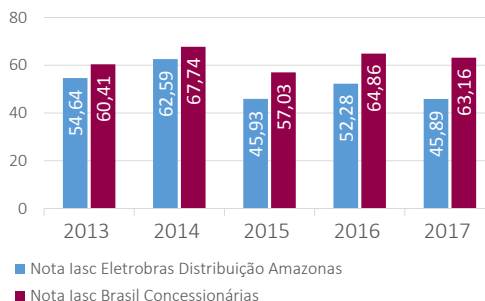
Municípios com mais reclamações em 2017

Manaus	936
São Gabriel da Cachoeira	7
Humaitá	6
Tefé	5
Rio Preto da Eva	5

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	840.740
UCs baixa renda	110.085
Consumo médio mensal residencial (kWh)	192,21
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	148,23

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Luiz Marcelo Reis de Carvalho

Ouvidora: Ângela Aercilene Moreira de Souza
0800 647 7992- ouvidor@eletobrasrondonia.com

Sede: Av. dos Imigrantes, 4137- Setor Industrial
Porto Velho- RO CEP 76821-063

Central de Atendimento: 0800 647 0120

Unidades consumidoras: **632.945** **Var.:** **3,92%**

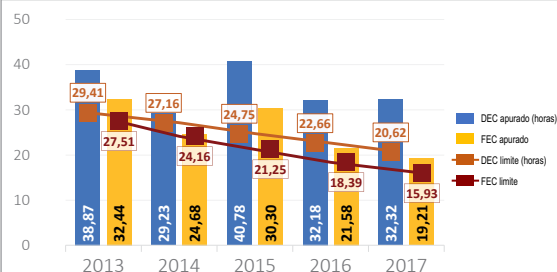
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	171.416	99,24%
Ouvidoria da distribuidora	873	0,51%
ANEEL / Agência Estadual	435	0,25%
Total	172.724	100,00%

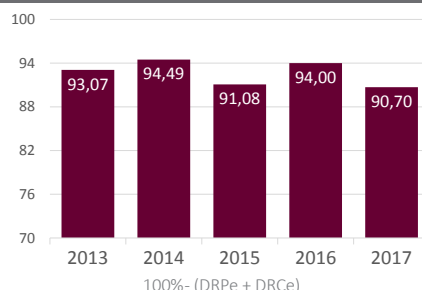
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	154.309	75,95%	61,67%	238	-24,20%	89,72%
Tensão do fornecimento	9.582	76,30%	1,92%	36	-54,43%	79,49%
Cobrança por irregularidade	1.852	429,14%	31,04%	132	221,95%	35,24%
Prazos	1.726	-11,76%	90,58%	90	-26,83%	71,76%
Danos elétricos	1.629	-14,13%	23,87%	94	-8,74%	16,85%
Apresentação e entrega da fatura	792	-20,00%	43,19%	8	-61,90%	25,00%
Varição de consumo	347	-51,67%	25,84%	11	-71,79%	40,00%
Faturas	274	-7,43%	84,34%	87	-44,94%	45,21%
Suspensão indevida	231	-22,48%	97,49%	15	200,00%	14,29%
Atendimento	225	116,35%	33,33%	110	20,88%	49,00%
Erro de leitura	109	-47,34%	55,14%	4	-63,64%	75,00%
Cadastro/alteração cadastral	29	61,11%	40,00%	4	-20,00%	100,00%
Indisponibilidade de atendimento	13	1200,00%	0,00%	3	200,00%	33,33%
Tarifas	2	-75,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	3	0,00%	33,33%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	100,00%
Outros	296	-9,20%	59,62%	37	-85,32%	61,54%
Total de reclamações	171.416	70,90%	57,86%	873	-29,77%	58,10%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



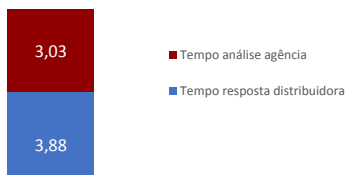
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	1.308.087	1.600.041	1.596.783	131.521
Valor (R\$)	8.899.229,12	15.005.212,83	13.878.966,32	2.985.296,07

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	15	9,59	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	14	5,33			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	13	4,70			
				92,65%	2,16%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,92**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	209
Reclamações procedentes	139
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	222
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	134
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	88
Reclamações não finalizadas	4
Reclamações recebidas na ANEEL	435

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	1.785
Prazos de execução de serviços	578
Qualidade do fornecimento	159
Cobrança	137
Faturamento	116
Serviço de atendimento da distribuidora	71
Iluminação pública (CIP)	64
Suspensão do fornecimento	48
Procedimentos para formalização de denúncias	31
Atendimento ao consumidor	26
Danos e ressarcimentos	15
Parcelamento de débito	12
Sobre a ANEEL	11
Classificação de unidades consumidoras	8
Dados do setor elétrico	7
Tarifas	6
Outros	18
Total de solicitações de informação	3.092
Percentual em relação ao total de solicitações	87,67%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	111	29,07%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	28	75,00%	14,29%
Cobrança por irregularidades	16	45,45%	31,25%
Ligação	8	0,00%	25,00%
Devolução de valores por antecipação de obras	8	166,67%	12,50%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	7	600,00%	42,86%
Extensão de rede	7	16,67%	28,57%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	4	33,33%	25,00%
Faturamento por média	4	0,00%	100,00%
Cobrança indevida	2	100,00%	50,00%
Interrupções frequentes	2	-33,33%	50,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	2	0,00%	50,00%
Variação de consumo/erro de leitura	2	-66,67%	0,00%
Tarifas de energia elétrica	1	-50,00%	100,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	1	0,00%	0,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	1	-75,00%	100,00%
Outros	5	0,00%	20,00%
Total de reclamações	209	33,97%	66,51%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,2

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	2.813	0,00%	560	0,00%	982	0,00%	4.355	0,00%
2013	1.740	-38,14%	317	-43,39%	2.418	146,23%	4.475	2,76%
2014	2.422	39,20%	439	38,49%	1.273	-47,35%	4.134	-7,62%
2015	7.060	191,49%	629	43,28%	7	-99,45%	7.696	86,16%
2016	2.440	-65,44%	379	-39,75%	2	-71,43%	2.821	-63,34%
2017	3.092	26,72%	435	14,78%	1	-50,00%	3.528	25,06%

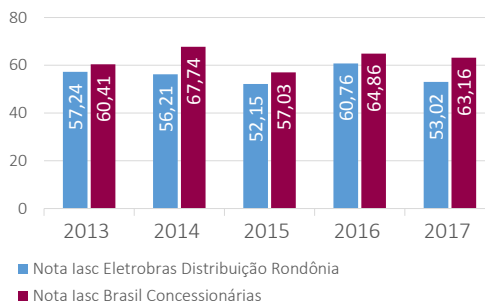
Municípios com mais reclamações em 2017

Porto Velho	139
Ji-Paraná	44
Cacoal	27
Pimenta Bueno	25
Rolim de Moura	21

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	454.569
UCs baixa renda	46.228
Consumo médio mensal residencial (kWh)	218,67
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	164,94

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Anselmo de Santana Brasil

Ouidora: Maria Zenalva Alves da Silva
0800 095 1152- ouvidoria@eletrororaima.com

Sede: Av. Capitão Ene Garcez, 691- Centro
Boa Vista- RR CEP 69301-160

Central de Atendimento: 0800 7019 120

Unidades consumidoras: **162.040** **Var.:** **3,33%**

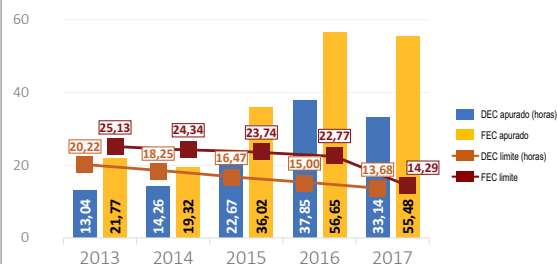
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	25.294	98,81%
Ouidoria da distribuidora	246	0,96%
ANEEL / Agência Estadual	59	0,23%
Total	25.599	100,00%

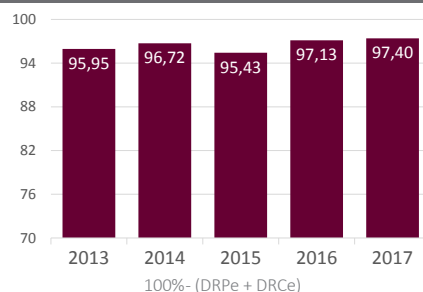
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	22.013	-22,92%	99,99%	41	-49,38%	82,93%
Varição de consumo	985	-25,83%	8,09%	5	-16,67%	20,00%
Apresentação e entrega da fatura	816	-48,42%	84,26%	5	-61,54%	100,00%
Danos elétricos	329	-62,40%	99,05%	75	-10,71%	18,67%
Prazos	292	-4,89%	74,10%	45	45,16%	75,00%
Erro de leitura	116	-42,00%	28,70%	2	-50,00%	100,00%
Cobrança por irregularidade	92	-50,27%	48,28%	16	23,08%	22,22%
Atendimento	78	-22,77%	50,65%	16	-48,39%	66,67%
Tensão do fornecimento	45	-60,53%	81,82%	2	-60,00%	100,00%
Suspensão indevida	34	-30,61%	100,00%	0	-100,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	25	-44,44%	81,82%	2	-50,00%	50,00%
Custo de disponibilidade	20	33,33%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	19	-76,83%	30,77%	16	-68,00%	50,00%
Tarifas	18	-28,00%	42,86%	9	800,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Outros	412	-71,72%	75,07%	12	-80,00%	41,67%
Total de reclamações	25.294	-27,63%	94,70%	246	-37,24%	48,40%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora**

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	94.409	566.575	597.275	992.905
Valor (R\$)	120.560,58	1.939.900,26	1.911.455,78	7.705.599,78

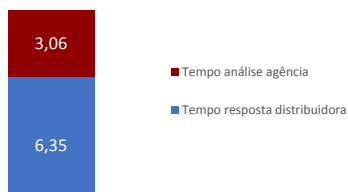
Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	22	7,82	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	20	18,47			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	15	8,60			
				97,31%	0,43%	0,00%

*Devido à não renovação da concessão da Cerr e por determinação da Portaria MME nº 425/2016 e do Despacho do Ministro em 23/9/16, a Eletrobras Distribuição Roraima foi designada como prestadora do serviço de distribuição de energia elétrica em todo o estado de Roraima (1º/1/2017). Os dados apresentados nesta edição do OSN já se referem a toda a nova área de concessão; no entanto, não é possível trazer variações em relação a 2016 nem histórico de indicadores de anos anteriores.

**Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **9,41**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	19
Reclamações procedentes	14
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	40
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	13
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	27
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	59

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	35
Falta de energia	32
Faturamento	16
Cobrança	11
Iluminação pública (CIP)	7
Danos e ressarcimentos	6
Qualidade do fornecimento	5
Serviço de atendimento da distribuidora	5
Sobre a ANEEL	4
Suspensão do fornecimento	3
Tarifas	2
Parcelamento de débito	2
Classificação de unidades consumidoras	2
Fatura de energia	1
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	1
Atendimento ao consumidor	1
Outros	1
Total de solicitações de informação	143
Percentual em relação ao total de solicitações	70,79%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	9	-10,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	4	100,00%	25,00%
Interrupções frequentes	2	100,00%	100,00%
Cobrança por irregularidades	2	0,00%	50,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1	0,00%	0,00%
Extensão de rede	1	0,00%	100,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	19	35,71%	73,68%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,86

Você sabia que...

Cerca de 58% das reclamações tratadas na Ouvidoria Setorial da ANEEL foram consideradas procedentes?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	486	0,00%	29	0,00%	2	0,00%	517	0,00%
2013	528	8,64%	52	79,31%	1	-50,00%	581	12,38%
2014	234	-55,68%	28	-46,15%	0	-100,00%	262	-54,91%
2015	363	55,13%	52	85,71%	0	0,00%	415	58,40%
2016	198	-45,45%	40	-23,08%	0	0,00%	238	-42,65%
2017	143	-27,78%	59	47,50%	0	0,00%	202	-15,13%

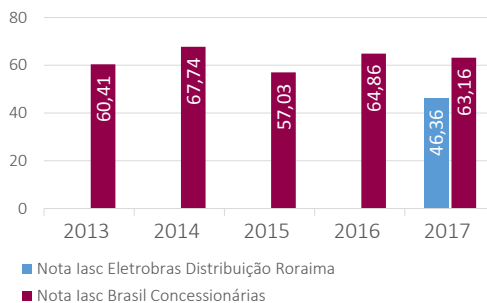
Municípios com mais reclamações em 2017

Boa Vista	45
-----------	----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	129.572
UCs baixa renda	9.825
Consumo médio mensal residencial (kWh)	334,42
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	284,27

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Márcio Mário Zidan

Ouvidora: Rosilene Nunes de Souza Rodrigues
0800 6461 196- ouvidoria.eto@energisa.com.br

Sede: 104 Norte, Conjunto 04, Lote 12-A
Palmas-TO CEP 77006-032

Central de Atendimento: 0800 721 3330

Unidades consumidoras: 573.666 **Var.:** 1,33%

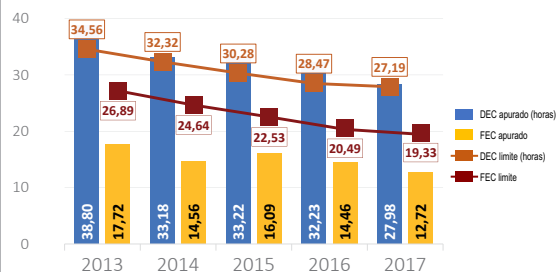
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	348.914	99,35%
Ouvidoria da distribuidora	1.132	0,32%
ANEEL / Agência Estadual	1.138	0,32%
Total	351.184	100,00%

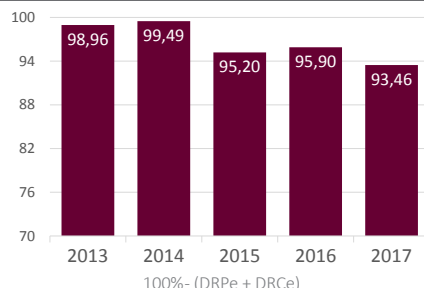
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	326.942	11,78%	77,64%	44	29,41%	88,89%
Faturas	5.135	34,78%	33,46%	107	-56,15%	14,02%
Varição de consumo	4.530	11,06%	11,76%	479	53,04%	10,02%
Danos elétricos	3.790	42,75%	25,38%	209	48,23%	23,92%
Tensão do fornecimento	3.287	72,73%	9,23%	16	-38,46%	41,18%
Atendimento	1.631	62,45%	52,62%	23	-60,34%	45,45%
Apresentação e entrega da fatura	1.251	-34,30%	61,78%	17	-34,62%	17,65%
Prazos	1.149	9,43%	76,72%	8	-68,00%	55,56%
Erro de leitura	212	-43,47%	55,92%	7	-46,15%	57,14%
Cadastro/alteração cadastral	111	19,35%	39,64%	14	180,00%	38,46%
Cobrança por irregularidade	94	-58,41%	6,52%	88	120,00%	3,37%
Suspensão indevida	87	47,46%	55,17%	6	200,00%	40,00%
Indisponibilidade de atendimento	24	-44,19%	45,83%	2	100,00%	50,00%
Atividades acessórias	12	-20,00%	42,86%	2	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	12	-29,41%	41,67%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	9	200,00%	11,11%	3	200,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	1	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Outros	637	10,98%	41,13%	106	116,33%	30,00%
Total de reclamações	348.914	12,45%	74,88%	1.132	15,75%	19,77%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

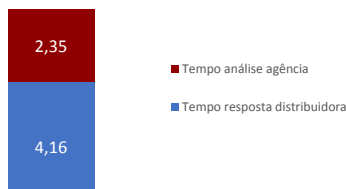
	2014*	2015*	2016*	2017
Total geral	Quantidade	208.439	0	637.412
	Valor (R\$)	1.655.008,19	0	6.623.438,48

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	13	9,75	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	13	8,29			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	13	9,21			
				90,20%	1,11%	0,00%

*De acordo com a REA nº 4.463/2013, a ANEEL autorizou a ETO a destinar os recursos das compensações por violação dos limites de qualidade devidos no período de 14/4/2014 até a revisão tarifária, em 4/7/2016, para a realização de investimentos na área de concessão.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,51**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	390
Reclamações procedentes	272
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	748
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	500
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	248
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1.138

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	424
Prazos de execução de serviços	322
Faturamento	168
Cobrança	79
Classificação de unidades consumidoras	67
Qualidade do fornecimento	52
Danos e ressarcimentos	41
Suspensão do fornecimento	40
Sobre a ANEEL	25
Tarifas	24
Iluminação pública (CIP)	20
Serviço de atendimento da distribuidora	17
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	12
Dados do setor elétrico	8
Parcelamento de débito	6
Atendimento ao consumidor	5
Outros	15
Total de solicitações de informação	1.325
Percentual em relação ao total de solicitações	53,80%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	243	11,47%	100,00%
Varição de consumo/erro de leitura	46	6,98%	19,57%
Ressarcimento de danos elétricos	37	117,65%	13,51%
Extensão de rede	14	75,00%	21,43%
Cobrança por irregularidades	11	1000,00%	18,18%
Faturamento por média	10	-9,09%	10,00%
Interrupções frequentes	5	66,67%	40,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	4	300,00%	25,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	3	0,00%	66,67%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	2	-81,82%	50,00%
Cobrança indevida	2	0,00%	0,00%
Ligação	2	-50,00%	0,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	2	0,00%	0,00%
Classificação da unidade consumidora	2	0,00%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	-50,00%	0,00%
Poste em mau estado	1	0,00%	100,00%
Outros	5	25,00%	20,00%
Total de reclamações	390	18,90%	69,74%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			4,74

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	966	0,00%	233	0,00%	2	0,00%	1.201	0,00%
2013	1.012	4,76%	380	63,09%	0	-100,00%	1.392	15,90%
2014	829	-18,08%	359	-5,53%	1	0,00%	1.189	-14,58%
2015	1.759	112,18%	841	134,26%	0	-100,00%	2.600	118,67%
2016	1.021	-41,96%	910	8,20%	2	0,00%	1.933	-25,65%
2017	1.325	29,77%	1.138	25,05%	6	200,00%	2.469	27,73%

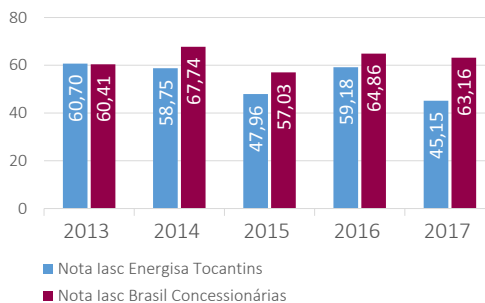
Municípios com mais reclamações em 2017

Palmas	400
Araguaína	94
Porto Nacional	57
Gurupi	53
Paraíso do Tocantins	49

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	470.845
UCs baixa renda	116.612
Consumo médio mensal residencial (kWh)	162,07
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	120,27

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Distribuidoras da Região:

Celpe, Cemar, Coelba, Cosern, Eletrobras Distribuição Alagoas, Eletrobras Distribuição Piauí, Enel Distribuição Ceará, Energisa Borborema, Energisa Paraíba, Energisa Sergipe, Sulgipe

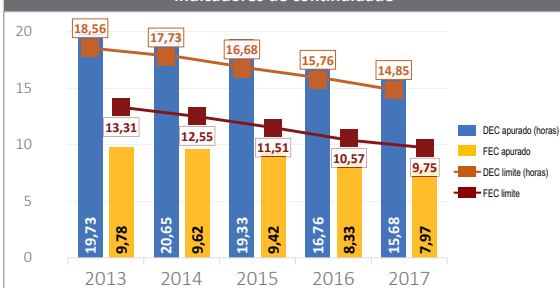
Quantidade de distribuidoras: 11

Unidades consumidoras: 21.828.724 **Var.:** 1,94%

Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	5.021.028	98,84%
Ouvidoria da distribuidora	34.186	0,67%
ANEEL / Agência Estadual	24.499	0,48%
Total	5.079.713	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	4.657.950	5,78%	81,19%	9.184	140,73%	93,16%
Tensão do fornecimento	76.530	60,62%	25,43%	1.642	36,38%	63,69%
Prazos	68.005	-14,44%	57,54%	5.798	-38,89%	74,37%
Varição de consumo	59.759	-17,77%	46,95%	2.795	-0,99%	31,98%
Danos elétricos	33.848	-26,33%	30,89%	2.491	29,54%	33,57%
Erro de leitura	32.313	6,64%	55,45%	358	-5,29%	68,10%
Cobrança por irregularidade	21.472	29,89%	11,13%	1.700	54,26%	18,36%
Faturas	18.042	-41,76%	40,37%	1.792	15,84%	44,39%
Apresentação e entrega da fatura	14.684	-26,78%	41,27%	423	-28,55%	59,01%
Atendimento	14.361	-7,04%	41,58%	3.990	137,64%	60,87%
Cadastro/alteração cadastral	3.771	-27,06%	55,45%	646	6,78%	57,86%
Suspensão indevida	1.654	-22,13%	35,44%	191	112,22%	29,03%
Atividades acessórias	1.648	-52,87%	56,34%	87	148,57%	31,17%
Custo de disponibilidade	568	-49,10%	62,50%	26	-23,53%	53,85%
Indisponibilidade de atendimento	513	21,56%	46,49%	22	-43,59%	76,19%
Tarifas	447	66,17%	39,86%	95	55,74%	43,18%
Instalação interna da unidade consumidora	13	-99,96%	28,57%	6	-70,00%	50,00%
Outros	15.450	-37,67%	50,72%	2.940	-12,21%	62,18%
Total de reclamações	5.021.028	3,94%	78,24%	34.186	18,77%	64,73%

Indicadores técnicos e comerciais**Indicadores de continuidade****Ranking da continuidade do serviço**

Posição	> 400 mil UCs	Posição	< 400 mil UCs
1º	Cemar	1º	Energisa Borborema
2º	Energisa Paraíba	2º	Sulgipe
2º	Enel Distribuição Ceará	3º	-
4º	Cosern	4º	-
5º	Energisa Sergipe	5º	-

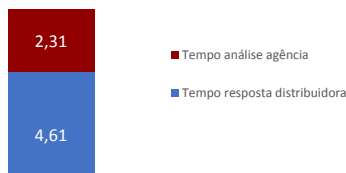
Compensação de continuidade das distribuidoras

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	29.673.012	29.624.575	26.061.518	25.550.563
	Valor (R\$)	81.291.962,24	94.569.855,39	87.141.227,77	84.869.086,45

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	21	7,26	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	19	6,48			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	15	4,02			
				87,94%	1,74%	0,15%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,92**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	7.649
Reclamações procedentes	5.283
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	16.812
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	10.975
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	5.837
Reclamações não finalizadas	38
Reclamações recebidas na ANEEL	24.499

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	65.542
Prazos de execução de serviços	46.283
Faturamento	11.574
Cobrança	10.527
Iluminação pública (CIP)	8.086
Qualidade do fornecimento	5.803
Serviço de atendimento da distribuidora	3.199
Suspensão do fornecimento	2.425
Classificação de unidades consumidoras	2.105
Danos e ressarcimentos	1.408
Procedimentos para formalização de denúncias	1.354
Parcelamento de débito	983
Tarifas	689
Atendimento ao consumidor	634
Sobre a ANEEL	507
Fatura de energia	384
Outros	929
Total de solicitações de informação	162.433
Percentual em relação ao total de solicitações	86,89%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	3.578	-16,28%	99,05%
Extensão de rede	906	-10,83%	42,60%
Cobrança por irregularidades	556	15,83%	59,35%
Ressarcimento de danos elétricos	438	13,47%	17,12%
Variação de consumo/erro de leitura	376	-21,99%	28,19%
Ligação	324	-34,68%	53,09%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	285	-17,15%	41,05%
Interrupções frequentes	163	-62,18%	60,74%
Relocação de poste ou rede elétrica	122	-1,61%	40,98%
Religação normal	85	-49,70%	61,18%
Apresentação e entrega da fatura	67	-42,74%	34,33%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	59	3,51%	35,59%
Cobrança indevida	57	-28,75%	43,86%
Alteração de carga	57	-29,63%	38,60%
Suspensão indevida do fornecimento	47	-41,25%	53,19%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	47	51,61%	46,81%
Outros	482	-43,29%	44,40%
Total de reclamações	7.649	-19,47%	69,07%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,42

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	111.234	0,00%	14.280	0,00%	262	0,00%	125.776	0,00%
2013	143.760	29,24%	16.585	16,14%	246	-6,11%	160.591	27,68%
2014	243.773	69,57%	20.775	25,26%	244	-0,81%	264.792	64,89%
2015	234.834	-3,67%	25.975	25,03%	275	12,70%	261.084	-1,40%
2016	148.687	-36,68%	23.649	-8,95%	137	-50,18%	172.473	-33,94%
2017	162.433	9,24%	24.499	3,59%	163	18,98%	187.095	8,48%

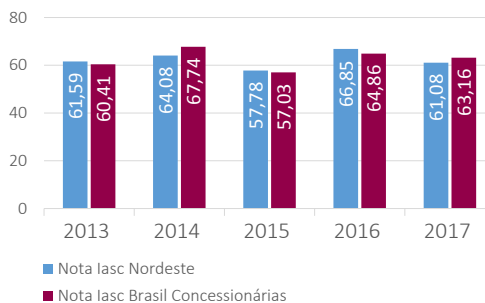
Municípios com mais reclamações em 2017

Salvador	2.277
Fortaleza	1.921
Recife	1.509
Teresina	836
São Luís	663

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	18.735.938
UCs baixa renda	4.960.488
Consumo médio mensal residencial (kWh)	127,18
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	103,78

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Antonio Carlos Sanches

Ouvidor: Gerivaldo Rodrigues da Silva Júnior
0800 282 5599- ouvidoria.pe@neenergia.com

Sede: Av. João de Barros, 111- Boa Vista
Recife- PE CEP 50050-902

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 3.657.340 **Var.:** 1,67%

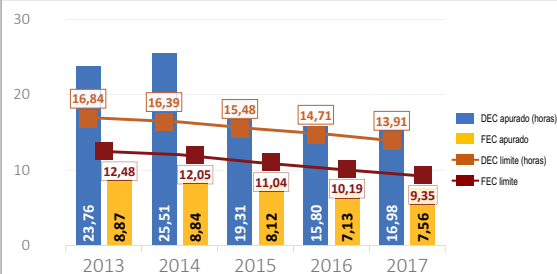
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	527.475	98,57%
Ouvidoria da distribuidora	3.090	0,58%
ANEEL / Agência Estadual	4.578	0,86%
Total	535.143	100,00%

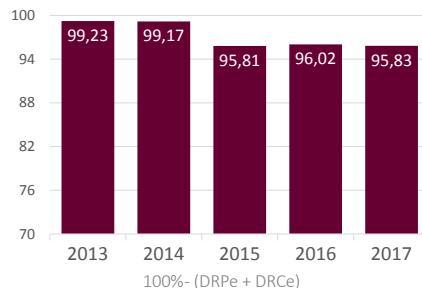
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	480.222	14,86%	72,49%	510	209,09%	82,55%
Varição de consumo	13.315	-40,69%	63,56%	304	31,03%	30,24%
Tensão do fornecimento	11.272	4,56%	48,34%	297	85,63%	44,63%
Prazos	10.737	9,17%	73,97%	334	-9,24%	71,99%
Cobrança por irregularidade	3.847	54,06%	5,04%	540	59,76%	15,46%
Atendimento	1.879	57,24%	55,40%	78	-21,21%	27,03%
Apresentação e entrega da fatura	1.764	-36,93%	50,68%	46	-48,89%	45,45%
Cadastro/alteração cadastral	1.576	-33,16%	71,06%	57	-5,00%	29,09%
Suspensão indevida	393	-11,09%	38,24%	26	4,00%	30,77%
Indisponibilidade de atendimento	227	305,36%	51,35%	1	-80,00%	100,00%
Danos elétricos	210	-94,27%	84,29%	336	42,98%	33,86%
Faturas	128	-26,86%	20,47%	218	19,78%	32,08%
Tarifas	66	112,90%	20,00%	28	75,00%	37,04%
Erro de leitura	54	237,50%	67,31%	28	55,56%	14,81%
Custo de disponibilidade	14	40,00%	71,43%	1	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	3	-66,67%	66,67%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	16	33,33%	20,00%
Outros	1.771	-0,56%	56,24%	267	8,54%	38,43%
Total de reclamações	527.475	10,77%	71,05%	3.090	36,73%	43,14%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

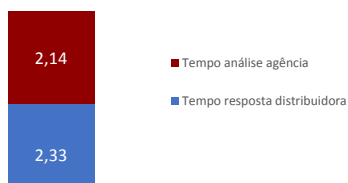
	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	7.550.083	5.875.152	5.030.187	5.589.867
Valor (R\$)	20.323.235,14	16.604.111,01	13.748.557,85	18.145.601,19

Serviços comerciais - resumo de 2017

Quantidade de serviços comerciais	1.284.450
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2,46%
Crédito ao consumidor (R\$)	1.548.009,10

Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
2015	30	8,06	INS anual	IAb anual	ICO anual
2016	26	7,91			
2017	22	5,65			
			86,84%	1,22%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,47**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	794
Reclamações procedentes	574
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	3.784
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	2.888
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	896
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	4.578

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	18.832
Falta de energia	18.631
Faturamento	3.837
Cobrança	3.672
Iluminação pública (CIP)	2.270
Qualidade do fornecimento	1.505
Serviço de atendimento da distribuidora	1.086
Suspensão do fornecimento	968
Procedimentos para formalização de denúncias	466
Classificação de unidades consumidoras	387
Danos e ressarcimentos	296
Parcelamento de débito	221
Atendimento ao consumidor	204
Tarifas	168
Fatura de energia	137
Sobre a ANEEL	65
Outros	234
Total de solicitações de informação	52.979
Percentual em relação ao total de solicitações	92,05%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	487	36,41%	97,95%
Cobrança por irregularidades	58	48,72%	18,97%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	35	-31,37%	45,71%
Varição de consumo/erro de leitura	31	-34,04%	16,13%
Extensão de rede	29	-57,35%	20,69%
Ressarcimento de danos elétricos	20	-25,93%	25,00%
Interrupções frequentes	15	-73,21%	80,00%
Ligação	13	-73,47%	38,46%
Religação normal	13	18,18%	38,46%
Poste em mau estado	10	11,11%	90,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	10	-44,44%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	7	-82,50%	28,57%
Tarifas de energia elétrica	6	100,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	6	-40,00%	16,67%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	5	66,67%	40,00%
Cobrança indevida	5	-73,68%	20,00%
Outros	44	-77,55%	27,27%
Total de reclamações	794	-20,84%	72,29%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,57

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	21.890	0,00%	4.003	0,00%	113	0,00%	26.006	0,00%
2013	32.568	48,78%	4.628	15,61%	115	1,77%	37.311	43,47%
2014	46.165	41,75%	5.324	15,04%	144	25,22%	51.633	38,39%
2015	22.552	-51,15%	4.784	-10,14%	155	7,64%	27.491	-46,76%
2016	16.542	-26,65%	3.075	-35,72%	27	-82,58%	19.644	-28,54%
2017	52.979	220,27%	4.578	48,88%	41	51,85%	57.598	193,21%

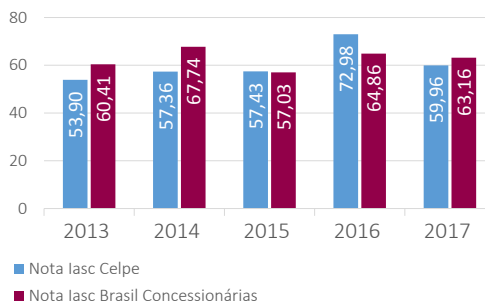
Municípios com mais reclamações em 2017

Recife	1.509
Jaboatão dos Guararapes	585
Olinda	371
Paulista	274
Petrolina	160

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	3.228.697
UCs baixa renda	792.265
Consumo médio mensal residencial (kWh)	135,02
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	113,81

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Augusto Dantas Borges

Ouvidora: Márcia Fernandes Lins
0800 286 9803 - ouvidoria@cemar-ma.com.br

Sede: Alameda A, Quadra SQS 100, Loteamento
Quitandinha- Altos do Calhau
São Luís- MA CEP 65070-900

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 2.433.187 **Var.:** 3,16%

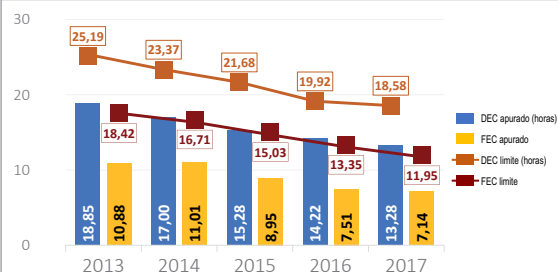
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	669.285	98,76%
Ouvidoria da distribuidora	6.384	0,94%
ANEEL / Agência Estadual	2.003	0,30%
Total	677.672	100,00%

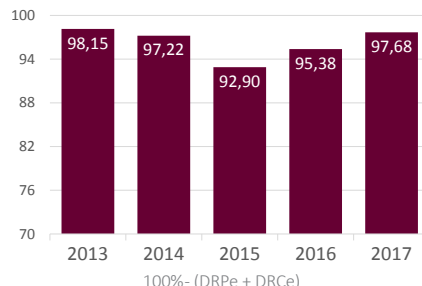
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	633.102	-6,32%	70,50%	2.098	39,03%	98,96%
Danos elétricos	7.107	9,69%	36,74%	630	64,92%	75,04%
Tensão do fornecimento	6.026	29,42%	31,66%	201	-2,43%	85,93%
Erro de leitura	4.936	-44,68%	82,92%	123	-53,76%	89,60%
Faturas	4.328	-82,40%	45,08%	235	-39,59%	78,33%
Cobrança por irregularidade	2.749	14,07%	25,76%	140	8,53%	32,58%
Prazos	1.751	-71,37%	52,84%	637	7,97%	75,25%
Atendimento	1.549	-60,84%	60,13%	570	99,30%	78,38%
Apresentação e entrega da fatura	762	-81,25%	62,89%	96	-10,28%	75,82%
Variação de consumo	721	-73,23%	13,60%	349	-59,09%	50,73%
Atividades acessórias	624	-76,50%	71,71%	6	0,00%	66,67%
Suspensão indevida	388	-62,15%	36,66%	24	60,00%	54,55%
Custo de disponibilidade	300	-53,34%	68,81%	20	-13,04%	70,00%
Cadastro/alteração cadastral	105	-69,39%	46,79%	333	-20,71%	75,88%
Tarifas	31	-53,03%	6,25%	9	-35,71%	55,56%
Instalação interna da unidade consumidora	5	-76,19%	33,33%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	5	-72,22%	100,00%	10	-16,67%	90,91%
Outros	4.796	-62,06%	64,11%	903	6,99%	79,83%
Total de reclamações	669.285	-11,60%	69,50%	6.384	5,50%	82,56%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



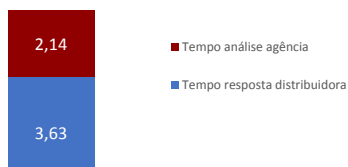
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	2.517.815	2.116.251	2.266.867	2.288.491
	Valor (R\$)	6.953.591,04	6.578.062,15	6.912.409,03	5.682.568,56

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	29	4,83	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	23	10,79			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	18	5,53			
				86,68%	2,90%	0,52%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,77**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	703
Reclamações procedentes	442
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.300
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	775
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	525
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	2.003

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	1.301
Prazos de execução de serviços	914
Faturamento	257
Cobrança	235
Qualidade do fornecimento	125
Iluminação pública (CIP)	99
Suspensão do fornecimento	95
Tarifas	82
Serviço de atendimento da distribuidora	82
Danos e ressarcimentos	60
Classificação de unidades consumidoras	58
Sobre a ANEEL	47
Atendimento ao consumidor	27
Parcelamento de débito	18
Fatura de energia	13
Procedimentos para formalização de denúncias	13
Outros	30
Total de solicitações de informação	3.456
Percentual em relação ao total de solicitações	63,31%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	394	13,87%	99,49%
Ressarcimento de danos elétricos	61	96,77%	11,48%
Extensão de rede	48	-2,04%	12,50%
Variação de consumo/erro de leitura	48	-29,41%	20,83%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	28	21,74%	39,29%
Cobrança por irregularidades	20	81,82%	25,00%
Ligação	17	-26,09%	17,65%
Relocação de poste ou rede elétrica	12	50,00%	8,33%
Interrupções frequentes	8	0,00%	50,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	7	-41,67%	0,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	5	-37,50%	0,00%
Faturamento por média	5	-66,67%	0,00%
Multa por atraso ou autorreligação	5	400,00%	20,00%
Apresentação e entrega da fatura	5	-37,50%	0,00%
Alteração de carga	4	300,00%	0,00%
Suspensão indevida do fornecimento	4	100,00%	0,00%
Outros	32	-52,24%	6,25%
Total de reclamações	703	3,23%	62,87%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,82

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	5.719	0,00%	928	0,00%	13	0,00%	6.660	0,00%
2013	6.923	21,05%	1.003	8,08%	8	-38,46%	7.934	19,13%
2014	4.057	-41,40%	992	-1,10%	3	-62,50%	5.052	-36,32%
2015	5.584	37,64%	1.267	27,72%	6	100,00%	6.857	35,73%
2016	3.788	-32,16%	2.190	72,85%	10	66,67%	5.988	-12,67%
2017	3.456	-8,76%	2.003	-8,54%	7	-30,00%	5.466	-8,72%

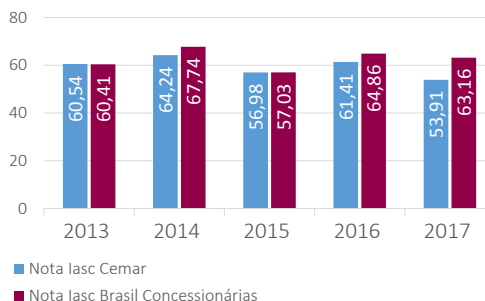
Municípios com mais reclamações em 2017

São Luís	663
Imperatriz	134
São José de Ribamar	92
Timon	67
Caxias	66

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.056.546
UCs baixa renda	786.430
Consumo médio mensal residencial (kWh)	134,37
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	112,06

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Fúlvio da Silva Marcondes Machado

Ouvidor: Moacyr Pina dos Santos
0800 071 7676- ouvidoria.ba@neoenergia.com

Sede: Av. Edgar Santos, 300- Naranjinha
Salvador- BA CEP 41181-900

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 5.898.637 **Var.:** 1,11%

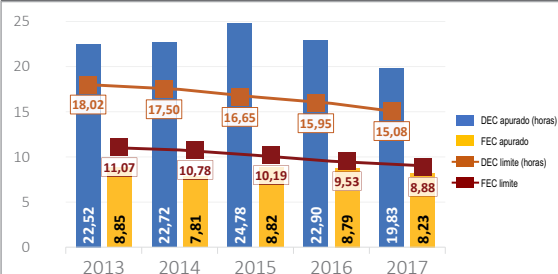
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	854.987	98,33%
Ouvidoria da distribuidora	6.763	0,78%
ANEEL / Agência Estadual	7.741	0,89%
Total	869.491	100,00%

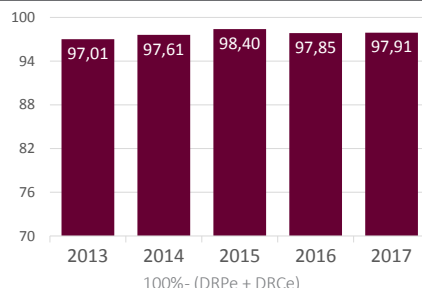
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	785.854	-0,79%	79,78%	1.206	-0,90%	82,69%
Varição de consumo	22.931	-15,70%	40,53%	1.192	-14,49%	17,72%
Prazos	19.329	-9,12%	40,73%	1.083	-3,82%	52,61%
Tensão do fornecimento	11.399	83,41%	5,05%	504	31,25%	48,98%
Cobrança por irregularidade	2.740	3201,20%	6,08%	433	11,31%	14,06%
Atendimento	2.362	31,59%	35,11%	176	22,22%	22,09%
Apresentação e entrega da fatura	2.326	-33,24%	67,97%	168	-42,07%	59,26%
Cadastro/alteração cadastral	1.414	-12,01%	48,14%	77	13,24%	14,86%
Erro de leitura	1.218	-41,39%	78,99%	35	-16,67%	11,76%
Suspensão indevida	364	26,83%	16,48%	41	41,38%	5,13%
Danos elétricos	348	-95,66%	23,63%	916	-3,27%	9,80%
Faturas	262	-42,79%	37,07%	470	-16,96%	21,15%
Indisponibilidade de atendimento	148	12,12%	41,78%	4	0,00%	0,00%
Tarifas	138	53,33%	54,01%	28	40,00%	48,28%
Custo de disponibilidade	88	-61,40%	62,50%	5	-54,55%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	35	218,18%	9,38%
Outros	4.066	39,77%	44,70%	390	-18,07%	20,62%
Total de reclamações	854.987	-1,50%	76,41%	6.763	-4,97%	37,49%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



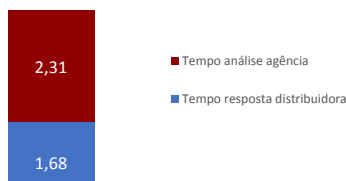
Compensação de continuidade da distribuidora

		2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	9.171.585	10.776.354	10.186.952	9.646.190
	Valor (R\$)	30.688.507,40	41.182.355,85	44.419.569,03	41.331.267,61

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER		Qualidade do atendimento telefônico		
		Limites	Realizado	INS anual	IAb anual	ICO anual
Quantidade de serviços comerciais	1.774.548	2015	14	6,91		
Serviços comerciais fora do prazo (%)	3,36%	2016	14	5,25		
Crédito ao consumidor (R\$)	711.606,52	2017	13	2,01	86,90%	0,94%
						0,03%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **3,99**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	2.051
Reclamações procedentes	1.126
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	5.690
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	3.779
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.911
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	7.741

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	9.057
Prazos de execução de serviços	8.075
Faturamento	2.145
Cobrança	1.792
Iluminação pública (CIP)	1.170
Qualidade do fornecimento	886
Serviço de atendimento da distribuidora	561
Suspensão do fornecimento	533
Danos e ressarcimentos	419
Classificação de unidades consumidoras	257
Tarifas	237
Procedimentos para formalização de denúncias	225
Sobre a ANEEL	182
Parcelamento de débito	138
Atendimento ao consumidor	129
Fatura de energia	78
Outros	185
Total de solicitações de informação	26.069
Percentual em relação ao total de solicitações	77,10%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	849	-41,61%	97,53%
Extensão de rede	387	11,53%	34,37%
Ressarcimento de danos elétricos	160	8,84%	10,00%
Varição de consumo/erro de leitura	152	-25,85%	7,24%
Ligação	78	-6,02%	26,92%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	77	40,00%	32,47%
Cobrança por irregularidades	70	-14,63%	11,43%
Relocação de poste ou rede elétrica	38	-19,15%	26,32%
Interrupções frequentes	32	-66,67%	46,88%
Apresentação e entrega da fatura	31	-45,61%	19,35%
Alteração de carga	15	-55,88%	33,33%
Cobrança indevida	13	-40,91%	7,69%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	11	83,33%	18,18%
Devolução de valores por cobrança indevida	9	12,50%	55,56%
Religação normal	9	350,00%	22,22%
Aferição e substituição de medidor	9	-47,06%	22,22%
Outros	111	-50,88%	32,43%
Total de reclamações	2.051	-28,98%	54,90%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,91

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	21.900	0,00%	4.237	0,00%	69	0,00%	26.206	0,00%
2013	19.352	-11,63%	3.994	-5,74%	53	-23,19%	23.399	-10,71%
2014	19.663	1,61%	5.013	25,51%	43	-18,87%	24.719	5,64%
2015	30.308	54,14%	7.867	56,93%	47	9,30%	38.222	54,63%
2016	23.331	-23,02%	8.464	7,59%	55	17,02%	31.850	-16,67%
2017	26.069	11,74%	7.741	-8,54%	60	9,09%	33.870	6,34%

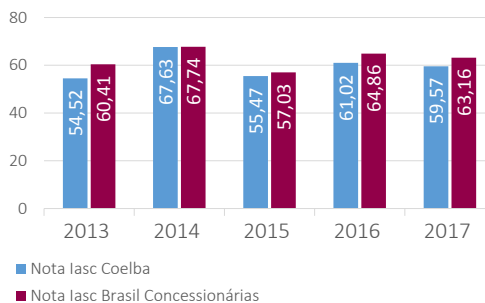
Municípios com mais reclamações em 2017

Salvador	2.277
Camaçari	364
Feira de Santana	363
Lauro de Freitas	284
Ilhéus	112

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	5.193.875
UCs baixa renda	1.103.238
Consumo médio mensal residencial (kWh)	115,70
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	97,44

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Luiz Antonio Ciarlini de Souza

Ouvidora: Maria Aparecida Pereira de Araújo Oliveira
0800 084 0404 / 84 9911618936
ouvidoria.rn@neoenergia.com

Sede: Rua Mermoz, 150- Baldo
Natal- RN CEP 59025-250

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 1.417.275 **Var.:** 2,37%

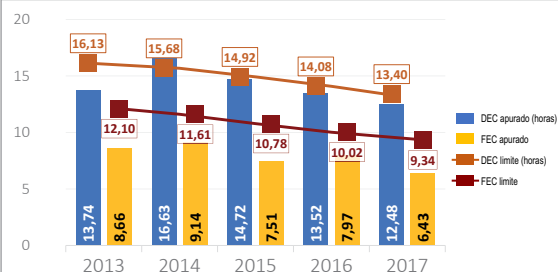
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	169.659	99,30%
Ouvidoria da distribuidora	572	0,33%
ANEEL / Agência Estadual	624	0,37%
Total	170.855	100,00%

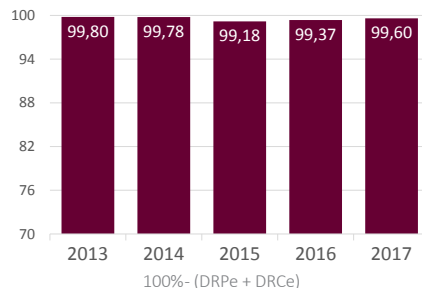
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	154.136	3,34%	78,15%	34	142,86%	78,13%
Varição de consumo	9.938	-22,60%	63,36%	99	-13,91%	17,20%
Prazos	3.314	26,15%	71,90%	77	-30,00%	64,29%
Atendimento	492	13,63%	34,23%	13	-13,33%	25,00%
Cobrança por irregularidade	212	1,92%	11,00%	37	37,04%	18,75%
Tensão do fornecimento	202	-5,61%	27,78%	60	172,73%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	148	-51,63%	10,81%	6	-70,00%	50,00%
Erro de leitura	130	4,00%	84,38%	2	-71,43%	100,00%
Cadastro/alteração cadastral	77	-23,00%	44,74%	5	-28,57%	25,00%
Faturas	59	-25,32%	44,07%	49	-18,33%	37,21%
Danos elétricos	44	-96,32%	4,44%	136	52,81%	12,61%
Suspensão indevida	25	-50,00%	12,00%	6	20,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	24	-20,00%	21,74%	0	-100,00%	0,00%
Tarifas	21	320,00%	22,22%	8	0,00%	50,00%
Custo de disponibilidade	8	-27,27%	37,50%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	1	0,00%	0,00%	0	-100,00%	16,67%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	6	100,00%	0,00%
Outros	828	0,24%	48,10%	34	70,00%	37,04%
Total de reclamações	169.659	0,87%	76,57%	572	10,64%	33,94%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



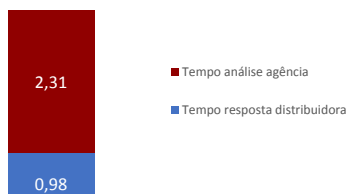
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	1.591.998	1.728.850	1.435.740	1.387.686
Valor (R\$)	2.580.327,09	4.033.283,93	2.820.820,19	3.029.817,41

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	11,01	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	27	8,14			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	25	6,62			
				87,20%	1,04%	0,45%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **3,29**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	88
Reclamações procedentes	56
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	536
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	406
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	130
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	624

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	1.057
Falta de energia	756
Faturamento	248
Cobrança	219
Iluminação pública (CIP)	213
Qualidade do fornecimento	76
Serviço de atendimento da distribuidora	72
Suspensão do fornecimento	55
Classificação de unidades consumidoras	50
Danos e ressarcimentos	36
Tarifas	32
Procedimentos para formalização de denúncias	23
Parcelamento de débito	20
Sobre a ANEEL	18
Fatura de energia	15
Atendimento ao consumidor	14
Outros	43
Total de solicitações de informação	2.947
Percentual em relação ao total de solicitações	82,53%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	53	23,26%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	15	200,00%	0,00%
Alteração de carga	5	150,00%	40,00%
Extensão de rede	3	-82,35%	0,00%
Devolução de valores por antecipação de obras	1	0,00%	0,00%
Religação normal	1	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	0,00%	0,00%
Religação de urgência	1	0,00%	0,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	1	0,00%	0,00%
Faturamento por média	1	-50,00%	0,00%
Bandeiras tarifárias	1	0,00%	0,00%
Ligação	1	-80,00%	0,00%
Cobrança por irregularidades	1	-50,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	-80,00%	100,00%
Variação de consumo/erro de leitura	1	-85,71%	0,00%
Outros	1	-94,44%	0,00%
Total de reclamações	88	-17,76%	63,64%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,4

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	14.551	0,00%	1.010	0,00%	12	0,00%	15.573	0,00%
2013	11.311	-22,27%	735	-27,23%	12	0,00%	12.058	-22,57%
2014	12.433	9,92%	894	21,63%	5	-58,33%	13.332	10,57%
2015	8.863	-28,71%	990	10,74%	6	20,00%	9.859	-26,05%
2016	5.007	-43,51%	663	-33,03%	2	-66,67%	5.672	-42,47%
2017	2.947	-41,14%	624	-5,88%	6	200,00%	3.577	-36,94%

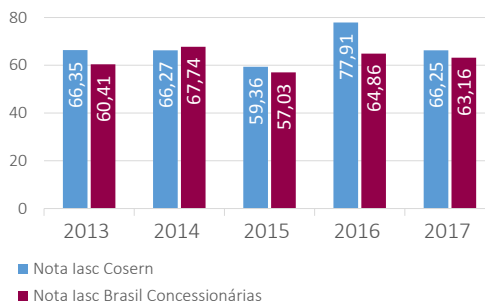
Municípios com mais reclamações em 2017

Natal	242
Parnamirim	83
Mossoró	49
Apodi	21
São Gonçalo do Amarante	11

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.233.472
UCs baixa renda	270.820
Consumo médio mensal residencial (kWh)	150,83
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	123,46

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Adjar Vieira Barbosa

Ouvidor: Edson Silva de Lima
82 2126-9374 - ouvidoria@eletobrasalagoas.com

Sede: Av. Fernandes Lima, 3349- Gruta de Lourdes
Maceió- AL CEP 57057-900

Central de Atendimento: 0800 082 0196

Unidades consumidoras: 1.157.384 **Var.:** 3,61%

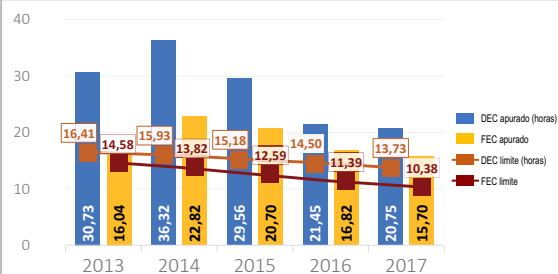
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	411.235	99,31%
Ouvidoria da distribuidora	1.654	0,40%
ANEEL / Agência Estadual	1.205	0,28%
Total	414.094	100,00%

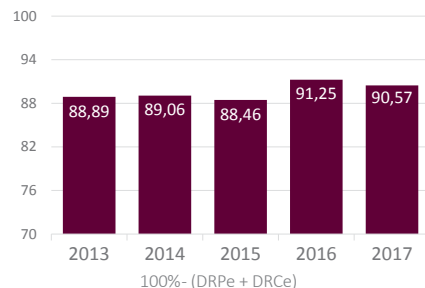
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	395.037	16,89%	99,96%	29	-12,12%	88,46%
Cobrança por irregularidade	4.637	-22,85%	19,71%	97	29,33%	32,94%
Danos elétricos	3.643	128,98%	73,22%	48	6,67%	70,83%
Apresentação e entrega da fatura	3.330	35,04%	9,75%	8	-68,00%	83,33%
Prazos	2.826	-14,98%	26,30%	678	109,26%	92,10%
Erro de leitura	953	4,61%	13,72%	11	-42,11%	81,82%
Cadastro/alteração cadastral	265	-31,52%	15,54%	5	-80,77%	71,43%
Atendimento	151	184,91%	3,15%	173	-4,95%	73,05%
Tensão do fornecimento	94	-46,89%	33,75%	224	166,67%	90,00%
Faturas	29	-57,35%	10,00%	206	33,77%	58,18%
Tarifas	17	13,33%	11,76%	1	-80,00%	100,00%
Instalação interna da unidade consumidora	7	-50,00%	0,00%	3	-25,00%	80,00%
Indisponibilidade de atendimento	2	0,00%	0,00%	4	-76,47%	100,00%
Custo de disponibilidade	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	0	0,00%	0,00%	5	-28,57%	60,00%
Suspensão indevida	0	-100,00%	0,00%	6	50,00%	57,14%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	242	-6,92%	70,59%	156	-49,68%	59,71%
Total de reclamações	411.235	16,41%	97,50%	1.654	25,88%	78,18%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



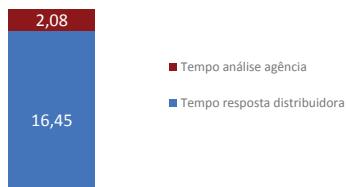
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	3.586.655	3.171.740	2.094.240	2.276.550
Valor (R\$)	7.737.666,11	8.482.580,65	4.527.118,73	4.796.252,21

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	5,44	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	1,26			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	16	1,45			
				91,86%	1,81%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **18,52**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	596
Reclamações procedentes	538
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	576
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	567
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	9
Reclamações não finalizadas	33
Reclamações recebidas na ANEEL	1.205

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	9.372
Prazos de execução de serviços	2.647
Qualidade do fornecimento	719
Faturamento	522
Cobrança	426
Iluminação pública (CIP)	425
Serviço de atendimento da distribuidora	216
Procedimentos para formalização de denúncias	174
Danos e ressarcimentos	83
Parcelamento de débito	73
Suspensão do fornecimento	72
Classificação de unidades consumidoras	50
Atendimento ao consumidor	38
Tarifas	35
Sobre a ANEEL	20
Fatura de energia	15
Outros	51
Total de solicitações de informação	14.939
Percentual em relação ao total de solicitações	92,54%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	344	57,80%	100,00%
Ligação	39	-50,00%	61,54%
Religação normal	32	52,38%	75,00%
Cobrança por irregularidades	32	-15,79%	81,25%
Variação de consumo/erro de leitura	20	-25,93%	90,00%
Extensão de rede	19	-9,52%	94,74%
Interrupções frequentes	17	-46,88%	94,12%
Qualidade do atendimento da distribuidora	11	-50,00%	90,91%
Cobrança indevida	8	300,00%	62,50%
Desligamento a pedido do consumidor	7	250,00%	85,71%
Relocação de poste ou rede elétrica	6	20,00%	100,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	6	-62,50%	16,67%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	6	200,00%	50,00%
Classificação de UC como res. baixa renda	6	500,00%	83,33%
Apresentação e entrega da fatura	5	150,00%	60,00%
Multa por atraso ou autorreligação	5	400,00%	80,00%
Outros	33	-34,00%	75,76%
Total de reclamações	596	10,78%	90,27%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			4,65

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	5.015	0,00%	267	0,00%	11	0,00%	5.293	0,00%
2013	9.009	79,64%	465	74,16%	11	0,00%	9.485	79,20%
2014	6.201	-31,17%	486	4,52%	7	-36,36%	6.694	-29,43%
2015	11.279	81,89%	774	59,26%	9	28,57%	12.062	80,19%
2016	11.537	2,29%	921	18,99%	10	11,11%	12.468	3,37%
2017	14.939	29,49%	1.205	30,84%	10	0,00%	16.154	29,56%

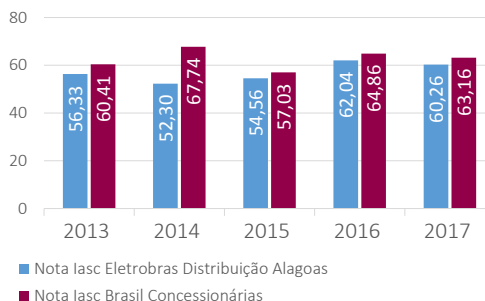
Municípios com mais reclamações em 2017

Maceió	432
Arapiraca	83
Rio Largo	37
Marechal Deodoro	28
Boca da Mata	26

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.066.963
UCs baixa renda	217.958
Consumo médio mensal residencial (kWh)	111,30
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	82,57

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Arquelau Siqueira Amorim Júnior

Ouvidor: José Vieira dos Santos Filho
0800-721-0164 / 86 3228-8282 / 8283-
ouvidoria@eletrobraspiaui.com

Sede: Av. Maranhão, 759, Ed. Belmiro Gouvêa, sala 101
- Centro Sul

Teresina- PI CEP 64001-010

Central de Atendimento: 0800 086 800

Unidades consumidoras: 1.266.470 **Var.:** 3,19%

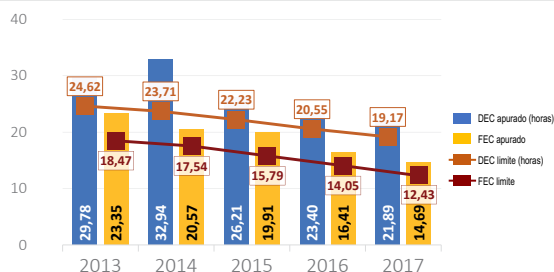
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	826.423	99,32%
Ouvidoria da distribuidora	3.896	0,47%
ANEEL / Agência Estadual	1.741	0,21%
Total	832.060	100,00%

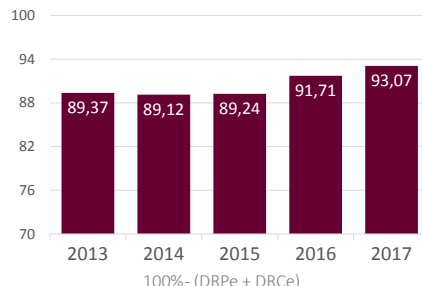
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	771.263	11,88%	99,99%	629	119,16%	67,83%
Erro de leitura	21.900	39,27%	46,56%	96	585,71%	66,28%
Prazos	12.554	18,95%	87,53%	24	-84,21%	42,11%
Varição de consumo	10.825	60,25%	30,71%	96	1820,00%	40,22%
Cobrança por irregularidade	4.107	-3,73%	1,00%	280	221,84%	17,14%
Apresentação e entrega da fatura	1.968	34,24%	13,17%	0	-100,00%	0,00%
Danos elétricos	1.550	-41,75%	66,17%	37	516,67%	41,38%
Faturas	892	27,79%	5,89%	147	308,33%	48,18%
Tensão do fornecimento	609	-51,86%	100,00%	73	-19,78%	71,88%
Atendimento	225	58,45%	2,28%	2.333	288,83%	58,69%
Suspensão indevida	55	-12,70%	35,56%	8	700,00%	25,00%
Cadastro/alteração cadastral	37	23,33%	56,67%	2	-60,00%	100,00%
Tarifas	37	19,35%	6,90%	6	500,00%	60,00%
Custo de disponibilidade	23	-55,77%	26,67%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	12	-14,29%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	366	3227,27%	50,39%	165	-31,82%	54,61%
Total de reclamações	826.423	12,73%	94,34%	3.896	154,31%	56,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



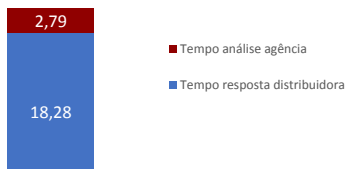
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	706.996	762.879	588.050	1
	Valor (R\$)	3.763.310,65	4.676.198,39	3.106.149,39	13.978,39

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	318.341	2015	16	19,90	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	12,45%	2016	14	17,60			
Crédito ao consumidor (R\$)	556.064,13	2017	12	17,34			
					88,67%	3,56%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **21,07**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1.128
Reclamações procedentes	990
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	608
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	68
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	540
Reclamações não finalizadas	5
Reclamações recebidas na ANEEL	1.741

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	2.002
Prazos de execução de serviços	908
Cobrança	297
Faturamento	196
Qualidade do fornecimento	167
Iluminação pública (CIP)	71
Serviço de atendimento da distribuidora	60
Suspensão do fornecimento	55
Sobre a ANEEL	36
Classificação de unidades consumidoras	28
Danos e ressarcimentos	28
Procedimentos para formalização de denúncias	27
Parcelamento de débito	15
Tarifas	13
Atendimento ao consumidor	12
Fatura de energia	6
Outros	22
Total de solicitações de informação	3.943
Percentual em relação ao total de solicitações	69,37%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	393	10,70%	100,00%
Cobrança por irregularidades	291	6,20%	86,60%
Ligação	109	-38,07%	84,40%
Interrupções frequentes	53	-50,93%	60,38%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	52	-36,59%	57,69%
Variação de consumo/erro de leitura	43	-17,31%	79,07%
Ressarcimento de danos elétricos	27	-32,50%	70,37%
Extensão de rede	24	-52,00%	79,17%
Religação normal	19	-82,57%	89,47%
Suspensão indevida do fornecimento	17	-37,04%	88,24%
Aferição e substituição de medidor	14	-17,65%	85,71%
Qualidade do atendimento da distribuidora	13	-38,10%	92,31%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	125,00%	100,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	8	0,00%	87,50%
Cobrança indevida	8	14,29%	75,00%
Apresentação e entrega da fatura	8	33,33%	87,50%
Outros	40	-55,06%	85,00%
Total de reclamações	1.128	-20,84%	87,77%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			7,82

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	3.310	0,00%	711	0,00%	6	0,00%	4.027	0,00%
2013	4.022	21,51%	983	38,26%	7	16,67%	5.012	24,46%
2014	3.987	-0,87%	1.005	2,24%	1	-85,71%	4.993	-0,38%
2015	7.264	82,19%	1.603	59,50%	12	1100,00%	8.879	77,83%
2016	4.060	-44,11%	1.490	-7,05%	8	-33,33%	5.558	-37,40%
2017	3.943	-2,88%	1.741	16,85%	8	0,00%	5.692	2,41%

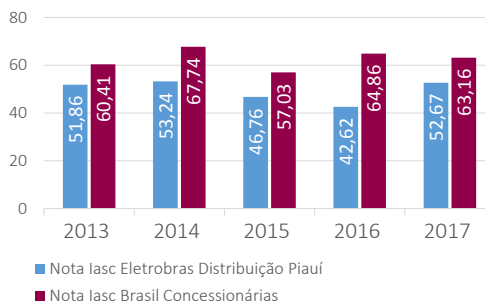
Municípios com mais reclamações em 2017

Teresina	836
Parnaíba	66
Picos	43
Floriano	31
Bom Jesus	28

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.111.074
UCs baixa renda	303.808
Consumo médio mensal residencial (kWh)	133,60
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	98,06

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Roberto Zanchi

Ouvidor: Rizonaldo Alves Paes
0800 280 4100- ouvidoria.coelce@enel.com.br

Sede: Rua Padre Valdevino, 150- Joaquim Távora
Fortaleza- CE CEP 60135-040

Central de Atendimento: 0800 285 0196

Unidades consumidoras: **3.477.028** **Var.:** **1,76%**

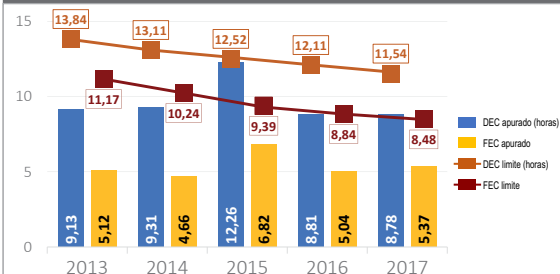
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	962.907	98,55%
Ouvidoria da distribuidora	10.000	1,02%
ANEEL / Agência Estadual	4.140	0,42%
Total	977.047	100,00%

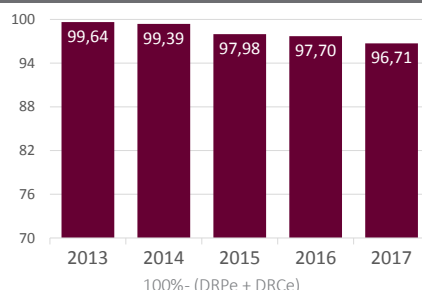
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	919.417	13,06%	78,70%	4.434	1031,12%	97,96%
Danos elétricos	13.564	-3,36%	22,77%	238	116,36%	31,17%
Prazos	10.705	-31,95%	4,38%	2.342	-62,44%	79,92%
Atendimento	4.380	0,27%	35,29%	577	218,78%	64,49%
Cobrança por irregularidade	3.053	207,45%	14,22%	88	877,78%	34,78%
Faturas	2.427	15,08%	61,67%	313	165,25%	63,19%
Apresentação e entrega da fatura	1.999	-29,71%	87,78%	32	45,45%	68,75%
Erro de leitura	1.852	-22,67%	91,81%	8	300,00%	44,44%
Atividades acessórias	1.012	21,05%	46,94%	24	0,00%	60,87%
Variação de consumo	532	37,82%	74,80%	619	253,71%	49,14%
Tensão do fornecimento	521	-1,14%	22,73%	240	6,67%	80,00%
Suspensão indevida	339	140,43%	61,30%	71	0,00%	32,43%
Cadastro/alteração cadastral	195	-31,82%	24,68%	141	1914,29%	48,82%
Custo de disponibilidade	99	-31,72%	64,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	96	317,39%	80,00%	11	0,00%	36,36%
Indisponibilidade de atendimento	14	-70,83%	69,23%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	2.702	-51,21%	31,61%	862	-21,99%	75,99%
Total de reclamações	962.907	7,65%	77,18%	10.000	16,52%	81,89%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



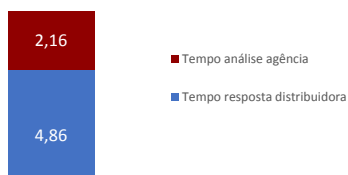
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	1.653.690	2.757.692	2.057.606	2.068.204
Valor (R\$)	4.109.579,48	7.929.811,98	6.338.348,39	6.406.451,49

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER		Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	996.959	2015		16	4,75	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	1,02%	2016		13	2,28			
Crédito ao consumidor (R\$)	289.921,06	2017		12	2,31			
						88,52%	1,29%	0,16%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,02**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1.641
Reclamações procedentes	1.205
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	2.499
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1.237
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.262
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	4.140

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	23.287
Prazos de execução de serviços	11.896
Faturamento	3.886
Iluminação pública (CIP)	3.683
Cobrança	3.567
Qualidade do fornecimento	2.167
Classificação de unidades consumidoras	1.090
Serviço de atendimento da distribuidora	988
Suspensão do fornecimento	550
Parcelamento de débito	467
Procedimentos para formalização de denúncias	394
Danos e ressarcimentos	380
Atendimento ao consumidor	175
Fatura de energia	110
Tarifas	85
Sobre a ANEEL	68
Outros	272
Total de solicitações de informação	53.065
Percentual em relação ao total de solicitações	92,76%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	929	-31,94%	100,00%
Extensão de rede	142	-40,83%	47,89%
Ressarcimento de danos elétricos	105	5,00%	16,19%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	67	-22,99%	38,81%
Cobrança por irregularidades	64	190,91%	35,94%
Variação de consumo/erro de leitura	54	-16,92%	37,04%
Ligação	47	-34,72%	38,30%
Interrupções frequentes	34	-71,43%	52,94%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	25	150,00%	28,00%
Cobrança indevida	18	20,00%	61,11%
Alteração de carga	18	-30,77%	50,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	-6,67%	50,00%
Suspensão indevida do fornecimento	10	-52,38%	70,00%
Substituição de equipamento de rede	9	-30,77%	33,33%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	80,00%	44,44%
Aferição e substituição de medidor	8	-38,46%	50,00%
Outros	88	-35,29%	38,64%
Total de reclamações	1.641	-29,39%	73,43%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,47

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	34.354	0,00%	2.189	0,00%	23	0,00%	36.566	0,00%
2013	57.760	68,13%	3.490	59,43%	19	-17,39%	61.269	67,56%
2014	145.761	152,36%	5.223	49,66%	16	-15,79%	151.000	146,45%
2015	143.054	-1,86%	6.647	27,26%	26	62,50%	149.727	-0,84%
2016	79.518	-44,41%	4.693	-29,40%	19	-26,92%	84.230	-43,74%
2017	53.065	-33,27%	4.140	-11,78%	19	0,00%	57.224	-32,06%

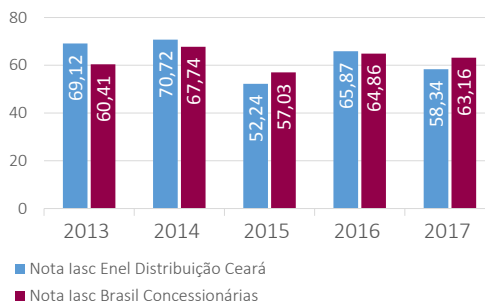
Municípios com mais reclamações em 2017

Fortaleza	1.921
Caucaia	215
Maracanaú	119
Sobral	87
Aquiraz	85

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.693.538
UCs baixa renda	842.284
Consumo médio mensal residencial (kWh)	133,99
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	101,82

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: André Luís Cabral Theobald

Ouvidor: José de Araceli Ramalho Trigueiro Mendes
0800 083 8484 - ouvidoria2@energisa.com.br

Sede: BR 230, km 158- S/N Alça Sudoeste- Três Irmãs
Campina Grande- PB CEP 58423-700

Central de Atendimento: 0800 023 0196

Unidades consumidoras: 209.951 **Var.:** 0,65%

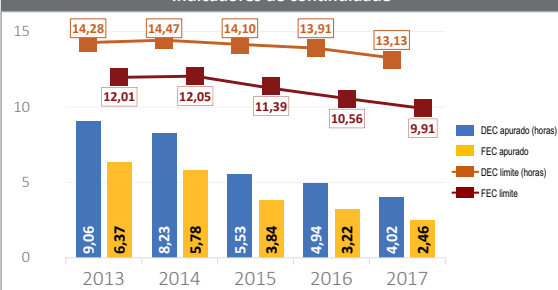
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	31.430	99,29%
Ouvidoria da distribuidora	84	0,27%
ANEEL / Agência Estadual	141	0,45%
Total	31.655	100,00%

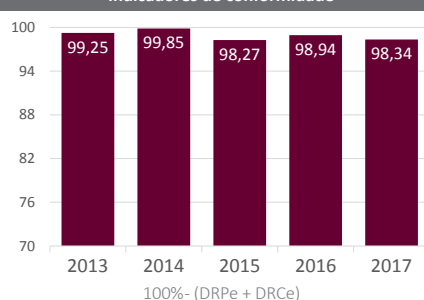
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	25.202	-52,08%	68,50%	4	0,00%	100,00%
Tensão do fornecimento	3.357	45,64%	31,86%	1	-50,00%	0,00%
Faturas	822	203,32%	44,44%	2	-50,00%	0,00%
Prazos	662	-32,24%	88,58%	38	40,74%	80,00%
Danos elétricos	476	-47,58%	15,66%	9	200,00%	0,00%
Atendimento	362	-13,19%	32,31%	0	-100,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	215	-40,44%	21,50%	0	-100,00%	0,00%
Variação de consumo	109	263,33%	10,00%	6	200,00%	0,00%
Erro de leitura	101	380,95%	54,46%	0	-100,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	27	28,57%	55,56%	0	-100,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	17	70,00%	0,00%	12	300,00%	16,67%
Suspensão indevida	15	-16,67%	0,00%	2	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	6	-72,73%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	3	50,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	1	-75,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	55	-69,61%	33,96%	10	66,67%	60,00%
Total de reclamações	31.430	-45,94%	62,02%	84	29,23%	50,60%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



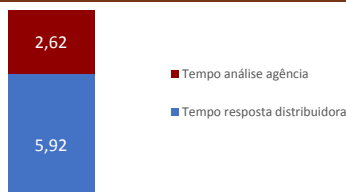
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	83.733	44.559	41.111	37.013
	Valor (R\$)	70.442,51	68.403,81	34.494,46	36.634,33

Serviços comerciais - resumo de 2017

	2017	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	72.195	2015	22	8,30	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	5,45%	2016	18	5,36			
Crédito ao consumidor (R\$)	22.723,15	2017	15	5,76			
					92,69%	0,73%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,54**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	33
Reclamações procedentes	16
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	108
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	76
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	32
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	141

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	156
Falta de energia	70
Faturamento	34
Cobrança	29
Iluminação pública (CIP)	23
Classificação de unidades consumidoras	23
Suspensão do fornecimento	13
Serviço de atendimento da distribuidora	12
Danos e ressarcimentos	12
Qualidade do fornecimento	11
Tarifas	4
Procedimentos para formalização de denúncias	4
Participação financeira	4
Atendimento ao consumidor	3
Parcelamento de débito	2
Sobre a ANEEL	2
Outros	4
Total de solicitações de informação	406
Percentual em relação ao total de solicitações	74,22%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Extensão de rede	10	66,67%	60,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	5	66,67%	0,00%
Ressarcimento de danos elétricos	5	0,00%	20,00%
Cobrança por irregularidades	4	100,00%	50,00%
Falta de energia	4	-50,00%	100,00%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	2	0,00%	100,00%
Poste em mau estado	1	0,00%	100,00%
Classificação de UC como res. baixa renda	1	0,00%	0,00%
Poda de árvore	0	-100,00%	0,00%
Outros	1	-80,00%	0,00%
Total de reclamações	33	26,92%	48,48%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,76

Você sabia que...

A Ouvidoria Setorial da ANEEL atende também por meio do chat online? Funciona de segunda a sábado, das 8h às 20h.

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	379	0,00%	60	0,00%	1	0,00%	440	0,00%
2013	92	-75,73%	86	43,33%	1	0,00%	179	-59,32%
2014	155	68,48%	125	45,35%	3	200,00%	283	58,10%
2015	392	152,90%	156	24,80%	0	-100,00%	548	93,64%
2016	363	-7,40%	142	-8,97%	0	0,00%	505	-7,85%
2017	406	11,85%	141	-0,70%	0	0,00%	547	8,32%

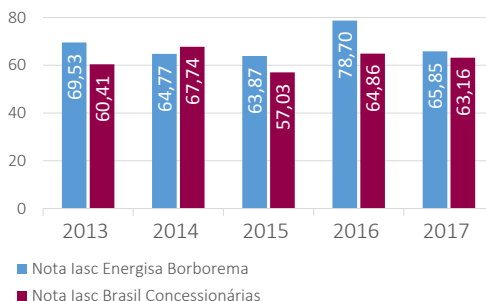
Municípios com mais reclamações em 2017

Campina Grande	110
Fagundes	8
Queimadas	6
Lagoa Seca	3

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	177.799
UCs baixa renda	39.637
Consumo médio mensal residencial (kWh)	114,33
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	93,02

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: André Luís Cabral Theobald

Ouvidor: José de Araceli Ramalho Trigueiro Mendes
0800 083 8585 - ouvidoria-pb@energisa.com.br

Sede: Rodovia BR 230, km 25- Cristo Redentor
João Pessoa - PB CEP 58071-680

Central de Atendimento: 0800 083 0196

Unidades consumidoras: 1.404.009 **Var.:** 1,84%

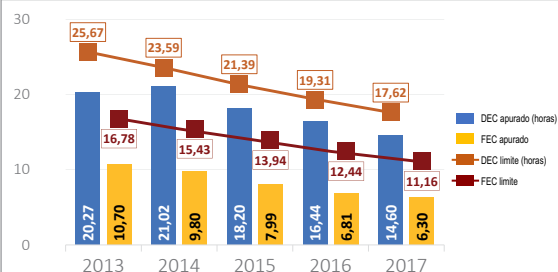
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	382.473	99,29%
Ouvidoria da distribuidora	1.006	0,26%
ANEEL / Agência Estadual	1.721	0,45%
Total	385.200	100,00%

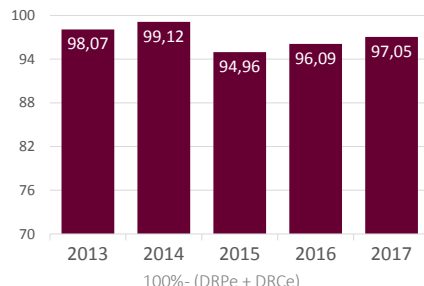
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	333.495	0,16%	81,90%	163	3,16%	96,45%
Tensão do fornecimento	31.760	116,75%	20,14%	37	54,17%	60,53%
Prazos	4.892	-38,15%	73,40%	560	14,29%	75,51%
Faturas	4.795	405,27%	43,69%	4	-42,86%	40,00%
Danos elétricos	2.922	-26,32%	12,02%	39	62,50%	20,93%
Atendimento	1.876	-9,37%	42,73%	1	-99,13%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	805	-33,14%	26,18%	5	0,00%	75,00%
Erro de leitura	695	1236,54%	53,39%	3	-50,00%	100,00%
Variação de consumo	621	613,79%	12,64%	71	153,57%	40,85%
Cobrança por irregularidade	101	102,00%	5,05%	21	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	65	96,97%	49,21%	18	500,00%	50,00%
Indisponibilidade de atendimento	49	-37,18%	51,02%	2	0,00%	100,00%
Suspensão indevida	39	-20,41%	0,00%	2	0,00%	0,00%
Tarifas	27	800,00%	0,00%	3	-25,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	16	-15,79%	35,29%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	3	200,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Outros	312	-4,59%	32,80%	77	541,67%	35,82%
Total de reclamações	382.473	4,96%	75,04%	1.006	11,28%	68,54%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



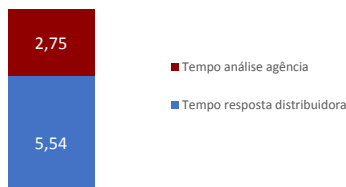
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	1.898.980	1.665.067	1.659.515	1.519.582
Valor (R\$)	3.518.549,09	3.556.541,75	3.639.821,90	3.482.220,06

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	25	5,93	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	18	5,68			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	12	5,67			
				90,28%	1,74%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,28**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	457
Reclamações procedentes	266
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.264
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	816
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	448
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1.721

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	1.510
Falta de energia	834
Faturamento	369
Cobrança	235
Classificação de unidades consumidoras	133
Qualidade do fornecimento	121
Serviço de atendimento da distribuidora	103
Iluminação pública (CIP)	95
Suspensão do fornecimento	53
Danos e ressarcimentos	52
Sobre a ANEEL	50
Atendimento ao consumidor	25
Tarifas	23
Parcelamento de débito	23
Procedimentos para formalização de denúncias	22
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	15
Outros	49
Total de solicitações de informação	3.712
Percentual em relação ao total de solicitações	68,32%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Extensão de rede	225	10,29%	57,33%
Falta de energia	73	-27,00%	98,63%
Relocação de poste ou rede elétrica	24	71,43%	54,17%
Ligação	16	166,67%	50,00%
Variação de consumo/erro de leitura	16	433,33%	43,75%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	15	7,14%	40,00%
Ressarcimento de danos elétricos	15	275,00%	20,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	11	0,00%	54,55%
Cobrança por irregularidades	7	-12,50%	28,57%
Participação financeira	7	133,33%	0,00%
Substituição de equipamento de rede	6	200,00%	33,33%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	6	200,00%	33,33%
Faturamento por média	5	400,00%	40,00%
Poda de árvore	3	0,00%	66,67%
Alteração de carga	3	50,00%	33,33%
Poste em mau estado	3	-25,00%	100,00%
Outros	22	-4,35%	36,36%
Total de reclamações	457	17,18%	58,21%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,89

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	3.537	0,00%	633	0,00%	6	0,00%	4.176	0,00%
2013	2.098	-40,68%	959	51,50%	15	150,00%	3.072	-26,44%
2014	4.613	119,88%	1.412	47,24%	20	33,33%	6.045	96,78%
2015	4.592	-0,46%	1.351	-4,32%	7	-65,00%	5.950	-1,57%
2016	3.693	-19,58%	1.523	12,73%	4	-42,86%	5.220	-12,27%
2017	3.712	0,51%	1.721	13,00%	8	100,00%	5.441	4,23%

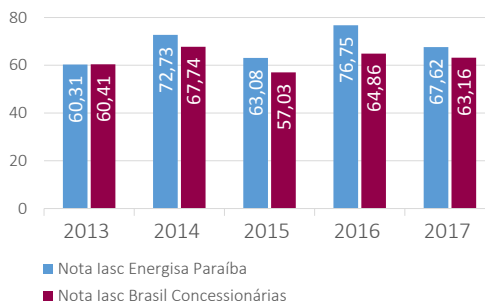
Municípios com mais reclamações em 2017

João Pessoa	613
Cabedelo	42
Conde	36
Santa Rita	33
Soledade	29

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.157.126
UCs baixa renda	353.633
Consumo médio mensal residencial (kWh)	121,31
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	99,95

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Ricardo José Charbel

Ouvidor: Pedro Kohatsu
0800 079 0903- ouvidoria-se@energisa.com.br

Sede: Rua Ministro Apolônio Sales, 81- Inácio Barbosa
Aracaju- SE CEP 49040-150

Central de Atendimento: 0800 079 0196

Unidades consumidoras: 761.757 **Var.:** 1,77%

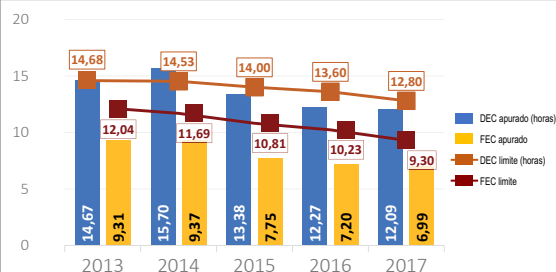
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	160.734	99,18%
Ouvidoria da distribuidora	734	0,45%
ANEEL / Agência Estadual	588	0,36%
Total	162.056	100,00%

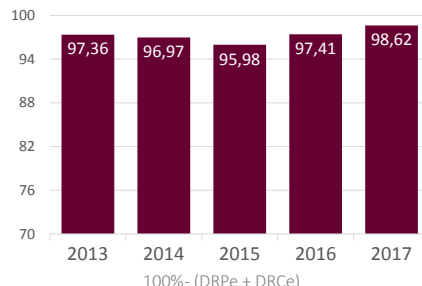
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	137.635	16,14%	82,68%	77	113,89%	70,13%
Tensão do fornecimento	11.212	65,91%	25,28%	5	-16,67%	40,00%
Danos elétricos	3.516	21,33%	22,75%	102	25,93%	15,69%
Faturas	3.270	674,88%	9,18%	147	390,00%	25,85%
Apresentação e entrega da fatura	1.351	29,04%	16,21%	62	113,79%	35,48%
Prazos	1.228	9,06%	86,14%	25	-61,54%	72,00%
Atendimento	1.082	6,71%	39,10%	69	35,29%	65,22%
Variação de consumo	766	235,96%	5,75%	54	350,00%	35,19%
Erro de leitura	438	1360,00%	46,98%	52	2500,00%	82,69%
Suspensão indevida	31	40,91%	6,45%	5	-28,57%	40,00%
Indisponibilidade de atendimento	26	18,18%	41,67%	1	0,00%	100,00%
Custo de disponibilidade	17	750,00%	23,53%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	10	100,00%	50,00%	8	14,29%	50,00%
Cobrança por irregularidade	9	125,00%	0,00%	52	116,67%	9,62%
Tarifas	7	250,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	2	100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	134	-10,67%	26,52%	74	-13,95%	47,30%
Total de reclamações	160.734	21,55%	74,53%	734	67,96%	41,42%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



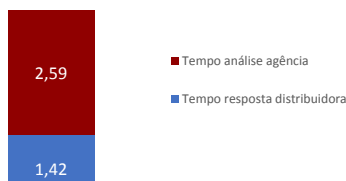
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	869.070	681.597	615.994	686.181
Valor (R\$)	1.497.378,65	1.384.233,97	1.418.881,75	1.820.183,37

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	12	2,79	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	12	2,67			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	12	2,98			
				90,69%	1,02%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: 4

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	142
Reclamações procedentes	59
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	446
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	363
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	83
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	588

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	245
Falta de energia	177
Faturamento	71
Cobrança	50
Danos e ressarcimentos	41
Iluminação pública (CIP)	34
Classificação de unidades consumidoras	28
Suspensão do fornecimento	26
Qualidade do fornecimento	23
Sobre a ANEEL	18
Serviço de atendimento da distribuidora	16
Participação financeira	9
Tarifas	9
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	8
Atendimento ao consumidor	7
Procedimentos para formalização de denúncias	6
Outros	14
Total de solicitações de informação	782
Percentual em relação ao total de solicitações	57,08%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	48	100,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	25	38,89%	16,00%
Extensão de rede	19	35,71%	5,26%
Variação de consumo/erro de leitura	11	120,00%	9,09%
Cobrança por irregularidades	9	350,00%	11,11%
Relocação de poste ou rede elétrica	5	25,00%	20,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	4	0,00%	0,00%
Ligação	3	-25,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	3	0,00%	33,33%
Conexão de microgeração	2	0,00%	0,00%
Participação financeira	2	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	2	-77,78%	50,00%
Alteração de carga	2	100,00%	0,00%
Débitos anteriores	1	0,00%	0,00%
Faturamento por média	1	-50,00%	0,00%
Faturamento de microgeração	1	0,00%	0,00%
Outros	4	-66,67%	25,00%
Total de reclamações	142	49,47%	41,55%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,77

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	412	0,00%	235	0,00%	7	0,00%	654	0,00%
2013	479	16,26%	231	-1,70%	5	-28,57%	715	9,33%
2014	539	12,53%	288	24,68%	1	-80,00%	828	15,80%
2015	601	11,50%	524	81,94%	3	200,00%	1.128	36,23%
2016	556	-7,49%	466	-11,07%	0	-100,00%	1.022	-9,40%
2017	782	40,65%	588	26,18%	4	0,00%	1.374	34,44%

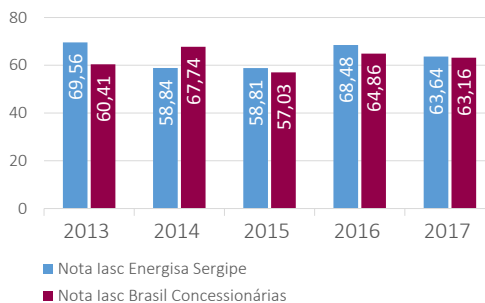
Municípios com mais reclamações em 2017

Aracaju	284
Nossa Senhora do Socorro	36
Itabaiana	29
São Cristóvão	23
Barra dos Coqueiros	21

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	687.973
UCs baixa renda	204.001
Consumo médio mensal residencial (kWh)	122,65
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	94,93

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Ivan Santos Leite

Ouvidor: Washington Vidal Santana
0800 079 8080- ouvidoria@sulgipe.com.br

Sede: Rua Capitão Salomão, 314- Centro
Estância- SE CEP 49200-000

Central de Atendimento: 0800 284 9909

Unidades consumidoras: 145.686 **Var.:** 2,57%

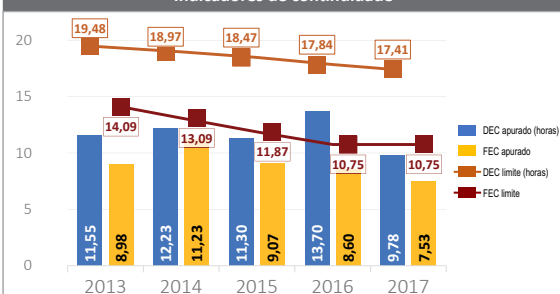
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	24.420	99,92%
Ouvidoria da distribuidora	3	0,01%
ANEEL / Agência Estadual	17	0,07%
Total	24.440	100,00%

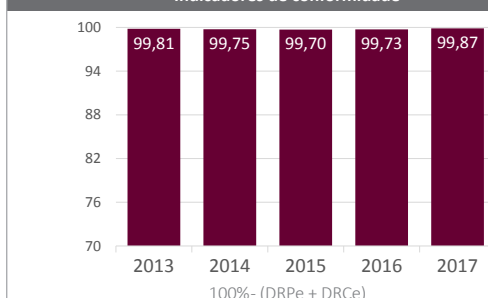
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	22.587	-4,51%	86,67%	0	0,00%	0,00%
Faturas	1.030	-10,82%	83,11%	1	0,00%	0,00%
Danos elétricos	468	-10,69%	40,93%	0	-100,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	78	-19,59%	28,92%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	36	44,00%	94,44%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	16	0,00%	43,75%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	7	75,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	7	-46,15%	14,29%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	5	66,67%	80,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	4	300,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Atendimento	3	-40,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	178	9,20%	40,45%	2	0,00%	0,00%
Total de reclamações	24.420	-4,83%	84,98%	3	-40,00%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



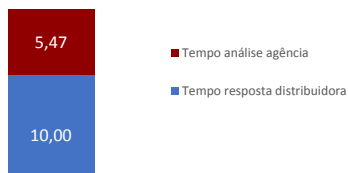
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	42.407	44.434	85.256	50.798
	Valor (R\$)	49.375,08	74.271,90	175.057,05	124.111,83

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER		Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
		Limites			INS anual	IAb anual	ICO anual
Quantidade de serviços comerciais	52.347	2015	15	7,56	99,08%	0,22%	0,00%
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,08%	2016	15	7,71			
Crédito ao consumidor (R\$)	169,81	2017	15	6,71			

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **15,47**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	16
Reclamações procedentes	11
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	17

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	55
Prazos de execução de serviços	43
Faturamento	9
Cobrança	5
Suspensão do fornecimento	5
Serviço de atendimento da distribuidora	3
Iluminação pública (CIP)	3
Qualidade do fornecimento	3
Dados do setor elétrico	2
Parcelamento de débito	2
Danos e ressarcimentos	1
Serviço de atendimento da agência estadual	1
Tarifas	1
Sobre a ANEEL	1
Classificação de unidades consumidoras	1
Total de solicitações de informação	135
Percentual em relação ao total de solicitações	88,82%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	4	0,00%	100,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	3	200,00%	33,33%
Apresentação e entrega da fatura	1	0,00%	100,00%
Religação normal	1	0,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	1	-80,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	0,00%	100,00%
Classificação da unidade consumidora	1	0,00%	100,00%
Classificação de UC como res. baixa renda	1	0,00%	100,00%
Ligação	1	0,00%	100,00%
Interrupção programada	1	0,00%	0,00%
Dificuldade para pagamento	0	-100,00%	0,00%
Cobrança indevida	0	-100,00%	0,00%
Outros	1	-87,50%	0,00%
Total de reclamações	16	-23,81%	68,75%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,76

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	167	0,00%	7	0,00%	1	0,00%	175	0,00%
2013	146	-12,57%	11	57,14%	0	-100,00%	157	-10,29%
2014	199	36,30%	13	18,18%	1	0,00%	213	35,67%
2015	345	73,37%	12	-7,69%	4	300,00%	361	69,48%
2016	292	-15,36%	22	83,33%	2	-50,00%	316	-12,47%
2017	135	-53,77%	17	-22,73%	0	-100,00%	152	-51,90%

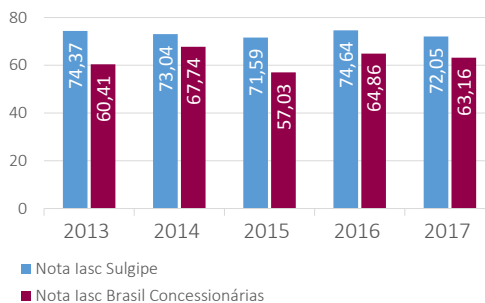
Municípios com mais reclamações em 2017

Estância	6
Itabaianinha	2
Boquim	2
Jandaíra	1
Tobias Barreto	1

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	128.875
UCs baixa renda	46.414
Consumo médio mensal residencial (kWh)	81,70
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	78,16

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Distribuidoras da Região:

CEB-Dis, Chesp, Enel Distribuição Goiás, Energisa Mato Grosso, Energisa Mato Grosso do Sul

Quantidade de distribuidoras: 5**Unidades consumidoras:** 6.400.824 **Var.:** 3,00%

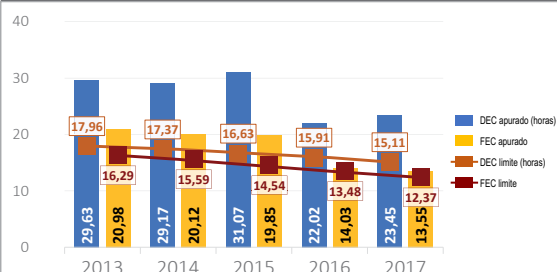
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	2.568.631	98,57%
Ouvidoria da distribuidora	24.129	0,93%
ANEEL / Agência Estadual	13.011	0,50%
Total	2.605.771	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	2.299.353	-0,94%	87,24%	7.837	70,96%	90,04%
Varição de consumo	71.658	-7,70%	10,35%	5.661	66,84%	18,64%
Prazos	41.247	-28,35%	69,17%	2.549	-15,65%	69,48%
Faturas	40.562	30,54%	35,27%	3.070	41,41%	44,61%
Cobrança por irregularidade	21.849	47,91%	50,38%	628	77,40%	9,94%
Danos elétricos	21.108	3,33%	24,22%	1.334	2,38%	12,38%
Apresentação e entrega da fatura	18.487	-6,24%	33,18%	265	-18,46%	45,67%
Atendimento	14.872	-2,41%	38,16%	759	26,08%	42,82%
Tensão do fornecimento	12.403	31,54%	32,98%	218	29,76%	26,83%
Erro de leitura	10.758	39,06%	64,86%	346	63,98%	41,80%
Tarifas	1.311	31,89%	24,73%	79	163,33%	20,00%
Suspensão indevida	1.218	-43,30%	27,89%	68	-30,61%	22,64%
Atividades acessórias	1.178	10,61%	43,48%	12	71,43%	53,85%
Indisponibilidade de atendimento	693	-7,35%	61,15%	16	-69,81%	52,63%
Custo de disponibilidade	671	-9,69%	40,15%	4	100,00%	25,00%
Cadastro/alteração cadastral	462	66,79%	28,22%	158	-7,06%	39,74%
Instalação interna da unidade consumidora	95	37,68%	32,98%	0	-100,00%	0,00%
Outros	10.706	26,56%	30,46%	1.125	57,56%	53,49%
Total de reclamações	2.568.631	-0,80%	82,03%	24.129	40,22%	54,94%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade

Posição	> 400 mil UCs	< 400 mil UCs
1º	Energisa Mato Grosso do Sul	Chesp
2º	Energisa Mato Grosso	-
3º	CEB-Dis	-
4º	Enel Distribuição Goiás	-
5º	-	-

Compensação de continuidade das distribuidoras*

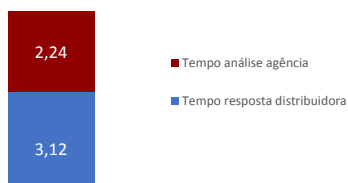
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	17.173.474	17.352.851	12.344.407	13.471.280
	Valor (R\$)	70.951.916,18	116.920.582,87	79.778.119,25	86.611.599,60

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	27	25,85	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	25	15,47			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	23	12,51			
				88,83%	1,60%	0,05%

* Algumas distribuidoras enviaram dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,36**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4.674
Reclamações procedentes	3.537
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	8.329
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	5.036
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	3.293
Reclamações não finalizadas	8
Reclamações recebidas na ANEEL	13.011

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	34.071
Prazos de execução de serviços	23.379
Cobrança	7.401
Faturamento	6.966
Qualidade do fornecimento	2.646
Iluminação pública (CIP)	2.253
Suspensão do fornecimento	1.664
Serviço de atendimento da distribuidora	1.568
Danos e ressarcimentos	568
Procedimentos para formalização de denúncias	458
Classificação de unidades consumidoras	380
Atendimento ao consumidor	353
Parcelamento de débito	346
Sobre a ANEEL	335
Tarifas	294
Fatura de energia	216
Outros	531
Total de solicitações de informação	83.429
Percentual em relação ao total de solicitações	86,51%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	2.766	47,21%	99,53%
Varição de consumo/erro de leitura	531	49,58%	40,87%
Ressarcimento de danos elétricos	226	5,12%	14,60%
Multa por atraso ou autorreligação	153	-6,71%	47,06%
Ligação	122	-43,26%	48,36%
Cobrança por irregularidades	108	170,00%	34,26%
Faturamento por média	105	69,35%	43,81%
Interrupções frequentes	86	-12,24%	68,60%
Extensão de rede	77	79,07%	54,55%
Cobrança indevida	56	64,71%	39,29%
Devolução de valores por antecipação de obras	38	660,00%	73,68%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	31	82,35%	51,61%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	28	16,67%	28,57%
Alteração de carga	27	125,00%	48,15%
Participação financeira	27	800,00%	66,67%
Apresentação e entrega da fatura	26	52,94%	23,08%
Outros	267	22,48%	40,45%
Total de reclamações	4.674	37,43%	75,67%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			5,53

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	43.991	0,00%	4.915	0,00%	91	0,00%	48.997	0,00%
2013	31.725	-27,88%	5.714	16,26%	79	-13,19%	37.518	-23,43%
2014	56.739	78,85%	8.391	46,85%	86	8,86%	65.216	73,83%
2015	125.810	121,73%	14.783	76,18%	62	-27,91%	140.655	115,68%
2016	65.250	-48,14%	10.452	-29,30%	69	11,29%	75.771	-46,13%
2017	83.429	27,86%	13.011	24,48%	76	10,14%	96.516	27,38%

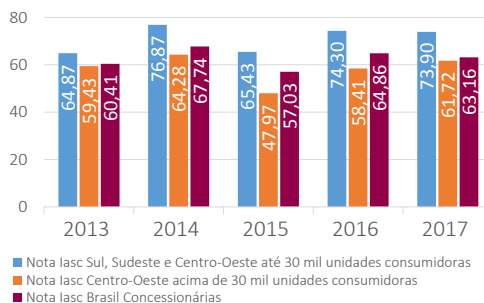
Municípios com mais reclamações em 2017

Goiânia	2.420
Cuiabá	1.045
Campo Grande	761
Aparecida de Goiânia	649
Brasília	454

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	5.293.547
UCs baixa renda	374.622
Consumo médio mensal residencial (kWh)	174,51
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	152,54

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Geral: Maurício Álvares da Silva Velloso Ferreira

Ouvidor: Leci José Coimbra
0800 644 6116- ouvidoria@ceb.com.br

Sede: SIA- Área Serviços Públicos, Lote C
Brasília- DF CEP 71215-902

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 1.056.422 **Var.:** 1,98%

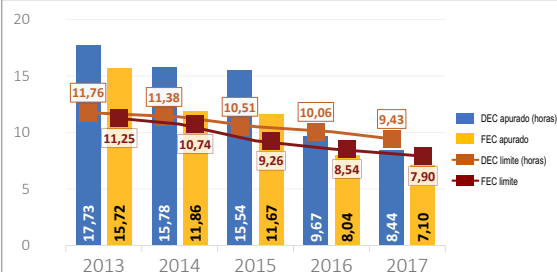
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	221.971	99,04%
Ouvidoria da distribuidora	995	0,44%
ANEEL / Agência Estadual	1.158	0,52%
Total	224.124	100,00%

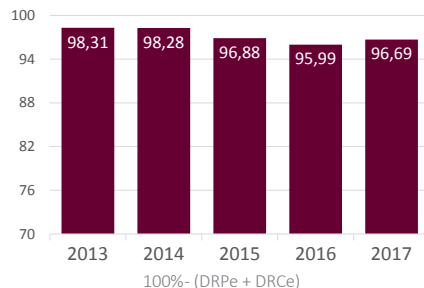
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	204.722	-0,96%	84,45%	26	8,33%	73,08%
Varição de consumo	4.562	-10,58%	16,92%	272	-19,53%	18,75%
Faturas	3.110	135,61%	49,27%	145	54,26%	34,48%
Danos elétricos	2.797	-6,17%	30,18%	268	8,06%	20,90%
Erro de leitura	1.641	79,74%	25,00%	83	97,62%	22,89%
Atendimento	1.463	-2,21%	27,39%	46	-4,17%	17,39%
Prazos	942	56,22%	57,76%	31	14,81%	58,06%
Apresentação e entrega da fatura	756	14,03%	29,51%	28	12,00%	35,71%
Cobrança por irregularidade	487	220,39%	39,33%	38	40,74%	13,16%
Indisponibilidade de atendimento	424	-14,34%	63,66%	8	0,00%	75,00%
Tensão do fornecimento	159	-36,90%	32,85%	3	-72,73%	66,67%
Cadastro/alteração cadastral	135	51,69%	19,20%	10	100,00%	10,00%
Suspensão indevida	117	-1,68%	54,81%	2	0,00%	50,00%
Tarifas	70	29,63%	24,07%	4	300,00%	25,00%
Custo de disponibilidade	47	161,11%	52,50%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	2	-77,78%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	537	-5,95%	37,36%	31	-73,73%	32,26%
Total de reclamações	221.971	0,19%	80,78%	995	-2,07%	25,83%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

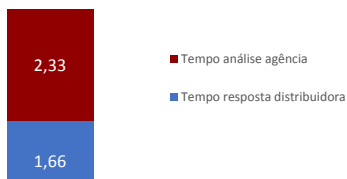
	2014	2015	2016	2017 *
Total geral				
Quantidade	2.381.778	2.501.280	1.382.746	899.887
Valor (R\$)	7.038.613,66	10.281.309,16	5.657.567,82	4.587.330,68

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	12	7,38	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	12	2,47			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	12	3,80			
				93,23%	0,66%	0,13%

* Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **3,98**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	392
Reclamações procedentes	200
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	766
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	550
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	216
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1.158

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	2.612
Prazos de execução de serviços	1.552
Faturamento	1.178
Cobrança	913
Iluminação pública (CIP)	600
Serviço de atendimento da distribuidora	260
Qualidade do fornecimento	229
Sobre a ANEEL	103
Danos e ressarcimentos	102
Classificação de unidades consumidoras	102
Procedimentos para formalização de denúncias	69
Parcelamento de débito	59
Atendimento ao consumidor	50
Tarifas	42
Suspensão do fornecimento	36
Fatura de energia	33
Outros	80
Total de solicitações de informação	8.020
Percentual em relação ao total de solicitações	87,38%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	188	69,37%	98,94%
Varição de consumo/erro de leitura	65	44,44%	1,54%
Ressarcimento de danos elétricos	55	3,77%	1,82%
Cobrança por irregularidades	16	220,00%	31,25%
Faturamento por média	12	-20,00%	8,33%
Cobrança indevida	9	125,00%	33,33%
Ligação	9	12,50%	0,00%
Faturamento de microgeração	8	60,00%	12,50%
Apresentação e entrega da fatura	7	133,33%	0,00%
Segunda via da fatura	4	300,00%	0,00%
Desligamento a pedido do consumidor	3	0,00%	0,00%
Débitos anteriores	3	200,00%	0,00%
Multa por atraso ou autorreligação	3	50,00%	33,33%
Extensão de rede	2	-50,00%	0,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	2	0,00%	0,00%
Interrupções frequentes	2	0,00%	50,00%
Outros	4	-76,47%	0,00%
Total de reclamações	392	43,07%	51,02%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,89

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	11.645	0,00%	1.190	0,00%	23	0,00%	12.858	0,00%
2013	6.228	-46,52%	1.013	-14,87%	21	-8,70%	7.262	-43,52%
2014	4.739	-23,91%	1.565	54,49%	17	-19,05%	6.321	-12,96%
2015	14.858	213,53%	1.255	-19,81%	12	-29,41%	16.125	155,10%
2016	8.743	-41,16%	1.027	-18,17%	24	100,00%	9.794	-39,26%
2017	8.020	-8,27%	1.158	12,76%	15	-37,50%	9.193	-6,14%

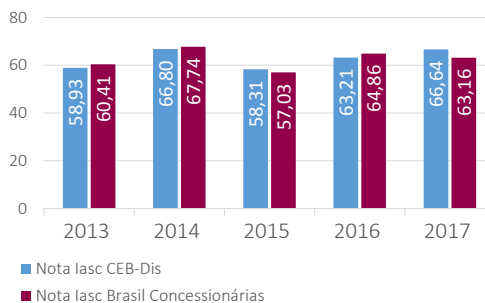
Municípios com mais reclamações em 2017

Brasília	454
----------	-----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	925.749
UCs baixa renda	19.516
Consumo médio mensal residencial (kWh)	190,97
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	161,05

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Ricardo de Pina Martin

Ouvidor: Edmilson Ferreira de Moraes
0800 648 2030- ouvidoria@chesp.com.br

Sede: Av. Presidente Vargas, 618- Centro
Ceres- GO CEP 76300-000

Central de Atendimento: 0800 62 2003

Unidades consumidoras: **36.242** **Var.:** **1,56%**

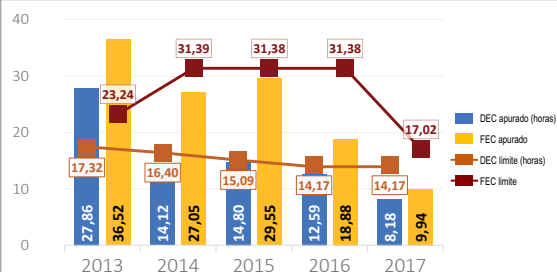
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	9.043	99,77%
Ouvidoria da distribuidora	6	0,07%
ANEEL / Agência Estadual	15	0,17%
Total	9.064	100,00%

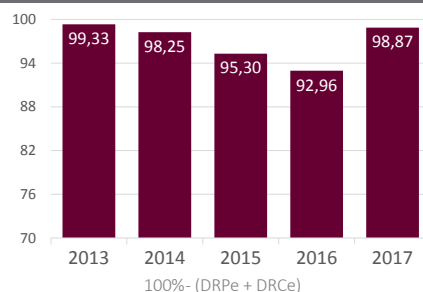
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	8.617	5,59%	97,13%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	249	-18,63%	56,47%	1	-50,00%	0,00%
Varição de consumo	68	-42,37%	4,48%	0	-100,00%	0,00%
Erro de leitura	47	-39,74%	23,91%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	15	7,14%	33,33%	3	200,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	8	-20,00%	44,44%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	6	-45,45%	33,33%	0	0,00%	0,00%
Faturas	6	-53,85%	16,67%	1	0,00%	100,00%
Tensão do fornecimento	4	-42,86%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	1	-75,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	21	31,25%	52,38%	1	-50,00%	0,00%
Total de reclamações	9.043	3,45%	94,52%	6	-14,29%	16,67%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



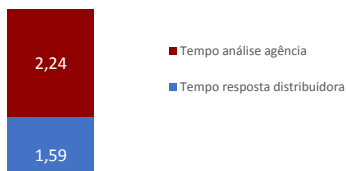
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	66.573	73.407	74.986	18.640
	Valor (R\$)	260.400,69	306.105,51	155.100,01	61.129,54

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	13.515	2015	8	1,72	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,03%	2016	8	0,98	
Crédito ao consumidor (R\$)	24,32	2017	8	1,05	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **3,82**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	5
Reclamações procedentes	4
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	10
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	8
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	2
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	15

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	283
Falta de energia	206
Cobrança	123
Faturamento	81
Serviço de atendimento da distribuidora	34
Danos e ressarcimentos	23
Qualidade do fornecimento	22
Suspensão do fornecimento	15
Iluminação pública (CIP)	9
Classificação de unidades consumidoras	6
Tarifas	4
Atendimento ao consumidor	3
Sobre a ANEEL	3
Procedimentos para formalização de denúncias	3
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	2
Dados do setor elétrico	2
Outros	5
Total de solicitações de informação	824
Percentual em relação ao total de solicitações	98,21%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	4	100,00%	100,00%
Multa por atraso ou autorreligação	1	0,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	5	0,00%	80,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,1

Você sabia que...

Quase 90% das ligações realizadas para a Central de Teleatendimento da ANEEL foram atendidas no primeiro toque?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	189	0,00%	6	0,00%	1	0,00%	196	0,00%
2013	328	73,54%	6	0,00%	0	-100,00%	334	70,41%
2014	442	34,76%	6	0,00%	0	0,00%	448	34,13%
2015	855	93,44%	12	100,00%	0	0,00%	867	93,53%
2016	604	-29,36%	12	0,00%	0	0,00%	616	-28,95%
2017	824	36,42%	15	25,00%	0	0,00%	839	36,20%

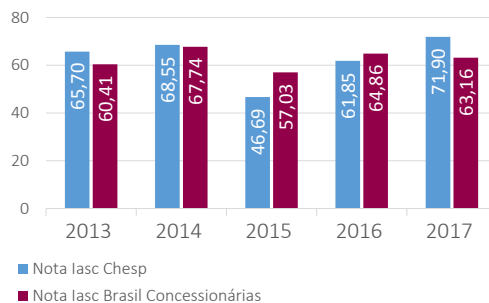
Municípios com mais reclamações em 2017

Ceres	7
Rialma	3
Uruana	3
Ipiranga de Goiás	1
Nova Glória	1

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	27.949
UCs baixa renda	1.854
Consumo médio mensal residencial (kWh)	131,62
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	123,55

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Abel Alves Rochinha

Ouvidor: Daniel Lopes de Oliveira
0800 062 1500- ouvidoria@celg.com.br

Sede: Rua 02 Quadra A37, nº 505- Jardim Goiás
Goiânia-GO CEP 74085-180

Central de Atendimento: 0800 62 0196

Unidades consumidoras: 2.927.992 **Var.:** 3,67%

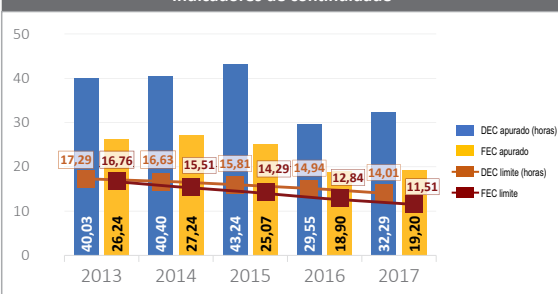
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.269.072	97,91%
Ouvidoria da distribuidora	19.590	1,51%
ANEEL / Agência Estadual	7.496	0,58%
Total	1.296.158	100,00%

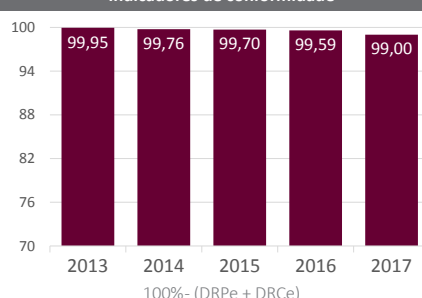
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.102.910	12,77%	100,00%	7.730	73,40%	90,55%
Varição de consumo	39.606	-11,56%	7,88%	3.825	235,23%	20,19%
Prazos	35.705	-26,62%	67,21%	2.427	-16,40%	70,63%
Faturas	26.952	36,54%	29,09%	2.666	32,57%	46,84%
Cobrança por irregularidade	18.783	40,05%	57,61%	125	247,22%	20,49%
Apresentação e entrega da fatura	13.934	3,95%	38,79%	150	-26,83%	47,83%
Atendimento	7.275	-7,11%	28,08%	478	71,33%	48,85%
Danos elétricos	5.865	16,53%	15,85%	549	15,09%	14,05%
Erro de leitura	4.420	147,90%	60,72%	186	161,97%	61,33%
Tarifas	1.186	30,33%	25,55%	51	82,14%	16,33%
Atividades acessórias	1.144	10,64%	42,40%	12	71,43%	53,85%
Suspensão indevida	952	-47,55%	24,95%	60	-38,14%	17,02%
Tensão do fornecimento	766	-4,37%	36,04%	184	48,39%	26,32%
Cadastro/alteração cadastral	191	61,86%	31,35%	124	-18,42%	47,90%
Indisponibilidade de atendimento	154	-5,52%	52,32%	6	-85,71%	33,33%
Custo de disponibilidade	125	-22,36%	29,17%	1	-50,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	92	61,40%	33,70%	0	-100,00%	0,00%
Outros	9.012	39,31%	29,80%	1.016	101,59%	55,69%
Total de reclamações	1.269.072	10,91%	92,30%	19.590	56,25%	63,55%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

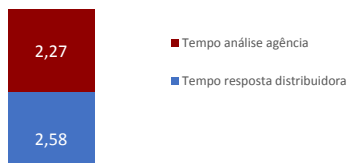
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	13.861.632	13.777.778	10.017.967	11.655.160
	Valor (R\$)	58.996.899,11	98.401.384,18	65.985.004,26	73.554.316,37

Serviços comerciais - resumo de 2017

Quantidade de serviços comerciais	1.826.838
Serviços comerciais fora do prazo (%)	4,86%
Crédito ao consumidor (R\$)	2.947.309,96

Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
2015	30	40,06	INS anual	IAb anual	ICO anual
2016	28	24,14			
2017	26	18,94			
			88,92%	1,94%	0,09%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,85**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	2.773
Reclamações procedentes	2.225
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	4.717
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	2.291
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	2.426
Reclamações não finalizadas	6
Reclamações recebidas na ANEEL	7.496

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	25.638
Prazos de execução de serviços	18.185
Cobrança	5.203
Faturamento	4.459
Qualidade do fornecimento	1.863
Suspensão do fornecimento	1.388
Serviço de atendimento da distribuidora	1.021
Iluminação pública (CIP)	1.006
Procedimentos para formalização de denúncias	262
Danos e ressarcimentos	257
Atendimento ao consumidor	221
Parcelamento de débito	199
Tarifas	193
Classificação de unidades consumidoras	159
Sobre a ANEEL	157
Fatura de energia	139
Outros	253
Total de solicitações de informação	60.603
Percentual em relação ao total de solicitações	88,99%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.554	89,28%	99,74%
Varição de consumo/erro de leitura	319	129,50%	60,82%
Multa por atraso ou autorreligação	146	-6,41%	48,63%
Ligação	103	-44,32%	56,31%
Ressarcimento de danos elétricos	91	18,18%	25,27%
Interrupções frequentes	74	-15,91%	71,62%
Extensão de rede	56	133,33%	58,93%
Faturamento por média	53	130,43%	66,04%
Devolução de valores por antecipação de obras	36	3500,00%	77,78%
Cobrança indevida	36	63,64%	47,22%
Participação financeira	27	1250,00%	66,67%
Alteração de carga	24	118,18%	54,17%
Cobrança por irregularidades	22	340,00%	77,27%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	19	26,67%	36,84%
Substituição de equipamento de rede	17	142,86%	70,59%
Religação normal	17	30,77%	11,76%
Outros	179	49,17%	52,51%
Total de reclamações	2.773	62,26%	80,24%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			7,6

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	17.871	0,00%	1.783	0,00%	31	0,00%	19.685	0,00%
2013	18.224	1,98%	2.877	61,36%	13	-58,06%	21.114	7,26%
2014	40.671	123,17%	4.873	69,38%	27	107,69%	45.571	115,83%
2015	59.863	47,19%	8.053	65,26%	23	-14,81%	67.939	49,08%
2016	36.068	-39,75%	5.444	-32,40%	14	-39,13%	41.526	-38,88%
2017	60.603	68,02%	7.496	37,69%	44	214,29%	68.143	64,10%

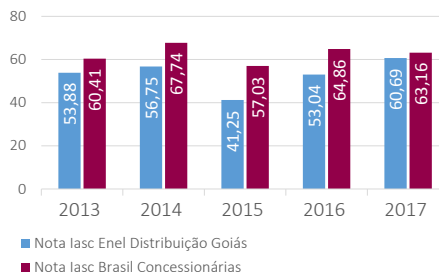
Municípios com mais reclamações em 2017

Goiânia	2.420
Aparecida de Goiânia	649
Anápolis	285
Valparaíso de Goiás	231
Luziânia	166

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.450.527
UCs baixa renda	97.931
Consumo médio mensal residencial (kWh)	139,60
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	132,44

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Riberto José Barbanera

Ouidora: Suzanny de Souza Toledo
0800 651 111- ouvidoria.emt@energisa.com.br

Sede: Rua Vereador João Barbosa Caramuru, 184-
Bandeirantes
Cuiabá- MT CEP 78010-900

Central de Atendimento: 0800 6464 196

Unidades consumidoras: 1.365.105 **Var.:** 2,80%

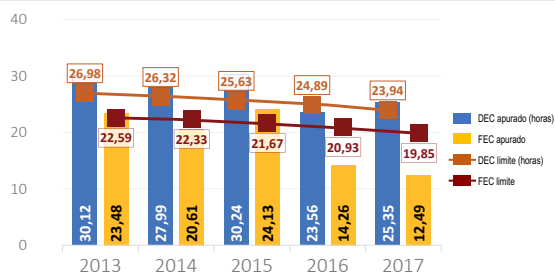
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	683.299	99,25%
Ouidoria da distribuidora	2.392	0,35%
ANEEL / Agência Estadual	2.794	0,41%
Total	688.485	100,00%

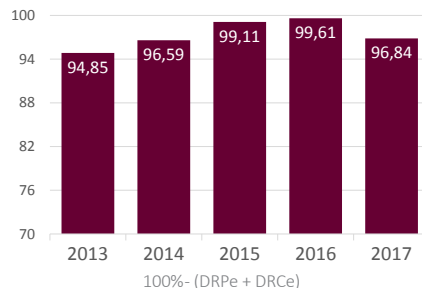
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	623.013	-3,77%	63,62%	52	-20,00%	64,91%
Varição de consumo	23.256	9,86%	11,17%	1.052	2,83%	10,62%
Tensão do fornecimento	9.076	43,11%	27,78%	20	-9,09%	30,00%
Danos elétricos	8.311	4,44%	22,88%	384	27,57%	6,38%
Faturas	7.002	13,82%	47,85%	253	583,78%	29,51%
Atendimento	2.789	42,22%	53,32%	82	310,00%	33,33%
Prazos	2.717	98,03%	85,08%	72	0,00%	43,10%
Apresentação e entrega da fatura	2.503	-38,32%	12,33%	43	-15,69%	62,79%
Cobrança por irregularidade	1.737	269,57%	3,68%	294	302,74%	1,71%
Erro de leitura	1.380	-20,05%	77,35%	26	0,00%	32,00%
Custo de disponibilidade	494	-10,83%	41,98%	3	0,00%	33,33%
Cadastro/alteração cadastral	108	107,69%	27,36%	21	75,00%	5,26%
Indisponibilidade de atendimento	97	73,21%	67,71%	2	0,00%	50,00%
Suspensão indevida	81	440,00%	26,76%	6	500,00%	75,00%
Tarifas	47	80,77%	6,38%	19	0,00%	33,33%
Atividades acessórias	25	-13,79%	82,61%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	662	31,09%	33,28%	63	-1,56%	28,57%
Total de reclamações	683.299	-2,37%	60,34%	2.392	43,32%	15,76%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

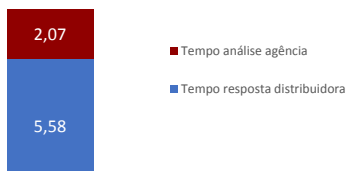
	2014*	2015*	2016*	2017*
Total geral	Quantidade	0	0	0
	Valor (R\$)	0	0	0

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	9,58	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	7,79			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	23	8,63			
				86,45%	1,82%	0,00%

*De acordo com a REA nº 4.463/2013, a ANEEL autorizou a EMT a destinar os recursos das compensações por violação dos limites de qualidade devidos no período de 14/4/2014 até a revisão tarifária, em 8/4/2018, para a realização de investimentos na área de concessão.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,65**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	936
Reclamações procedentes	714
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.857
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1.464
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	393
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	2.794

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	2.978
Prazos de execução de serviços	1.646
Faturamento	478
Cobrança	458
Qualidade do fornecimento	290
Iluminação pública (CIP)	169
Suspensão do fornecimento	120
Serviço de atendimento da distribuidora	119
Danos e ressarcimentos	116
Classificação de unidades consumidoras	65
Procedimentos para formalização de denúncias	50
Atendimento ao consumidor	45
Sobre a ANEEL	37
Tarifas	36
Parcelamento de débito	27
Outros	102
Total de solicitações de informação	6.736
Percentual em relação ao total de solicitações	70,68%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	675	3,53%	100,00%
Varição de consumo/erro de leitura	79	54,90%	7,59%
Ressarcimento de danos elétricos	51	21,43%	5,88%
Cobrança por irregularidades	41	720,00%	24,39%
Extensão de rede	15	200,00%	46,67%
Faturamento por média	12	140,00%	16,67%
Cobrança indevida	6	200,00%	16,67%
Devolução de valores por cobrança indevida	6	50,00%	33,33%
Interrupções frequentes	5	-37,50%	40,00%
Substituição de equipamento de rede	4	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	4	100,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	4	33,33%	25,00%
Conexão de microgeração	4	0,00%	25,00%
Ligação	4	300,00%	25,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	3	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	3	200,00%	33,33%
Outros	20	53,85%	10,00%
Total de reclamações	936	17,88%	76,28%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			5,23

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	4.154	0,00%	687	0,00%	15	0,00%	4.856	0,00%
2013	2.710	-34,76%	959	39,59%	35	133,33%	3.704	-23,72%
2014	5.215	92,44%	878	-8,45%	39	11,43%	6.132	65,55%
2015	23.150	343,91%	2.880	228,02%	15	-61,54%	26.045	324,74%
2016	6.797	-70,64%	2.357	-18,16%	10	-33,33%	9.164	-64,81%
2017	6.736	-0,90%	2.794	18,54%	9	-10,00%	9.539	4,09%

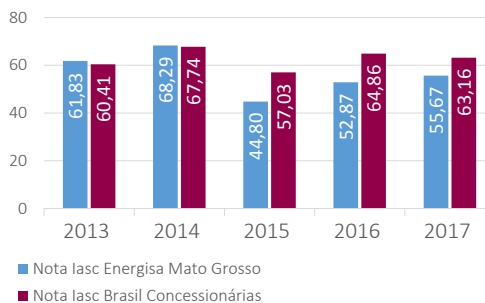
Municípios com mais reclamações em 2017

Cuiabá	1.045
Várzea Grande	212
Rondonópolis	199
Sinop	124
Primavera do Leste	53

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.063.578
UCs baixa renda	141.445
Consumo médio mensal residencial (kWh)	228,51
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	169,98

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Marcelo Vinhaes Monteiro

Ouvidora: Pedro Aurélio Fernandes Netto
0800 722 0446- ouvidoria.ems@energisa.com.br

Sede: Av. Gury Marques, 8000- Santa Felicidade
Campo Grande- MS CEP 79072-900

Central de Atendimento: 0800 722 7272

Unidades consumidoras: 1.015.063 **Var.:** 2,49%

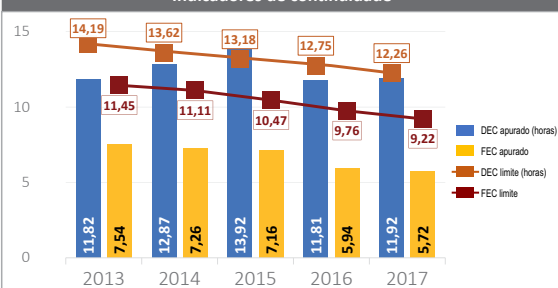
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	385.246	99,31%
Ouvidoria da distribuidora	1.146	0,30%
ANEEL / Agência Estadual	1.548	0,40%
Total	387.940	100,00%

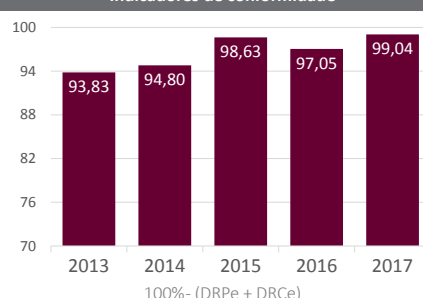
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	360.091	-25,11%	90,46%	29	-21,62%	19,35%
Varição de consumo	4.166	-35,55%	21,85%	512	-42,47%	25,65%
Danos elétricos	3.886	-6,34%	34,28%	132	-52,00%	6,06%
Faturas	3.492	-9,28%	37,77%	5	-82,14%	40,00%
Atendimento	3.339	-15,25%	51,46%	153	-40,00%	38,00%
Erro de leitura	3.270	1,05%	81,64%	51	-47,96%	20,75%
Tensão do fornecimento	2.398	18,30%	52,09%	11	0,00%	18,18%
Prazos	1.883	-72,84%	88,22%	19	-79,35%	36,84%
Apresentação e entrega da fatura	1.286	-18,66%	16,41%	44	0,00%	28,89%
Cobrança por irregularidade	827	14,23%	6,24%	168	-22,58%	15,98%
Suspensão indevida	67	-65,64%	27,94%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	28	55,56%	51,85%	3	200,00%	33,33%
Indisponibilidade de atendimento	17	-48,48%	50,00%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	9	350,00%	66,67%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	8	166,67%	25,00%	5	400,00%	20,00%
Custo de disponibilidade	5	-50,00%	20,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	474	-47,22%	29,06%	14	-46,15%	64,29%
Total de reclamações	385.246	-25,18%	87,53%	1.146	-42,06%	23,95%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	863.491	1.000.386	868.708	897.593
Valor (R\$)	4.656.002,72	7.931.784,02	7.980.447,16	8.408.823,01

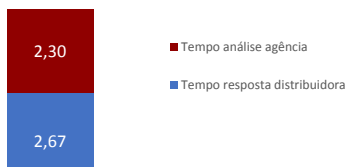
Serviços comerciais - resumo de 2017

Quantidade de serviços comerciais	470.144
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2,69%
Crédito ao consumidor (R\$)	223.764,22

Ano / FER	Limites	Realizado
2015	30	26,66
2016	28	15,18
2017	25	8,63

Qualidade do atendimento telefônico		
INS anual	IAb anual	ICO anual
90,30%	0,85%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,97**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	568
Reclamações procedentes	394
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	979
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	723
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	256
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	1.548

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	2.637
Prazos de execução de serviços	1.713
Faturamento	770
Cobrança	704
Iluminação pública (CIP)	469
Qualidade do fornecimento	242
Serviço de atendimento da distribuidora	134
Suspensão do fornecimento	105
Procedimentos para formalização de denúncias	74
Danos e ressarcimentos	70
Parcelamento de débito	59
Classificação de unidades consumidoras	48
Sobre a ANEEL	35
Atendimento ao consumidor	34
Fatura de energia	27
Outros	125
Total de solicitações de informação	7.246
Percentual em relação ao total de solicitações	82,40%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	345	17,75%	97,97%
Varição de consumo/erro de leitura	68	-42,86%	23,53%
Ressarcimento de danos elétricos	29	-30,95%	20,69%
Cobrança por irregularidades	29	16,00%	17,24%
Faturamento por média	28	47,37%	28,57%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	11	-15,38%	54,55%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	6	500,00%	50,00%
Ligação	6	-71,43%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	5	0,00%	0,00%
Cobrança indevida	5	-16,67%	20,00%
Interrupções frequentes	5	150,00%	60,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	4	0,00%	25,00%
Extensão de rede	4	-60,00%	50,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	4	-84,00%	0,00%
Multa por atraso ou autorreligação	2	-60,00%	0,00%
Substituição de equipamento de rede	2	-50,00%	0,00%
Outros	15	-40,00%	33,33%
Total de reclamações	568	-8,24%	69,37%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,88

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	10.132	0,00%	1.249	0,00%	21	0,00%	11.402	0,00%
2013	4.235	-58,20%	859	-31,22%	10	-52,38%	5.104	-55,24%
2014	5.672	33,93%	1.069	24,45%	3	-70,00%	6.744	32,13%
2015	27.084	377,50%	2.583	141,63%	12	300,00%	29.679	340,08%
2016	13.038	-51,86%	1.612	-37,59%	21	75,00%	14.671	-50,57%
2017	7.246	-44,42%	1.548	-3,97%	8	-61,90%	8.802	-40,00%

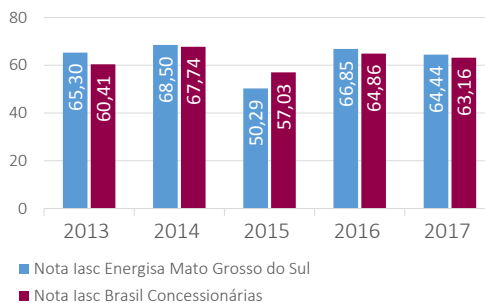
Municípios com mais reclamações em 2017

Campo Grande	761
Dourados	109
Corumbá	52
Paranaíba	34
Nova Andradina	31

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	825.744
UCs baixa renda	113.876
Consumo médio mensal residencial (kWh)	191,53
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	147,17

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Distribuidoras da Região:

AES Eletropaulo, Cemig-D, CPFL Jaguaré, CPFL Leste Paulista, CPFL Mococa, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Sul Paulista, DMED, EDP Distribuição Espírito Santo, EDP Distribuição São Paulo, Elektro, Enel Distribuição Rio, Energisa Minas Gerais, Energisa Nova Friburgo, Energisa Sul-Sudeste, Light, Santa Maria

Quantidade de distribuidoras: 19

Unidades consumidoras: 35.913.936 Var.: 1,55%

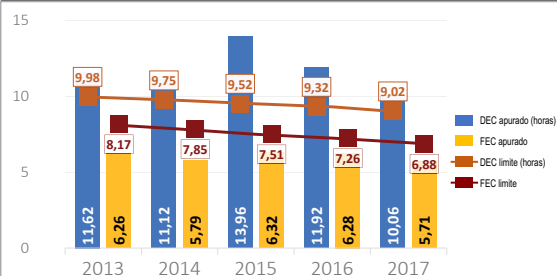
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	10.844.812	97,96%
Ouvidoria da distribuidora	139.288	1,26%
ANEEL / Agência Estadual	86.216	0,78%
Total	11.070.316	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	9.542.736	-17,09%	80,85%	12.141	5,91%	83,70%
Varição de consumo	221.549	-20,68%	21,41%	15.895	-22,40%	35,98%
Faturas	181.339	4,08%	55,75%	11.947	9,06%	43,88%
Danos elétricos	173.214	-11,41%	23,23%	20.155	-2,84%	17,95%
Tensão do fornecimento	137.324	-9,51%	9,06%	2.401	-59,72%	68,92%
Prazos	136.978	-32,03%	70,22%	26.037	-21,37%	59,96%
Apresentação e entrega da fatura	89.766	-47,25%	51,19%	1.828	-19,96%	53,36%
Erro de leitura	83.082	-28,60%	50,79%	5.551	-42,51%	48,47%
Atendimento	82.483	-4,69%	42,37%	6.562	-12,80%	52,63%
Cobrança por irregularidade	77.083	94,63%	10,57%	10.818	55,16%	16,48%
Suspensão indevida	22.914	-9,76%	67,94%	1.241	12,31%	40,36%
Cadastro/alteração cadastral	6.677	126,95%	56,26%	4.122	26,79%	50,71%
Indisponibilidade de atendimento	2.551	3,40%	41,83%	610	-30,92%	46,86%
Atividades acessórias	2.530	-56,03%	72,73%	102	251,72%	70,30%
Custo de disponibilidade	1.821	12,76%	28,65%	43	95,45%	34,29%
Tarifas	1.470	16,21%	25,92%	331	-27,25%	27,97%
Instalação interna da unidade consumidora	86	-99,85%	28,57%	288	8,27%	39,15%
Outros	81.209	4,64%	58,41%	19.216	-21,25%	65,13%
Total de reclamações	10.844.812	-17,20%	75,99%	139.288	-12,71%	47,61%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Ranking da continuidade do serviço

Posição	> 400 mil UCs	< 400 mil UCs
1º	Energisa Minas Gerais	DMED
2º	Elektro	Energisa Nova Friburgo
3º	EDP Distribuição Espírito Santo	CPFL Santa Cruz
4º	EDP Distribuição São Paulo	Santa Maria
5º	CPFL Paulista	CPFL Mococa

Compensação de continuidade das distribuidoras*

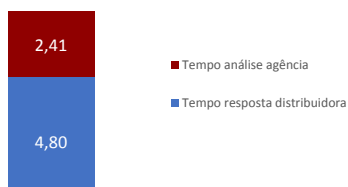
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	35.164.318	51.625.692	47.127.565	40.891.550
	Valor (R\$)	133.584.574,81	308.516.975,55	256.397.957,48	191.592.725,02

Serviços comerciais - resumo de 2017*

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
				INS anual	IAb anual	ICO anual
Quantidade de serviços comerciais	2015	28	16,63	90,81%	1,02%	0,11%
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	27	16,08			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	24	12,82			

*Algumas distribuidoras enviaram dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,21**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	28.361
Reclamações procedentes	14.627
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	57.839
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	21.380
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	36.459
Reclamações não finalizadas	16
Reclamações recebidas na ANEEL	86.216

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	59.625
Falta de energia	56.976
Faturamento	46.588
Cobrança	34.956
Iluminação pública (CIP)	14.064
Qualidade do fornecimento	6.941
Serviço de atendimento da distribuidora	6.512
Danos e ressarcimentos	4.929
Suspensão do fornecimento	4.832
Parcelamento de débito	3.126
Classificação de unidades consumidoras	3.115
Procedimentos para formalização de denúncias	2.188
Sobre a ANEEL	2.005
Atendimento ao consumidor	1.513
Tarifas	1.416
Fatura de energia	1.195
Outros	2.618
Total de solicitações de informação	252.599
Percentual em relação ao total de solicitações	74,55%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	9.798	-27,93%	99,72%
Ressarcimento de danos elétricos	3.978	-10,53%	10,41%
Varição de consumo/erro de leitura	3.375	-29,14%	19,17%
Cobrança por irregularidades	1.808	45,69%	38,50%
Extensão de rede	1.342	-39,63%	35,77%
Ligação	989	-30,40%	33,27%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	633	44,52%	28,75%
Faturamento por média	609	-45,18%	21,84%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	554	-20,29%	31,77%
Interrupções frequentes	531	-58,12%	44,82%
Cobrança indevida	491	-24,35%	34,01%
Devolução de valores por cobrança indevida	465	123,56%	57,63%
Alteração de carga	453	-19,54%	34,88%
Relocação de poste ou rede elétrica	339	-6,09%	29,50%
Aferição e substituição de medidor	306	-22,14%	30,39%
Apresentação e entrega da fatura	288	-27,82%	16,32%
Outros	2.402	-25,52%	30,31%
Total de reclamações	28.361	-23,35%	51,57%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			4,07

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	287.809	0,00%	48.653	0,00%	779	0,00%	337.241	0,00%
2013	276.646	-3,88%	49.903	2,57%	751	-3,59%	327.300	-2,95%
2014	294.879	6,59%	67.619	35,50%	570	-24,10%	363.068	10,93%
2015	478.279	62,20%	98.397	45,52%	753	32,11%	577.429	59,04%
2016	269.444	-43,66%	90.213	-8,32%	616	-18,19%	360.273	-37,61%
2017	252.599	-6,25%	86.216	-4,43%	703	14,12%	339.518	-5,76%

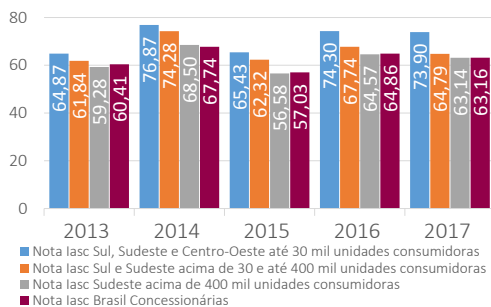
Municípios com mais reclamações em 2017

Rio de Janeiro	16.849
São Paulo	14.379
Belo Horizonte	2.653
Duque de Caxias	2.318
São Gonçalo	2.224

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	32.341.304
UCs baixa renda	1.979.597
Consumo médio mensal residencial (kWh)	173,95
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	148,18

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Charles Lenzi

Ouvidora: Letícia Domingues Curado
0800 7273110- ouvidoria.eletpaulo@aes.com

Sede: Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939,
Torre II- Tamboré
Barueri- SP CEP 06460-040

Central de Atendimento: 0800 727 2120

Unidades consumidoras: **7.077.741** **Var.:** **2,20%**

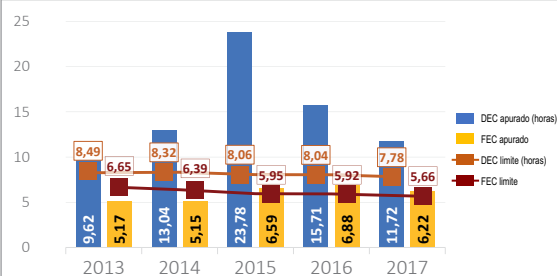
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	2.629.924	97,81%
Ouvidoria da distribuidora	38.511	1,43%
ANEEL / Agência Estadual	20.467	0,76%
Total	2.688.902	100,00%

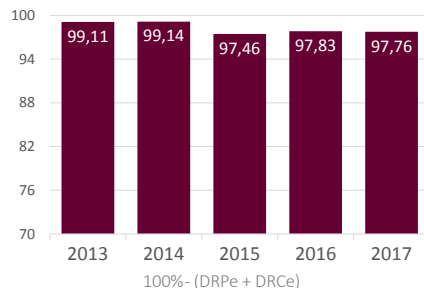
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	2.375.372	-28,20%	74,67%	3.568	-30,45%	88,37%
Faturas	53.116	9,09%	46,18%	5.252	8,02%	49,77%
Danos elétricos	44.535	-5,21%	26,59%	3.988	-6,97%	16,29%
Prazos	35.614	-15,04%	58,81%	9.662	-17,53%	52,79%
Atendimento	26.523	-23,82%	50,38%	897	-32,61%	65,10%
Erro de leitura	21.153	-7,19%	32,92%	4.144	-44,47%	48,80%
Suspensão indevida	12.044	-26,38%	99,33%	348	-7,94%	81,57%
Apresentação e entrega da fatura	8.198	-61,79%	65,44%	497	-31,45%	62,97%
Tensão do fornecimento	3.786	10,19%	12,86%	511	34,47%	65,33%
Variação de consumo	2.796	-16,56%	24,24%	4.416	4,25%	38,73%
Cobrança por irregularidade	2.455	23,43%	13,31%	735	37,38%	16,64%
Indisponibilidade de atendimento	474	-47,91%	40,51%	564	-30,88%	45,37%
Cadastro/alteração cadastral	426	-41,40%	70,96%	1.295	-14,12%	55,11%
Tarifas	203	76,52%	22,66%	66	-5,71%	17,19%
Custo de disponibilidade	129	-33,51%	23,26%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	40	-20,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	43.060	19,94%	69,28%	2.568	-4,75%	70,76%
Total de reclamações	2.629.924	-26,70%	72,28%	38.511	-16,52%	51,48%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



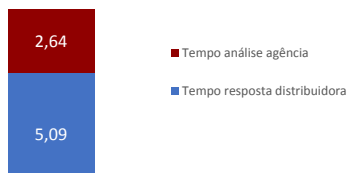
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	8.557.496	18.414.572	15.859.812	12.829.329
Valor (R\$)	27.748.909,85	126.335.437,88	78.669.125,02	54.486.698,02

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	22,79	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	18,33			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	22	16,23			
				89,79%	1,47%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,72**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	5.711
Reclamações procedentes	2.393
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	14.752
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	2.499
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	12.253
Reclamações não finalizadas	4
Reclamações recebidas na ANEEL	20.467

Informações mais solicitadas em 2017

Faturamento	24.952
Prazos de execução de serviços	22.473
Falta de energia	19.149
Cobrança	18.215
Iluminação pública (CIP)	4.664
Serviço de atendimento da distribuidora	2.919
Qualidade do fornecimento	2.450
Suspensão do fornecimento	2.016
Parcelamento de débito	1.725
Danos e ressarcimentos	1.706
Classificação de unidades consumidoras	1.413
Procedimentos para formalização de denúncias	747
Fatura de energia	667
Atendimento ao consumidor	533
Sobre a ANEEL	445
Tarifas	417
Outros	865
Total de solicitações de informação	105.356
Percentual em relação ao total de solicitações	83,73%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.268	-30,25%	99,92%
Varição de consumo/erro de leitura	1.213	-36,62%	22,67%
Ressarcimento de danos elétricos	968	-12,32%	16,43%
Faturamento por média	359	-54,96%	26,46%
Cobrança indevida	283	-30,64%	36,75%
Cobrança por irregularidades	190	18,75%	18,42%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	189	18,87%	35,98%
Apresentação e entrega da fatura	114	-48,42%	21,93%
Ligação	113	-47,69%	29,20%
Interrupções frequentes	111	-39,01%	49,55%
Aferição e substituição de medidor	106	-38,37%	23,58%
Suspensão indevida do fornecimento	86	17,81%	39,53%
Devolução de valores por cobrança indevida	86	-12,24%	30,23%
Relocação de poste ou rede elétrica	63	1,61%	26,98%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	55	103,70%	47,27%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	53	0,00%	28,30%
Outros	454	-39,71%	29,52%
Total de reclamações	5.711	-30,50%	41,90%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,38

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	139.343	0,00%	9.925	0,00%	163	0,00%	149.431	0,00%
2013	137.367	-1,42%	10.746	8,27%	200	22,70%	148.313	-0,75%
2014	160.763	17,03%	15.872	47,70%	145	-27,50%	176.780	19,19%
2015	220.816	37,35%	25.155	58,49%	169	16,55%	246.140	39,24%
2016	116.989	-47,02%	22.879	-9,05%	142	-15,98%	140.010	-43,12%
2017	105.356	-9,94%	20.467	-10,54%	137	-3,52%	125.960	-10,03%

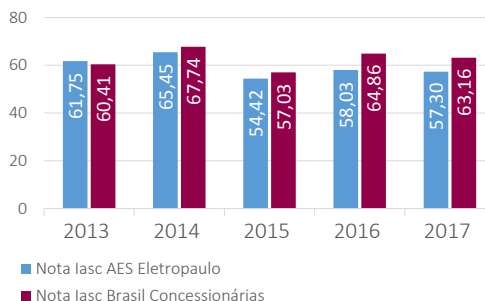
Municípios com mais reclamações em 2017

São Paulo	14.379
São Bernardo do Campo	911
Osasco	769
Santo André	710
Barueri	430

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	6.922.106
UCs baixa renda	441.859
Consumo médio mensal residencial (kWh)	189,58
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	186,63

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Bernardo Afonso Salomão de Alvarenga

Ouvidor: Ranieri Cesar Leite Coelho
0800 728 3838- ouvidoria@cemig.com.br

Sede: Av. Barbacena, 1200, Térreo- Santo Agostinho
Belo Horizonte- MG CEP 30190-131

Central de Atendimento: 116

Unidades consumidoras: 8.338.043 **Var.:** 0,97%

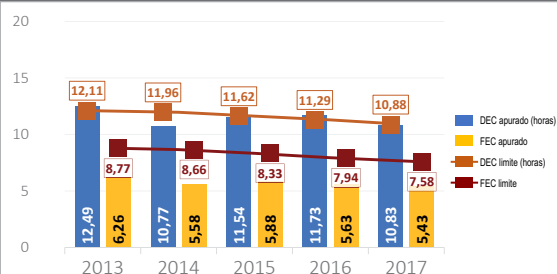
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.964.557	98,64%
Ouvidoria da distribuidora	13.834	0,69%
ANEEL / Agência Estadual	13.348	0,67%
Total	1.991.739	100,00%

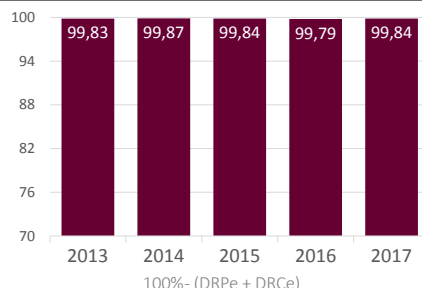
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.746.426	-10,32%	84,13%	747	17,27%	77,96%
Faturas	69.518	55,20%	71,53%	1.408	25,16%	44,83%
Prazos	48.246	-51,30%	91,37%	1.756	38,81%	69,57%
Atendimento	21.660	72,84%	43,22%	1.400	71,15%	51,54%
Danos elétricos	15.769	-18,57%	24,47%	1.621	9,60%	20,76%
Tensão do fornecimento	15.746	-53,90%	29,03%	349	-1,13%	67,60%
Erro de leitura	14.780	-62,09%	58,19%	249	58,60%	63,60%
Apresentação e entrega da fatura	11.799	-73,51%	88,84%	239	0,00%	37,22%
Varição de consumo	9.844	-27,64%	21,20%	1.306	-2,25%	26,74%
Cadastro/alteração cadastral	3.397	341,17%	75,88%	715	109,68%	44,88%
Cobrança por irregularidade	2.581	-8,48%	16,83%	522	-16,61%	11,81%
Suspensão indevida	1.846	91,10%	16,09%	334	530,19%	14,80%
Indisponibilidade de atendimento	975	120,09%	47,77%	8	-77,78%	44,44%
Tarifas	397	191,91%	42,46%	68	9,68%	26,60%
Custo de disponibilidade	82	0,00%	40,22%	12	1100,00%	23,08%
Atividades acessórias	22	-99,29%	65,00%	6	0,00%	85,71%
Instalação interna da unidade consumidora	6	20,00%	66,67%	1	0,00%	0,00%
Outros	1.463	-69,92%	62,05%	3.093	-23,55%	65,24%
Total de reclamações	1.964.557	-13,36%	81,83%	13.834	10,01%	49,24%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

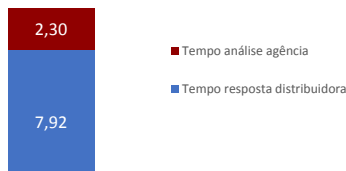
	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	7.212.800	8.659.659	8.613.333	8.360.054
Valor (R\$)	20.122.581,83	37.332.535,48	43.119.674,23	35.541.056,66

Serviços comerciais - resumo de 2017

Quantidade de serviços comerciais	1.841.087
Serviços comerciais fora do prazo (%)	5,16%
Crédito ao consumidor (R\$)	3.821.833,48

Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
2015	30	24,58	INS anual	IAb anual	ICO anual
2016	28	24,34			
2017	26	17,59			
			88,87%	1,16%	0,31%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **10,22**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4.569
Reclamações procedentes	2.423
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	8.776
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	3.213
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	5.563
Reclamações não finalizadas	3
Reclamações recebidas na ANEEL	13.348

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	7.008
Falta de energia	6.241
Faturamento	3.045
Cobrança	2.069
Iluminação pública (CIP)	1.361
Danos e ressarcimentos	574
Qualidade do fornecimento	463
Suspensão do fornecimento	462
Classificação de unidades consumidoras	461
Serviço de atendimento da distribuidora	449
Sobre a ANEEL	396
Parcelamento de débito	337
Tarifas	249
Procedimentos para formalização de denúncias	187
Atendimento ao consumidor	168
Dados do setor elétrico	106
Outros	357
Total de solicitações de informação	23.933
Percentual em relação ao total de solicitações	64,20%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.456	-27,63%	99,86%
Extensão de rede	816	-43,33%	33,82%
Ressarcimento de danos elétricos	438	24,08%	13,70%
Ligação	349	14,80%	43,27%
Varição de consumo/erro de leitura	270	8,87%	23,70%
Alteração de carga	179	-13,53%	40,22%
Cobrança por irregularidades	111	-26,00%	18,02%
Interrupções frequentes	106	-59,39%	22,64%
Relocação de poste ou rede elétrica	105	20,69%	44,76%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	100	20,48%	42,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	71	65,12%	38,03%
Cobrança indevida	42	110,00%	38,10%
Aferição e substituição de medidor	40	42,86%	42,50%
Devolução de valores por cobrança indevida	38	80,95%	42,11%
Segunda via da fatura	34	1600,00%	5,88%
Substituição de equipamento de rede	34	47,83%	29,41%
Outros	380	47,86%	32,89%
Total de reclamações	4.569	-17,51%	53,03%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,91

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	21.774	0,00%	5.843	0,00%	76	0,00%	27.693	0,00%
2013	19.947	-8,39%	5.916	1,25%	60	-21,05%	25.923	-6,39%
2014	23.031	15,46%	7.397	25,03%	52	-13,33%	30.480	17,58%
2015	54.455	136,44%	14.589	97,23%	88	69,23%	69.132	126,81%
2016	30.222	-44,50%	13.056	-10,51%	68	-22,73%	43.346	-37,30%
2017	23.933	-20,81%	13.348	2,24%	109	60,29%	37.390	-13,74%

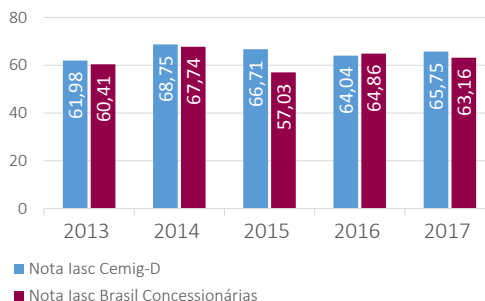
Municípios com mais reclamações em 2017

Belo Horizonte	2.653
Contagem	564
Uberlândia	465
Montes Claros	292
Juiz de Fora	264

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	6.762.619
UCs baixa renda	570.272
Consumo médio mensal residencial (kWh)	118,74
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	106,46

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Marco Antonio Vilela de Abreu

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 774 5516- ouvidoria@cpf.com.br

Sede: Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
Jaguariúna- SP CEP 13820-000

Central de Atendimento: 0800 774 4460

Unidades consumidoras: 41.183 **Var.:** 2,44%

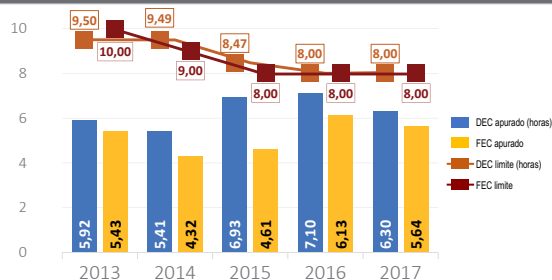
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	7.733	98,46%
Ouvidoria da distribuidora	84	1,07%
ANEEL / Agência Estadual	37	0,47%
Total	7.854	100,00%

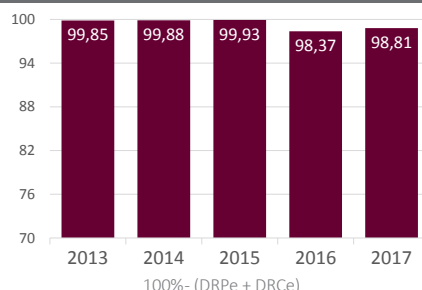
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	6.867	-12,29%	92,55%	4	-20,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	241	-25,16%	1,23%	1	0,00%	0,00%
Danos elétricos	214	-34,15%	6,25%	47	-20,34%	11,54%
Faturas	143	4,38%	48,23%	0	-100,00%	0,00%
Erro de leitura	55	-9,84%	38,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	54	-32,50%	52,73%	13	44,44%	50,00%
Atendimento	33	-26,67%	39,39%	1	0,00%	100,00%
Tensão do fornecimento	28	-40,43%	3,70%	1	-75,00%	100,00%
Variação de consumo	20	-54,55%	10,53%	7	-12,50%	57,14%
Cobrança por irregularidade	18	100,00%	38,89%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	14	7,69%	44,44%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	4	-33,33%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	1	0,00%	0,00%	2	0,00%	50,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	40	-31,03%	7,50%	8	100,00%	75,00%
Total de reclamações	7.733	-13,88%	83,98%	84	-7,69%	28,41%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

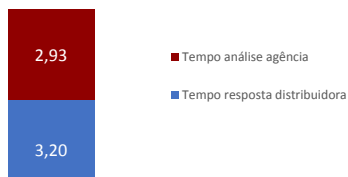
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	11.774	25.072	26.949	18.477
	Valor (R\$)	35.319,54	140.476,20	143.180,53	67.915,30

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	11	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	8	5,87			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	8	3,59			

* Em 1º/18, de acordo com a REA ANEEL nº 6.723/2017, as áreas de concessão da CPFL Leste Paulista, da CPFL Mococa, da CPFL Sul Paulista, da CPFL Jaguari e da CPFL Santa Cruz foram agrupadas em uma única distribuidora chamada CPFL Santa Cruz. Para a edição 2018 da OSN, os números das distribuidoras originais ainda são apresentados separadamente.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,13**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	11
Reclamações procedentes	1
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	26
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	8
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	18
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	37

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	34
Falta de energia	26
Faturamento	23
Cobrança	14
Qualidade do fornecimento	6
Procedimentos para formalização de denúncias	3
Danos e ressarcimentos	3
Tarifas	3
Classificação de unidades consumidoras	2
Serviço de atendimento da distribuidora	2
Audiências e consultas públicas	1
Parcelamento de débito	1
Fatura de energia	1
Iluminação pública (CIP)	1
Legislação do setor elétrico ou correlata	1
Sobre a ANEEL	1
Total de solicitações de informação	122
Percentual em relação ao total de solicitações	76,73%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	10	100,00%	0,00%
Falta de energia	1	0,00%	100,00%
Faturamento por média	0	-100,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	0	-100,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	11	-31,25%	9,09%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,24

Você sabia que...

As ligações atendidas pela Central de Teletendimento da ANEEL duraram em média 3min49s?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	105	0,00%	30	0,00%	1	0,00%	136	0,00%
2013	135	28,57%	31	3,33%	1	0,00%	167	22,79%
2014	135	0,00%	45	45,16%	0	-100,00%	180	7,78%
2015	198	46,67%	56	24,44%	1	0,00%	255	41,67%
2016	94	-52,53%	44	-21,43%	0	-100,00%	138	-45,88%
2017	122	29,79%	37	-15,91%	0	0,00%	159	15,22%

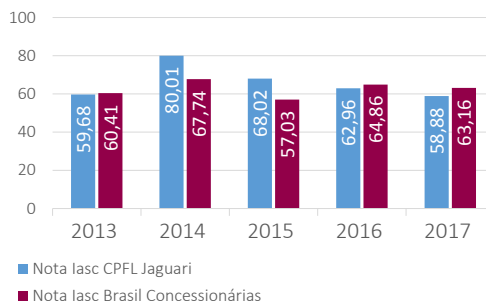
Municípios com mais reclamações em 2017

Jaguariúna	21
Pedreira	12

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	36.870
UCs baixa renda	766
Consumo médio mensal residencial (kWh)	220,62
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	197,27

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Marco Antonio Vilela de Abreu

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 774 5517- ouvidoria@cpfll.com.br

Sede: Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
Jaguariúna- SP CEP 13820-000

Central de Atendimento: 0800 774 4430

Unidades consumidoras: **58.014** **Var.:** **1,00%**

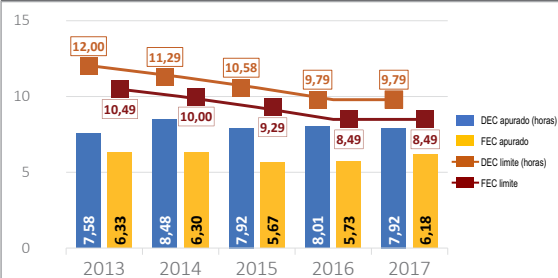
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	14.359	98,67%
Ouvidoria da distribuidora	128	0,88%
ANEEL / Agência Estadual	65	0,44%
Total	14.552	100,00%

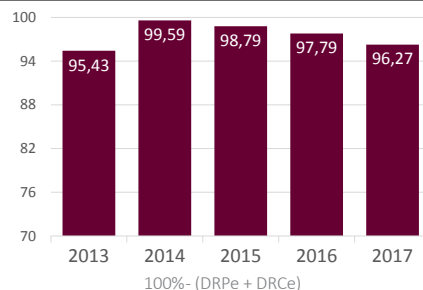
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	13.200	-16,48%	92,50%	10	-68,75%	70,00%
Danos elétricos	364	-7,61%	5,29%	65	-25,29%	20,97%
Apresentação e entrega da fatura	296	-51,63%	2,05%	2	-66,67%	66,67%
Faturas	166	-31,69%	46,45%	3	-72,73%	66,67%
Erro de leitura	91	-29,46%	60,67%	2	100,00%	0,00%
Variação de consumo	58	-31,76%	19,64%	12	-20,00%	64,29%
Atendimento	49	-23,44%	36,73%	0	-100,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	42	-53,85%	10,00%	1	-50,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	21	162,50%	19,05%	2	0,00%	66,67%
Prazos	19	-75,95%	42,11%	15	150,00%	64,29%
Suspensão indevida	7	0,00%	33,33%	3	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	6	20,00%	40,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	2	0,00%	50,00%	2	0,00%	50,00%
Tarifas	1	-75,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	37	-41,27%	13,16%	11	37,50%	80,00%
Total de reclamações	14.359	-18,36%	86,11%	128	-24,71%	41,73%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

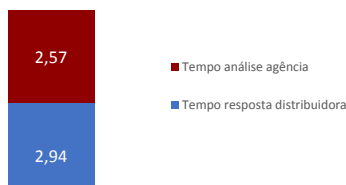
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	23.610	27.278	29.432	26.099
	Valor (R\$)	89.222,73	241.099,65	433.677,99	360.042,27

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	14.434	2015	11	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,36%	2016	9	7,33			
Crédito ao consumidor (R\$)	1.449,90	2017	8	3,15			
					98,75%	0,16%	0,00%

*Em 1º/1/18, de acordo com a REA ANEEL nº 6.723/2017, as áreas de concessão da CPFL Leste Paulista, da CPFL Mococa, da CPFL Sul Paulista, da CPFL Jaguari e da CPFL Santa Cruz foram agrupadas em uma única distribuidora chamada CPFL Santa Cruz. Para a edição 2018 da OSN, os números das distribuidoras originais ainda são apresentados separadamente.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,51**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	27
Reclamações procedentes	11
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	37
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	10
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	27
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	65

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	34
Falta de energia	30
Faturamento	25
Cobrança	12
Iluminação pública (CIP)	10
Qualidade do fornecimento	7
Danos e ressarcimentos	7
Serviço de atendimento da distribuidora	5
Tarifas	3
Classificação de unidades consumidoras	2
Fatura de energia	1
Atendimento ao consumidor	1
Procedimentos para formalização de denúncias	1
Sobre a ANEEL	1
Fiscalização	1
Total de solicitações de informação	140
Percentual em relação ao total de solicitações	68,29%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	10	-52,38%	0,00%
Falta de energia	10	100,00%	100,00%
Variação de consumo/erro de leitura	3	0,00%	0,00%
Aferição e substituição de medidor	2	0,00%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	0,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	0	-100,00%	0,00%
Substituição de equipamento de rede	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	27	-22,86%	40,74%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,9

Você sabia que...

A Central de Teleatendimento da ANEEL atendeu mais de 850.000 ligações em 2017?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	311	0,00%	61	0,00%	0	0,00%	372	0,00%
2013	103	-66,88%	52	-14,75%	0	0,00%	155	-58,33%
2014	132	28,16%	37	-28,85%	0	0,00%	169	9,03%
2015	193	46,21%	39	5,41%	0	0,00%	232	37,28%
2016	115	-40,41%	68	74,36%	0	0,00%	183	-21,12%
2017	140	21,74%	65	-4,41%	0	0,00%	205	12,02%

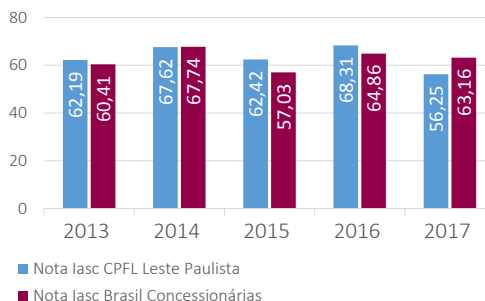
Municípios com mais reclamações em 2017

São José do Rio Pardo	21
Casa Branca	17
São Sebastião da Gramma	4
Caconde	3
Itobi	3

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	48.515
UCs baixa renda	2.897
Consumo médio mensal residencial (kWh)	182,04
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	168,81

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Marco Antonio Vilela de Abreu

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 774 5519- ouvidoria@cpfl.com.br

Sede: Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
Jaguariúna- SP CEP 13820-000

Central de Atendimento: 0800 774 4480

Unidades consumidoras: 47.115 **Var.:** 1,69%

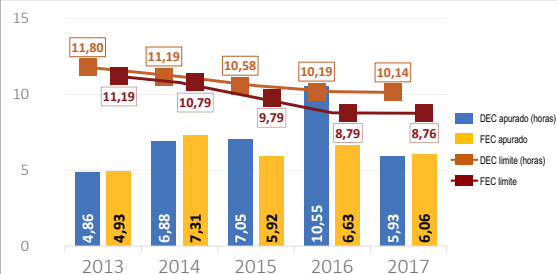
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	10.637	98,36%
Ouvidoria da distribuidora	114	1,05%
ANEEL / Agência Estadual	63	0,58%
Total	10.814	100,00%

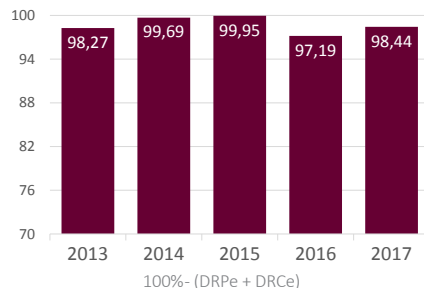
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	9.800	-19,83%	90,78%	7	-46,15%	71,43%
Danos elétricos	251	-0,79%	2,54%	64	39,13%	13,85%
Apresentação e entrega da fatura	213	-48,80%	0,00%	4	-42,86%	50,00%
Faturas	121	-44,50%	47,37%	2	-33,33%	0,00%
Erro de leitura	79	-9,20%	48,72%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	37	-37,29%	20,00%	0	-100,00%	0,00%
Prazos	35	-28,57%	31,43%	11	120,00%	50,00%
Variação de consumo	27	-12,90%	24,00%	7	75,00%	60,00%
Tensão do fornecimento	23	-41,03%	4,55%	5	66,67%	40,00%
Cobrança por irregularidade	16	700,00%	50,00%	0	-100,00%	0,00%
Tarifas	5	25,00%	40,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	3	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	1	0,00%	100,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	23	-51,06%	4,55%	12	140,00%	83,33%
Total de reclamações	10.637	-20,83%	84,52%	114	26,67%	33,04%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

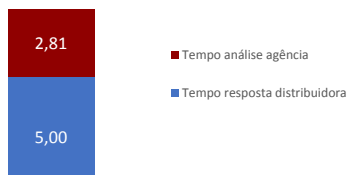
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	23.442	16.989	50.162	13.731
	Valor (R\$)	90.237,44	161.636,20	601.403,47	119.361,27

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	11.777	2015	11	6,98	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,30%	2016	10	6,09			
Crédito ao consumidor (R\$)	1.037,31	2017	8	2,70			
					98,54%	0,12%	0,00%

* Em 1º/1/18, de acordo com a REA ANEEL nº 6.723/2017, as áreas de concessão da CPFL Leste Paulista, da CPFL Mococa, da CPFL Sul Paulista, da CPFL Jaguari e da CPFL Santa Cruz foram agrupadas em uma única distribuidora chamada CPFL Santa Cruz. Para a edição 2018 da OSN, os números das distribuidoras originais ainda são apresentados separadamente.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,81**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	27
Reclamações procedentes	3
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	36
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	8
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	28
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	63

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	42
Cobrança	26
Falta de energia	21
Faturamento	19
Danos e ressarcimentos	13
Serviço de atendimento da distribuidora	7
Classificação de unidades consumidoras	5
Iluminação pública (CIP)	5
Atendimento ao consumidor	4
Qualidade do fornecimento	4
Suspensão do fornecimento	4
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	4
Procedimentos para formalização de denúncias	2
Tarifas	1
Sobre a ANEEL	1
Conselho de consumidores	1
Total de solicitações de informação	159
Percentual em relação ao total de solicitações	71,62%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	18	5,88%	5,56%
Falta de energia	2	-75,00%	100,00%
Variação de consumo/erro de leitura	1	-80,00%	0,00%
Substituição de equipamento de rede	1	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1	0,00%	0,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	1	0,00%	0,00%
Faturamento de microgeração	1	0,00%	0,00%
Extensão de rede	1	0,00%	0,00%
Poste em mau estado	1	0,00%	0,00%
Ligação	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	27	-27,03%	11,11%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,64

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	177	0,00%	47	0,00%	1	0,00%	225	0,00%
2013	194	9,60%	32	-31,91%	1	0,00%	227	0,89%
2014	163	-15,98%	37	15,63%	0	-100,00%	200	-11,89%
2015	261	60,12%	57	54,05%	0	0,00%	318	59,00%
2016	158	-39,46%	59	3,51%	0	0,00%	217	-31,76%
2017	159	0,63%	63	6,78%	0	0,00%	222	2,30%

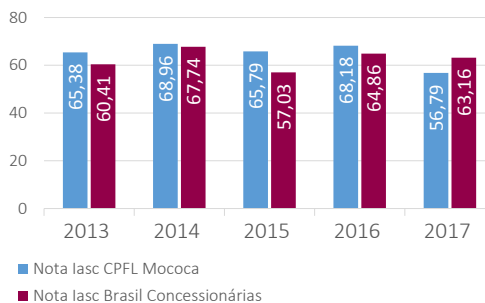
Municípios com mais reclamações em 2017

Mococa	42
Itamogi	6
Monte Santo de Minas	6
Arceburgo	4

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	40.429
UCs baixa renda	2.305
Consumo médio mensal residencial (kWh)	169,10
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	157,69

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Carlos Zamboni Neto

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 770 2735- ouvidoria@cpfl.com.br

Sede: Rod. Eng. Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5,
Bl. 2, 3º andar - Parque São Quirino
Campinas- SP CEP 13088-900

Central de Atendimento: 0800 010 1010

Unidades consumidoras: **4.316.831** **Var.:** **1,96%**

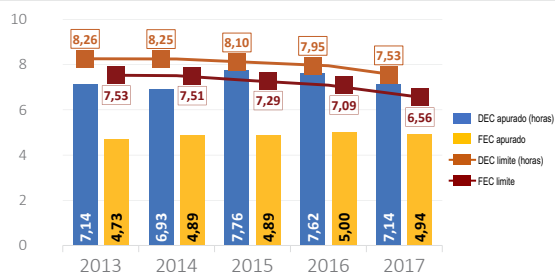
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.079.056	98,79%
Ouvidoria da distribuidora	9.192	0,84%
ANEEL / Agência Estadual	4.054	0,37%
Total	1.092.302	100,00%

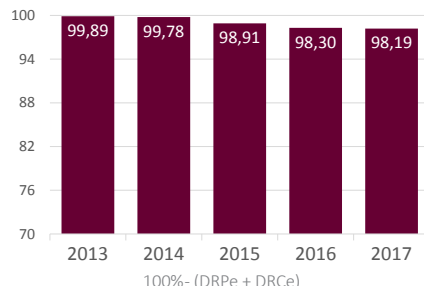
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	981.080	1,23%	94,07%	691	-45,29%	67,39%
Danos elétricos	31.250	-18,65%	18,32%	4.394	-7,77%	18,79%
Apresentação e entrega da fatura	22.269	-37,71%	15,41%	171	-26,92%	41,67%
Faturas	13.092	-43,00%	44,37%	330	-26,99%	51,04%
Erro de leitura	8.191	-29,55%	31,50%	42	13,51%	35,71%
Atendimento	6.248	-14,38%	40,13%	78	-33,33%	51,72%
Prazos	3.597	-68,66%	61,38%	1.101	-20,04%	37,47%
Variação de consumo	3.429	-33,83%	14,01%	656	-15,35%	43,45%
Cobrança por irregularidade	3.003	53,14%	32,91%	293	45,05%	41,14%
Tensão do fornecimento	2.046	-22,88%	13,38%	168	3,07%	32,00%
Suspensão indevida	1.262	22,17%	21,88%	150	35,14%	21,48%
Indisponibilidade de atendimento	296	-0,34%	31,08%	2	-75,00%	100,00%
Tarifas	110	-32,10%	28,43%	8	0,00%	12,50%
Custo de disponibilidade	79	-22,55%	62,50%	1	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	60	13,21%	53,33%	135	18,42%	56,62%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	9	-30,77%	20,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	3.044	-21,65%	41,47%	963	-35,71%	77,41%
Total de reclamações	1.079.056	-2,97%	87,88%	9.192	-17,46%	36,09%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



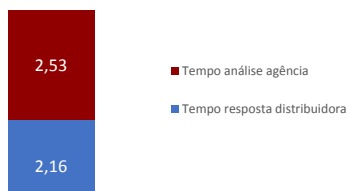
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	2.280.035	3.077.499	3.149.861	3.143.649
	Valor (R\$)	6.279.556,21	13.526.936,18	13.538.979,69	14.830.724,83

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	9,76			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	22	4,47			
				97,10%	0,27%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,68**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1.501
Reclamações procedentes	372
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	2.553
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	635
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.918
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	4.054

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	5.327
Falta de energia	4.119
Faturamento	3.348
Cobrança	2.748
Iluminação pública (CIP)	1.336
Serviço de atendimento da distribuidora	627
Danos e ressarcimentos	604
Suspensão do fornecimento	463
Qualidade do fornecimento	462
Classificação de unidades consumidoras	238
Procedimentos para formalização de denúncias	178
Parcelamento de débito	169
Sobre a ANEEL	120
Atendimento ao consumidor	102
Tarifas	100
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	90
Outros	238
Total de solicitações de informação	20.269
Percentual em relação ao total de solicitações	83,33%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	805	-30,84%	1,61%
Falta de energia	326	-21,45%	100,00%
Variação de consumo/erro de leitura	65	-45,38%	4,62%
Cobrança por irregularidades	33	-21,43%	15,15%
Interrupções frequentes	25	-67,53%	40,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	23	-14,81%	0,00%
Ligação	22	-78,85%	13,64%
Faturamento por média	18	-47,06%	0,00%
Cobrança indevida	13	-68,29%	7,69%
Devolução de valores por cobrança indevida	13	-55,17%	7,69%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	12	1100,00%	0,00%
Extensão de rede	12	-20,00%	0,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	11	-42,11%	9,09%
Classificação da unidade consumidora	11	-68,57%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	10	0,00%	20,00%
Apresentação e entrega da fatura	9	-64,00%	0,00%
Outros	93	-72,89%	7,53%
Total de reclamações	1.501	-39,72%	24,78%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,86

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	21.752	0,00%	3.366	0,00%	67	0,00%	25.185	0,00%
2013	18.248	-16,11%	3.804	13,01%	83	23,88%	22.135	-12,11%
2014	21.081	15,52%	4.369	14,85%	49	-40,96%	25.499	15,20%
2015	40.756	93,33%	8.188	87,41%	52	6,12%	48.996	92,15%
2016	19.896	-51,18%	5.439	-33,57%	34	-34,62%	25.369	-48,22%
2017	20.269	1,87%	4.054	-25,46%	36	5,88%	24.359	-3,98%

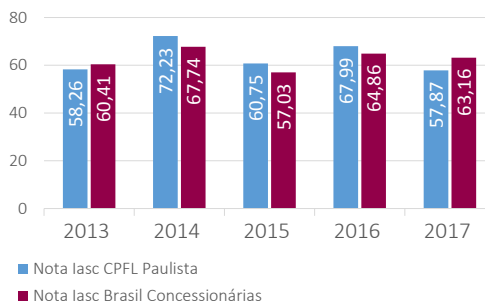
Municípios com mais reclamações em 2017

Campinas	677
Ribeirão Preto	362
São José do Rio Preto	261
Bauru	170
Piracicaba	148

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	3.985.096
UCs baixa renda	133.542
Consumo médio mensal residencial (kWh)	208,04
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	172,90

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Carlos Zamboni Neto

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 055 7878- ouvidoria@cpf.com.br

Sede: Rod. Eng. Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5,
Bl. 2, 3º andar - Parque São Quirino
Campinas- SP CEP 13088-900

Central de Atendimento: 0800 010 2570

Unidades consumidoras: 1.685.256 **Var.:** 1,91%

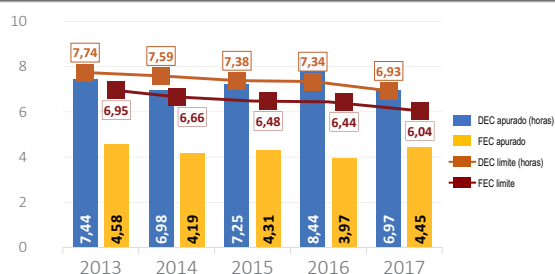
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	326.984	98,03%
Ouvidoria da distribuidora	4.333	1,30%
ANEEL / Agência Estadual	2.222	0,67%
Total	333.539	100,00%

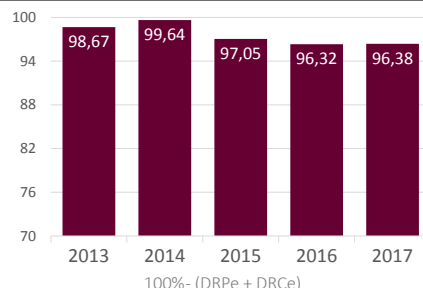
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	285.191	-22,32%	90,85%	322	-58,56%	67,83%
Danos elétricos	10.370	-16,17%	16,29%	1.488	-10,04%	21,89%
Apresentação e entrega da fatura	8.528	-54,45%	28,49%	69	-38,39%	41,67%
Faturas	8.202	-47,38%	43,53%	233	-13,70%	64,14%
Erro de leitura	3.670	-43,13%	32,83%	23	-8,00%	42,86%
Atendimento	3.096	-15,13%	26,93%	53	-30,26%	44,23%
Prazos	1.934	-69,60%	69,53%	874	-8,19%	37,91%
Variação de consumo	1.472	-50,12%	18,47%	412	-36,12%	47,24%
Cobrança por irregularidade	1.195	27,26%	34,99%	126	-9,35%	51,18%
Tensão do fornecimento	846	-31,61%	7,44%	49	-50,00%	23,08%
Suspensão indevida	575	21,56%	31,68%	32	-50,77%	31,25%
Indisponibilidade de atendimento	154	-18,52%	25,32%	0	-100,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	42	50,00%	52,38%	1	0,00%	0,00%
Tarifas	27	-50,00%	29,63%	2	-60,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	21	-8,70%	52,38%	94	59,32%	57,78%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	6	-45,45%	50,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.661	-26,18%	37,61%	549	-49,54%	80,43%
Total de reclamações	326.984	-25,42%	83,08%	4.333	-27,65%	43,03%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



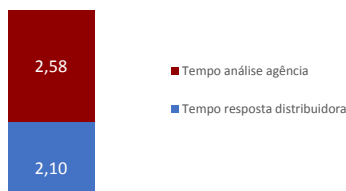
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	1.034.126	1.097.776	1.041.873	1.085.634
	Valor (R\$)	2.389.985,06	3.844.397,41	4.783.161,39	4.375.953,32

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	16,27			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	23	6,33			
				97,11%	0,21%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,68**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	638
Reclamações procedentes	175
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.583
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	567
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.016
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	2.222

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	3.402
Falta de energia	2.643
Faturamento	2.064
Cobrança	1.727
Iluminação pública (CIP)	824
Serviço de atendimento da distribuidora	409
Qualidade do fornecimento	393
Suspensão do fornecimento	286
Danos e ressarcimentos	285
Procedimentos para formalização de denúncias	119
Parcelamento de débito	90
Classificação de unidades consumidoras	69
Atendimento ao consumidor	63
Fatura de energia	50
Sobre a ANEEL	47
Tarifas	45
Outros	101
Total de solicitações de informação	12.617
Percentual em relação ao total de solicitações	85,03%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	281	-25,66%	1,07%
Falta de energia	159	-52,25%	100,00%
Variação de consumo/erro de leitura	35	-64,65%	2,86%
Ligação	23	-73,26%	0,00%
Cobrança por irregularidades	19	-42,42%	0,00%
Aferição e substituição de medidor	14	-39,13%	0,00%
Cobrança indevida	10	-64,29%	30,00%
Extensão de rede	8	33,33%	12,50%
Interrupções frequentes	8	-80,95%	25,00%
Apresentação e entrega da fatura	8	-20,00%	0,00%
Poda de árvore	8	-60,00%	12,50%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	8	-61,90%	0,00%
Multa por atraso ou autorreligação	6	0,00%	16,67%
Faturamento por média	6	-62,50%	0,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	5	-58,33%	20,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	5	-61,54%	20,00%
Outros	35	-85,48%	5,71%
Total de reclamações	638	-53,33%	27,43%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,04

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	8.354	0,00%	1.535	0,00%	34	0,00%	9.923	0,00%
2013	10.528	26,02%	2.150	40,07%	30	-11,76%	12.708	28,07%
2014	12.690	20,54%	2.666	24,00%	33	10,00%	15.389	21,10%
2015	21.483	69,29%	4.255	59,60%	36	9,09%	25.774	67,48%
2016	13.333	-37,94%	3.195	-24,91%	27	-25,00%	16.555	-35,77%
2017	12.617	-5,37%	2.222	-30,45%	20	-25,93%	14.859	-10,24%

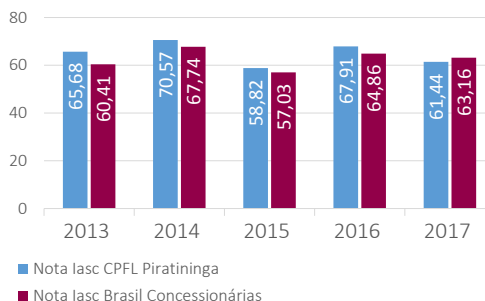
Municípios com mais reclamações em 2017

Sorocaba	347
Praia Grande	277
Santos	262
São Vicente	243
Jundiaí	229

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.609.536
UCs baixa renda	28.364
Consumo médio mensal residencial (kWh)	205,16
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	182,37

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Marco Antonio Vilela de Abreu

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 772 2194 - ouvidoria@cpf.com.br

Sede: Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
Jaguariúna- SP CEP 13820-000

Central de Atendimento: Grupo A 0800 721 1849/ Grupo B 0800 772 2196

Unidades consumidoras: 211.601 **Var.:** 2,12%

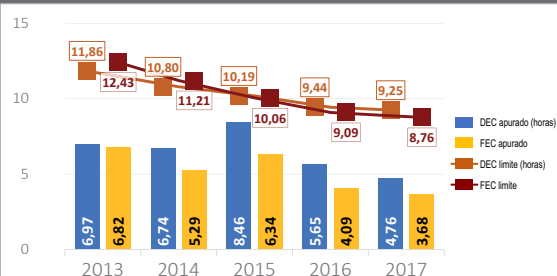
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	46.238	98,80%
Ouvidoria da distribuidora	384	0,82%
ANEEL / Agência Estadual	176	0,38%
Total	46.798	100,00%

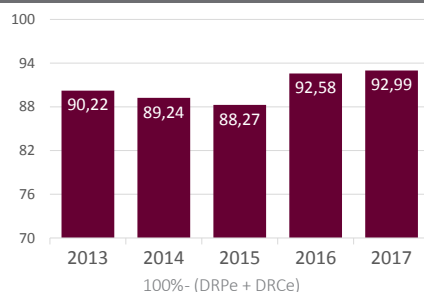
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	42.451	14,58%	89,87%	25	0,00%	91,67%
Apresentação e entrega da fatura	1.049	-33,90%	9,26%	5	-37,50%	80,00%
Danos elétricos	972	-16,06%	1,05%	156	-0,64%	14,01%
Atendimento	351	9,01%	23,30%	6	20,00%	57,14%
Faturas	348	-46,95%	36,44%	11	-8,33%	63,64%
Erro de leitura	278	-45,17%	40,70%	2	100,00%	0,00%
Varição de consumo	230	-32,35%	12,93%	23	-30,30%	60,87%
Tensão do fornecimento	131	-25,57%	10,69%	5	25,00%	71,43%
Prazos	116	-55,89%	58,47%	44	12,82%	54,55%
Cobrança por irregularidade	110	223,53%	33,94%	11	57,14%	40,00%
Suspensão indevida	40	-28,57%	25,00%	4	-20,00%	25,00%
Indisponibilidade de atendimento	26	62,50%	46,15%	0	-100,00%	0,00%
Tarifas	11	22,22%	36,36%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	7	40,00%	57,14%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	7	-12,50%	85,71%	4	300,00%	33,33%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	111	-41,88%	13,51%	88	3,53%	81,61%
Total de reclamações	46.238	9,11%	84,11%	384	0,26%	46,61%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

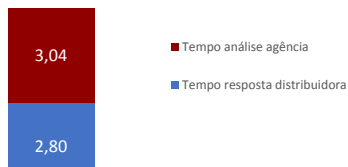
	2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	88.629	169.226	92.167
	Valor (R\$)	288.632,62	785.976,96	480.949,72

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Limite	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	58.643	22	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,61%	20	4,15			
Crédito ao consumidor (R\$)	4.345,09	15	2,84			
				98,79%	0,14%	0,00%

* Em 1º/1/18, de acordo com a REA ANEEL nº 6.723/2017, as áreas de concessão da CPFL Leste Paulista, da CPFL Mococa, da CPFL Sul Paulista, da CPFL Jaguari e da CPFL Santa Cruz foram agrupadas em uma única distribuidora chamada CPFL Santa Cruz. Para a edição 2018 da OSN, os números das distribuidoras originais ainda são apresentados separadamente.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,84**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	55
Reclamações procedentes	13
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	121
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	36
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	85
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	176

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	277
Falta de energia	219
Faturamento	170
Cobrança	130
Iluminação pública (CIP)	95
Qualidade do fornecimento	27
Serviço de atendimento da distribuidora	27
Danos e ressarcimentos	26
Suspensão do fornecimento	19
Atendimento ao consumidor	5
Parcelamento de débito	5
Classificação de unidades consumidoras	3
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	2
Tarifas	2
Sobre a ANEEL	2
Outros	7
Total de solicitações de informação	1.016
Percentual em relação ao total de solicitações	85,23%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	24	-20,00%	4,17%
Falta de energia	11	22,22%	100,00%
Faturamento por média	5	400,00%	0,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	3	-25,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	3	0,00%	33,33%
Ligação	2	-71,43%	0,00%
Multa por atraso ou autorreligação	2	0,00%	0,00%
Segunda via da fatura	1	0,00%	0,00%
Classificação de UC como res. baixa renda	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de agência/postos de atendimento	1	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1	0,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	1	0,00%	0,00%
Cobrança indevida	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	55	-26,67%	23,64%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,61

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	742	0,00%	157	0,00%	1	0,00%	900	0,00%
2013	764	2,96%	199	26,75%	3	200,00%	966	7,33%
2014	906	18,59%	190	-4,52%	2	-33,33%	1.098	13,66%
2015	1.644	81,46%	281	47,89%	1	-50,00%	1.926	75,41%
2016	817	-50,30%	191	-32,03%	2	100,00%	1.010	-47,56%
2017	1.016	24,36%	176	-7,85%	2	0,00%	1.194	18,22%

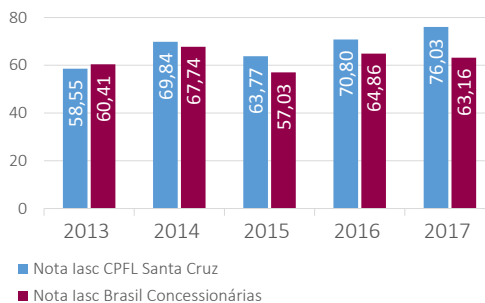
Municípios com mais reclamações em 2017

Avaré	42
Ourinhos	28
Piraju	16
Santa Cruz do Rio Pardo	13
Cerqueira César	11

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	186.819
UCs baixa renda	11.892
Consumo médio mensal residencial (kWh)	172,46
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	148,40

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Marco Antonio Vilela de Abreu

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 774 5517- ouvidoria@cpf.com.br

Sede: Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
Jaguariúna- SP CEP 13820-000

Central de Atendimento: 0800 774 4430

Unidades consumidoras: **85.481** **Var.:** **1,96%**

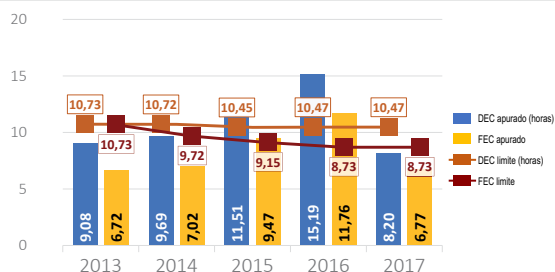
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	20.977	98,62%
Ouvidoria da distribuidora	177	0,83%
ANEEL / Agência Estadual	116	0,55%
Total	21.270	100,00%

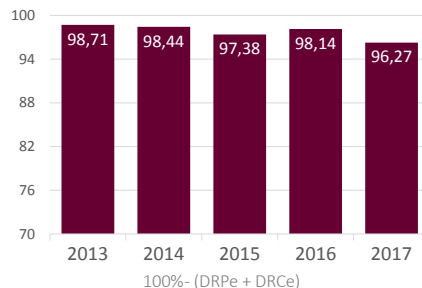
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	19.189	-24,39%	91,93%	12	-50,00%	46,15%
Apresentação e entrega da fatura	793	-13,05%	6,56%	5	-28,57%	20,00%
Danos elétricos	250	-41,45%	5,83%	61	-11,59%	17,46%
Faturas	197	-49,62%	41,24%	3	-62,50%	66,67%
Erro de leitura	134	-3,60%	56,25%	1	0,00%	0,00%
Prazos	126	-25,00%	70,97%	37	12,12%	41,03%
Atendimento	88	-38,89%	17,05%	2	100,00%	100,00%
Variação de consumo	50	-35,06%	26,53%	23	228,57%	43,48%
Tensão do fornecimento	43	-32,81%	4,55%	0	-100,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	31	34,78%	16,13%	3	0,00%	66,67%
Suspensão indevida	19	-44,12%	20,00%	6	200,00%	16,67%
Indisponibilidade de atendimento	9	-18,18%	44,44%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	6	-33,33%	16,67%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	4	300,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	1	0,00%	0,00%	1	-50,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	100,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	37	-72,18%	16,22%	22	10,00%	61,90%
Total de reclamações	20.977	-24,85%	85,66%	177	-1,12%	35,52%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

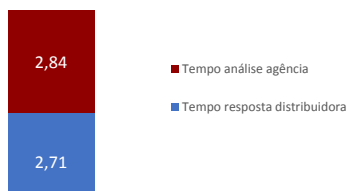
	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	43.985	92.163	114.260	44.023
Valor (R\$)	126.487,60	513.836,36	648.049,26	180.563,55

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	22	-	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	15	8,42			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	15	3,94			
				98,52%	0,17%	0,00%

* Em 1º/1/18, de acordo com a REA ANEEL nº 6.723/2017, as áreas de concessão da CPFL Leste Paulista, da CPFL Mococa, da CPFL Sul Paulista, da CPFL Jaguari e da CPFL Santa Cruz foram agrupadas em uma única distribuidora chamada CPFL Santa Cruz. Para a edição 2018 da OSN, os números das distribuidoras originais ainda são apresentados separadamente.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,56**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	42
Reclamações procedentes	9
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	74
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	16
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	58
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	116

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	180
Faturamento	154
Falta de energia	141
Cobrança	105
Iluminação pública (CIP)	37
Serviço de atendimento da distribuidora	31
Qualidade do fornecimento	25
Danos e ressarcimentos	14
Procedimentos para formalização de denúncias	11
Classificação de unidades consumidoras	8
Suspensão do fornecimento	6
Parcelamento de débito	5
Fatura de energia	4
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	3
Atendimento ao consumidor	3
Tarifas	2
Outros	4
Total de solicitações de informação	733
Percentual em relação ao total de solicitações	86,34%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	21	-8,70%	4,76%
Falta de energia	7	0,00%	100,00%
Conexão de microgeração	3	0,00%	0,00%
Ligação	2	-50,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	2	0,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	-66,67%	100,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	-50,00%	0,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	1	0,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	1	0,00%	0,00%
Extensão de rede	1	0,00%	0,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	1	0,00%	0,00%
Substituição de equipamento de rede	0	-100,00%	0,00%
Outros	1	-93,75%	0,00%
Total de reclamações	42	-25,00%	21,43%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,05

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	555	0,00%	105	0,00%	1	0,00%	661	0,00%
2013	764	37,66%	75	-28,57%	2	100,00%	841	27,23%
2014	836	9,42%	84	12,00%	2	0,00%	922	9,63%
2015	1.414	69,14%	151	79,76%	1	-50,00%	1.566	69,85%
2016	697	-50,71%	123	-18,54%	1	0,00%	821	-47,57%
2017	733	5,16%	116	-5,69%	0	-100,00%	849	3,41%

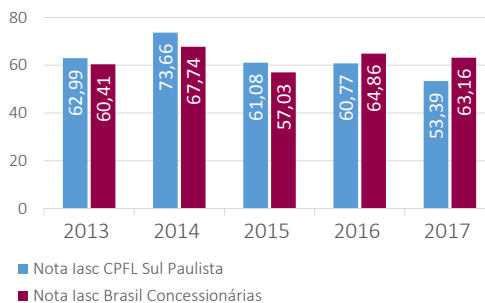
Municípios com mais reclamações em 2017

Itapetininga	70
São Miguel Arcanjo	12
Sarapuí	9
Alambari	8
Guareí	4

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	75.360
UCs baixa renda	4.412
Consumo médio mensal residencial (kWh)	169,21
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	154,66

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Marcos Rogério Alvim

Ouvidora: Marilene Santiago Coutinho
0800 283 2505 / (35) 3697-2586 - ouvidoria@dmedsa.com.br

Sede: Rua Amazonas, 65 - Centro
Poços de Caldas- MG CEP 37701-008

Central de Atendimento: 0800 035 0196

Unidades consumidoras: **74.850** **Var.:** **2,14%**

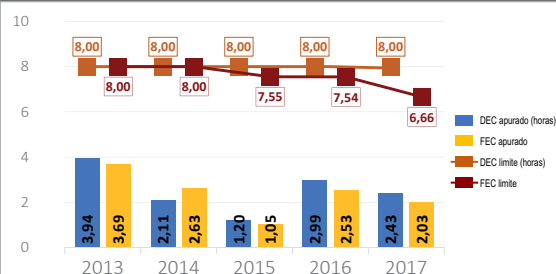
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	10.095	99,32%
Ouvidoria da distribuidora	51	0,50%
ANEEL / Agência Estadual	18	0,18%
Total	10.164	100,00%

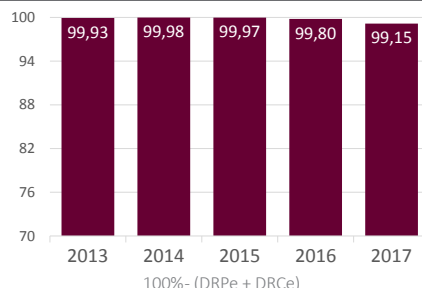
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	7.828	-12,90%	62,50%	0	-100,00%	0,00%
Erro de leitura	651	-31,69%	37,19%	0	-100,00%	0,00%
Faturas	422	-53,37%	43,22%	17	-46,88%	23,53%
Atendimento	316	-6,78%	36,91%	5	-61,54%	0,00%
Tensão do fornecimento	229	-4,18%	26,32%	1	0,00%	100,00%
Danos elétricos	216	-50,57%	27,00%	12	-14,29%	18,18%
Cobrança por irregularidade	112	314,81%	61,40%	4	-50,00%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	100	-54,55%	51,96%	0	0,00%	0,00%
Varição de consumo	86	-71,90%	24,14%	1	-87,50%	100,00%
Tarifas	10	150,00%	50,00%	2	-33,33%	0,00%
Atividades acessórias	9	12,50%	55,56%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	8	0,00%	75,00%	1	0,00%	100,00%
Prazos	1	-90,00%	0,00%	1	0,00%	100,00%
Suspensão indevida	1	-75,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	106	-29,80%	42,86%	7	16,67%	28,57%
Total de reclamações	10.095	-20,00%	57,07%	51	-41,38%	28,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



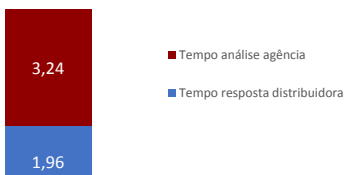
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	8.149	6.316	9.484	9.936
	Valor (R\$)	13.300,46	9.489,02	34.258,21	17.755,48

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	22	13,76	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	20	15,24			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	18	10,01			
				94,59%	1,41%	4,50%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: 5,2

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	7
Reclamações procedentes	4
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	11
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	10
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	18

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	19
Falta de energia	10
Cobrança	7
Tarifas	5
Faturamento	4
Suspensão do fornecimento	4
Dados do setor elétrico	3
Serviço de atendimento da distribuidora	3
Danos e ressarcimentos	3
Sobre a ANEEL	2
Fatura de energia	1
Qualidade do fornecimento	1
Parcelamento de débito	1
Classificação de unidades consumidoras	1
Consultas sobre concessões, permissões e autorizações	1
Total de solicitações de informação	65
Percentual em relação ao total de solicitações	78,31%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	4	33,33%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	2	-33,33%	0,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	1	0,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	7	-30,00%	57,14%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,53

Você sabia que...

O aplicativo ANEEL Consumidor oferecerá a possibilidade de registrar uma solicitação de ouvidoria e acompanhar o histórico de demandas já registradas na Ouvidoria Setorial da ANEEL?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	91	0,00%	15	0,00%	0	0,00%	106	0,00%
2013	91	0,00%	25	66,67%	1	0,00%	117	10,38%
2014	65	-28,57%	17	-32,00%	0	-100,00%	82	-29,91%
2015	133	104,62%	30	76,47%	0	0,00%	163	98,78%
2016	77	-42,11%	34	13,33%	0	0,00%	111	-31,90%
2017	65	-15,58%	18	-47,06%	0	0,00%	83	-25,23%

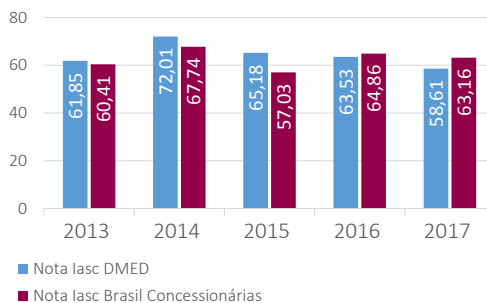
Municípios com mais reclamações em 2017

Poços de Caldas	17
-----------------	----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	67.727
UCs baixa renda	2.494
Consumo médio mensal residencial (kWh)	146,28
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	138,23

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Michel Nunes Itkes

Ouvidor: Rogério Guimarães Carvalho
0800 721 3321- ouvidoria.es@edpbr.com.br

Sede: Rua Florentino Faller, 80, Ed. Maxxi I- Enseada do Sua
Vitória- ES CEP 29050-310

Central de Atendimento: 0800 721 0707

Unidades consumidoras: 1.537.268 **Var.:** 1,72%

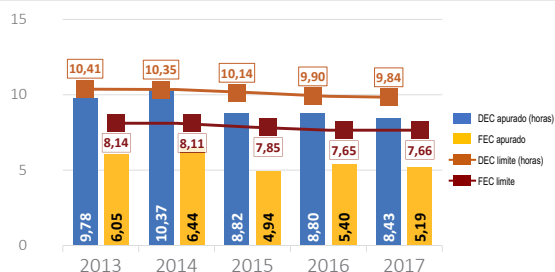
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	318.256	98,17%
Ouvidoria da distribuidora	4.105	1,27%
ANEEL / Agência Estadual	1.835	0,57%
Total	324.196	100,00%

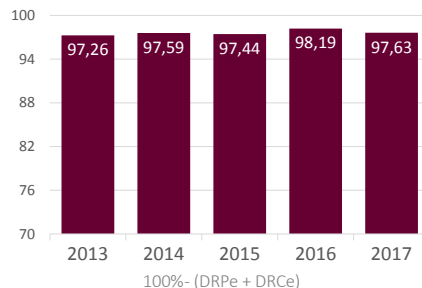
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	257.913	5,08%	91,68%	196	-38,17%	88,06%
Faturas	13.547	-22,96%	58,86%	230	48,39%	77,06%
Erro de leitura	10.839	22,47%	47,93%	83	-31,97%	72,50%
Tensão do fornecimento	8.933	19,84%	28,56%	146	-9,88%	61,07%
Prazos	7.157	38,94%	61,87%	653	-53,82%	57,54%
Variação de consumo	4.245	60,07%	37,63%	521	18,68%	48,18%
Danos elétricos	3.975	5,63%	15,00%	304	4,47%	26,14%
Cobrança por irregularidade	3.944	141,52%	22,20%	398	199,25%	22,98%
Apresentação e entrega da fatura	3.045	-47,55%	45,45%	158	-26,51%	78,40%
Atividades acessórias	1.083	37,44%	82,03%	2	0,00%	50,00%
Atendimento	878	-9,30%	61,37%	530	-27,89%	60,59%
Suspensão indevida	832	1160,61%	42,11%	36	-42,86%	32,43%
Cadastro/alteração cadastral	528	61,96%	65,92%	60	15,38%	70,00%
Tarifas	97	-53,14%	41,05%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	21	0,00%	72,22%	0	-100,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	12	140,00%	41,67%	263	24,64%	40,15%
Indisponibilidade de atendimento	8	-27,27%	37,50%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.199	64,92%	51,39%	525	17,98%	66,92%
Total de reclamações	318.256	5,57%	83,04%	4.105	-13,71%	55,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



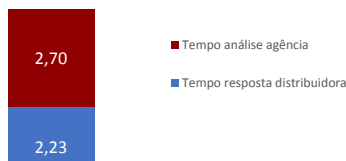
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	1.060.410	1.009.727	998.085
	Valor (R\$)	3.118.201,09	4.741.305,23	4.877.222,27

Serviços comerciais - resumo de 2017

	2017	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	626.110	2015	30	25,72	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	3,79%	2016	28	19,40			
Crédito ao consumidor (R\$)	318.428,83	2017	23	15,93			
					91,93%	1,05%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,93**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	381
Reclamações procedentes	124
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.453
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	591
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	862
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	1.835

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	1.425
Faturamento	994
Falta de energia	973
Cobrança	661
Iluminação pública (CIP)	419
Serviço de atendimento da distribuidora	143
Suspensão do fornecimento	125
Qualidade do fornecimento	123
Procedimentos para formalização de denúncias	108
Danos e ressarcimentos	56
Parcelamento de débito	47
Sobre a ANEEL	47
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	34
Atendimento ao consumidor	34
Classificação de unidades consumidoras	32
Tarifas	29
Outros	77
Total de solicitações de informação	5.327
Percentual em relação ao total de solicitações	74,38%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	76	-61,03%	98,68%
Varição de consumo/erro de leitura	51	10,87%	15,69%
Ressarcimento de danos elétricos	42	31,25%	4,76%
Cobrança por irregularidades	30	114,29%	53,33%
Ligação	29	45,00%	3,45%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	23	9,52%	30,43%
Apresentação e entrega da fatura	18	5,88%	11,11%
Interrupções frequentes	10	0,00%	20,00%
Extensão de rede	10	-58,33%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	200,00%	22,22%
Faturamento por média	8	14,29%	12,50%
Relocação de poste ou rede elétrica	8	33,33%	25,00%
Alteração de carga	6	-45,45%	0,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	6	50,00%	0,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	6	50,00%	33,33%
Poste em mau estado	6	0,00%	0,00%
Outros	43	2,38%	9,30%
Total de reclamações	381	-17,53%	32,55%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,81

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	10.849	0,00%	1.197	0,00%	28	0,00%	12.074	0,00%
2013	7.181	-33,81%	1.183	-1,17%	9	-67,86%	8.373	-30,65%
2014	8.106	12,88%	1.383	16,91%	9	0,00%	9.498	13,44%
2015	18.294	125,68%	2.012	45,48%	44	388,89%	20.350	114,26%
2016	12.383	-32,31%	1.991	-1,04%	21	-52,27%	14.395	-29,26%
2017	5.327	-56,98%	1.835	-7,84%	17	-19,05%	7.179	-50,13%

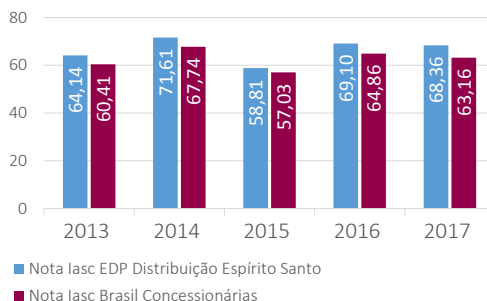
Municípios com mais reclamações em 2017

Vila Velha	419
Serra	295
Vitória	280
Cariacica	148
Cachoeiro de Itapemirim	79

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.201.003
UCs baixa renda	84.666
Consumo médio mensal residencial (kWh)	152,02
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	128,07

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Michel Nunes Itkes

Ouvidor: Rogério Guimarães Carvalho
0800 721 0201 - ouvidoria.sp@edpbr.com.br

Sede: Rua Gomes de Carvalho, 1996- Vila Olímpia
São Paulo - SP CEP 04547-006

Central de Atendimento: 0800 721 0123

Unidades consumidoras: 1.838.317 **Var.:** 1,90%

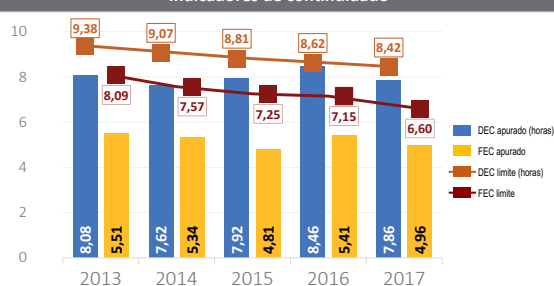
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	312.647	96,56%
Ouvidoria da distribuidora	8.206	2,53%
ANEEL / Agência Estadual	2.942	0,91%
Total	323.795	100,00%

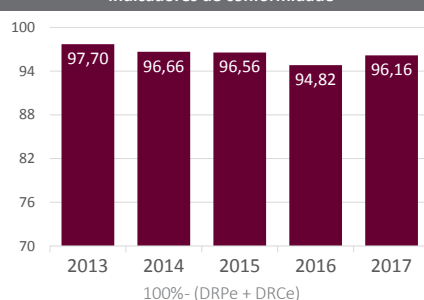
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	267.588	-3,58%	94,47%	1.113	-33,23%	77,72%
Danos elétricos	11.294	0,48%	29,79%	1.722	21,44%	19,03%
Prazos	10.050	50,88%	51,07%	864	-73,75%	57,38%
Faturas	5.017	57,82%	66,55%	57	-17,39%	56,90%
Erro de leitura	3.414	-38,92%	61,87%	109	-41,40%	43,12%
Atendimento	3.291	40,82%	35,63%	1.881	-18,78%	46,13%
Tensão do fornecimento	2.968	2,73%	20,19%	50	-40,48%	48,98%
Variação de consumo	2.541	-60,91%	70,55%	410	-49,38%	30,20%
Cobrança por irregularidade	2.377	3447,76%	36,78%	423	-54,27%	24,36%
Suspensão indevida	1.469	36,78%	16,54%	200	0,00%	30,65%
Apresentação e entrega da fatura	1.218	-28,81%	57,18%	83	-21,70%	55,29%
Atividades acessórias	715	-33,92%	58,38%	35	0,00%	57,14%
Cadastro/alteração cadastral	88	7,32%	70,24%	144	19,01%	75,18%
Tarifas	28	-31,71%	33,33%	54	3,85%	56,36%
Custo de disponibilidade	24	50,00%	75,00%	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	1	0,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	564	25,89%	43,88%	1.060	-24,34%	70,26%
Total de reclamações	312.647	-2,44%	87,74%	8.206	-35,12%	47,73%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



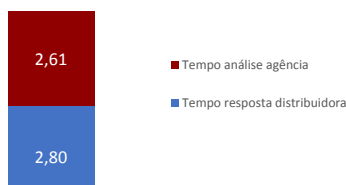
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	995.348	1.345.879	1.526.807	1.525.304
	Valor (R\$)	2.218.702,29	5.850.505,95	6.840.725,10	5.547.227,81

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	663.743	2015	24	16,15	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	1,96%	2016	19	9,74			
Crédito ao consumidor (R\$)	243.396,71	2017	14	8,75			
					93,24%	0,96%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,41**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	986
Reclamações procedentes	360
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.955
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	860
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.095
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	2.942

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	2.698
Prazos de execução de serviços	2.578
Faturamento	1.126
Cobrança	952
Iluminação pública (CIP)	884
Qualidade do fornecimento	356
Danos e ressarcimentos	273
Serviço de atendimento da distribuidora	255
Suspensão do fornecimento	185
Procedimentos para formalização de denúncias	152
Parcelamento de débito	144
Classificação de unidades consumidoras	63
Sobre a ANEEL	60
Tarifas	51
Atendimento ao consumidor	44
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	33
Outros	91
Total de solicitações de informação	9.945
Percentual em relação ao total de solicitações	77,17%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	342	-8,80%	4,97%
Falta de energia	251	-36,13%	99,60%
Cobrança por irregularidades	64	-78,23%	10,94%
Ligação	49	-70,12%	6,12%
Variação de consumo/erro de leitura	38	-83,90%	10,53%
Poda de árvore	37	-7,50%	56,76%
Faturamento por média	20	-54,55%	10,00%
Interrupções frequentes	19	-59,57%	68,42%
Suspensão indevida do fornecimento	17	41,67%	35,29%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	-48,15%	14,29%
Cobrança indevida	13	-69,77%	15,38%
Alteração de carga	10	-69,70%	50,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	9	-64,00%	33,33%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	9	-55,00%	11,11%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	8	100,00%	25,00%
Extensão de rede	7	-73,08%	14,29%
Outros	79	-72,18%	26,58%
Total de reclamações	986	-52,30%	36,51%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,96

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	13.869	0,00%	2.435	0,00%	50	0,00%	16.354	0,00%
2013	8.403	-39,41%	2.517	3,37%	53	6,00%	10.973	-32,90%
2014	9.209	9,59%	2.325	-7,63%	28	-47,17%	11.562	5,37%
2015	16.944	83,99%	3.886	67,14%	42	50,00%	20.872	80,52%
2016	12.496	-26,25%	4.552	17,14%	36	-14,29%	17.084	-18,15%
2017	9.945	-20,41%	2.942	-35,37%	20	-44,44%	12.907	-24,45%

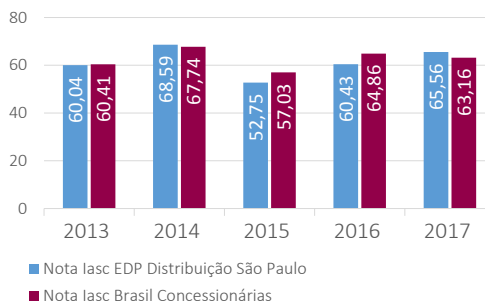
Municípios com mais reclamações em 2017

Guarulhos	842
São José dos Campos	417
Mogi das Cruzes	232
Taubaté	199
Suzano	167

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.676.677
UCs baixa renda	69.084
Consumo médio mensal residencial (kWh)	191,43
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	183,79

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Giancarlo Souza

Ouvidor: Gilberto Campanha
0800 012 4050- ouvidoria.elektro@elektro.com.br

Sede: Rua Ari Antenor de Souza, 321- Jardim Nova América
Campinas- SP CEP 13053-024

Central de Atendimento: 0800 701 0102

Unidades consumidoras: 2.603.906 **Var.:** 2,19%

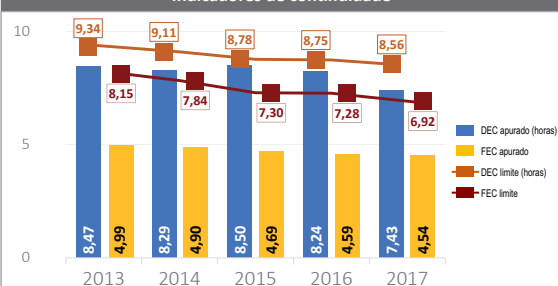
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	573.343	98,66%
Ouvidoria da distribuidora	4.365	0,75%
ANEEL / Agência Estadual	3.422	0,59%
Total	581.130	100,00%

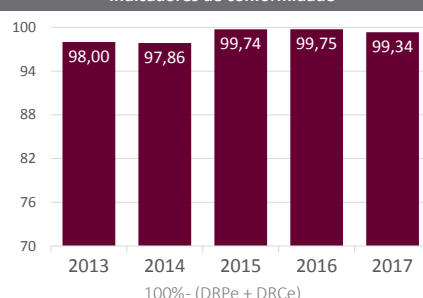
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	531.767	-2,83%	89,01%	66	26,92%	61,84%
Danos elétricos	9.722	-14,74%	18,57%	946	-45,44%	3,07%
Varição de consumo	7.877	-20,06%	8,91%	233	-35,46%	8,26%
Faturas	5.071	-34,83%	32,07%	459	37,01%	22,01%
Apresentação e entrega da fatura	4.082	13,07%	29,60%	24	242,86%	38,24%
Atendimento	3.936	-8,87%	47,12%	31	-29,55%	4,35%
Prazos	2.968	-76,05%	69,89%	737	27,73%	74,13%
Tensão do fornecimento	1.825	-57,09%	23,66%	28	154,55%	12,90%
Erro de leitura	1.388	-31,29%	40,16%	0	-100,00%	0,00%
Suspensão indevida	484	22,22%	72,50%	2	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	404	-7,34%	5,15%	0	-100,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	193	-40,62%	56,61%	38	90,00%	13,64%
Tarifas	44	7,32%	27,50%	5	-54,55%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	22	4,76%	72,73%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	18	-30,77%	27,78%	4	0,00%	28,57%
Custo de disponibilidade	15	-51,61%	15,38%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	5	-58,33%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	3.522	-24,53%	53,81%	1.792	10,55%	54,24%
Total de reclamações	573.343	-5,83%	84,69%	4.365	-8,97%	34,92%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



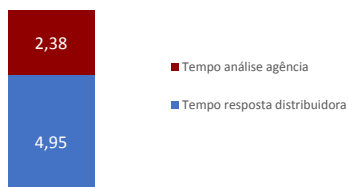
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	1.516.376	1.652.964	1.662.755	1.420.606
	Valor (R\$)	6.828.733,16	13.335.252,47	11.799.266,09	8.089.547,74

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	10,97	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	6,69			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	4,17			
				87,41%	1,51%	0,03%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,32**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1.346
Reclamações procedentes	609
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	2.076
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1.213
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	863
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	3.422

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	3.628
Prazos de execução de serviços	2.652
Iluminação pública (CIP)	2.009
Faturamento	1.726
Cobrança	1.244
Qualidade do fornecimento	435
Serviço de atendimento da distribuidora	319
Danos e ressarcimentos	270
Suspensão do fornecimento	109
Parcelamento de débito	109
Procedimentos para formalização de denúncias	98
Sobre a ANEEL	83
Atendimento ao consumidor	67
Classificação de unidades consumidoras	66
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	55
Tarifas	48
Outros	118
Total de solicitações de informação	13.036
Percentual em relação ao total de solicitações	79,21%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	372	-5,34%	97,85%
Ressarcimento de danos elétricos	317	-37,10%	9,46%
Extensão de rede	205	-35,53%	46,83%
Ligação	102	-56,41%	33,33%
Variação de consumo/erro de leitura	76	-7,32%	15,79%
Relocação de poste ou rede elétrica	39	11,43%	23,08%
Poste em mau estado	35	133,33%	22,86%
Alteração de carga	34	-24,44%	32,35%
Interrupções frequentes	21	-62,50%	42,86%
Cobrança por irregularidades	16	-44,83%	31,25%
Faturamento por média	13	-38,10%	23,08%
Substituição de equipamento de rede	11	-26,67%	36,36%
Conexão de microgeração	11	120,00%	27,27%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	11	83,33%	18,18%
Cobrança indevida	9	-62,50%	11,11%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	9	28,57%	44,44%
Outros	65	-68,90%	21,54%
Total de reclamações	1.346	-32,63%	45,25%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,34

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	10.121	0,00%	1.830	0,00%	26	0,00%	11.977	0,00%
2013	10.745	6,17%	2.661	45,41%	37	42,31%	13.443	12,24%
2014	10.985	2,23%	2.841	6,76%	18	-51,35%	13.844	2,98%
2015	24.633	124,24%	4.821	69,69%	29	61,11%	29.483	112,97%
2016	10.471	-57,49%	4.310	-10,60%	15	-48,28%	14.796	-49,82%
2017	13.036	24,50%	3.422	-20,60%	17	13,33%	16.475	11,35%

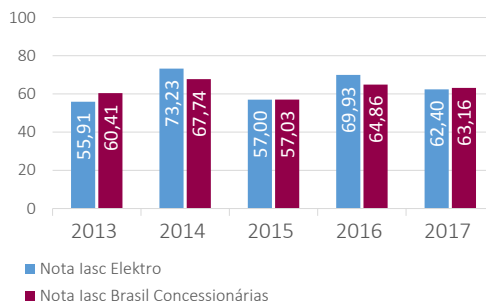
Municípios com mais reclamações em 2017

Mairiporã	211
Atibaia	158
Franco da Rocha	124
Limeira	121
Piedade	103

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.230.716
UCs baixa renda	120.778
Consumo médio mensal residencial (kWh)	169,56
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	156,06

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Ramón Francisco Castañeda Ponce

Ouvidor: Alessandra Guelber Barreto
0800 00 120 00

Sede: Praça Leoni Ramos, 1, Bloco 2, 4º andar- São Domingo
Niterói- RJ CEP 24210-205

Central de Atendimento: 0800 280 0120

Unidades consumidoras: 2.663.038 **Var.:** 2,01%

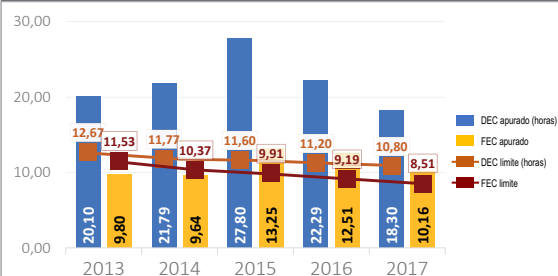
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.308.185	97,69%
Ouvidoria da distribuidora	18.628	1,39%
ANEEL / Agência Estadual	12.260	0,92%
Total	1.339.073	100,00%

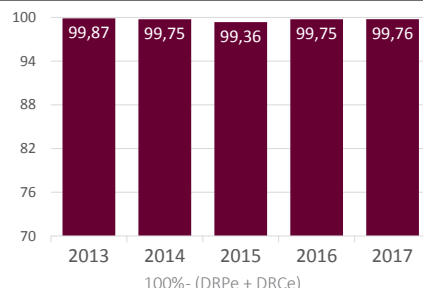
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.087.788	-13,99%	79,54%	3.947	767,47%	88,57%
Tensão do fornecimento	87.338	-0,44%	2,86%	931	-79,42%	86,69%
Varição de consumo	66.738	-26,44%	9,60%	1.450	-31,18%	50,11%
Danos elétricos	26.359	-8,95%	27,02%	3.392	3,86%	22,08%
Apresentação e entrega da fatura	11.629	-27,30%	82,51%	273	-16,77%	57,20%
Cobrança por irregularidade	9.754	85,58%	12,73%	804	905,00%	22,31%
Atendimento	8.155	-14,12%	27,82%	527	171,65%	45,71%
Prazos	4.010	-33,51%	42,12%	1.801	-0,22%	75,13%
Erro de leitura	1.797	-13,27%	22,53%	0	0,00%	0,00%
Faturas	1.230	-3,15%	24,34%	430	-43,20%	55,12%
Atividades acessórias	645	-13,19%	74,69%	58	123,08%	78,57%
Indisponibilidade de atendimento	203	25,31%	70,59%	0	-100,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	168	-29,71%	9,38%	740	82,72%	63,06%
Custo de disponibilidade	39	-9,30%	30,56%	4	-33,33%	50,00%
Tarifas	1	-50,00%	0,00%	59	-39,80%	48,08%
Instalação interna da unidade consumidora	0	-100,00%	0,00%	5	-81,48%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	67	-22,99%	45,16%
Outros	2.331	-1,77%	41,37%	4.140	9,00%	70,48%
Total de reclamações	1.308.185	-16,79%	68,74%	18.628	3,69%	61,51%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

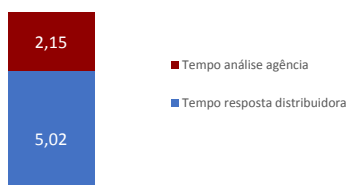
	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	5.653.239	8.620.447	7.302.789	6.118.474
Valor (R\$)	34.510.872,32	55.212.555,28	45.454.993,41	34.328.629,52

Serviços comerciais - resumo de 2017*

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	8,33	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	4,21			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	8,50			
				88,75%	1,17%	0,00%

*Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **7,18**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4.851
Reclamações procedentes	2.853
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	7.409
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1.337
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	6.072
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	12.260

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	9.484
Prazos de execução de serviços	6.848
Faturamento	4.098
Cobrança	2.711
Iluminação pública (CIP)	1.442
Qualidade do fornecimento	1.315
Serviço de atendimento da distribuidora	697
Danos e ressarcimentos	583
Suspensão do fornecimento	465
Procedimentos para formalização de denúncias	337
Classificação de unidades consumidoras	319
Parcelamento de débito	251
Sobre a ANEEL	244
Atendimento ao consumidor	199
Tarifas	172
Fatura de energia	103
Outros	244
Total de solicitações de informação	29.512
Percentual em relação ao total de solicitações	70,65%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.996	-30,36%	99,70%
Varição de consumo/erro de leitura	628	-28,80%	25,16%
Ressarcimento de danos elétricos	363	68,06%	20,11%
Extensão de rede	237	-30,90%	38,40%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	198	-44,69%	31,82%
Ligação	183	6,40%	34,97%
Interrupções frequentes	158	-67,82%	55,06%
Cobrança por irregularidades	116	231,43%	25,00%
Alteração de carga	112	-18,25%	36,61%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	87	163,64%	28,74%
Aferição e substituição de medidor	75	41,51%	30,67%
Poste em mau estado	64	-18,99%	37,50%
Poda de árvore	53	-32,91%	39,62%
Devolução de valores por cobrança indevida	52	188,89%	34,62%
Relocação de poste ou rede elétrica	52	-35,00%	28,85%
Substituição de equipamento de rede	50	-32,43%	36,00%
Outros	427	-9,92%	26,46%
Total de reclamações	4.851	-24,08%	58,81%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			10,71

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	28.543	0,00%	9.022	0,00%	152	0,00%	37.717	0,00%
2013	33.093	15,94%	8.144	-9,73%	114	-25,00%	41.351	9,63%
2014	26.260	-20,65%	17.407	113,74%	97	-14,91%	43.764	5,84%
2015	32.545	23,93%	17.555	0,85%	137	41,24%	50.237	14,79%
2016	19.413	-40,35%	14.534	-17,21%	137	0,00%	34.084	-32,15%
2017	29.512	52,02%	12.260	-15,65%	127	-7,30%	41.899	22,93%

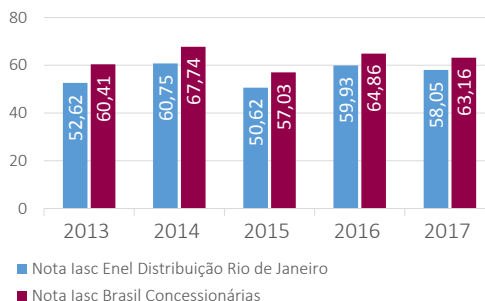
Municípios com mais reclamações em 2017

São Gonçalo	2.224
Niterói	1.396
Duque de Caxias	895
Cabo Frio	843
Maricá	564

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.436.231
UCs baixa renda	126.328
Consumo médio mensal residencial (kWh)	163,08
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	140,68

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Eduardo Alves Mantovani

Ouvidor: Luciano Sérgio Lacerda Lima
0800 020 1212- ouvidoria-mg@energisa.com.br

Sede: Av. Manoel Inácio Peixoto, 1200- Parque Industrial
Cataguases- MG CEP 36771-000

Central de Atendimento: 0800 032 0196

Unidades consumidoras: 445.315 **Var.:** 1,47%

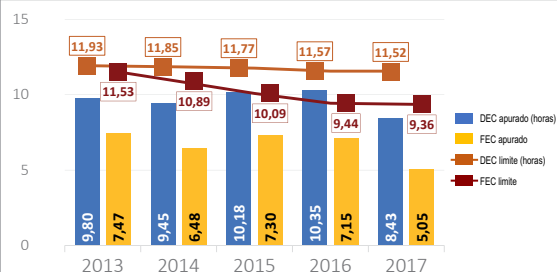
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	126.387	99,54%
Ouvidoria da distribuidora	193	0,15%
ANEEL / Agência Estadual	391	0,31%
Total	126.971	100,00%

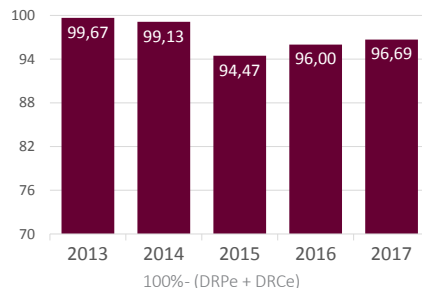
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	114.395	-8,93%	84,98%	3	-83,33%	33,33%
Tensão do fornecimento	6.407	402,90%	5,72%	7	75,00%	57,14%
Faturas	1.883	219,69%	14,19%	20	-33,33%	22,22%
Danos elétricos	1.310	53,40%	27,56%	44	51,72%	11,11%
Atendimento	995	-22,51%	36,02%	15	-21,05%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	454	-11,15%	13,60%	6	500,00%	50,00%
Prazos	434	-39,47%	80,76%	2	-83,33%	0,00%
Variação de consumo	204	137,21%	7,46%	8	300,00%	14,29%
Erro de leitura	78	200,00%	53,85%	1	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	34	-33,33%	8,82%	3	0,00%	66,67%
Cobrança por irregularidade	26	8,33%	11,54%	1	-75,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	16	6,67%	25,00%	0	-100,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	14	7,69%	6,67%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	9	28,57%	25,00%	1	-66,67%	0,00%
Tarifas	3	-62,50%	0,00%	2	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	1	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Outros	124	5,08%	19,33%	79	97,50%	16,25%
Total de reclamações	126.387	-3,67%	78,40%	193	12,21%	17,19%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



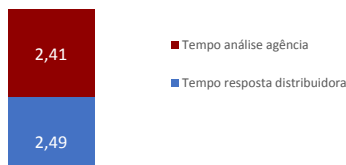
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	310.108	345.010	391.118	271.395
	Valor (R\$)	526.499,10	812.122,04	1.052.131,11	679.453,73

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER		Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	174.821	2015	12		2,77	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	3,38%	2016	12		2,96			
Crédito ao consumidor (R\$)	66.380,31	2017	12		2,55			
						90,41%	1,25%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,91**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	89
Reclamações procedentes	60
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	302
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	233
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	69
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	391

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	210
Falta de energia	196
Faturamento	67
Cobrança	61
Iluminação pública (CIP)	57
Danos e ressarcimentos	31
Classificação de unidades consumidoras	31
Suspensão do fornecimento	30
Qualidade do fornecimento	21
Sobre a ANEEL	18
Serviço de atendimento da distribuidora	18
Participação financeira	11
Tarifas	9
Dados do setor elétrico	8
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	8
Atendimento ao consumidor	7
Outros	12
Total de solicitações de informação	795
Percentual em relação ao total de solicitações	67,03%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	47	-7,84%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	16	33,33%	25,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	6	500,00%	0,00%
Ligação	5	66,67%	40,00%
Alteração de carga	3	0,00%	66,67%
Cobrança indevida	2	0,00%	100,00%
Devolução de valores por cobrança indevida	2	0,00%	50,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	2	0,00%	0,00%
Faturamento por média	1	0,00%	100,00%
Extensão de rede	1	-80,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	1	-50,00%	100,00%
Poda de árvore	1	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	0,00%	0,00%
Classificação de UC como res. baixa renda	1	0,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	89	4,71%	67,42%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,35

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	750	0,00%	202	0,00%	6	0,00%	958	0,00%
2013	614	-18,13%	232	14,85%	2	-66,67%	848	-11,48%
2014	507	-17,43%	250	7,76%	2	0,00%	759	-10,50%
2015	1.047	106,51%	379	51,60%	5	150,00%	1.431	88,54%
2016	1.027	-1,91%	370	-2,37%	1	-80,00%	1.398	-2,31%
2017	795	-22,59%	391	5,68%	4	300,00%	1.190	-14,88%

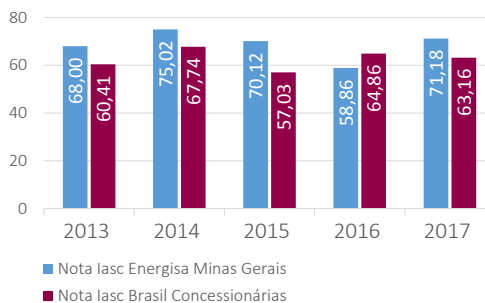
Municípios com mais reclamações em 2017

Cataguases	43
Muriaé	41
Ubá	38
Leopoldina	28
Manhuaçu	26

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	331.031
UCs baixa renda	56.287
Consumo médio mensal residencial (kWh)	127,46
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	123,65

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Eduardo Alves Mantovani

Ouvidor: Luciano Sérgio Lacerda Lima
0800 025 1212- ouvidoria-enf@energisa.com.br

Sede: Av. Euterpe Friburguense, 111- Centro
Nova Friburgo- RJ CEP 28605-130

Central de Atendimento: 0800 032 0196

Unidades consumidoras: 105.529 **Var.:** 1,36%

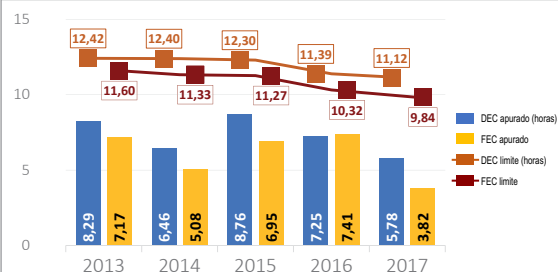
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	24.638	99,23%
Ouvidoria da distribuidora	85	0,34%
ANEEL / Agência Estadual	106	0,43%
Total	24.829	100,00%

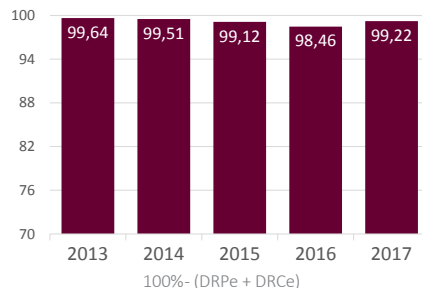
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	20.851	-22,53%	79,77%	1	-83,33%	100,00%
Tensão do fornecimento	1.919	494,12%	2,45%	6	500,00%	0,00%
Danos elétricos	956	1,16%	29,71%	47	113,64%	12,77%
Atendimento	340	-26,72%	35,01%	3	0,00%	0,00%
Faturas	224	58,87%	24,11%	5	-28,57%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	101	-50,73%	7,00%	0	-100,00%	0,00%
Prazos	97	-34,01%	85,86%	0	-100,00%	0,00%
Variação de consumo	71	255,00%	2,90%	4	0,00%	0,00%
Erro de leitura	15	0,00%	53,33%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	9	-30,77%	22,22%	2	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	7	40,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	3	50,00%	33,33%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	2	-60,00%	66,67%	0	-100,00%	0,00%
Tarifas	1	-50,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	42	-2,33%	24,39%	16	100,00%	35,29%
Total de reclamações	24.638	-15,72%	70,03%	85	57,41%	15,12%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



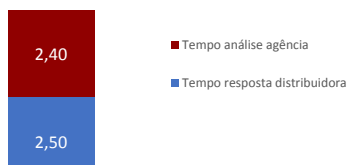
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	47.287	58.231	62.971	54.720
	Valor (R\$)	66.379,06	140.822,79	190.379,40	151.715,74

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	15	3,32	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	15	3,61			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	15	2,74			
				92,57%	0,71%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,9**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	30
Reclamações procedentes	19
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	76
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	51
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	25
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	106

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	43
Falta de energia	39
Faturamento	27
Danos e ressarcimentos	17
Cobrança	17
Iluminação pública (CIP)	16
Qualidade do fornecimento	11
Tarifas	9
Serviço de atendimento da distribuidora	8
Sobre a ANEEL	6
Suspensão do fornecimento	5
Classificação de unidades consumidoras	4
Atendimento ao consumidor	2
Participação financeira	2
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	1
Legislação do setor elétrico ou correlata	1
Outros	4
Total de solicitações de informação	212
Percentual em relação ao total de solicitações	66,67%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	16	6,67%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	8	100,00%	25,00%
Substituição de equipamento de rede	2	0,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	1	-66,67%	0,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	1	0,00%	100,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	1	0,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	1	0,00%	0,00%
Interrupções frequentes	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	30	20,00%	63,33%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,8

Você sabia que...

No Dia do Consumidor, 15 de março de 2018, a ANEEL pré-lançou o aplicativo mobile ANEEL Consumidor?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	316	0,00%	99	0,00%	1	0,00%	416	0,00%
2013	193	-38,92%	47	-52,53%	0	-100,00%	240	-42,31%
2014	186	-3,63%	84	78,72%	2	0,00%	272	13,33%
2015	304	63,44%	94	11,90%	0	-100,00%	398	46,32%
2016	175	-42,43%	111	18,09%	0	0,00%	286	-28,14%
2017	212	21,14%	106	-4,50%	0	0,00%	318	11,19%

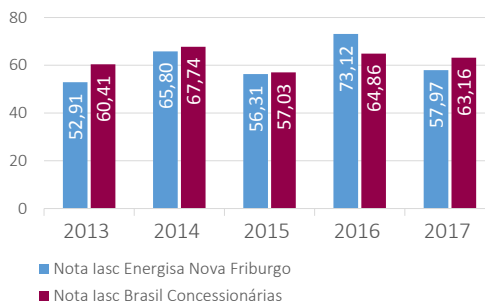
Municípios com mais reclamações em 2017

Nova Friburgo	94
---------------	----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	93.430
UCs baixa renda	5.124
Consumo médio mensal residencial (kWh)	143,97
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	149,59

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Gabriel Alves Pereira Júnior

Ouvidor: Dalessandro Luís Mafei
0800 701 0324 - ouvidoria.ess@energisa.com.br

Sede: Rod. Assis Chateaubriand, km 455 - Vila Maria
Presidente Prudente - SP CEP 19053-608

Central de Atendimento: 0800 7010 326

Unidades consumidoras: **767.280** **Var.:** **1,49%**

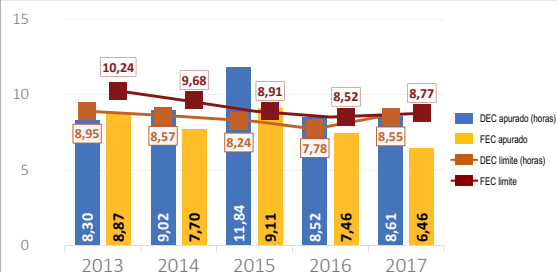
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	187.497	98,32%
Ouvidoria da distribuidora	2.431	1,27%
ANEEL / Agência Estadual	780	0,41%
Total	190.708	100,00%

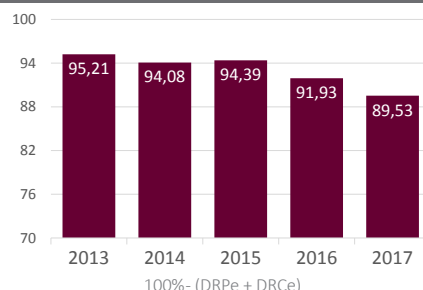
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	168.210	12,69%	79,99%	129	-50,95%	61,16%
Danos elétricos	5.440	29,43%	20,46%	760	72,73%	21,17%
Variação de consumo	3.971	24,72%	14,73%	186	-27,06%	7,10%
Faturas	3.092	-2,61%	23,35%	172	-1,71%	14,46%
Tensão do fornecimento	2.713	15,06%	8,94%	31	34,78%	54,84%
Apresentação e entrega da fatura	1.184	-11,97%	7,84%	29	-12,12%	6,67%
Atendimento	1.015	24,24%	47,43%	680	21,00%	63,45%
Prazos	521	-63,39%	79,62%	153	77,91%	84,00%
Erro de leitura	473	-48,70%	64,44%	15	-34,78%	13,33%
Cobrança por irregularidade	138	-68,35%	36,00%	34	-5,56%	5,88%
Suspensão indevida	94	-57,08%	52,75%	4	300,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	42	-17,65%	57,14%	6	100,00%	16,67%
Indisponibilidade de atendimento	35	483,33%	44,12%	31	0,00%	73,33%
Atividades acessórias	26	225,00%	72,00%	0	-100,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	20	11,11%	25,00%	2	100,00%	0,00%
Tarifas	18	260,00%	5,56%	3	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	1	-80,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	504	-26,21%	33,59%	196	-37,58%	32,64%
Total de reclamações	187.497	11,52%	74,19%	2.431	9,70%	39,20%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017**
Total geral				
Quantidade	505.307	800.573	470.561	338.707
Valor (R\$)	1.144.383,76	3.624.534,87	1.751.970,83	1.251.117,57

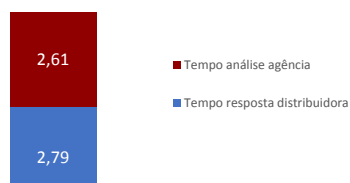
Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	21	13,38	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	19	6,11			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	14	8,34			
				90,84%	0,81%	0,00%

*A REA ANEEL nº 6.318/2017 agrupou, a partir de 1º/7/17, as áreas de concessão da Empresa Elétrica Bragantina S.A. – EEB, da Caiuá Distribuição de Energia S.A., da Empresa de Distribuição de Energia Vale Parapanema S.A. – EDEVP, da Companhia Nacional de Energia Elétrica – CNEE – e da Companhia Força e Luz do Oeste – CFLo com o nome Energisa Sul-Sudeste. Os dados apresentados nesta edição da OSN já se referem a toda a nova área de concessão, exceto o lascar, que só apresenta o resultado da pesquisa de 2017.

**Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: 5,4

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	204
Reclamações procedentes	96
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	575
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	374
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	201
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	780

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	2.443
Falta de energia	2.283
Cobrança	1.210
Faturamento	1.179
Iluminação pública (CIP)	528
Serviço de atendimento da distribuidora	232
Qualidade do fornecimento	217
Suspensão do fornecimento	198
Danos e ressarcimentos	163
Classificação de unidades consumidoras	53
Atendimento ao consumidor	38
Parcelamento de débito	38
Sobre a ANEEL	27
Meio ambiente	26
Fatura de energia	21
Procedimentos para formalização de denúncias	19
Outros	67
Total de solicitações de informação	8.742
Percentual em relação ao total de solicitações	91,81%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	80	33,33%	12,50%
Falta de energia	69	11,29%	100,00%
Ligação	9	-70,00%	66,67%
Variação de consumo/erro de leitura	8	-63,64%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	7	75,00%	28,57%
Multa por atraso ou autorreligação	4	300,00%	75,00%
Apresentação e entrega da fatura	4	33,33%	0,00%
Extensão de rede	3	-62,50%	0,00%
Cobrança por irregularidades	3	-25,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	2	0,00%	0,00%
Religação de urgência	2	-84,62%	100,00%
Faturamento por média	2	-50,00%	50,00%
Religação normal	2	-91,67%	100,00%
Cobrança indevida	2	-60,00%	0,00%
Interrupções frequentes	1	-95,45%	0,00%
Poste em mau estado	1	0,00%	0,00%
Outros	5	-89,13%	20,00%
Total de reclamações	204	-34,19%	47,06%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,25

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	5.303	0,00%	230	0,00%	9	0,00%	5.542	0,00%
2013	1.405	-73,51%	315	36,96%	5	-44,44%	1.725	-68,87%
2014	2.164	54,02%	289	-8,25%	5	0,00%	2.458	42,49%
2015	21.914	912,66%	1.116	286,16%	4	-20,00%	23.034	837,10%
2016	12.444	-43,21%	674	-39,61%	5	25,00%	13.123	-43,03%
2017	8.742	-29,75%	780	15,73%	3	-40,00%	9.525	-27,42%

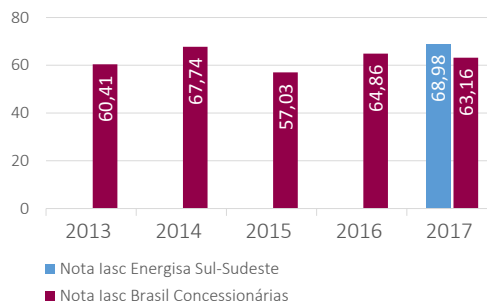
Municípios com mais reclamações em 2017

Presidente Prudente	128
Bragança Paulista	69
Catanduva	29
Assis	28
Álvares Machado	25

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.083.204
UCs baixa renda	98.101
Consumo médio mensal residencial (kWh)	181,19
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	154,84

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Luís Fernando Paroli

Ouvidor: Aderson Xavier de Andrade Junior
0800 2840 182- ouvidoria@light.com.br

Sede: Av. Marechal Floriano, 168, Bloco 4, 2º andar-
Centro

Rio de Janeiro- RJ CEP 20080-002

Central de Atendimento: 0800 2820 120

Unidades consumidoras: 3.907.399 **Var.:** 0,09%

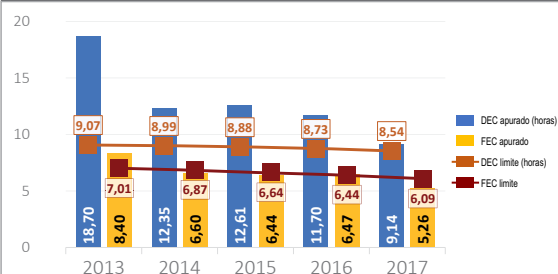
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.856.423	96,95%
Ouvidoria da distribuidora	34.431	1,80%
ANEEL / Agência Estadual	23.879	1,25%
Total	1.914.733	100,00%

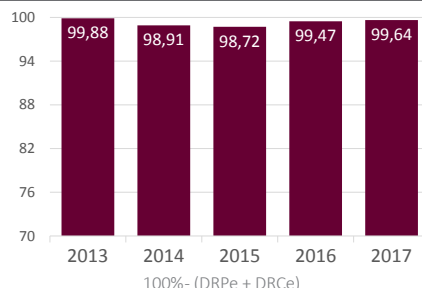
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.581.422	-26,48%	72,12%	1.299	68,48%	78,55%
Varição de consumo	117.879	-15,98%	27,67%	6.220	-34,12%	32,27%
Cobrança por irregularidade	50.874	112,88%	5,47%	7.460	74,83%	13,29%
Prazos	21.995	130,82%	40,55%	8.313	-20,97%	68,03%
Erro de leitura	15.595	5,84%	86,93%	878	-45,97%	42,15%
Apresentação e entrega da fatura	14.457	-11,58%	75,67%	261	2,35%	50,29%
Danos elétricos	9.730	-28,00%	26,41%	1.018	11,75%	10,90%
Faturas	5.815	0,73%	37,35%	3.314	25,10%	28,44%
Atendimento	5.341	-28,27%	31,20%	452	-64,88%	34,66%
Suspensão indevida	4.180	-9,54%	24,59%	49	-63,43%	29,41%
Tensão do fornecimento	1.904	-26,23%	12,29%	112	-20,57%	66,33%
Cadastro/alteração cadastral	1.726	442,77%	11,88%	883	42,19%	22,29%
Custo de disponibilidade	1.338	19,79%	24,19%	21	133,33%	50,00%
Tarifas	505	10,02%	9,43%	61	-57,34%	9,09%
Indisponibilidade de atendimento	322	-11,05%	26,37%	1	0,00%	100,00%
Atividades acessórias	24	118,18%	31,82%	0	-100,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	5	-66,67%	0,00%	3	200,00%	0,00%
Outros	23.311	11,26%	45,43%	4.086	-44,15%	45,30%
Total de reclamações	1.856.423	-23,06%	67,47%	34.431	-14,12%	38,62%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

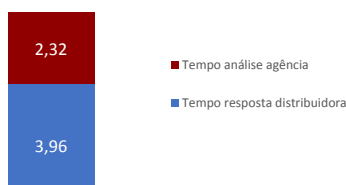
	2014 *	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	5.989.190	6.577.553	5.954.865	4.619.815
	Valor (R\$)	29.730.170,98	43.864.964,19	42.975.128,90	26.980.083,79

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	24,64	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	21,05			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	21,06			
				90,34%	0,53%	0,21%

*Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,28**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	7.876
Reclamações procedentes	5.102
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	15.999
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	9.702
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	6.297
Reclamações não finalizadas	4
Reclamações recebidas na ANEEL	23.879

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	5.056
Prazos de execução de serviços	4.603
Faturamento	3.555
Cobrança	3.039
Qualidade do fornecimento	623
Sobre a ANEEL	502
Suspensão do fornecimento	449
Iluminação pública (CIP)	359
Serviço de atendimento da distribuidora	354
Classificação de unidades consumidoras	344
Danos e ressarcimentos	298
Tarifas	256
Atendimento ao consumidor	240
Procedimentos para formalização de denúncias	223
Parcelamento de débito	196
Fatura de energia	97
Outros	309
Total de solicitações de informação	20.503
Percentual em relação ao total de solicitações	46,20%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	3.727	-25,58%	99,79%
Cobrança por irregularidades	1.226	157,02%	47,23%
Varição de consumo/erro de leitura	979	-10,84%	12,26%
Devolução de valores por cobrança indevida	255	1721,43%	79,61%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	243	80,00%	23,05%
Ressarcimento de danos elétricos	225	59,57%	16,89%
Poda de árvore	123	9,82%	35,77%
Faturamento por média	123	-6,11%	11,38%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	119	35,23%	33,61%
Ligação	101	38,36%	31,68%
Classificação da unidade consumidora	81	912,50%	74,07%
Interrupções frequentes	70	1,45%	50,00%
Cobrança indevida	70	70,73%	37,14%
Alteração de carga	58	-1,69%	29,31%
Substituição de equipamento de rede	56	69,70%	26,79%
Poste em mau estado	55	83,33%	30,91%
Outros	365	24,15%	23,84%
Total de reclamações	7.876	0,83%	64,78%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			13,06

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	24.670	0,00%	12.523	0,00%	162	0,00%	37.355	0,00%
2013	26.702	8,24%	11.743	-6,23%	150	-7,41%	38.595	3,32%
2014	17.525	-34,37%	12.310	4,83%	125	-16,67%	29.960	-22,37%
2015	20.865	19,06%	15.693	27,48%	142	13,60%	36.700	22,50%
2016	18.434	-11,65%	18.553	18,22%	127	-10,56%	37.114	1,13%
2017	20.503	11,22%	23.879	28,71%	211	66,14%	44.593	20,15%

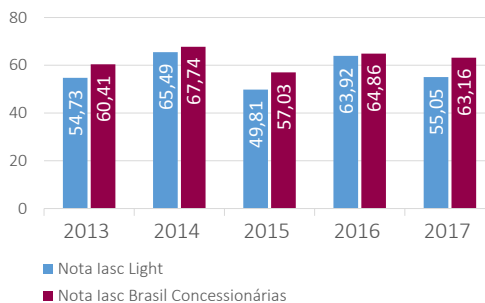
Municípios com mais reclamações em 2017

Rio de Janeiro	16.849
Nova Iguaçu	1.575
Duque de Caxias	1.423
São João de Meriti	982
Belford Roxo	779

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	3.486.678
UCs baixa renda	213.514
Consumo médio mensal residencial (kWh)	209,46
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	159,61

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Arthur Arpini Coutinho

Ouvidor: Fernando Pratti Tineli
0800 707 0909- fernando@elfsm.com.br

Sede: Av. Ângelo Gilbert, 385- Esplanada
Colatina- ES CEP 29702-712

Central de Atendimento: 0800 970 9196

Unidades consumidoras: 109.769 **Var.:** 1,55%

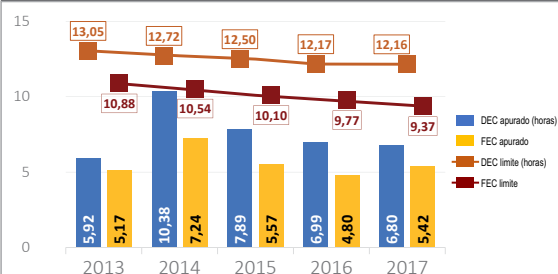
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	26.876	99,74%
Ouvidoria da distribuidora	36	0,13%
ANEEL / Agência Estadual	35	0,13%
Total	26.947	100,00%

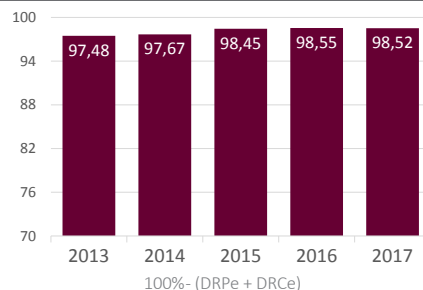
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	25.398	10,65%	80,15%	1	-83,33%	100,00%
Erro de leitura	401	-2,67%	37,25%	2	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	397	-48,64%	11,92%	0	-100,00%	0,00%
Danos elétricos	237	-55,20%	86,36%	26	44,44%	3,70%
Faturas	135	-11,18%	66,42%	1	-50,00%	0,00%
Atendimento	131	-10,88%	13,08%	1	0,00%	100,00%
Apresentação e entrega da fatura	110	6,80%	25,23%	1	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	17	-54,05%	17,65%	2	-60,00%	0,00%
Variação de consumo	11	-26,67%	54,55%	0	-100,00%	0,00%
Prazos	4	-33,33%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	3	200,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Suspensão indevida	1	-50,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	1	-50,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	30	-43,40%	9,68%	1	-66,67%	0,00%
Total de reclamações	26.876	6,71%	77,79%	36	-5,26%	8,11%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



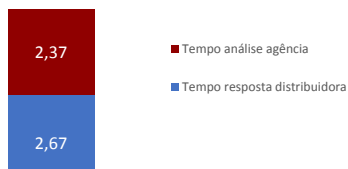
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	57.307	44.943	38.280	34.805
	Valor (R\$)	127.374,36	217.038,48	153.929,16	136.109,79

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	36.452	2015	19	2,64	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,06%	2016	15	3,11			
Crédito ao consumidor (R\$)	835,26	2017	15	2,71			
					92,79%	0,67%	0,63%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,05**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	10
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	25
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	17
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	8
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	35

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	27
Falta de energia	20
Iluminação pública (CIP)	17
Faturamento	12
Cobrança	8
Serviço de atendimento da distribuidora	7
Suspensão do fornecimento	6
Atendimento ao consumidor	3
Danos e ressarcimentos	3
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	2
Qualidade do fornecimento	2
Sobre a ANEEL	2
Participação financeira	2
Dados do setor elétrico	1
Parcelamento de débito	1
Outros	4
Total de solicitações de informação	117
Percentual em relação ao total de solicitações	76,97%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	8	100,00%	0,00%
Participação financeira	1	0,00%	0,00%
Varição de consumo/erro de leitura	1	-50,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	10	11,11%	0,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0

Você sabia que...

Em 2017 as distribuidoras creditaram aos consumidores mais de R\$ 31.000.000,00 por serviços comerciais realizados fora do prazo normativo?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	184	0,00%	31	0,00%	1	0,00%	216	0,00%
2013	169	-8,15%	31	0,00%	0	-100,00%	200	-7,41%
2014	135	-20,12%	16	-48,39%	1	0,00%	152	-24,00%
2015	380	181,48%	40	150,00%	2	100,00%	422	177,63%
2016	203	-46,58%	30	-25,00%	0	-100,00%	233	-44,79%
2017	117	-42,36%	35	16,67%	0	0,00%	152	-34,76%

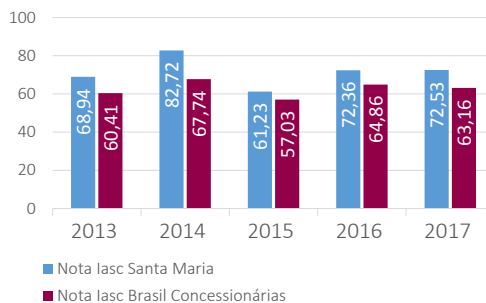
Municípios com mais reclamações em 2017

Colatina	21
São Gabriel da Palha	5
Pancas	5
Governador Lindenberg	1
São Roque do Canaã	1

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	67.257
UCs baixa renda	6.912
Consumo médio mensal residencial (kWh)	165,18
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	138,12

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Distribuidoras da Região:

CEEE-D, Celesc-Dis, Cocel, Cooperalliança, Copel-Dis, Demei, Eflul, Eletrocar, Forcel, Hidropan, Iguçu Energia, João Cesa, Mux Energia, Nova Palma Energia, RGE, RGE Sul

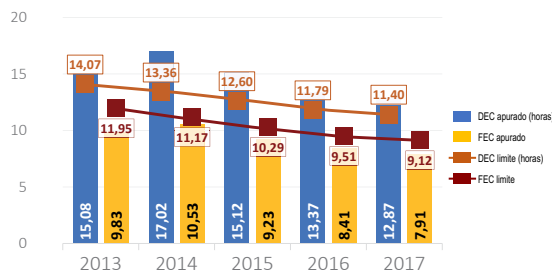
Quantidade de distribuidoras: 16

Unidades consumidoras: 12.214.016 **Var.:** 1,90%

Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	6.607.556	99,45%
Ouidoria da distribuidora	22.202	0,33%
ANEEL / Agência Estadual	14.530	0,22%
Total	6.644.288	100,00%

Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	6.336.896	3,44%	76,04%	3.020	-1,40%	88,02%
Prazos	51.512	8,44%	80,77%	3.701	-26,07%	68,65%
Danos elétricos	43.854	-15,77%	25,14%	4.252	-13,82%	14,72%
Faturas	25.405	-34,49%	49,13%	3.235	7,58%	39,40%
Apresentação e entrega da fatura	25.176	-36,30%	22,92%	438	-20,22%	43,06%
Atendimento	23.037	-10,11%	42,12%	1.457	0,97%	58,56%
Varição de consumo	22.255	-20,81%	16,58%	1.665	-15,61%	23,26%
Erro de leitura	20.687	-13,90%	74,85%	633	59,45%	76,98%
Tensão do fornecimento	18.147	-15,78%	17,07%	513	-24,67%	61,11%
Suspensão indevida	10.019	165,76%	62,26%	143	130,65%	22,73%
Cobrança por irregularidade	6.864	25,21%	25,12%	759	-31,00%	18,95%
Atividades acessórias	1.118	83,88%	73,81%	1	-88,89%	100,00%
Cadastro/alteração cadastral	1.101	-15,57%	51,78%	423	-1,40%	36,96%
Tarifas	480	-26,72%	34,71%	27	50,00%	14,81%
Indisponibilidade de atendimento	294	-1,67%	35,59%	15	-25,00%	71,43%
Instalação interna da unidade consumidora	136	-3,55%	3,85%	23	15,00%	23,81%
Custo de disponibilidade	89	-36,43%	48,31%	19	90,00%	36,84%
Outros	20.486	1,51%	65,56%	1.878	-13,81%	49,19%
Total de reclamações	6.607.556	2,67%	74,71%	22.202	-10,84%	47,28%

Indicadores técnicos e comerciais**Indicadores de continuidade****Ranking da continuidade do serviço**

Posição	> 400 mil UCs	< 400 mil UCs
1º	Copel-Dis	João Cesa
2º	Celesc-Dis	Mux Energia
3º	RGE	EFLUL
4º	RGE Sul	Hidropan
5º	CEEE-D	Demei

Compensação de continuidade das distribuidoras*

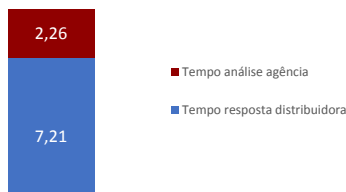
	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	23.122.304	19.137.853	16.046.935	13.788.774
	Valor (R\$)	74.484.174,45	86.743.826,75	86.251.288,44	79.201.695,34

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	27	13,47	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	25	8,64			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	22	9,21			

* Algumas distribuidoras enviaram dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **9,47**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4.872
Reclamações procedentes	3.060
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	9.599
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	5.460
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	4.139
Reclamações não finalizadas	59
Reclamações recebidas na ANEEL	14.530

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	21.951
Prazos de execução de serviços	18.758
Faturamento	12.958
Cobrança	7.719
Iluminação pública (CIP)	2.990
Qualidade do fornecimento	2.435
Serviço de atendimento da distribuidora	1.920
Suspensão do fornecimento	1.434
Danos e ressarcimentos	1.111
Procedimentos para formalização de denúncias	773
Classificação de unidades consumidoras	562
Tarifas	488
Atendimento ao consumidor	435
Sobre a ANEEL	400
Parcelamento de débito	323
Fatura de energia	316
Outros	854
Total de solicitações de informação	75.427
Percentual em relação ao total de solicitações	83,85%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	2.087	1,11%	99,62%
Ressarcimento de danos elétricos	806	-10,64%	15,01%
Ligação	287	-46,75%	51,92%
Variação de consumo/erro de leitura	274	7,45%	40,15%
Extensão de rede	140	-27,46%	47,14%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	125	-21,38%	41,60%
Cobrança por irregularidades	112	-64,44%	22,32%
Alteração de carga	94	34,29%	61,70%
Qualidade do atendimento da distribuidora	89	-72,53%	26,97%
Interrupções frequentes	89	-16,82%	47,19%
Faturamento por média	79	21,54%	49,37%
Multa por atraso ou autorreligação	76	-27,62%	19,74%
Desligamento a pedido do consumidor	74	51,02%	83,78%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	63	57,50%	23,81%
Relocação de poste ou rede elétrica	49	-3,92%	40,82%
Cobrança indevida	39	-11,36%	61,54%
Outros	389	-36,12%	40,87%
Total de reclamações	4.872	-17,30%	62,81%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,51

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	86.104	0,00%	10.785	0,00%	97	0,00%	96.986	0,00%
2013	68.079	-20,93%	8.614	-20,13%	126	29,90%	76.819	-20,79%
2014	89.813	31,92%	13.021	51,16%	89	-29,37%	102.923	33,98%
2015	130.205	44,97%	15.215	16,85%	127	42,70%	145.547	41,41%
2016	67.079	-48,48%	13.704	-9,93%	115	-9,45%	80.898	-44,42%
2017	75.427	12,45%	14.530	6,03%	152	32,17%	90.109	11,39%

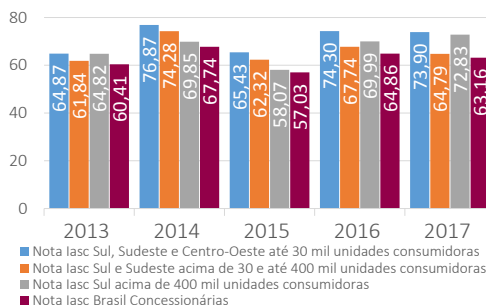
Municípios com mais reclamações em 2017

Porto Alegre	3.239
Curitiba	660
Joinville	379
Pelotas	361
Florianópolis	361

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	9.930.477
UCs baixa renda	543.287
Consumo médio mensal residencial (kWh)	176,65
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	143,46

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Urbano Schmitt

Ouvidor: Marvin Evandro Ramgrab
0800 642 4900- ouvidoria@cee.com.br

Sede: Av. Joaquim Porto Vilanova, 201, prédio A1, sala 721- Jardim Carvalho
Porto Alegre- RS CEP 91410-400

Central de Atendimento: 0800 721 2333

Unidades consumidoras: 1.690.708 **Var.:** 2,24%

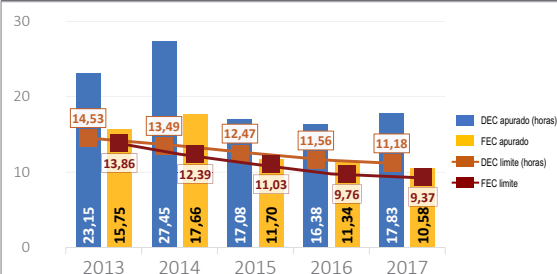
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	947.188	99,02%
Ouvidoria da distribuidora	3.732	0,39%
ANEEL / Agência Estadual	5.603	0,58%
Total	956.523	100,00%

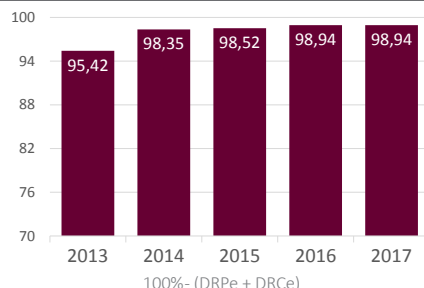
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	897.663	-32,13%	85,61%	52	-42,86%	44,44%
Prazos	22.041	63,85%	81,53%	1.453	8,43%	87,89%
Faturas	7.466	16,73%	58,10%	808	19,53%	65,56%
Atendimento	6.011	-31,03%	44,60%	118	-61,94%	68,52%
Erro de leitura	4.356	18,85%	84,86%	412	243,33%	86,11%
Danos elétricos	2.548	-64,26%	7,05%	352	-31,52%	14,99%
Apresentação e entrega da fatura	2.371	197,86%	56,46%	46	155,56%	70,59%
Tensão do fornecimento	1.507	-19,84%	22,20%	51	-15,00%	53,33%
Cobrança por irregularidade	606	-73,29%	21,15%	77	-77,81%	0,00%
Varição de consumo	512	24,57%	38,90%	119	-4,03%	55,70%
Suspensão indevida	497	70,21%	52,14%	17	240,00%	50,00%
Tarifas	143	72,29%	46,94%	1	-50,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	129	290,91%	59,54%	2	-50,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	50	-28,57%	50,00%	1	-88,89%	0,00%
Custo de disponibilidade	16	433,33%	75,00%	1	0,00%	100,00%
Instalação interna da unidade consumidora	12	140,00%	33,33%	2	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1.260	-60,91%	41,32%	220	-30,60%	57,14%
Total de reclamações	947.188	-30,92%	84,40%	3.732	-5,23%	69,84%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	9.859.311	5.803.292	4.589.045	3.186.598
Valor (R\$)	23.640.776,51	15.546.755,90	20.065.576,57	20.121.162,32

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	13	11,36	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	12	9,77			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	12	19,35			
				44,87%	20,98%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **15,29**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1.415
Reclamações procedentes	1.038
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	4.149
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	2.217
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	1.932
Reclamações não finalizadas	39
Reclamações recebidas na ANEEL	5.603

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	7.464
Falta de energia	7.291
Faturamento	7.021
Cobrança	3.214
Qualidade do fornecimento	1.021
Iluminação pública (CIP)	958
Serviço de atendimento da distribuidora	738
Suspensão do fornecimento	480
Procedimentos para formalização de denúncias	326
Danos e ressarcimentos	297
Atendimento ao consumidor	191
Tarifas	168
Fatura de energia	126
Classificação de unidades consumidoras	108
Sobre a ANEEL	97
Parcelamento de débito	95
Outros	204
Total de solicitações de informação	29.799
Percentual em relação ao total de solicitações	84,17%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	536	-22,99%	99,25%
Ligação	194	-18,83%	64,95%
Ressarcimento de danos elétricos	96	-36,42%	12,50%
Variação de consumo/erro de leitura	95	53,23%	82,11%
Qualidade do atendimento da distribuidora	74	-71,97%	31,08%
Alteração de carga	63	125,00%	69,84%
Desligamento a pedido do consumidor	62	785,71%	87,10%
Extensão de rede	46	-31,34%	67,39%
Faturamento por média	44	1366,67%	68,18%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	18	-21,74%	50,00%
Aferição e substituição de medidor	17	6,25%	52,94%
Cobrança indevida	17	0,00%	76,47%
Relocação de poste ou rede elétrica	14	75,00%	50,00%
Apresentação e entrega da fatura	13	225,00%	61,54%
Interrupções frequentes	11	-47,62%	18,18%
Cobrança por irregularidades	11	-91,67%	27,27%
Outros	104	-41,90%	54,81%
Total de reclamações	1.415	-26,19%	73,36%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			6,14

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	40.421	0,00%	3.742	0,00%	34	0,00%	44.197	0,00%
2013	27.910	-30,95%	2.429	-35,09%	39	14,71%	30.378	-31,27%
2014	36.627	31,23%	3.784	55,78%	28	-28,21%	40.439	33,12%
2015	41.575	13,51%	3.300	-12,79%	48	71,43%	44.923	11,09%
2016	28.325	-31,87%	4.558	38,12%	36	-25,00%	32.919	-26,72%
2017	29.799	5,20%	5.603	22,93%	40	11,11%	35.442	7,66%

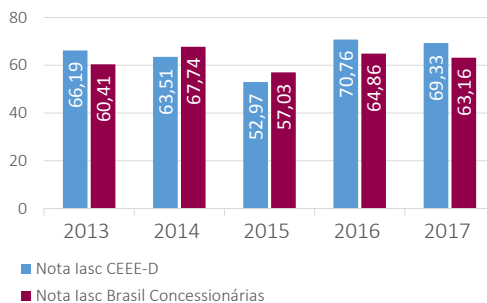
Municípios com mais reclamações em 2017

Porto Alegre	3.239
Pelotas	361
Viamão	290
Rio Grande	250
Alvorada	219

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.426.186
UCs baixa renda	75.549
Consumo médio mensal residencial (kWh)	160,96
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	163,23

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Cleverson Siewert

Ouvidor: Reinaldo Arcendino Fernandes
0800 48 3232- ouvidoria@celesc.com.br

Sede: Av. Itamarati, 160- Itacorubi
Florianópolis- SC CEP 88034-900

Central de Atendimento: 0800 48 0196 (emergência) 0800 48 0120 (comercial)

Unidades consumidoras: 2.897.035 **Var.:** 2,34%

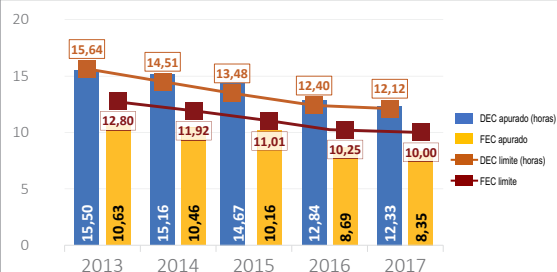
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.452.008	99,42%
Ouvidoria da distribuidora	6.555	0,45%
ANEEL / Agência Estadual	1.981	0,13%
Total	1.460.544	100,00%

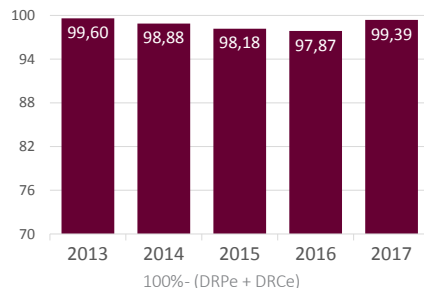
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.412.961	3,16%	20,10%	1.596	-3,51%	90,57%
Tensão do fornecimento	8.787	-18,05%	6,85%	153	-32,00%	66,67%
Prazos	8.359	-13,06%	60,92%	1.121	0,36%	55,49%
Erro de leitura	7.632	10,03%	87,62%	56	16,67%	66,00%
Varição de consumo	4.500	-26,95%	32,29%	251	-35,81%	25,68%
Faturas	3.379	-27,21%	51,32%	964	11,06%	41,74%
Apresentação e entrega da fatura	2.307	-64,54%	50,37%	121	-14,79%	45,54%
Atendimento	1.001	-9,66%	48,55%	558	-2,28%	58,65%
Atividades acessórias	863	0,00%	72,31%	1	-88,89%	100,00%
Danos elétricos	815	-47,25%	38,28%	791	-14,85%	21,26%
Cadastro/alteração cadastral	256	61,01%	53,91%	215	12,57%	40,31%
Suspensão indevida	66	-12,00%	36,36%	24	9,09%	38,10%
Tarifas	28	-9,68%	10,71%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	22	-60,00%	59,09%	1	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	20	122,22%	30,00%	4	0,00%	100,00%
Cobrança por irregularidade	14	-17,65%	42,86%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	21	10,53%	25,00%
Outros	998	67,17%	48,90%	678	-3,00%	42,06%
Total de reclamações	1.452.008	2,41%	20,85%	6.555	-4,79%	55,01%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



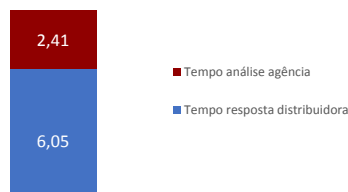
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	2.892.045	3.134.417	2.496.464	2.631.888
	Valor (R\$)	8.087.356,64	12.043.448,01	10.248.631,07	12.739.094,98

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	8,35	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	6,81			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	6,18			
				97,76%	0,30%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,46**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	962
Reclamações procedentes	560
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.003
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	356
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	647
Reclamações não finalizadas	16
Reclamações recebidas na ANEEL	1.981

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	1.489
Prazos de execução de serviços	760
Cobrança	626
Faturamento	593
Danos e ressarcimentos	220
Iluminação pública (CIP)	197
Qualidade do fornecimento	193
Serviço de atendimento da distribuidora	155
Tarifas	126
Suspensão do fornecimento	84
Sobre a ANEEL	78
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	61
Classificação de unidades consumidoras	51
Parcelamento de débito	42
Procedimentos para formalização de denúncias	35
Dados do setor elétrico	32
Outros	99
Total de solicitações de informação	4.841
Percentual em relação ao total de solicitações	70,96%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	324	-36,47%	99,69%
Ressarcimento de danos elétricos	287	33,49%	26,83%
Varição de consumo/erro de leitura	52	-10,34%	42,31%
Interrupções frequentes	50	2,04%	48,00%
Extensão de rede	38	2,70%	42,11%
Ligação	38	18,75%	39,47%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	29	20,83%	44,83%
Alteração de carga	20	42,86%	55,00%
Relocação de poste ou rede elétrica	12	200,00%	41,67%
Faturamento de microgeração	10	900,00%	50,00%
Cobrança por irregularidades	8	60,00%	25,00%
Classificação da unidade consumidora	7	133,33%	42,86%
Cobrança indevida	7	-30,00%	57,14%
Faturamento por média	6	-64,71%	66,67%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	6	-14,29%	33,33%
Substituição de equipamento de rede	5	150,00%	40,00%
Outros	63	-37,62%	50,79%
Total de reclamações	962	-11,66%	58,21%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			1,93

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	5.315	0,00%	1.275	0,00%	19	0,00%	6.609	0,00%
2013	5.083	-4,37%	1.246	-2,27%	23	21,05%	6.352	-3,89%
2014	3.830	-24,65%	1.325	6,34%	12	-47,83%	5.167	-18,66%
2015	9.839	156,89%	2.168	63,62%	27	125,00%	12.034	132,90%
2016	5.317	-45,96%	2.178	0,46%	25	-7,41%	7.520	-37,51%
2017	4.841	-8,95%	1.981	-9,04%	22	-12,00%	6.844	-8,99%

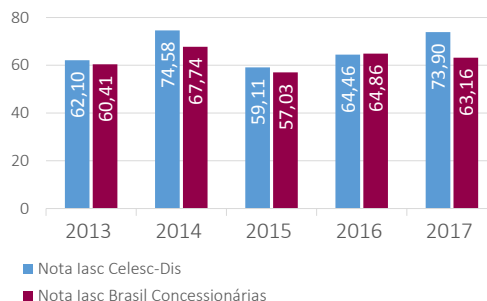
Municípios com mais reclamações em 2017

Joinville	379
Florianópolis	361
São José	132
Blumenau	127
Palhoça	103

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	2.271.595
UCs baixa renda	61.593
Consumo médio mensal residencial (kWh)	190,97
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	168,82

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: José Arlindo Lemos Chemin

Ouvidor: Claus Dieter Vana
0800 726 2212- ouvidoria@cocel.com.br

Sede: Rua Rui Barbosa, 520- Centro
Campo Largo- PR CEP 83601-140

Central de Atendimento: 0800 726 2121

Unidades consumidoras: 49.433 **Var.:** 0,83%

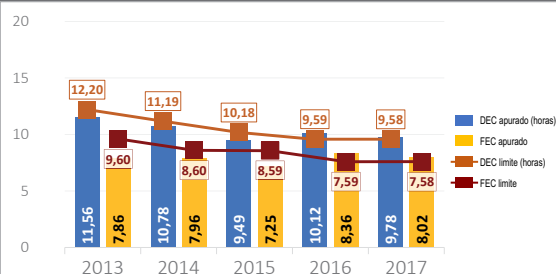
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	26.260	99,56%
Ouvidoria da distribuidora	72	0,27%
ANEEL / Agência Estadual	43	0,16%
Total	26.375	100,00%

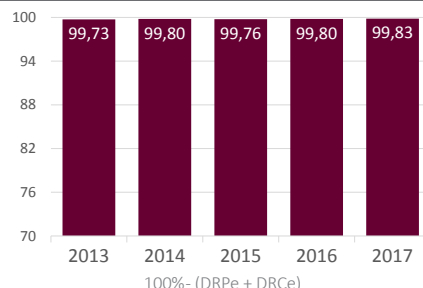
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	25.469	8,19%	86,36%	4	-55,56%	100,00%
Danos elétricos	361	-32,27%	29,23%	22	-15,38%	13,64%
Atendimento	158	5,33%	27,56%	4	0,00%	50,00%
Tensão do fornecimento	51	-12,07%	4,44%	1	-66,67%	0,00%
Tarifas	48	-26,15%	14,89%	5	0,00%	0,00%
Prazos	47	-77,07%	29,79%	2	-77,78%	0,00%
Variação de consumo	25	-62,12%	12,00%	0	-100,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	23	-30,30%	13,04%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	15	87,50%	73,33%	8	700,00%	12,50%
Erro de leitura	12	-53,85%	83,33%	8	-38,46%	25,00%
Indisponibilidade de atendimento	9	350,00%	77,78%	0	0,00%	0,00%
Faturas	9	-40,00%	22,22%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	8	-20,00%	0,00%
Outros	32	-36,00%	12,50%	10	0,00%	50,00%
Total de reclamações	26.260	6,08%	84,53%	72	-21,74%	23,61%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	42.727	40.623	48.062	48.248
Valor (R\$)	169.827,57	200.326,62	245.394,80	224.695,07

Serviços comerciais - resumo de 2017

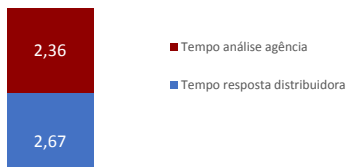
Quantidade de serviços comerciais	27.358
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,22%
Crédito ao consumidor (R\$)	1.398,74

Ano / FER	Limites	Realizado
2015	8	8,66
2016	8	3,39
2017	8	2,10

Qualidade do atendimento telefônico

Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **5,02**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	15
Reclamações procedentes	12
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	28
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	20
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	8
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	43

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	123
Prazos de execução de serviços	106
Cobrança	37
Faturamento	32
Iluminação pública (CIP)	31
Suspensão do fornecimento	17
Atendimento ao consumidor	8
Qualidade do fornecimento	8
Serviço de atendimento da distribuidora	6
Danos e ressarcimentos	5
Classificação de unidades consumidoras	3
Parcelamento de débito	2
Dados do setor elétrico	2
Tarifas	2
Fatura de energia	2
Informações sobre o teletendimento da ANEEL	1
Total de solicitações de informação	385
Percentual em relação ao total de solicitações	89,95%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	10	400,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	3	-25,00%	66,67%
Ligação	2	0,00%	0,00%
Religação de urgência	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	15	66,67%	80,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			2,43

Você sabia que...

Em 2017, foram criadas duas novas categorias de premiação do Iasc? Brasil Concessionárias até 400 mil e Brasil Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras. Isso tornou o prêmio ainda mais competitivo, pois as empresas concorreram mais proximamente com suas similares em porte de mercado.

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	727	0,00%	23	0,00%	1	0,00%	751	0,00%
2013	676	-7,02%	17	-26,09%	0	-100,00%	693	-7,72%
2014	670	-0,89%	22	29,41%	1	0,00%	693	0,00%
2015	890	32,84%	40	81,82%	1	0,00%	931	34,34%
2016	363	-59,21%	31	-22,50%	0	-100,00%	394	-57,68%
2017	385	6,06%	43	38,71%	1	0,00%	429	8,88%

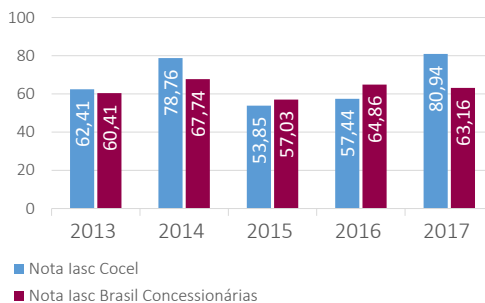
Municípios com mais reclamações em 2017

Campo Largo	37
-------------	----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	43.652
UCs baixa renda	2.554
Consumo médio mensal residencial (kWh)	146,87
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	119,09

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Jorge Rodrigues

Ouvidor: Mateus Burigo Dalmolin
0800 600 4048 - cooperaliança@cooperaliança.com.br

Sede: Rua Ipiranga, 333 Centro
Içara - SC CEP 88820-000

Central de Atendimento: 0800 48 4040

Unidades consumidoras: **37.086** **Var.:** **1,51%**

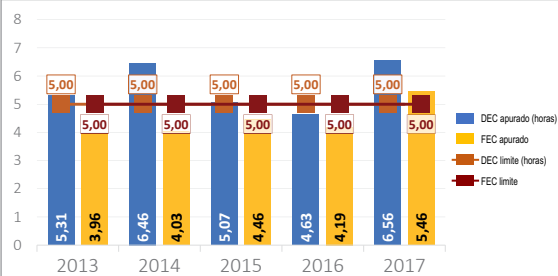
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	6.058	99,69%
Ouvidoria da distribuidora	11	0,18%
ANEEL / Agência Estadual	8	0,13%
Total	6.077	100,00%

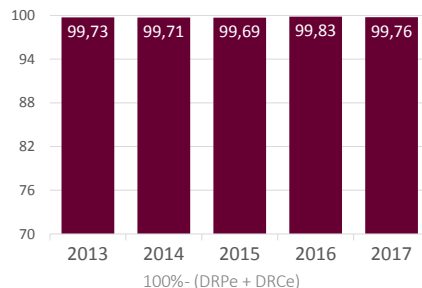
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	5.432	-0,75%	57,43%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	342	16,72%	53,12%	6	-50,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	132	-41,07%	87,88%	0	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	79	-12,22%	22,62%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	46	130,00%	97,92%	0	0,00%	0,00%
Faturas	8	-78,95%	62,50%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	2	100,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	1	-66,67%	100,00%	0	-100,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	15	-11,76%	60,00%	5	150,00%	20,00%
Total de reclamações	6.058	-1,66%	57,72%	11	-26,67%	9,09%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



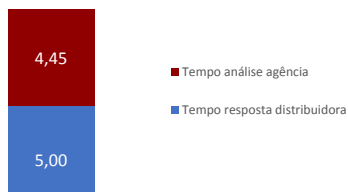
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	24.865	2.727	24.529
	Valor (R\$)	26.773,68	3.822,40	14.833,46

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	16.510	2015	11	7,29	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,24%	2016	10	6,43	
Crédito ao consumidor (R\$)	629,47	2017	8	4,85	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **9,45**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	8
Reclamações procedentes	3
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	0
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	8

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	33
Iluminação pública (CIP)	18
Prazos de execução de serviços	12
Faturamento	8
Suspensão do fornecimento	5
Cobrança	5
Danos e ressarcimentos	4
Serviço de atendimento da distribuidora	4
Sobre a ANEEL	2
Classificação de unidades consumidoras	1
Tarifas	1
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	1
Qualidade do fornecimento	1
Atendimento ao consumidor	1
Outros	1
Total de solicitações de informação	97
Percentual em relação ao total de solicitações	92,38%

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	3	50,00%	33,33%
Falta de energia	2	0,00%	100,00%
Ligação	2	0,00%	0,00%
Conexão de microgeração	1	0,00%	0,00%
Poste em mau estado	0	-100,00%	0,00%
Variação de consumo/erro de leitura	0	-100,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	8	-33,33%	37,50%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,81

Você sabia que...

A partir de 2017, com o novo regulamento do prêmio IASC, foram premiadas somente as distribuidoras que obtiveram nota superior a 60 pontos?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	0	0,00%	5	0,00%	1	0,00%	6	0,00%
2013	1	0,00%	2	-60,00%	0	-100,00%	3	-50,00%
2014	97	9600,00%	5	150,00%	0	0,00%	102	3300,00%
2015	181	86,60%	2	-60,00%	0	0,00%	183	79,41%
2016	148	-18,23%	12	500,00%	0	0,00%	160	-12,57%
2017	97	-34,46%	8	-33,33%	0	0,00%	105	-34,38%

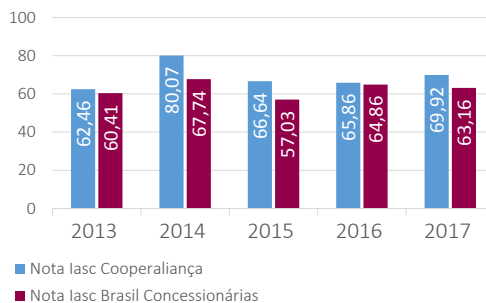
Municípios com mais reclamações em 2017

Içara	4
-------	---

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	31.568
UCs baixa renda	1.462
Consumo médio mensal residencial (kWh)	133,88
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	157,47

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Maximiliano Andres Orfali

Ouvidor: João Silva dos Santos
0800 647 0606- ouvidoria@copel.com

Sede: Rua Coronel Dulcício, 800
Curitiba- PR CEP 80420-170

Central de Atendimento: 0800 51 00 116

Unidades consumidoras: 4.558.740 **Var.:** 1,80%

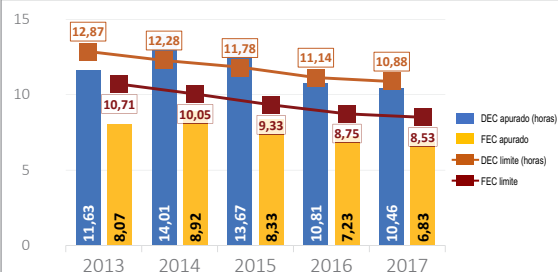
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	2.016.661	99,60%
Ouvidoria da distribuidora	5.483	0,27%
ANEEL / Agência Estadual	2.582	0,13%
Total	2.024.726	100,00%

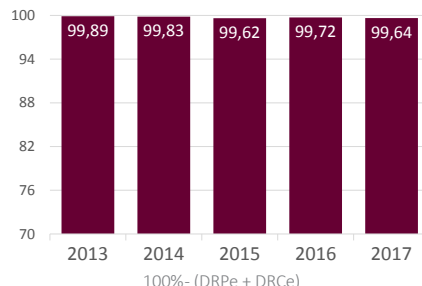
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.912.583	4,66%	100,00%	269	1,89%	70,99%
Danos elétricos	20.147	-0,25%	25,69%	971	-4,90%	11,25%
Varição de consumo	13.452	-7,53%	13,39%	810	28,37%	15,69%
Prazos	11.580	71,02%	92,37%	510	12,58%	38,49%
Atendimento	9.948	11,70%	37,52%	560	93,10%	52,39%
Suspensão indevida	8.483	271,90%	65,36%	36	50,00%	24,32%
Faturas	6.373	-34,31%	42,14%	1.210	11,32%	26,41%
Erro de leitura	5.003	-31,15%	60,31%	69	-1,43%	70,15%
Apresentação e entrega da fatura	4.206	-20,67%	27,69%	92	2,22%	51,06%
Cobrança por irregularidade	3.958	103,71%	20,81%	267	-22,83%	16,97%
Tensão do fornecimento	3.565	-6,55%	10,95%	54	1,89%	46,00%
Cadastro/alteração cadastral	124	-27,49%	35,20%	156	9,09%	29,49%
Tarifas	49	-23,44%	2,08%	8	-27,27%	0,00%
Custo de disponibilidade	17	112,50%	35,29%	13	62,50%	30,77%
Indisponibilidade de atendimento	11	83,33%	45,45%	7	40,00%	85,71%
Instalação interna da unidade consumidora	8	-63,64%	25,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	17.154	18,89%	70,73%	451	1,81%	48,42%
Total de reclamações	2.016.661	4,88%	97,21%	5.483	11,01%	30,62%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



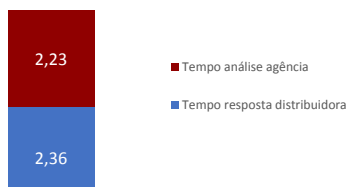
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	5.386.793	5.274.825	4.049.450	3.642.772
Valor (R\$)	15.063.305,07	23.163.400,22	17.205.958,43	16.611.962,80

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	29	7,18	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	26	6,74			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	22	9,08			
				90,66%	0,93%	0,18%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,58**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	644
Reclamações procedentes	278
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.937
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1.272
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	665
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	2.582

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	4.060
Prazos de execução de serviços	4.051
Faturamento	1.830
Cobrança	1.434
Iluminação pública (CIP)	1.283
Serviço de atendimento da distribuidora	468
Qualidade do fornecimento	400
Suspensão do fornecimento	385
Classificação de unidades consumidoras	216
Danos e ressarcimentos	187
Procedimentos para formalização de denúncias	160
Sobre a ANEEL	121
Atendimento ao consumidor	103
Tarifas	95
Parcelamento de débito	73
Dados do setor elétrico	67
Outros	202
Total de solicitações de informação	15.135
Percentual em relação ao total de solicitações	85,43%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	248	22,77%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	115	-5,74%	1,74%
Variação de consumo/erro de leitura	69	46,81%	2,90%
Cobrança por irregularidades	48	-39,24%	20,83%
Multa por atraso ou autorreligação	45	104,55%	8,89%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	14	55,56%	7,14%
Ligação	14	-30,00%	7,14%
Interrupções frequentes	11	-8,33%	27,27%
Faturamento por média	10	-28,57%	0,00%
Religação normal	10	-9,09%	0,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	9	-25,00%	0,00%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	7	40,00%	28,57%
Cobrança indevida	7	40,00%	42,86%
Extensão de rede	5	25,00%	0,00%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	4	100,00%	0,00%
Suspensão indevida do fornecimento	4	0,00%	0,00%
Outros	24	-20,00%	8,33%
Total de reclamações	644	7,33%	43,17%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,61

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	23.332	0,00%	1.610	0,00%	25	0,00%	24.967	0,00%
2013	17.522	-24,90%	1.437	-10,75%	32	28,00%	18.991	-23,94%
2014	18.989	8,37%	1.749	21,71%	22	-31,25%	20.760	9,31%
2015	31.355	65,12%	2.676	53,00%	24	9,09%	34.055	64,04%
2016	12.247	-60,94%	2.308	-13,75%	21	-12,50%	14.576	-57,20%
2017	15.135	23,58%	2.582	11,87%	48	128,57%	17.765	21,88%

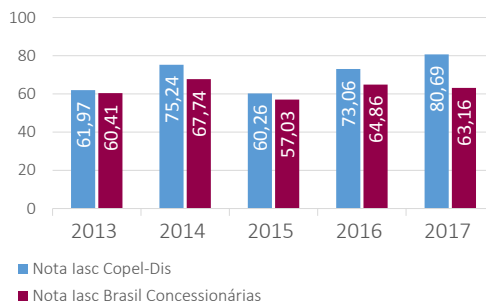
Municípios com mais reclamações em 2017

Curitiba	660
Londrina	176
Maringá	139
Colombo	127
São José dos Pinhais	106

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	3.687.521
UCs baixa renda	290.731
Consumo médio mensal residencial (kWh)	163,15
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	122,89

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Rubem Härter

Ouvidora: Roselaine Fátima Meinerz de Melo
55 3331-7779- ouvidoria@demei.com.br

Sede: Av. Getúlio Vargas, 1454- Assis Brasil
Ijuí- RS CEP 98700-000

Central de Atendimento: 0800 51 9200

Unidades consumidoras: **32.567** **Var.:** **0,96%**

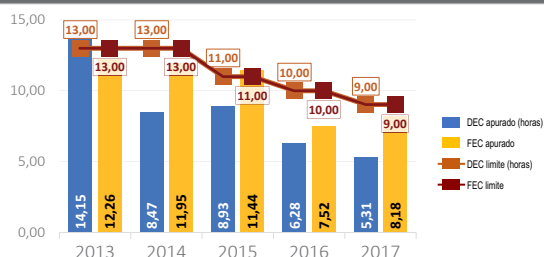
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	7.736	99,32%
Ouvidoria da distribuidora	40	0,51%
ANEEL / Agência Estadual	13	0,17%
Total	7.789	100,00%

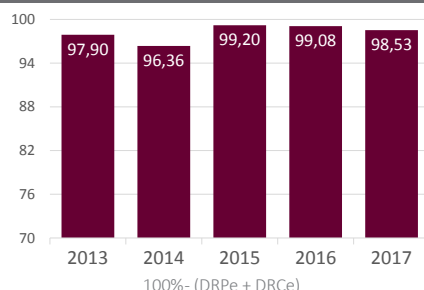
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	7.222	45,99%	64,91%	1	0,00%	100,00%
Danos elétricos	385	-6,55%	53,74%	27	0,00%	28,57%
Tensão do fornecimento	75	-38,02%	15,66%	0	0,00%	0,00%
Varição de consumo	12	33,33%	16,67%	0	-100,00%	0,00%
Atendimento	8	14,29%	0,00%	6	20,00%	100,00%
Prazos	2	-66,67%	0,00%	1	0,00%	100,00%
Apresentação e entrega da fatura	2	-71,43%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	1	-66,67%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	1	0,00%	100,00%	2	0,00%	0,00%
Faturas	1	-50,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	27	-10,00%	25,00%	3	0,00%	66,67%
Total de reclamações	7.736	39,54%	63,54%	40	5,26%	43,90%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



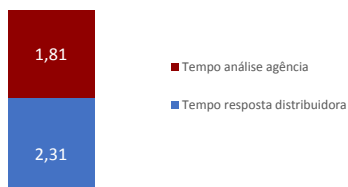
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	48.164	45.766	21.595	25.867
	Valor (R\$)	98.555,62	151.265,02	52.708,80	114.465,90

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	2015	8	0,41	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	8	0,90	
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	8	0,34	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **4,13**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	6
Reclamações procedentes	3
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	7
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	4
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	3
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	13

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	31
Iluminação pública (CIP)	15
Prazos de execução de serviços	13
Faturamento	13
Cobrança	8
Qualidade do fornecimento	6
Danos e ressarcimentos	5
Suspensão do fornecimento	3
Procedimentos para formalização de denúncias	1
Serviço de atendimento da distribuidora	1
Tarifas	1
Atendimento ao consumidor	1
Fiscalização	1
Dados do setor elétrico	1
Outros	1
Total de solicitações de informação	101
Percentual em relação ao total de solicitações	88,60%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	3	0,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	3	-50,00%	0,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	0	-100,00%	0,00%
Poda de árvore	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	6	-25,00%	50,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,92

Você sabia que...

Já está prevista para a segunda versão do aplicativo ANEEL Consumidor a integração com os Procedimentos de Grandes Ocorrências, que permitirá ao usuário saber sobre interrupções do fornecimento identificadas na região da sua unidade consumidora?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	139	0,00%	10	0,00%	0	0,00%	149	0,00%
2013	94	-32,37%	16	60,00%	0	0,00%	110	-26,17%
2014	89	-5,32%	14	-12,50%	0	0,00%	103	-6,36%
2015	155	74,16%	19	35,71%	0	0,00%	174	68,93%
2016	168	8,39%	19	0,00%	0	0,00%	187	7,47%
2017	101	-39,88%	13	-31,58%	1	0,00%	115	-38,50%

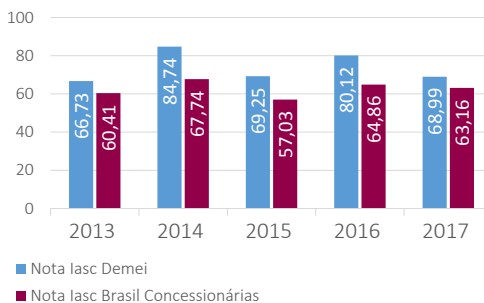
Municípios com mais reclamações em 2017

Ijuí	11
------	----

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	29.576
UCs baixa renda	972
Consumo médio mensal residencial (kWh)	214,52
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	172,72

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Geral: Rogério Nichele Rocha

Ouvidor: Jaison Meneghel
48 3441-1000- ouvidoria@eflul.com.br

Sede: Rua Siqueira Campos, 254, Caixa Postal 89- Centro
Urussanga- SC CEP 88840-000

Central de Atendimento: 0800 48 6638

Unidades consumidoras: **6.713** **Var.:** **1,64%**

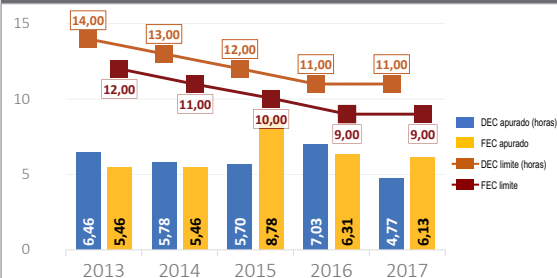
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	367	97,61%
Ouvidoria da distribuidora	4	1,06%
ANEEL / Agência Estadual	5	1,33%
Total	376	100,00%

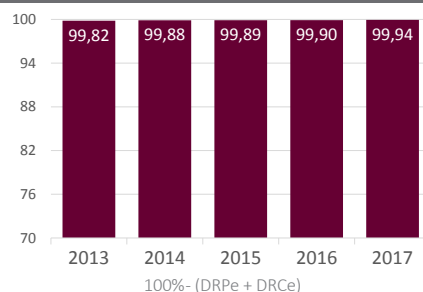
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	284	-43,43%	98,21%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	45	18,42%	26,83%	4	300,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	22	15,79%	13,64%	0	0,00%	0,00%
Varição de consumo	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	2	100,00%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	2	0,00%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	7	250,00%	85,71%	0	0,00%	0,00%
Total de reclamações	367	-34,81%	82,96%	4	300,00%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

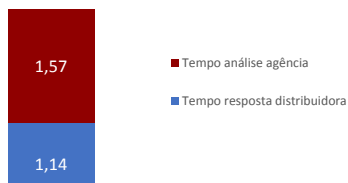
	2014	2015*	2016	2017
Total geral	Quantidade	129	388	146
	Valor (R\$)	243,69	4.560,35	4.563,68

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	2.287	2015	8	0,15	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,00%	2016	8	0,30	
Crédito ao consumidor (R\$)	0	2017	8	1,19	

*Distribuidora enviou dados parciais.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **2,71**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	0
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	5
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	4
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	5

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	3
Tarifas	3
Falta de energia	2
Sobre a ANEEL	2
Iluminação pública (CIP)	2
Faturamento	1
Serviço de atendimento da distribuidora	1

Reclamações tratadas em 2017

Qtde.	Var.	Pro.
Não houve reclamações tratadas na ANEEL em 2017		

Total de solicitações de informação	14
Percentual em relação ao total de solicitações	73,68%

Você sabia que...

A quantidade de reiterações para atendimento a solicitações de ouvidoria caiu cerca de 24% em 2017 com relação ao ano anterior? Isso significa que as ouvidorias das distribuidoras responderam mais rapidamente os questionamentos da ANEEL.

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	23	0,00%	2	0,00%	0	0,00%	25	0,00%
2013	9	-60,87%	1	-50,00%	0	0,00%	10	-60,00%
2014	18	100,00%	2	100,00%	0	0,00%	20	100,00%
2015	25	38,89%	4	100,00%	0	0,00%	29	45,00%
2016	13	-48,00%	1	-75,00%	0	0,00%	14	-51,72%
2017	14	7,69%	5	400,00%	0	0,00%	19	35,71%

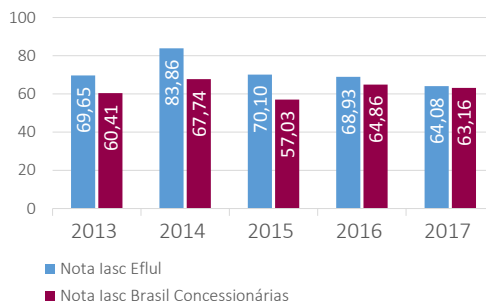
Municípios com mais reclamações em 2017

Urussanga	5
-----------	---

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	4.946
UCs baixa renda	101
Consumo médio mensal residencial (kWh)	170,90
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	167,65

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Rafael Santana de Moraes

Ouvidor: Fernando Luiz Vanin
0800 646 9900- ouvidoria@eletrocar.com.br

Sede: Av. Pátria, 1351- Sommer
Carazinho- RS CEP 99500-000

Central de Atendimento: 0800 541 0099

Unidades consumidoras: **37.021** **Var.:** **1,54%**

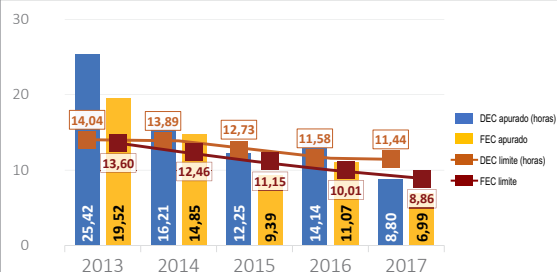
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	15.527	99,81%
Ouvidoria da distribuidora	16	0,10%
ANEEL / Agência Estadual	14	0,09%
Total	15.557	100,00%

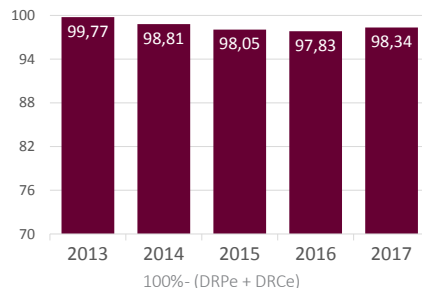
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	15.075	1,71%	83,81%	1	0,00%	0,00%
Danos elétricos	403	-9,64%	46,58%	11	37,50%	54,55%
Tensão do fornecimento	12	-7,69%	27,27%	0	0,00%	0,00%
Faturas	11	266,67%	20,00%	0	-100,00%	0,00%
Atendimento	6	-45,45%	50,00%	3	200,00%	33,33%
Prazos	2	0,00%	50,00%	0	-100,00%	0,00%
Erro de leitura	2	-60,00%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	1	-80,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	1	0,00%	100,00%	1	0,00%	100,00%
Instalação interna da unidade consumidora	1	-97,44%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	12	-42,86%	53,85%	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	15.527	1,01%	82,77%	16	-5,88%	50,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



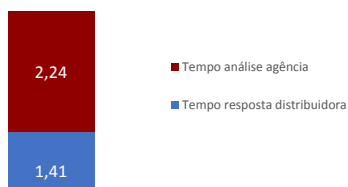
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	26.930	25.539	49.783	31.611
	Valor (R\$)	78.643,05	122.861,74	299.586,76	115.018,07

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	16.879	2015	8	0,36	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2,28%	2016	8	0,60	
Crédito ao consumidor (R\$)	3.506,09	2017	8	0,43	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **3,65**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4
Reclamações procedentes	3
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	10
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	10
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	14

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	21
Prazos de execução de serviços	15
Cobrança	7
Iluminação pública (CIP)	5
Faturamento	3
Suspensão do fornecimento	3
Danos e ressarcimentos	3
Tarifas	2
Sobre a ANEEL	1
Fatura de energia	1
Outros	1
Total de solicitações de informação	62
Percentual em relação ao total de solicitações	81,58%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	3	50,00%	66,67%
Falta de energia	1	0,00%	100,00%
Total de reclamações	4	33,33%	75,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0,81

Você sabia que...

O Dia do Ouvidor, 16 de março de 2018, marcou a entrega do primeiro Prêmio ANEEL de Ouvidoria?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	90	0,00%	11	0,00%	1	0,00%	102	0,00%
2013	65	-27,78%	40	263,64%	0	-100,00%	105	2,94%
2014	59	-9,23%	25	-37,50%	0	0,00%	84	-20,00%
2015	103	74,58%	20	-20,00%	0	0,00%	123	46,43%
2016	69	-33,01%	16	-20,00%	0	0,00%	85	-30,89%
2017	62	-10,14%	14	-12,50%	0	0,00%	76	-10,59%

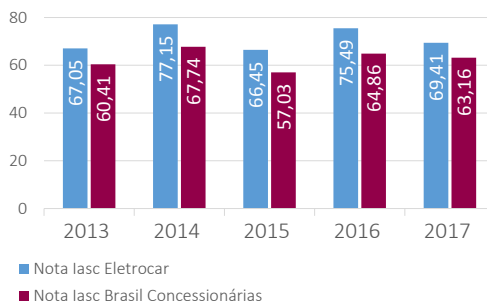
Municípios com mais reclamações em 2017

Carazinho	13
Chapada	1

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	28.782
UCs baixa renda	997
Consumo médio mensal residencial (kWh)	174,10
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	167,20

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: Fábio Berger

Ouvidor: Giacomo Bernardi
46 3232-1459- forcel@terra.com.br

Sede: Av. Generoso Marques, 599, 1º andar- Centro
Coronel Vivida- PR CEP 85550-000

Central de Atendimento: 0800 46 1244

Unidades consumidoras: **7.594** **Var.:** **2,02%**

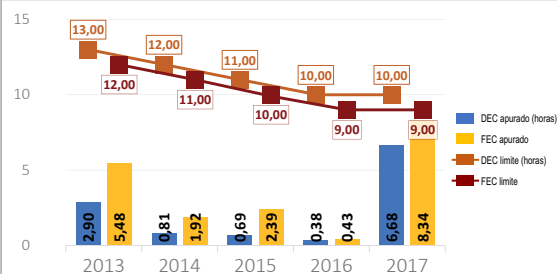
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	407	98,55%
Ouvidoria da distribuidora	0	0,00%
ANEEL / Agência Estadual	6	0,97%
Total	413	100,00%

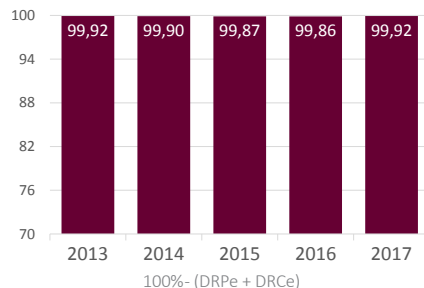
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora*		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	117	178,57%	14,53%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	115	53,33%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	62	31,91%	1,61%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	54	-44,33%	3,70%	0	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	39	69,57%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	2	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	18	-64,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total de reclamações	407	12,43%	4,91%	0	0,00%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

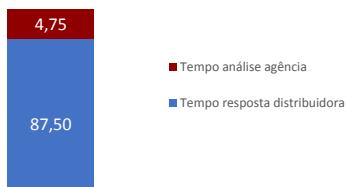
		2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	27	0	0	0
	Valor (R\$)	6,42	0	0	0

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Quantidade de serviços comerciais	1.713	2015	8	1,09	
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,06%	2016	8	1,21	
Crédito ao consumidor (R\$)	0	2017	8	0,40	

*Distribuidora não enviou dados.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **92,25**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	4
Reclamações procedentes	3
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	0
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	2
Reclamações recebidas na ANEEL	6

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	15
Falta de energia	13
Faturamento	6
Serviço de atendimento da distribuidora	3
Cobrança	3
Iluminação pública (CIP)	2
Qualidade do fornecimento	1
Danos e ressarcimentos	1
Fatura de energia	1
Sobre a ANEEL	1
Suspensão do fornecimento	1
Classificação de unidades consumidoras	1
Total de solicitações de informação	48
Percentual em relação ao total de solicitações	88,89%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Varição de consumo/erro de leitura	1	0,00%	100,00%
Participação financeira	1	0,00%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	1	0,00%	0,00%
Cobrança indevida	1	0,00%	100,00%
Total de reclamações	4	300,00%	75,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,95

Você sabia que...

Em 2017 as distribuidoras de energia elétrica do Brasil pagaram aos seus consumidores cerca de R\$ 480.000.000,00 em compensações por violação dos indicadores de continuidade?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	76	0,00%	1	0,00%	0	0,00%	77	0,00%
2013	38	-50,00%	0	-100,00%	0	0,00%	38	-50,65%
2014	39	2,63%	0	0,00%	0	0,00%	39	2,63%
2015	97	148,72%	5	0,00%	0	0,00%	102	161,54%
2016	48	-50,52%	3	-40,00%	0	0,00%	51	-50,00%
2017	48	0,00%	6	100,00%	0	0,00%	54	5,88%

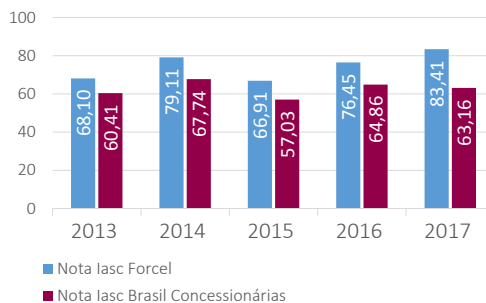
Municípios com mais reclamações em 2017

Coronel Vivida	4
----------------	---

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	5.923
UCs baixa renda	439
Consumo médio mensal residencial (kWh)	150,24
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	116,38

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor Administrativo Financeiro: Olavio José Melchiors

Ouvidor: Olavio José Melchiors
0800 642 9848 - ouvidoria@hidropan.com.br

Sede: Rua 7 de Setembro, 918- Centro
Panambi- RS CEP 98280-000

Central de Atendimento: 0800 51 4040

Unidades consumidoras: 18.284 **Var.:** 1,39%

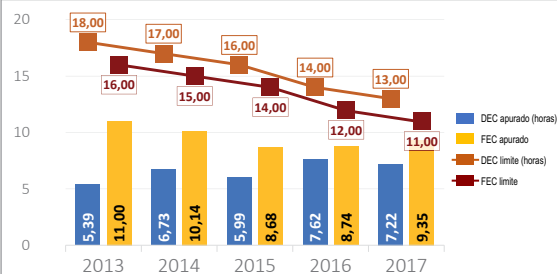
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	2.171	99,82%
Ouvidoria da distribuidora	2	0,09%
ANEEL / Agência Estadual	2	0,09%
Total	2.175	100,00%

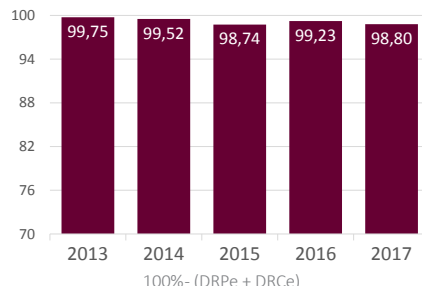
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.934	8,53%	57,65%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	172	-22,52%	50,00%	1	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	42	-2,33%	6,98%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	12	-33,33%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	11	1000,00%	45,45%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Variação de consumo	0	0,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	2.171	4,98%	56,21%	2	-33,33%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



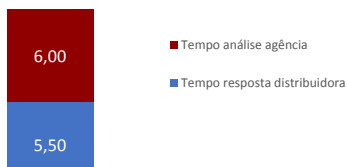
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	10.227	7.919	11.151	28.793
Valor (R\$)	12.611,75	16.760,39	35.073,83	135.051,09

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	2015	8	1,01	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	8	0,83	
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	8	0,93	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **11,5**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	2
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	0
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	2

Informações mais solicitadas em 2017

Prazos de execução de serviços	3
Danos e ressarcimentos	3
Dados do setor elétrico	1
Tarifas	1
Faturamento	1

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Aferição e substituição de medidor	1	0,00%	0,00%
Ressarcimento de danos elétricos	1	0,00%	0,00%
Ligação	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	2	100,00%	0,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0

Total de solicitações de informação	9
Percentual em relação ao total de solicitações	81,82%

Você sabia que...

Desde abril de 2017, o Iasc faz parte do componente Q do Fator X, influenciando na tarifa do consumidor final de energia elétrica?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	39	0,00%	2	0,00%	0	0,00%	41	0,00%
2013	11	-71,79%	2	0,00%	0	0,00%	13	-68,29%
2014	19	72,73%	2	0,00%	0	0,00%	21	61,54%
2015	29	52,63%	3	50,00%	0	0,00%	32	52,38%
2016	16	-44,83%	4	33,33%	0	0,00%	20	-37,50%
2017	9	-43,75%	2	-50,00%	0	0,00%	11	-45,00%

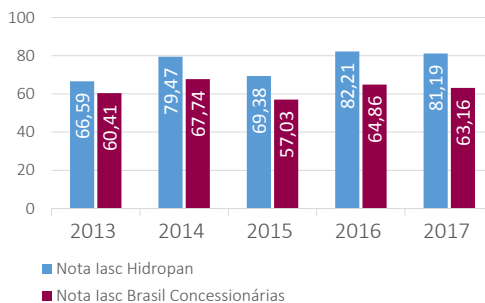
Municípios com mais reclamações em 2017

Panambi	2
---------	---

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	16.510
UCs baixa renda	511
Consumo médio mensal residencial (kWh)	180,51
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	154,23

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Joaquim Salles Leite Filho

Ouvidor: Antonio Claudio Baldissera
0800 648 2312- antonio.baldissera@ienergia.com.br

Sede: Rua Dr. José de Miranda Ramos, 51- Centro
Xanxerê- SC CEP 89820-000

Central de Atendimento: 0800 490 000

Unidades consumidoras: **34.975** **Var.:** **2,11%**

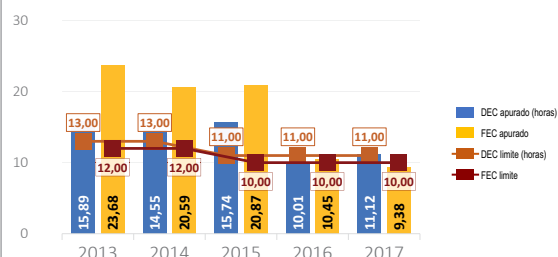
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	14.484	99,79%
Ouvidoria da distribuidora	16	0,11%
ANEEL / Agência Estadual	15	0,10%
Total	14.515	100,00%

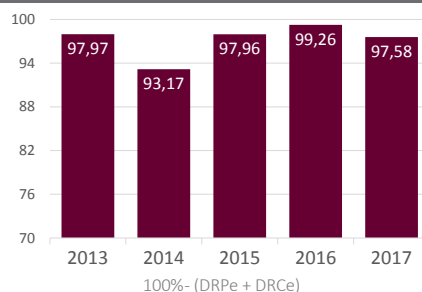
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	13.691	10,02%	82,26%	2	0,00%	100,00%
Danos elétricos	422	-16,27%	9,93%	8	-27,27%	0,00%
Tensão do fornecimento	93	-2,11%	24,73%	1	0,00%	0,00%
Varição de consumo	93	-68,26%	33,33%	1	0,00%	0,00%
Faturas	81	912,50%	43,75%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	30	-16,67%	70,97%	1	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	8	-55,56%	12,50%	1	0,00%	0,00%
Atendimento	5	-28,57%	20,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	2	0,00%	50,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	58	-9,38%	40,00%	2	0,00%	0,00%
Total de reclamações	14.484	7,51%	79,03%	16	0,00%	7,14%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



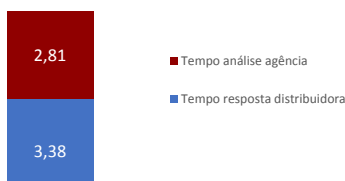
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	80.552	107.464	17.276	16.292
Valor (R\$)	350.406,12	605.758,94	73.985,72	78.680,57

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	2015	8	5,81	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	8	3,09	
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	8	3,26	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,19**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	3
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	12
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	5
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	7
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	15

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	27
Prazos de execução de serviços	14
Serviço de atendimento da distribuidora	8
Danos e ressarcimentos	5
Iluminação pública (CIP)	4
Faturamento	3
Qualidade do fornecimento	3
Suspensão do fornecimento	2
Dados do setor elétrico	2
Cobrança	2
Sobre a ANEEL	1
Parcelamento de débito	1
Total de solicitações de informação	72
Percentual em relação ao total de solicitações	82,76%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	3	-40,00%	0,00%
Falta de energia	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	3	-70,00%	0,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0

Você sabia que...

Esta edição da Ouvidoria Setorial em Números traz os valores previstos e realizados dos orçamentos dos Conselhos de Consumidores de todas as distribuidoras? Estão no anexo X.

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	262	0,00%	24	0,00%	0	0,00%	286	0,00%
2013	103	-60,69%	2	-91,67%	0	0,00%	105	-63,29%
2014	74	-28,16%	7	250,00%	0	0,00%	81	-22,86%
2015	180	143,24%	26	271,43%	0	0,00%	206	154,32%
2016	75	-58,33%	28	7,69%	0	0,00%	103	-50,00%
2017	72	-4,00%	15	-46,43%	0	0,00%	87	-15,53%

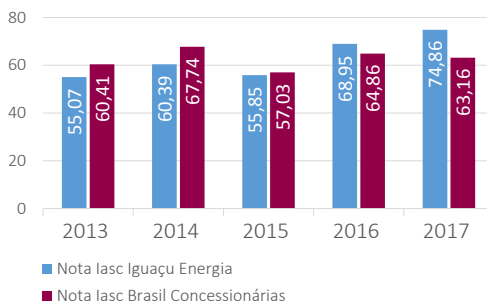
Municípios com mais reclamações em 2017

Xanxerê	12
Bom Jesus	2
Xaxim	1

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	25.277
UCs baixa renda	583
Consumo médio mensal residencial (kWh)	188,81
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	174,87

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Administrativo: Edson de Silvestre

Ouvidor: José Emerson Mendes Silva
48 3435-8300- ouvidoria@joaocesa.com.br

Sede: Rua José do Patrocínio, 56- Centro
Siderópolis- SC CEP 88860-000

Central de Atendimento: 0800 643 2100

Unidades consumidoras: 3.650 **Var.:** 0,77%

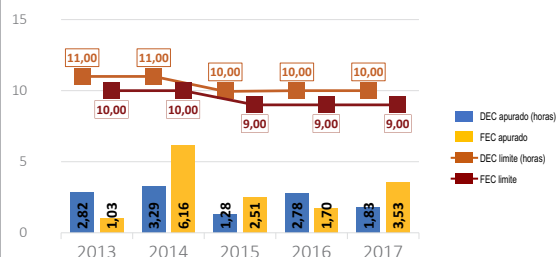
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	233	99,57%
Ouvidoria da distribuidora	0	0,00%
ANEEL / Agência Estadual	1	0,43%
Total	234	100,00%

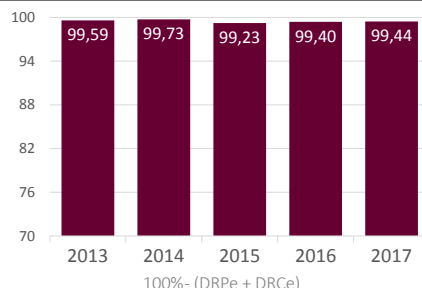
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	143	0,70%	25,17%	0	0,00%	0,00%
Varição de consumo	76	-36,13%	14,47%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	11	-45,00%	27,27%	0	-100,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	3	-57,14%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Total de reclamações	233	-20,75%	21,46%	0	-100,00%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



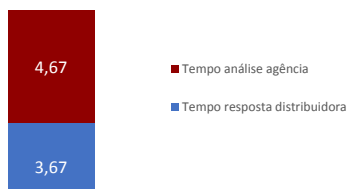
Compensação de continuidade da distribuidora

		2014	2015	2016	2017
Total geral	Quantidade	62	107	61	10
	Valor (R\$)	22,98	165,03	206,04	109,23

Serviços comerciais - resumo de 2017

		Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	1.452	2015	8	0,83	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,07%	2016	8	3,31	
Crédito ao consumidor (R\$)	9,76	2017	8	3,01	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **8,33**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	0
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	1
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1

Informações mais solicitadas em 2017

Sobre a ANEEL	2
Prazos de execução de serviços	2
Faturamento	1
Legislação do setor elétrico ou correlata	1
Cobrança	1
Iluminação pública (CIP)	1

Total de solicitações de informação	8
Percentual em relação ao total de solicitações	88,89%

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Ressarcimento de danos elétricos	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	0	-100,00%	0,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0

Você sabia que...

Você pode conferir a pontuação das distribuidoras no Prêmio ANEEL de Ouvidoria no anexo XI?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	9	0,00%	1	0,00%	0	0,00%	10	0,00%
2013	6	-33,33%	0	-100,00%	0	0,00%	6	-40,00%
2014	5	-16,67%	0	0,00%	0	0,00%	5	-16,67%
2015	12	140,00%	1	0,00%	0	0,00%	13	160,00%
2016	12	0,00%	4	300,00%	0	0,00%	16	23,08%
2017	8	-33,33%	1	-75,00%	0	0,00%	9	-43,75%

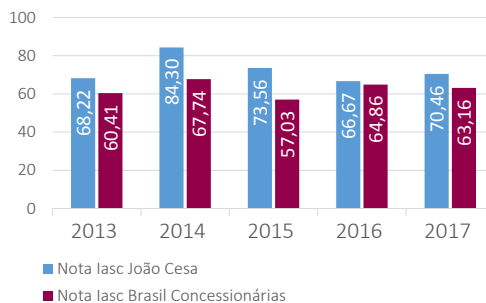
Municípios com mais reclamações em 2017

Siderópolis	1
-------------	---

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	3.116
UCs baixa renda	124
Consumo médio mensal residencial (kWh)	171,20
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	171,53

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Presidente: Rogério Zimmermann Doering

Ouvidor: Bráulio Corral
0800 645 1553- ouvidoria@muxenergia.com.br

Sede: Rua do Comércio, 1420- Centro
Tapejara- RS CEP 99950-000

Central de Atendimento: 0800 51 8687

Unidades consumidoras: 11.325 **Var.:** 2,12%

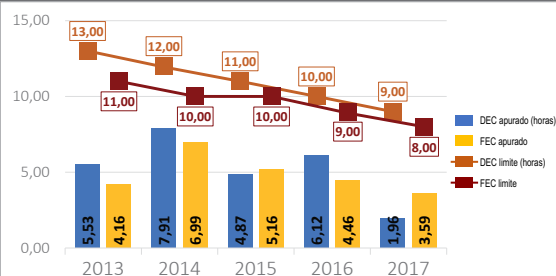
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	394	99,75%
Ouvidoria da distribuidora	0	0,00%
ANEEL / Agência Estadual	1	0,25%
Total	395	100,00%

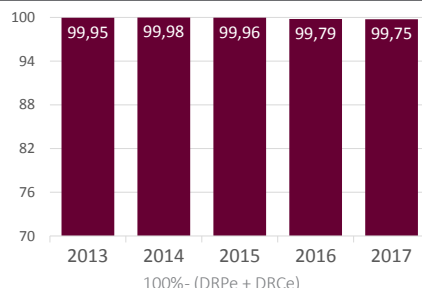
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	369	-2,89%	79,95%	0	0,00%	0,00%
Danos elétricos	17	-64,58%	40,00%	0	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	4	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Varição de consumo	1	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	1	-87,50%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	1	0,00%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Faturas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	0	-100,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	1	-90,91%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Total de reclamações	394	-13,02%	77,55%	0	0,00%	0,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



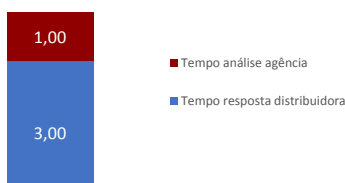
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	1.199	360	10.004	401
	Valor (R\$)	543,92	208,05	3.226,24	269,18

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Quantidade	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico
Quantidade de serviços comerciais	3.043	2015	8	0,92	Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,03%	2016	8	1,35	
Crédito ao consumidor (R\$)	6,3	2017	8	0,26	

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: 4

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	1
Reclamações procedentes	0
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	0
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1

Informações mais solicitadas em 2017

Faturamento	3
Cobrança	1
Total de solicitações de informação	4
Percentual em relação ao total de solicitações	80,00%

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Qualidade do atendimento da distribuidora	1	0,00%	0,00%
Total de reclamações	1	0,00%	0,00%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			0

*Você sabia que...
O consumo médio residencial de energia elétrica no Brasil foi de cerca de 160 kWh?*

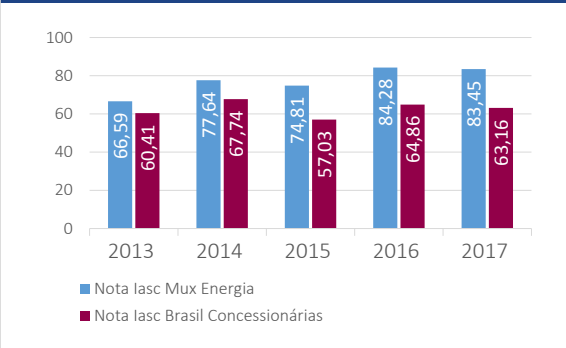
Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	10	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,00%
2013	15	50,00%	1	0,00%	0	0,00%	16	60,00%
2014	19	26,67%	0	-100,00%	0	0,00%	19	18,75%
2015	36	89,47%	0	0,00%	0	0,00%	36	89,47%
2016	8	-77,78%	1	0,00%	0	0,00%	9	-75,00%
2017	4	-50,00%	1	0,00%	0	0,00%	5	-44,44%

Municípios com mais reclamações em 2017

Tapejara	1
----------	---

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	9.528
UCs baixa renda	239
Consumo médio mensal residencial (kWh)	164,45
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	163,26

Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretora-Presidente: Mariza Stivanin Bozzetto

Ouvidora: Claudia Maria Rossato Prevedello
0800 517 761- ouvidoria@novapalmaenergia.com.br

Sede: Av. Vicente Pigatto, 1049- Centro
Faxinal do Soturno- RS CEP 97220-000

Central de Atendimento: 0800 646 3800

Unidades consumidoras: 15.765 **Var.:** 1,78%

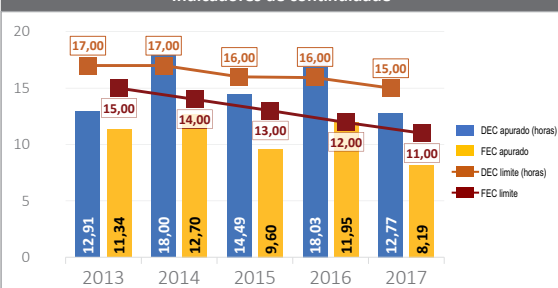
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	2.705	99,05%
Ouvidoria da distribuidora	5	0,18%
ANEEL / Agência Estadual	21	0,77%
Total	2.731	100,00%

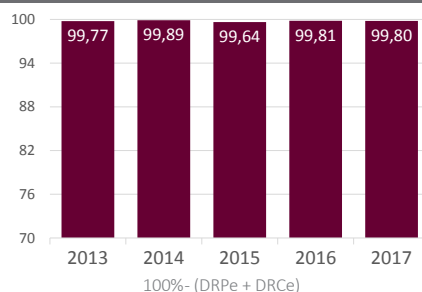
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	2.628	1,04%	83,62%	2	0,00%	100,00%
Danos elétricos	44	-59,26%	13,33%	0	-100,00%	0,00%
Varição de consumo	15	-42,31%	6,67%	0	0,00%	0,00%
Apresentação e entrega da fatura	4	-85,19%	75,00%	0	0,00%	0,00%
Erro de leitura	2	-33,33%	100,00%	0	0,00%	0,00%
Atendimento	1	-50,00%	0,00%	1	0,00%	0,00%
Faturas	1	-91,67%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Cobrança por irregularidade	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Prazos	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Suspensão indevida	0	-100,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Indisponibilidade de atendimento	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Tensão do fornecimento	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Outros	10	42,86%	20,00%	2	100,00%	50,00%
Total de reclamações	2.705	-2,94%	81,73%	5	25,00%	60,00%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	17.986	7.599	27.052	18.000
	Valor (R\$)	86.348,10	15.810,42	112.111,80	59.335,21

Serviços comerciais - resumo de 2017

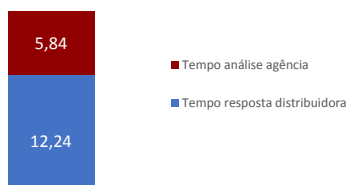
Quantidade de serviços comerciais	8.541
Serviços comerciais fora do prazo (%)	0,06%
Crédito ao consumidor (R\$)	49,16

Ano / FER	Limites	Realizado
2015	11	13,37
2016	10	3,03
2017	8	0,51

Qualidade do atendimento telefônico

Distribuidora sem obrigatoriedade de constituir CTA, segundo REN 414/2010, art. 184.

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **18,08**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	21
Reclamações procedentes	12
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	0
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	0
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	0
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	21

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	12
Prazos de execução de serviços	10
Faturamento	6
Serviço de atendimento da distribuidora	4
Tarifas	2
Cobrança	2
Suspensão do fornecimento	2
Dados do setor elétrico	2
Danos e ressarcimentos	1
Qualidade do fornecimento	1
Classificação de unidades consumidoras	1
Sobre a ANEEL	1
Total de solicitações de informação	44
Percentual em relação ao total de solicitações	67,69%

Reclamações tratadas em 2017	Qtde.	Var.	Pro.
Conexão de microgeração	12	0,00%	66,67%
Ligação	3	0,00%	33,33%
Ressarcimento de danos elétricos	2	-33,33%	50,00%
Alteração cadastral (titularidade/nome)	2	0,00%	50,00%
Qualidade do atendimento da distribuidora	1	0,00%	0,00%
Aferição e substituição de medidor	1	0,00%	100,00%
Outros	0	-100,00%	0,00%
Total de reclamações	21	320,00%	57,14%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			7,61

Você sabia que...

A Central de Teleatendimento da ANEEL atendeu aproximadamente uma ligação a cada 25 segundos em 2017?

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Outros	Variação	Total	Variação
2012	90	0,00%	4	0,00%	0	0,00%	94	0,00%
2013	58	-35,56%	7	75,00%	0	0,00%	65	-30,85%
2014	33	-43,10%	3	-57,14%	0	0,00%	36	-44,62%
2015	74	124,24%	7	133,33%	0	0,00%	81	125,00%
2016	30	-59,46%	6	-14,29%	0	0,00%	36	-55,56%
2017	44	46,67%	21	250,00%	1	0,00%	66	83,33%

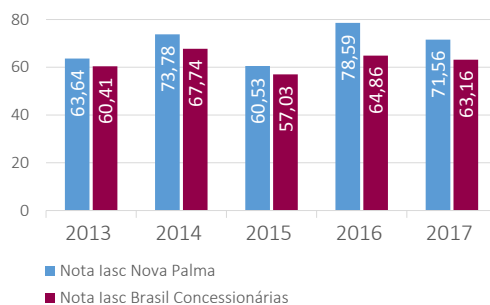
Municípios com mais reclamações em 2017

Faxinal do Soturno	6
Dona Francisca	3
Ivorá	3
Santa Maria	3
São João do Polêsine	2

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	9.759
UCs baixa renda	1.289
Consumo médio mensal residencial (kWh)	180,50
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	177,24

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: José Carlos Saciloto Tadiello

Ouvidor: Paulo Roberto Hoffmann
0800 541 3336- ouvidoria@cpfl.com.br

Sede: Rua Mario de Boni, 1902- Floresta
Caxias do Sul- RS CEP 95012-580

Central de Atendimento: 0800 970 0900

Unidades consumidoras: 1.477.677 **Var.:** 1,65%

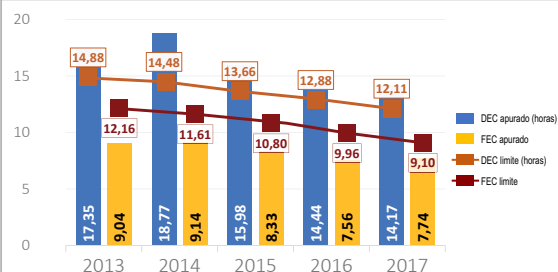
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	586.972	99,11%
Ouvidoria da distribuidora	3.327	0,56%
ANEEL / Agência Estadual	1.966	0,33%
Total	592.265	100,00%

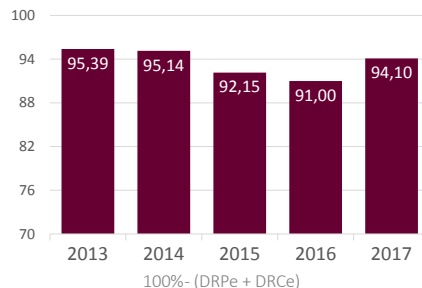
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	548.969	15,13%	93,34%	926	14,46%	89,65%
Apresentação e entrega da fatura	12.666	-33,59%	7,69%	125	-35,23%	23,26%
Danos elétricos	8.701	-12,25%	21,32%	1.125	0,45%	4,98%
Faturas	4.265	-63,97%	52,47%	97	-17,09%	23,91%
Prazos	2.579	-47,24%	60,87%	237	-50,31%	44,40%
Tensão do fornecimento	2.354	-19,82%	19,48%	76	-27,62%	46,15%
Atendimento	2.036	-21,63%	19,04%	22	-60,00%	20,83%
Erro de leitura	1.856	-48,79%	68,97%	17	-51,43%	60,00%
Cobrança por irregularidade	1.544	102,62%	45,59%	138	62,35%	2,88%
Varição de consumo	576	-49,03%	17,44%	118	-45,62%	40,50%
Suspensão indevida	532	-2,21%	32,63%	51	466,67%	14,81%
Indisponibilidade de atendimento	99	-22,05%	21,21%	2	-66,67%	0,00%
Tarifas	48	-78,18%	36,73%	2	0,00%	50,00%
Custo de disponibilidade	30	-47,37%	40,00%	0	0,00%	0,00%
Cadastro/alteração cadastral	14	-57,58%	50,00%	18	-58,14%	33,33%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	-100,00%	0,00%
Atividades acessórias	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	703	-52,31%	15,67%	373	-21,47%	59,26%
Total de reclamações	586.972	9,50%	88,85%	3.327	-11,21%	41,64%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



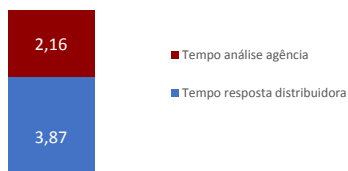
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017	
Total geral	Quantidade	2.542.337	2.324.066	1.994.189	2.076.043
	Valor (R\$)	11.306.194,43	14.173.907,26	12.465.672,07	12.900.098,07

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	29,64	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	8,69			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	26	4,98			
				97,79%	0,21%	0,00%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: **6,04**

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	840
Reclamações procedentes	544
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.126
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	626
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	500
Reclamações não finalizadas	0
Reclamações recebidas na ANEEL	1.966

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	5.213
Prazos de execução de serviços	3.816
Faturamento	2.178
Cobrança	1.498
Qualidade do fornecimento	435
Serviço de atendimento da distribuidora	322
Iluminação pública (CIP)	250
Suspensão do fornecimento	236
Danos e ressarcimentos	200
Procedimentos para formalização de denúncias	154
Classificação de unidades consumidoras	115
Atendimento ao consumidor	59
Tarifas	59
Parcelamento de débito	51
Fatura de energia	48
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	42
Outros	132
Total de solicitações de informação	14.808
Percentual em relação ao total de solicitações	88,28%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	484	78,60%	100,00%
Ressarcimento de danos elétricos	175	-4,89%	8,57%
Ligação	23	-78,70%	17,39%
Poste em mau estado	19	-13,64%	31,58%
Variação de consumo/erro de leitura	15	-46,43%	6,67%
Cobrança por irregularidades	13	18,18%	15,38%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	13	-18,75%	15,38%
Relocação de poste ou rede elétrica	10	-41,18%	40,00%
Interrupções frequentes	10	-23,08%	80,00%
Apresentação e entrega da fatura	9	12,50%	11,11%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	9	0,00%	0,00%
Extensão de rede	8	-63,64%	12,50%
Multa por atraso ou autorreligação	5	66,67%	20,00%
Desligamento a pedido do consumidor	5	-76,19%	60,00%
Cobrança indevida	4	0,00%	50,00%
Aferição e substituição de medidor	4	-73,33%	0,00%
Outros	34	-81,62%	29,41%
Total de reclamações	840	-9,48%	64,76%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			3,68

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	5.970	0,00%	1.361	0,00%	7	0,00%	7.338	0,00%
2013	8.833	47,96%	1.456	6,98%	11	57,14%	10.300	40,37%
2014	20.079	127,32%	1.693	16,28%	6	-45,45%	21.778	111,44%
2015	34.871	73,67%	2.820	66,57%	11	83,33%	37.702	73,12%
2016	13.212	-62,11%	1.969	-30,18%	15	36,36%	15.196	-59,69%
2017	14.808	12,08%	1.966	-0,15%	27	80,00%	16.801	10,56%

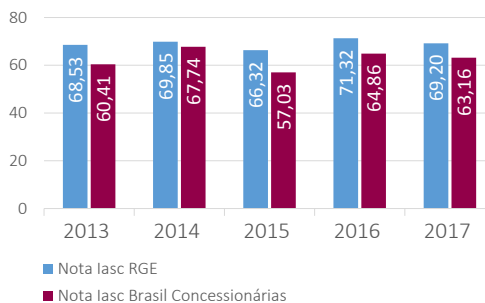
Municípios com mais reclamações em 2017

Gravataí	359
Caxias do Sul	286
Cachoeirinha	156
Bento Gonçalves	67
Passo Fundo	59

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.221.271
UCs baixa renda	51.135
Consumo médio mensal residencial (kWh)	188,69
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	165,64

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Dados e solicitações registradas na Distribuidora

Diretor-Presidente: José Carlos Saciloto Tadiello

Ouvidor: Fábio Deorges Gomes
0800 707 7272

Sede: Av. São Borja, 2801- Fazenda São Borja
São Leopoldo- RS CEP 93032-525

Central de Atendimento: 0800 707 7272

Unidades consumidoras: 1.335.443 **Var.:** 1,23%

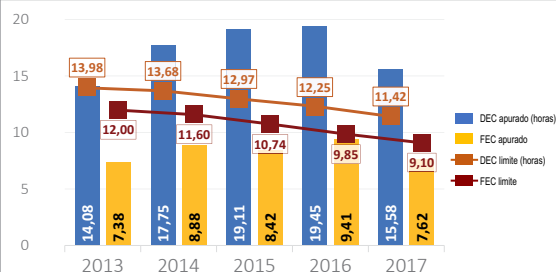
Resumo das reclamações nos canais de atendimento

Canal	Reclamações 2017	%
1º nível distribuidora	1.528.385	99,66%
Ouvidoria da distribuidora	2.939	0,19%
ANEEL / Agência Estadual	2.269	0,15%
Total	1.533.593	100,00%

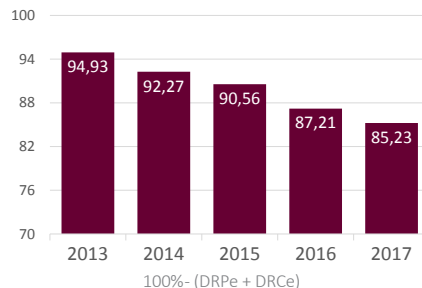
Reclamações	Reclamações 1º nível			Reclamações ouvidoria da Distribuidora		
	Qtde.	Var.	Pro.	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	1.492.356	40,43%	91,81%	167	-28,33%	88,20%
Danos elétricos	9.441	-11,14%	31,79%	934	-26,05%	24,89%
Prazos	6.900	-45,09%	90,99%	377	-76,54%	85,27%
Atendimento	3.859	-6,31%	62,27%	185	-11,90%	77,96%
Faturas	3.799	-37,97%	37,74%	156	-38,34%	46,94%
Apresentação e entrega da fatura	3.454	-54,17%	29,29%	53	-49,52%	54,55%
Varição de consumo	2.926	-44,70%	2,81%	365	-39,27%	25,93%
Erro de leitura	1.680	-27,55%	40,64%	70	-36,94%	54,41%
Tensão do fornecimento	1.514	-12,03%	78,29%	177	-24,36%	71,02%
Cobrança por irregularidade	741	51,22%	8,58%	269	-13,78%	31,80%
Cadastro/alteração cadastral	576	-35,86%	52,73%	32	-33,33%	56,67%
Suspensão indevida	425	-25,18%	32,15%	5	0,00%	25,00%
Atividades acessórias	254	-58,09%	79,35%	0	0,00%	0,00%
Tarifas	160	-15,79%	42,59%	10	100,00%	20,00%
Indisponibilidade de atendimento	105	29,63%	39,58%	1	0,00%	0,00%
Custo de disponibilidade	4	-69,23%	0,00%	4	300,00%	50,00%
Instalação interna da unidade consumidora	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Outros	191	-7,28%	55,06%	134	-39,37%	45,31%
Total de reclamações	1.528.385	36,94%	90,16%	2.939	-43,52%	47,10%

Indicadores técnicos e comerciais

Indicadores de continuidade



Indicadores de conformidade



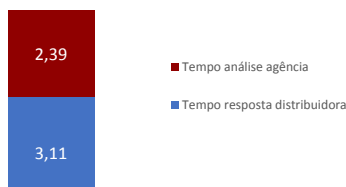
Compensação de continuidade da distribuidora

	2014	2015	2016	2017
Total geral				
Quantidade	2.188.950	2.362.761	2.708.128	2.068.150
Valor (R\$)	15.562.558,90	20.694.776,40	25.423.759,17	16.084.769,89

Serviços comerciais - resumo de 2017

	Ano / FER	Limites	Realizado	Qualidade do atendimento telefônico		
Quantidade de serviços comerciais	2015	30	32,08	INS anual	IAb anual	ICO anual
Serviços comerciais fora do prazo (%)	2016	28	18,67			
Crédito ao consumidor (R\$)	2017	24	9,43			
				96,43%	0,64%	0,07%

Tempo médio de encerramento das solicitações



Tempo de envio de resposta ao consumidor: 5,5

Caminho do Entendimento 2017

Reclamações tratadas pela ANEEL	947
Reclamações procedentes	604
Reclamações encaminhadas para a Distribuidora	1.321
Encaminhadas 1º nível Distribuidora	958
Encaminhadas ouvidoria Distribuidora	363
Reclamações não finalizadas	1
Reclamações recebidas na ANEEL	2.269

Informações mais solicitadas em 2017

Falta de energia	3.636
Prazos de execução de serviços	2.474
Faturamento	1.259
Cobrança	881
Qualidade do fornecimento	366
Iluminação pública (CIP)	224
Suspensão do fornecimento	216
Serviço de atendimento da distribuidora	210
Danos e ressarcimentos	180
Procedimentos para formalização de denúncias	97
Classificação de unidades consumidoras	66
Parcelamento de débito	59
Fatura de energia	58
Sobre a ANEEL	58
Impostos (PIS, Cofins, ICMS e ISS)	53
Atendimento ao consumidor	45
Outros	118
Total de solicitações de informação	10.000
Percentual em relação ao total de solicitações	81,51%

Reclamações tratadas em 2017

	Qtde.	Var.	Pro.
Falta de energia	479	28,42%	99,37%
Ressarcimento de danos elétricos	114	-44,93%	7,89%
Flutuação/variação/oscilação de tensão	58	-36,26%	44,83%
Defeito ou danos no medidor (art. 115)	46	43,75%	32,61%
Extensão de rede	43	-31,75%	41,86%
Varição de consumo/erro de leitura	42	-23,64%	14,29%
Cobrança por irregularidades	32	-63,64%	25,00%
Faturamento por média	17	-26,09%	29,41%
Multa por atraso ou autorreligação	13	333,33%	15,38%
Relocação de poste ou rede elétrica	12	-14,29%	33,33%
Poda de árvore	12	-36,84%	66,67%
Ligação	11	-92,09%	18,18%
Poste em mau estado	10	-67,74%	10,00%
Aferição e substituição de medidor	9	-65,38%	77,78%
Interrupções frequentes	7	-36,36%	71,43%
Alteração de carga	7	-58,82%	28,57%
Outros	35	-69,57%	28,57%
Total de reclamações	947	-27,54%	63,78%
Qtde. relativa de reclamações procedentes			4,52

Números absolutos das solicitações de informações e reclamações entre 2012 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Outros	Varição	Total	Varição
2012	9.601	0,00%	2.714	0,00%	9	0,00%	12.324	0,00%
2013	7.655	-20,27%	1.958	-27,86%	21	133,33%	9.634	-21,83%
2014	9.166	19,74%	4.390	124,21%	20	-4,76%	13.576	40,92%
2015	10.783	17,64%	4.124	-6,06%	16	-20,00%	14.923	9,92%
2016	7.028	-34,82%	2.566	-37,78%	18	12,50%	9.612	-35,59%
2017	10.000	42,29%	2.269	-11,57%	12	-33,33%	12.281	27,77%

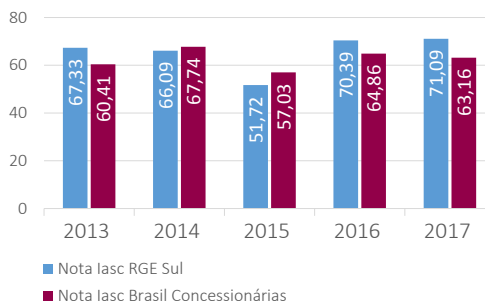
Municípios com mais reclamações em 2017

Canoas	337
Santa Maria	175
São Leopoldo	175
Novo Hamburgo	157
Alegrete	115

Tarifa Social de Energia Elétrica (baixa renda) - TSEE

UCs residenciais	1.115.267
UCs baixa renda	55.008
Consumo médio mensal residencial (kWh)	200,38
Consumo médio mensal baixa renda (kWh)	174,63

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - Iasc



Unidades consumidoras	Distribuidoras	Reclamações recebidas pelas distribuidoras				Reclamações tratadas na ANEEL	
		No 1º nível	Procedência	Na ouvidoria	Procedência	Quantidade	Procedência
8.338.043	Cemig-D	1.964.557	81,83%	13.834	49,24%	4.569	53,03%
7.077.741	AES Eletropaulo	2.629.924	72,28%	38.511	51,48%	5.711	41,90%
5.898.637	Coelba	854.987	76,41%	6.763	37,49%	2.051	54,90%
4.558.740	Copel-Dis	2.016.661	97,21%	5.483	30,62%	644	43,17%
4.316.831	CPFL Paulista	1.079.056	87,88%	9.192	36,09%	1.501	24,78%
3.907.399	Light	1.856.423	67,47%	34.431	38,62%	7.876	64,78%
3.657.340	Celpe	527.475	71,05%	3.090	43,14%	794	72,29%
3.477.028	Enel Distribuição Ceará	962.907	77,10%	10.000	81,89%	1.641	73,43%
2.927.992	Enel Distribuição Goiás	1.269.072	92,30%	19.590	63,55%	2.773	80,24%
2.897.035	Celesc-Dis	1.452.008	20,85%	6.555	55,01%	962	58,21%
2.663.038	Enel Distribuição Rio	1.308.185	68,74%	18.628	61,51%	4.851	58,81%
2.603.906	Elektro	573.343	84,69%	4.365	34,92%	1.346	45,25%
2.595.257	Celipa	836.613	77,32%	14.101	61,37%	2.754	60,89%
2.433.187	Cemar	669.285	69,50%	6.384	82,56%	703	62,87%
1.838.317	EDP Distribuição São Paulo	312.647	87,74%	8.206	47,73%	986	36,51%
1.690.708	CEEE-D	865.147	84,36%	3.732	69,84%	1.415	73,36%
1.685.256	CPFL Piratininga	326.984	83,08%	4.333	43,03%	638	27,43%
1.537.268	EDP Distribuição Espírito Santo	318.256	83,04%	4.105	55,00%	381	32,55%
1.477.677	RGE	586.972	88,85%	3.327	41,64%	840	64,76%
1.417.275	Cosern	169.659	76,57%	572	33,94%	88	63,64%
1.404.009	Energisa Paraíba	382.473	75,04%	1.006	68,54%	457	58,21%
1.365.105	Energisa Mato Grosso	683.299	60,34%	2.392	15,76%	936	76,28%
1.335.443	RGE Sul	1.528.385	90,16%	2.939	47,10%	947	63,78%
1.266.470	Eletrobras Distribuição Piauí	826.423	94,34%	3.896	56,00%	1.128	87,77%
1.157.384	Eletrobras Distribuição Alagoas	411.235	97,50%	1.654	78,18%	596	90,27%
1.056.422	CEB-Dis	221.971	80,78%	995	25,83%	392	51,02%
1.015.063	Energisa Mato Grosso do Sul	385.246	87,53%	1.146	23,95%	568	69,37%
991.542	Eletrobras Distribuição Amazonas	425.264	93,64%	3.803	62,08%	418	58,37%
767.280	Energisa Sul-Sudeste	187.497	74,19%	2.431	39,20%	204	47,06%
761.757	Energisa Sergipe	160.734	74,53%	734	41,42%	142	41,55%
632.945	Eletrobras Distribuição Rondônia	171.416	57,86%	873	58,10%	209	66,51%
573.666	Energisa Tocantins	348.914	74,88%	1.132	19,77%	390	69,74%
445.315	Energisa Minas Gerais	126.387	78,40%	193	17,19%	89	67,42%
259.255	Eletrobras Distribuição Acre	63.963	72,07%	928	39,09%	130	54,62%
211.601	CPFL Santa Cruz	46.238	84,11%	384	46,61%	55	23,64%
209.951	Energisa Borborema	31.430	62,02%	84	50,60%	33	48,48%
203.745	CEA	43.249	74,93%	371	64,61%	86	82,56%

Unidades consumidoras	Distribuidoras	Reclamações recebidas pelas distribuidoras				Reclamações tratadas na ANEEL	
		No 1º nível	Procedência	Na ouvidoria	Procedência	Quantidade	Procedência
162.040	Eletrobras Distribuição Roraima	25.294	94,70%	246	48,40%	19	73,68%
145.686	Sulgipe	24.420	84,98%	3	0,00%	16	68,75%
109.769	Santa Maria	26.876	77,79%	36	8,11%	10	0,00%
105.529	Energisa Nova Friburgo	24.638	70,03%	85	15,12%	30	63,33%
85.481	CPFL Sul Paulista	20.977	85,66%	177	35,52%	42	21,43%
74.850	DMED	10.095	57,07%	51	28,00%	7	57,14%
58.014	CPFL Leste Paulista	14.359	86,11%	128	41,73%	27	40,74%
49.433	Cocel	26.260	84,53%	72	23,61%	15	80,00%
47.115	CPFL Mococa	10.637	84,52%	114	33,04%	27	11,11%
41.183	CPFL Jaguari	7.733	83,98%	84	28,41%	11	9,09%
37.086	Cooperaliança	6.058	57,72%	11	9,09%	8	37,50%
37.021	Eletrocar	15.527	82,77%	16	50,00%	4	75,00%
36.242	Chesp	9.043	94,52%	6	16,67%	5	80,00%
34.975	Iguaçu Energia	14.484	79,03%	16	7,14%	3	0,00%
32.567	Demei	7.736	63,54%	40	43,90%	6	50,00%
18.284	Hidropan	2.171	56,21%	2	0,00%	2	0,00%
15.765	Nova Palma Energia	2.705	81,73%	5	60,00%	21	57,14%
11.325	Mux Energia	394	77,55%	0	0,00%	1	0,00%
7.594	Forcel	407	4,91%	0	0,00%	4	75,00%
6.713	Eflul	367	82,96%	4	0,00%	0	0,00%
3.650	João Cesa	233	21,46%	0	0,00%	0	0,00%
81.775.950	Total	26.874.699	76,81%	241.259	51,93%	49.562	58,50%

Se estiver insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados, o consumidor deve contatar primeiramente a sua distribuidora de energia elétrica, diretamente nos postos de atendimento ou por meio do serviço gratuito de telefonia. O telefone pode ser encontrado na fatura de energia.

Caso não seja atendido, ou se considerar o atendimento insatisfatório, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora, que tem a responsabilidade de avaliar o tratamento conferido à questão no primeiro nível. Caso a insatisfação persista, o consumidor tem a possibilidade de registrar uma solicitação de ouvidoria na agência reguladora conveniada à ANEEL no estado. Não havendo agência reguladora conveniada no seu estado, o consumidor tem à disposição, então, os diversos canais de acesso à Ouvidoria Setorial da ANEEL:

Telefone/Fax

167

De segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite

Internet

www.aneel.gov.br

Espaço do Consumidor/ Como registrar sua Reclamação
Atendimento eletrônico via chat ou formulário

Correspondência

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica
SMA - Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública
SGAN 603, Módulos "I" e "J"
Brasília/DF - CEP 70830-110

Atendimento presencial na sede da ANEEL

De segunda a sexta-feira das 8h às 18h

AES Eletropaulo

Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.
Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 939, Torre II- Tamboré
www.aeseletropaulo.com.br

Central de Atendimento: 0800 727 2120
Ouvidoria: 0800 7273110

CEA

Companhia de Eletricidade do Amapá
Av. Padre Júlio Maria Lombaerd, 1900- Central
www.cea.ap.gov.br

Central de Atendimento: 0800 096 0196
Ouvidoria: 96 3212-1393

CEB-Dis

CEB Distribuição S.A.
SIA- Área Serviços Públicos, Lote C
www.ceb.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 644 6116

CEEE-D

Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica
Av. Joaquim Porto Vilanova, 201, prédio A1, sala 721- Jardim Carvalho
www.ceee.com.br

Central de Atendimento: 0800 721 2333
Ouvidoria: 0800 642 4900

Celesc-Dis

Celesc Distribuição S.A.
Av. Itamarati, 160- Itacorubi
www.celesc.com.br

Central de Atendimento: 0800 48 0196
(emergência) 0800 48 0120 (comercial)
Ouvidoria: 0800 48 3232

Celpe

Centrais Elétricas do Pará S.A.
Rodovia Augusto Montenegro, km 8,5- Coqueiro
www.celpe.com.br

Central de Atendimento: 0800 910 196
Ouvidoria: 0800 918 500

Celpe

Companhia Energética de Pernambuco
Av. João de Barros, 111- Boa Vista
www.celpe.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 282 5599

Cemar

Companhia Energética do Maranhão
Alameda A, Quadra SQS 100, Loteamento Quitandinha- Altos do Calhau
www.cemar116.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 286 9803

Cemig-D

Cemig Distribuição S.A.
Av. Barbacena, 1200, Térreo- Santo Agostinho
www.cemig.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 728 3838

Chesp

Companhia Hidroelétrica São Patrício
Av. Presidente Vargas, 618- Centro
www.chesp.com.br

Central de Atendimento: 0800 62 2003
Ouvidoria: 0800 648 2030

Cocel

Companhia Campolarguense de Energia
Rua Rui Barbosa, 520- Centro
www.cocel.com.br

Central de Atendimento: 0800 726 2121
Ouvidoria: 0800 726 2212

Coelba

Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia
Av. Edgar Santos, 300- Nandiba
www.coelba.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 071 7676

Cooperaliança

Cooperativa Aliança
Rua Ipiranga, 333 Centro
www.cooperalianca.com.br

Central de Atendimento: 0800 48 4040
Ouvidoria: 0800 600 4048

Copel-Dis

Copel Distribuição S.A.
Rua Coronel Dulcídio, 800
www.copel.com

Central de Atendimento: 0800 51 00 116
Ouvidoria: 0800 647 0606

Cosern

Companhia Energética do Rio Grande do Norte
Rua Mermoz, 150- Baldo
www.cosern.com.br

Central de Atendimento: 116
Ouvidoria: 0800 084 0404

CPFL Jaguarí

Companhia Jaguarí de Energia S.A
Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
www.cpfl.com.br/jaguari

Central de Atendimento: 0800 774 4460
Ouvidoria: 0800 774 5516

CPFL Leste Paulista

Companhia Jaguarí de Energia S.A
Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
www.cpfl.com.br/lestepaulista

Central de Atendimento: 0800 774 4430
Ouvidoria: 0800 774 5517

CPFL Mococa

Companhia Jaguarí de Energia S.A
Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
www.cpfl.com.br/mococa

Central de Atendimento: 0800 774 4480
Ouvidoria: 0800 774 5519

CPFL Paulista

Companhia Paulista de Força e Luz
Rod. Eng. Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5, Bl. 2, 3º andar- Parque São Quirino
www.cpfl.com.br/paulista

Central de Atendimento: 0800 010 1010
Ouvidoria: 0800 770 2735

CPFL Piratininga

Companhia Piratininga de Força e Luz
Rod. Eng. Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5, Bl. 2, 3º andar- Parque São Quirino
www.cpfl.com.br/piratininga

Central de Atendimento: 0800 010 2570
Ouvidoria: 0800 055 7878

CPFL Santa Cruz

Companhia Jaguarí de Energia S.A
Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
www.cpfl.com.br/santacruz

Central de Atendimento: Grupo A 0800 721 1849/ Grupo B 0800 772 2196
Ouvidoria: 0800 772 2194

CPFL Sul Paulista

Companhia Jaguarí de Energia S.A
Rua Vigato, 1620- João Aldo Nassif
www.cpfl.com.br/sulpaulista

Central de Atendimento: 0800 774 4430
Ouvidoria: 0800 774 5517

Demei

Departamento Municipal de Energia de Ijuí
Av. Getúlio Vargas, 1454- Assis Brasil
www.demei.com.br

Central de Atendimento: 0800 51 9200
Ouvidoria: 55 3331-7779

DMED

DME Distribuição S.A.
Rua Amazonas, 65- Centro
www.dme-pc.com.br

Central de Atendimento: 0800 035 0196
Ouvidoria: 0800 283 2505 / (35) 3697-2586

EDP Distribuição Espírito Santo

Espírito Santo Distribuição de Energia Elétrica S.A.
Rua Florentino Faller, 80, Ed. Maxxi I- Enseada do Suá
www.edp.com.br

Central de Atendimento: 0800 721 0707
Ouvidoria: 0800 721 3321

EDP Distribuição São Paulo

São Paulo Distribuição de Energia Elétrica S.A.
Rua Gomes de Carvalho, 1996- Vila Olímpia
www.edp.com.br

Central de Atendimento: 0800 721 0123
Ouvidoria: 0800 721 0201

Eflul

Empresa Força e Luz de Urussanga Ltda.
Rua Siqueira Campos, 254, Caixa Postal 89- Centro
www.eflul.com.br

Central de Atendimento: 0800 48 6638
Ouvidoria: 48 3441-1000

Elektro

Elektro Redes S.A.
Rua Ari Antenor de Souza, 321- Jardim Nova América
www.elektro.com.br

Central de Atendimento: 0800 701 0102
Ouvidoria: 0800 012 4050

Eletrobras Distribuição Acre

Companhia de Eletricidade do Acre
Rua Valério Magalhães, 226- Bosque
www.eletobrasacre.com

Central de Atendimento: 0800 647 7196
Ouvidoria: 68 3212-5740

Eletrobras Distribuição Alagoas

Companhia Energética de Alagoas

Av. Fernandes Lima, 3349- Gruta de Lourdes
www.eletobrasalagoas.com

Central de Atendimento: 0800 082 0196
Ouvidoria: 82 2126-9374

Eletrobras Distribuição Amazonas

Amazonas Distribuidora de Energia S.A.
Av. Sete de Setembro, 2414- Cachoeirinha
www.eletobrasamazonas.com

Central de Atendimento: 0800 701 3001
Ouvidoria: 0800 095 1247

Eletrobras Distribuição Piauí

Companhia Energética do Piauí
Av. Maranhão, 759, Ed. Belmiro Gouvêa, sala 101 - Centro Sul
www.eletobraspiaui.com

Central de Atendimento: 0800 086 800
Ouvidoria: 0800-721-0164 / 86 3228-8282 / 8283

Eletrobras Distribuição Rondônia

Centrais Elétricas de Rondônia S.A.
Av. dos Imigrantes, 4137- Setor Industrial
www.eletobrasrondonia.com

Central de Atendimento: 0800 647 0120
Ouvidoria: 0800 647 7992

Eletrobras Distribuição Roraima

Boa Vista Energia S.A.
Av. Capitão Ene Garcez, 691- Centro
www.eletobrasroraima.com

Central de Atendimento: 0800 7019 120
Ouvidoria: 0800 095 1152

Eletrocar

Centrais Elétricas de Carazinho S.A.
Av. Pátria, 1351- Sommer
www.eletoacar.com.br

Central de Atendimento: 0800 541 0099
Ouvidoria: 0800 646 9900

Enel Distribuição Ceará

Companhia Energética do Ceará
Rua Padre Valdevino, 150- Joaquim Távora
www.eneldistribuicao.com.br

Central de Atendimento: 0800 285 0196
Ouvidoria: 0800 280 4100

Enel Distribuição Goiás

Celg Distribuição S.A.

Rua 02 Quadra A37, nº 505- Jardim Goiás
www.celg.com.br

Central de Atendimento: 0800 62 0196
Ouvidoria: 0800 062 1500

Enel Distribuição Rio

Ampla Energia e Serviços S.A.
Praça Leoni Ramos, 1, Bloco 2, 4º andar- São Domingo
www.eneldistribuicao.com.br

Central de Atendimento: 0800 280 0120
Ouvidoria: 0800 00 120 00

Energisa Borborema

Energisa Borborema- Distribuidora de Energia S.A.
BR 230, km 158- S/N Alça Sudoeste- Três Irmãs
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 023 0196
Ouvidoria: 0800 083 8484

Energisa Mato Grosso

Energisa Mato Grosso- Distribuidora de Energia S.A.
Rua Vereador João Barbosa Caramuru, 184- Bandeirantes
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 6464 196
Ouvidoria: 0800 651 1111

Energisa Mato Grosso do Sul

Energisa Mato Grosso do Sul- Distribuidora de Energia S.A.
Av. Gury Marques, 8000- Santa Felicidade
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 722 7272
Ouvidoria: 0800 722 0446

Energisa Minas Gerais

Energisa Minas Gerais- Distribuidora de Energia S.A.
Av. Manoel Inácio Peixoto, 1200- Parque Industrial
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 032 0196
Ouvidoria: 0800 020 1212

Energisa Nova Friburgo

Energisa Nova Friburgo- Distribuidora de Energia S.A.
Av. Euterpe Friburguense, 111- Centro
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 032 0196

Ouvidoria: 0800 025 1212

Energisa Paraíba

Energisa Paraíba- Distribuidora de Energia S.A.
Rodovia BR 230, km 25- Cristo Redentor
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 083 0196
Ouvidoria: 0800 083 8585

Energisa Sergipe

Energisa Sergipe- Distribuidora de Energia S.A.
Rua Ministro Apolônio Sales, 81- Inácio Barbosa
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 079 0196
Ouvidoria: 0800 079 0903

Energisa Sul-Sudeste

Energisa Sul-Sudeste- Distribuição de Energia S.A.
Rod. Assis Chateaubriand, km 455- Vila Maria
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 7010 326
Ouvidoria: 0800 701 0324

Energisa Tocantins

Energisa Tocantins- Distribuidora de Energia S.A.
104 Norte, Conjunto 04, Lote 12-A
www.energisa.com.br

Central de Atendimento: 0800 721 3330
Ouvidoria: 0800 6461 196

Forcel

Força e Luz Coronel Vivida Ltda.
Av. Generoso Marques, 599, 1º andar- Centro

Central de Atendimento: 0800 46 1244
Ouvidoria: 46 3232-1459

Hidropan

Hidropan Distribuição de Energia S.A.
Rua 7 de Setembro, 918- Centro
www.hidropan.com.br

Central de Atendimento: 0800 51 4040
Ouvidoria: 0800 642 9848

Iguaçu Energia

Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.
Rua Dr. José de Miranda Ramos, 51- Centro
www.ienergia.com.br

Central de Atendimento: 0800 490 000
Ouvidoria: 0800 648 2312

João Cesa

Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.
Rua José do Patrocínio, 56- Centro
www.joaocesa.com.br

Central de Atendimento: 0800 643 2100
Ouvidoria: 48 3435-8300

Light

Light Serviços de Eletricidade S.A.
Av. Marechal Floriano, 168, Bloco 4, 2º andar
- Centro
www.light.com.br

Central de Atendimento: 0800 2820 120
Ouvidoria: 0800 2840 182

Mux Energia

Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.
Rua do Comércio, 1420- Centro
www.muxenergia.com.br

Central de Atendimento: 0800 51 8687
Ouvidoria: 0800 645 1553

Nova Palma Energia

Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.
Av. Vicente Pigatto, 1049- Centro
www.novapalmaenergia.com.br

Central de Atendimento: 0800 646 3800
Ouvidoria: 0800 517 761

RGE

Rio Grande Energia S.A.
Rua Mario de Boni, 1902- Floresta
www.rge-rs.com.br

Central de Atendimento: 0800 970 0900
Ouvidoria: 0800 541 3336

RGE Sul

RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.
Av. São Borja, 2801- Fazenda São Borja
www.rgesul.com.br

Central de Atendimento: 0800 707 7272
Ouvidoria: 0800 707 7278

Santa Maria

Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.
Av. Ângelo Gilbert, 385- Esplanada
www.elfsm.com.br

Central de Atendimento: 0800 970 9196
Ouvidoria: 0800 707 0909

Sulgipe

Companhia Sul Sergipana de Eletricidade
Rua Capitão Salomão, 314- Centro
www.sulgipe.com.br

Central de Atendimento: 0800 284 9909
Ouvidoria: 0800 079 8080

Em 2017, estiveram ativos contratos de metas com as seguintes agências:

- **Agepan – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul**

Av. Afonso Pena, 3.026 – Centro
Campo Grande-MS 79002-075
www.agepan.ms.gov.br
ouvidoria@agepan.ms.gov.br

- **Ager – Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso**

Av. Carmindo de Campos, 329- Jardim Shangri-Lá
Cuiabá-MT 78070-100
www.ager.mt.gov.br

- **Agergs – Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul**

Av. Borges de Medeiros, 659, 14º andar, Centro
Porto Alegre-RS 90020-023
www.agergs.rs.gov.br
ouvidoria@agergs.rs.gov.br

- **Arsesp – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo**

Av. Paulista, 2313, 4º andar, Bela Vista
São Paulo-SP 01311-300
www.arsesp.sp.gov.br
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

- **AGR – Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos**

Av. Goiás, Número 305, Edifício Visconde de Mauá, Setor Central
Goiânia-GO 74005-010
www.agr.go.gov.br

• **Arce – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará**

Av. General Afonso Lima, s/n, Cambeba
 Fortaleza-CE 60882-325
www.arce.ce.gov.br
ouvidoria@arce.ce.gov.br

• **ARPB – Agência de Regulação do Estado da Paraíba**

Av. Ministro José Américo de Almeida, 73, Torre
 João Pessoa- PB 58040-300
arpb.pb.gov.br
ouvidoria@arpb.gov.br

• **Arpe – Agência de Regulação de Pernambuco**

Av. Conselheiro Rosa e Silva, 975, Aflitos
 Recife-PE 52050-020
www.arpe.pe.gov.br
ouvidoria@arpe.pe.gov.br

• **Arsep – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte**

Rua Coronel Auris Coelho, 521, Lagoa Nova
 Natal- RN 59075- 050
www.arsep.rn.gov.br
arsep@rn.gov.br

O indicador de Desempenho Global de Continuidade – DGC – permite avaliar o nível da continuidade da distribuidora (valores apurados de duração e frequência de interrupções) em relação aos limites estabelecidos para a sua área de concessão (limites determinados pelas resoluções autorizativas da ANEEL).

O DGC está previsto no Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição – Prodist. Com o indicador, é possível comparar o desempenho das distribuidoras, como mostram as tabelas a seguir.

Ranking 2017 - empresas de grande porte (número de unidades consumidoras > 400mil)				
Posição no ranking	Distribuidora	DGC	Variação posição 2017	
1º	EMG	0,64	▲	8
2º	Cemar	0,66	▼	-1
3º	Energisa Paraíba	0,70	●	0
3º	Enel Distribuição Ceará	0,70	▼	-1
3º	Eletrobras Distribuição Amazonas	0,70	▲	6
6º	Elektro	0,76	▼	-1
7º	EDP Distribuição Espírito Santo	0,77	▼	-1
8º	Celpe	0,79	▲	6
9º	Energisa Mato Grosso do Sul	0,80	▼	-5
10º	Cosern	0,81	▲	4
11º	Energisa Tocantins	0,83	▲	8
12º	Energisa Mato Grosso	0,84	▼	-4
12º	EDP Distribuição São Paulo	0,84	●	0
14º	Energisa Sergipe	0,85	▼	-8
14º	CPFL Paulista	0,85	▼	-5
16º	Cemig- D	0,86	▼	-4
17º	Energisa Sul-Sudeste	0,87		
17º	CPFL Piratininga	0,87	▼	-3
19º	Copel- Dis	0,88	▼	-1
20º	CEB-Dis	0,90	▲	2
21º	Celesc-Dis	0,93	▼	-1
22º	Light	0,97	▲	2
23º	RGE	1,01	▼	-3
23º	Celpe	1,01	▼	-6
25º	RGE Sul	1,10	▲	1
26º	Coelba	1,12	▼	-1
27º	Eletrobras Distribuição Piauí	1,16	▼	-4
28º	Eletropaulo	1,30	▲	2
29º	CEEE-D	1,36	▼	-2
30º	Eletrobras Distribuição Rondônia	1,39	▼	-2
31º	Enel Distribuição Rio de Janeiro	1,44	●	0
32º	Eletrobras Distribuição Alagoas	1,51	▼	-3
33º	Enel Distribuição Goiás	1,99	▼	-1

Ranking 2017 – empresas de pequeno porte (número de unidades consumidoras ≤ 400 mil)				
Posição no ranking	Distribuidora	DGC	Variação posição 2017/2016	
1º	EBO	0,28	▲	1
2º	EFLIC	0,29	▼	-1
3º	DMED	0,30	●	0
4º	Mux Energia	0,33	▲	3
5º	ENF	0,45	▲	6
6º	CPFL Santa Cruz	0,47	▼	-2
7º	Eflul	0,56	▲	3
8º	ELFSM	0,57	▼	-3
9º	Chesp	0,58	▲	4
10º	Sulgipe	0,63	▲	5
11º	CPFL Mococa	0,64	▲	9
12º	Hidropan	0,70	▼	-3
13º	Demei	0,75	▼	-1
13º	CPFL Jaguarí	0,75	▲	4
15º	CPFL Leste Paulista	0,77	▼	-2
16º	Eletrocar	0,78	▲	9
16º	CPFL Sul Paulista	0,78	▲	10
18º	Uhenpal	0,80	▲	5
18º	Forcel	0,80	▲	5
20º	Iguaçu Energia	0,97	▲	1
21º	Cocel	1,04	▲	3
22º	Cooperaliança	1,20	▼	-3
23º	CEA	1,27	▲	5
24º	Eletrobras Distribuição Acre	1,63	▲	-3
25º	Eletrobras Distribuição Roraima	3,15	▲	4

Distribuidoras	FER (Frequência Equivalente de Reclamação x 1.000 unidades consumidoras)					
	2016	2017	2017 / 2016		Limite 2017	Realizado 2017 / Limite
Mux Energia	1,35	0,26	-80,42%	▼	8	0,03
Demei	0,90	0,34	-62,46%	▼	8	0,04
Forcel	1,21	0,40	-67,33%	▼	8	0,05
Eletrocar	0,60	0,43	-28,44%	▼	8	0,05
Nova Palma	3,03	0,51	-83,29%	▼	8	0,06
Eletrobras Distribuição Alagoas	1,26	1,45	14,93%	▲	16	0,09
Hidropan	0,83	0,93	11,71%	▲	8	0,12
Chesp	0,98	1,05	6,88%	▲	8	0,13
Eflul	0,30	1,19	293,51%	▲	8	0,13
Elektro	6,69	4,17	-37,76%	▼	26	0,16
Santa Maria	3,11	2,70	-13,18%	▼	15	0,18
Energisa Nova Friburgo	3,61	2,74	-24,18%	▼	15	0,18
CPFL Santa Cruz	4,15	2,83	-31,69%	▼	15	0,19
RGE	8,69	4,98	-42,71%	▼	26	0,19
Enel Distribuição Ceará	2,28	2,31	1,32%	▲	12	0,19
CPFL Paulista	9,76	4,47	-54,25%	▼	22	0,20
Energisa Minas Gerais	2,96	2,55	-13,91%	▼	12	0,21
CEA	10,59	4,14	-60,87%	▼	18	0,23
Celesc-Dis	6,81	6,18	-9,26%	▼	26	0,24
Energisa Sergipe	2,67	2,98	11,77%	▲	12	0,25
Energisa Sul-Sudeste	5,19	3,85	-25,88%	▼	15	0,26
Celpe	7,91	5,65	-28,57%	▼	22	0,26
CPFL Sul Paulista	8,42	3,94	-53,19%	▼	15	0,26
Cocel	3,39	2,10	-37,86%	▼	8	0,26
Cosern	8,14	6,62	-18,66%	▼	25	0,26
CPFL Piratininga	16,27	6,33	-61,11%	▼	23	0,28
Cemar	10,79	5,53	-48,79%	▼	18	0,31
Coelba	5,25	4,01	-23,71%	▼	13	0,31
CEB-Dis	2,47	3,80	53,73%	▲	12	0,32
Enel Distribuição Rio de Janeiro	4,21	8,50	101,93%	▲	26	0,33
CPFL Mococa	6,09	2,69	-55,73%	▼	8	0,34
Energisa Mato Grosso do Sul	15,18	8,63	-43,17%	▼	25	0,35
Eletrobras Distribuição Rondônia	5,33	4,70	-11,69%	▼	13	0,36
Energisa Mato Grosso	7,79	8,63	10,84%	▲	23	0,38
João Cesa	3,31	3,01	-9,04%	▼	8	0,38
Energisa Borborema	5,36	5,76	7,52%	▲	15	0,38
RGE Sul	18,67	9,43	-49,51%	▼	24	0,39
CPFL Leste Paulista	7,33	3,15	-56,97%	▼	8	0,39
Iguaçu Energia	3,09	3,26	5,30%	▲	8	0,41
Copel-Dis	6,74	9,08	34,62%	▲	22	0,41
Sulgipe	7,71	6,71	-13,01%	▼	15	0,45
CPFL Jaguari	5,87	3,59	-38,79%	▼	8	0,45
Energisa Paraíba	5,68	5,67	-0,20%	▼	12	0,47

Distribuidoras	FER (Frequência Equivalente de Reclamação x 1.000 unidades consumidoras)					
	2016	2017	2017 / 2016		Limite 2017	Realizado 2017 / Limite
DMED	15,24	10,00	-34,37%	▼	18	0,56
Eletrobras Distribuição Roraima	22,93	8,60	-62,48%	▼	15	0,57
Celpe	17,28	14,98	-13,31%	▼	26	0,58
Cooperaliança	6,43	4,85	-24,54%	▼	8	0,61
EDP Distribuição São Paulo	9,74	8,75	-10,25%	▼	14	0,62
Cemig-D	24,33	17,58	-27,76%	▼	28	0,63
EDP Distribuição Espírito Santo	19,40	15,92	-17,93%	▼	23	0,69
Energisa Tocantins	8,29	9,21	11,15%	▲	13	0,71
Celg-D	24,14	18,94	-21,56%	▼	26	0,73
AES Eletropaulo	18,33	16,23	-11,43%	▼	22	0,74
Light	21,05	21,06	0,04%	▲	26	0,81
Eletrobras Distribuição Acre	12,24	15,42	25,98%	▲	18	0,86
Eletrobras Distribuição Amazonas	42,37	29,61	-30,11%	▼	26	1,14
Eletrobras Distribuição Piauí	17,60	17,34	-1,48%	▼	12	1,45
CEEE-D	9,77	19,35	98,04%	▲	12	1,61

Distribuidoras ⁽¹⁾⁽²⁾	INS médio ^(%) (3)	INS Qtde. violações mensais 2017	IAB médio ^(%) (4)	IAB Qtde. violações mensais 2017	ICO Médio ^(%) (5)	ICO Qtde. violações mensais 2017	Total violações mensais 2017	Total violações mensais 2016	Comparação violações 2017/2016
Sulgipe	99,08	0	0,22	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Santa Cruz	98,79	0	0,14	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Leste Paulista	98,75	0	0,16	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Mococa	98,54	0	0,12	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Sul Paulista	98,52	0	0,17	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Jaguari	98,47	0	0,24	0	0,00	0	0	0	●
RGE	97,79	0	0,21	0	0,00	0	0	0	●
Celesc-Dis	97,76	0	0,30	0	0,00	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Roraima	97,31	0	0,43	0	0,00	0	0	4	▼
CPFL Piratininga	97,11	0	0,21	0	0,00	0	0	0	●
CPFL Paulista	97,10	0	0,27	0	0,00	0	0	0	●
RGE Sul	96,43	0	0,64	0	0,07	0	0	0	●
DMED	94,59	0	1,41	0	4,50	3	3	2	▲
EDP Distribuição São Paulo	93,24	0	0,96	0	0,00	0	0	0	●
CEB-Dis	93,23	0	0,66	0	0,13	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Acre	93,03	0	1,71	0	0,00	0	0	0	●
ELFSM	92,79	0	0,67	0	0,63	1	1	1	●
Energisa Borborema	92,69	0	0,73	0	0,00	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Rondônia	92,65	0	2,16	0	0,00	0	0	0	●
Energisa Nova Friburgo	92,57	0	0,71	0	0,00	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Amazonas	92,39	0	2,19	0	0,00	0	0	0	●
EDP Distribuição Espírito Santo	91,93	0	1,05	0	0,00	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Alagoas	91,86	1	1,81	0	0,00	0	1	0	▲
Energisa Sul-Sudeste	90,84	0	0,81	0	0,00	0	0	0	●
Energisa Sergipe	90,69	0	1,02	0	0,00	0	0	0	●
Copel-Dis	90,66	0	0,93	0	0,18	0	0	0	●
Energisa Minas Gerais	90,41	0	1,25	0	0,00	0	0	0	●

Distribuidoras ⁽¹⁾⁽²⁾	INS médio ⁽³⁾⁽³⁾	INS Qtde. violações mensais 2017	IAb médio ⁽⁴⁾	IAB Qtde. violações mensais 2017	ICO Mé-dio ⁽⁵⁾⁽⁵⁾	ICO Qtde. violações mensais 2017	Total violações mensais 2017	Total violações mensais 2016	Comparação violações 2017/2016
Light	90,34	2	0,53	0	0,21	0	2	2	●
Energisa Mato Grosso do Sul	90,30	0	0,85	0	0,00	0	0	0	●
Energisa Paraíba	90,28	0	1,74	0	0,00	0	0	0	●
Energisa Tocantins	90,20	0	1,11	0	0,00	0	0	0	●
AES Eletropaulo	89,79	0	1,47	0	0,00	0	0	1	▼
Enel Distribuição Goiás	88,92	1	1,94	0	0,09	0	1	5	▼
Cemig-D	88,87	0	1,16	0	0,31	0	0	0	●
Enel Distribuição Rio de Janeiro	88,75	0	1,17	0	0,00	0	0	0	●
Eletrobras Distribuição Piauí	88,67	2	3,56	3	0,00	0	5	2	▲
Enel Distribuição Ceará	88,52	0	1,29	0	0,00	0	0	1	▼
Elektro	87,41	0	1,51	0	0,03	0	0	0	●
Cosern	87,20	0	1,04	0	0,45	1	1	2	▼
Coelba	86,90	0	0,94	0	0,03	0	0	4	▼
Celpe	86,84	0	1,22	0	0,00	0	0	3	▼
Cemar	86,68	0	2,90	0	0,52	0	0	3	▼
Celipa	86,63	0	2,42	0	0,45	1	1	2	▼
Energisa Mato Grosso	86,45	2	1,82	2	0,00	0	4	0	▲
CEEE-D	44,87	12	20,98	12	0,00	0	24	24	●
CEA ⁽⁶⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(1) Informações provenientes dos relatórios encaminhados pelas distribuidoras em cumprimento à Resolução Normativa 414/2010. Os índices podem variar após processos de fiscalização.

(2) Relatório obrigatório para distribuidoras com mais de 60.000 unidades consumidoras.

(3) Indicador de nível de serviço (Cfe. arts. 188 e 190 da Resolução Normativa ANEEL 414, de 9 de setembro de 2010). Deve ser maior ou igual a 85%.

(4) Indicador de abandono de chamadas telefônicas (Cfe. arts. 188 e 190 REN 414/2010). Deve ser menor ou igual a 4%.

(5) Indicador de chamadas ocupadas (Cfe. arts. 188 e 190 REN 414/2010). Deve ser menor ou igual a 2%.

(6) A CEA não encaminhou (cfe. disposto no artigo 191 REN 414/2010) o relatório de qualidade do atendimento telefônico para nenhum mês de 2017.

Distribuidoras	Qtde. serviços comerciais	Qtde. serviços prazo violado	% violação 2017	Crédito ao consumidor (R\$)	% violação 2016	Comparação % violação 2017/2016	
Copel-Dis	1.918.880	34.760,00	1,81%	583.997,18	0,84%	115,49%	▲
Cemig-D	1.841.087	95.037,00	5,16%	3.821.833,48	5,25%	-1,72%	▼
Celg-D	1.826.838	88.696,00	4,86%	2.947.309,96	4,08%	18,91%	▲
Coelba	1.774.548	59.549,00	3,36%	711.606,52	2,19%	53,51%	▲
AES Eletropaulo	1.459.460	75.126,00	5,15%	2.492.863,80	4,41%	16,84%	▲
Celpa	1.348.719	36.300,00	2,69%	1.330.217,95	6,91%	-61,03%	▼
Celpe	1.284.450	31.600,00	2,46%	1.548.009,10	1,97%	24,63%	▲
CPFL Paulista	1.280.117	14.433,00	1,13%	149.297,80	4,25%	-73,47%	▼
Enel Distribuição Ceará	996.959	10.167,00	1,02%	289.921,06	0,73%	38,97%	▲
Cemar	952.959	25.483,00	2,67%	639.038,40	4,54%	-41,06%	▼
Light	940.451	32.820,00	3,49%	503.576,80	1,45%	139,93%	▲
Celesc-Dis	858.834	18.770,00	2,19%	723.028,67	2,84%	-22,93%	▼
Enel Distribuição Rio de Janeiro	852.141	9.610,00	1,13%	1.557.393,15	1,64%	-31,10%	▼
Energisa Mato Grosso	710.692	36.330,00	5,11%	1.447.891,97	4,95%	3,19%	▲
EDP Distribuição São Paulo	663.743	13.037,00	1,96%	243.396,71	2,41%	-18,41%	▼
CEEE-D	658.856	89.889,00	13,64%	3.479.304,33	2,56%	433,87%	▼
EDP Distribuição Espírito Santo	626.110	23.731,00	3,79%	318.428,83	5,37%	-29,38%	▼
RGE Sul	581.241	12.857,00	2,21%	194.774,81	4,79%	-53,82%	▼
Elektro	524.139	14.980,00	2,86%	1.135.255,74	4,18%	-31,62%	▼
CPFL Piratininga	516.619	6.833,00	1,32%	56.207,86	5,07%	-73,92%	▼
RGE	503.224	2.987,00	0,59%	44.682,86	3,34%	-82,23%	▼
Energisa Mato Grosso do Sul	470.144	12.645,00	2,69%	223.764,22	6,95%	-61,29%	▼
Cosern	433.071	11.611,00	2,68%	149.790,35	1,46%	83,65%	▲
Energisa Paraíba	367.208	24.167,00	6,58%	211.970,05	8,58%	-23,33%	▼
Energisa Tocantins	318.899	20.384,00	6,39%	660.930,87	5,47%	16,83%	▲
Eletrobras Distribuição Piauí	318.341	39.632,00	12,45%	556.064,13	14,79%	-15,81%	▼
Eletrobras Distribuição Alagoas	289.007	32.695,00	11,31%	324.895,31	7,89%	43,47%	▲
Eletrobras Distribuição Rondônia	280.369	11.080,00	3,95%	373.821,62	10,86%	-63,61%	▼
Energisa Sul-Sudeste	272.883	7.123,00	2,61%	148.509,46	2,59%	0,80%	▲

Distribuidoras	Qtde. serviços comerciais	Qtde. serviços prazo violado	% violação 2017	Crédito ao consumidor (R\$)	% violação 2016	Comparação % violação 2017/2016	
Eletrobras Distribuição Amazonas	249.230	32.461,00	13,02%	4.658.385,63	21,01%	-38,02%	▼
Energisa Sergipe	216.304	16.148,00	7,47%	176.111,50	4,35%	71,70%	▲
CEB-Dis	214.538	14.711,00	6,86%	1.349.258,71	2,66%	158,16%	▲
Energisa Minas Gerais	174.821	5.905,00	3,38%	66.380,31	3,07%	10,03%	▲
Eletrobras Distribuição Acre	144.231	11.808,00	8,19%	195.216,92	7,75%	5,61%	▲
CEA	78.134	2.493,00	3,19%	61.265,50	3,63%	-12,10%	▼
Energisa Borborema	72.195	3.938,00	5,45%	22.723,15	4,42%	23,48%	▲
CPFL Santa Cruz	58.643	359,00	0,61%	4.345,09	1,69%	-63,88%	▼
Sulgipe	52.347	43,00	0,08%	169,81	0,19%	-57,71%	▼
DMED	45.321	828,00	1,83%	7.601,35	1,87%	-2,42%	▼
Eletrobras Distribuição Roraima	40.492	3.747,00	9,25%	116.026,64	3,29%	181,49%	▲
Energisa Nova Friburgo	37.951	1.511,00	3,98%	34.416,89	2,95%	35,07%	▲
Santa Maria	36.452	22,00	0,06%	835,26	0,03%	102,89%	▲
Cocel	27.358	60,00	0,22%	1.398,74	1,09%	-79,86%	▼
CPFL Sul Paulista	27.093	268,00	0,99%	6.160,55	3,13%	-68,43%	▼
Eletrocar	16.879	385,00	2,28%	3.506,09	3,21%	-28,99%	▼
Cooperaliança	16.510	40,00	0,24%	629,47	0,54%	-55,33%	▼
Demei	15.290	297,00	1,94%	4.630,44	2,15%	-9,70%	▼
CPFL Leste Paulista	14.434	52,00	0,36%	1.449,90	2,08%	-82,69%	▼
Chesp	13.515	4,00	0,03%	24,32	0,03%	-0,89%	▼
Iguaçu Energia	12.071	41,00	0,34%	426,23	0,33%	3,40%	▲
CPFL Mococa	11.777	35,00	0,30%	1.037,31	2,08%	-85,71%	▼
CPFL Jaguari	11.053	87,00	0,79%	783,77	2,74%	-71,28%	▼
Nova Palma	8.541	5,00	0,06%	49,16	0,30%	-80,53%	▼
Hidropan	5.182	8,00	0,15%	102,48	0,25%	-38,11%	▼
Mux Energia	3.043	1,00	0,03%	6,30	0,19%	-82,72%	▼
Eflul	2.287	-	0,00%	-	0,04%	-100,00%	▼
Forcel	1.713	1,00	0,06%	-	0,00%	-	-
João Cesa	1.452	1,00	0,07%	9,76	0,00%	-	-

Distribuidoras	Ano de Universalização	
	Área Urbana	Área Rural
Universalizadas		
AES Eletropaulo	2004	2004
CEA	2008	2017
CEB-Dis	2004	2004
CEEE-D	2006	2010
Celesc-Dis	2006	2010
Celpe	2008	2010
Cemig-D	20 06	2014
Chesp	2005	2014
CNEE	2004	2005
Cocel	2005	2009
Cooperaliança	2004	2004
Copel-Dis	2006	2010
Cosern	2008	2009
CPFL Jaguari	2004	2005
CPFL Leste Paulista	2004	2010
CPFL Mococa	2004	2010
CPFL Paulista	2005	2010
CPFL Piratininga	2005	2005
CPFL Santa Cruz	2006	2010
CPFL Sul Paulista	2006	2010
Demei	2004	2004
DMED	2004	2004
EDEVP	2004	2005
EDP Distribuição Espírito Santo	2004	2010
EDP Distribuição São Paulo	2004	2009
Eflul	2003	2003
Elektro	2008	2010
Eletronbras Distribuição Alagoas	2008	2016
Eletronbras Distribuição Roraima *	2008	2016
Eletrocar	2004	2005
Santa Maria	2005	2010
Enel Distribuição Ceará	2008	2010
Enel Distribuição Rio de Janeiro	2004	2010
Energisa Borborema	2006	2008
Energisa Mato Grosso do Sul	2006	2016
Energisa Minas Gerais	2006	2010
Energisa Nova Friburgo	2004	2005
Energisa Paraíba	2008	2010
Energisa Sergipe	2006	2014
Energisa Sul-Sudeste**	2006	2010
Forcel	2004	2004
Hidropan	2005	2005
Iguaçu Energia	2008	2009
João Cesa	2004	2004

Distribuidoras	Ano de Universalização	
	Área Urbana	Área Rural
Universalizadas		
Light	2004	2004
Mux Energia	2004	2004
Nova Palma Energia	2004	2009
RGE	2008	2010
RGE Sul	2008	2010
Sulgipe	2006	2010

Não universalizadas na área rural			
Distribuidoras	Área urbana	Área rural	Sistema isolado
Celg-D	2004	2019	
Celpa	2008	2018	2022
Cemar	2008	2017	2018
Coelba	2008	2021	
Eletrobras Distribuição Acre	2008	2018	
Eletrobras Distribuição Amazonas	2008	2018	
Eletrobras Distribuição Piauí	2008	2018	
Eletrobras Distribuição Rondônia	2008	2018	
Energisa Mato Grosso	2008	2020	
Energisa Tocantins	2008	2018	

*Considerando-se a não renovação da concessão da Cerr e por determinação da Portaria MME nº 425, de 3 de agosto de 2016, a Eletrobras Distribuição Roraima foi designada como prestadora do serviço de distribuição de energia elétrica em todo o estado de Roraima. Foram utilizados os dados mais recentes que são da Cerr.

** A Resolução Autorizativa ANEEL nº 6.318, de 25 de abril de 2017, agrupou, a partir de 1º de julho de 2017, as áreas de concessão da Empresa Elétrica Bragantina S.A. – EEB, da Caiuá Distribuição de Energia S.A., da Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. – EVDEP, da Companhia Nacional de Energia Elétrica – CNEE – e da Companhia Força e Luz do Oeste – CFLO. A nova área de concessão é conhecida pelo nome Energisa Sul-Sudeste. Foram utilizados os dados mais recentes que são da EEB.

Região / Distribuidoras	IASC					
	2016	2017	Conceito	2016	2017	Posição geral 2017
Brasil Concessionárias	64,86	63,16	Bom	-2,62%	▼	
Concessionárias até 400 mil unidades consumidoras	-	65,10	Bom	-[1]		
Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras	-	62,28	Bom	-[1]		

Norte	48,25	47,19	Regular	-2,21%	▼	
Elektrobras Distribuição Rondônia	60,76	53,02	Regular	-12,73%	▼	51
Elektrobras Distribuição Acre	56,49	50,91	Regular	-9,88%	▼	53
Celpe	35,47	48,77	Regular	37,50%	▲	54
Elektrobras Distribuição Roraima	-	46,36	Regular	-[2]		55
Elektrobras Distribuição Amazonas	52,28	45,89	Regular	-12,22%	▼	56
Energisa Tocantins	59,18	45,15	Regular	-23,71%	▼	57
CEA	38,28	38,68	Ruim	1,03%	▲	58
Nordeste	66,85	61,08	Bom	-8,63%	▼	
Sulgipe	74,64	72,05	Bom	-3,46%	▼	10
Energisa Paraíba	76,75	67,62	Bom	-11,89%	▼	23
Cosern	77,91	66,25	Bom	-14,97%	▼	25
Energisa Borborema	78,7	65,85	Bom	-16,32%	▼	26
Energisa Sergipe	68,48	63,64	Bom	-7,07%	▼	31
Elektrobras Distribuição Alagoas	62,04	60,26	Bom	-2,87%	▼	35
Celpe	72,98	59,96	Regular	-17,83%	▼	36
Coelba	61,02	59,57	Regular	-2,37%	▼	37
Enel Distribuição Ceará	65,87	58,34	Regular	-11,43%	▼	40
Cemar	61,41	53,91	Regular	-12,21%	▼	49
Elektrobras Distribuição Piauí	42,62	52,67	Regular	23,60%	▲	52
Centro-Oeste acima de 30 mil unidades consumidoras	58,41	61,72	Bom	5,66%	▲	
CEB-Dis	63,21	66,64	Bom	5,43%	▲	24
Energisa Mato Grosso do Sul	66,85	64,44	Bom	-3,60%	▼	29
Enel Distribuição Goiás	53,04	60,69	Bom	14,42%	▲	34
Energisa Mato Grosso	52,87	55,67	Regular	5,30%	▲	47
Sul, Sudeste e Centro-Oeste até 30 mil unidades consumidoras	74,3	73,9	Bom	-0,55%	▼	
Mux Energia	84,28	83,45	Excelente	-0,99%	▼	1
Forcel	76,45	83,41	Excelente	9,10%	▲	2
Hidropan	82,21	81,19	Excelente	-1,24%	▼	3
Iguaçu Energia	68,95	74,86	Bom	8,57%	▲	7
Chesp	61,85	71,9	Bom	16,25%	▲	11
Nova Palma	78,59	71,56	Bom	-8,95%	▼	12
João Cesa	66,67	70,46	Bom	5,68%	▲	15
Elektrocar	75,49	69,41	Bom	-8,06%	▼	17
Demei	80,12	68,99	Bom	-13,89%	▼	20

Região / Distribuidoras	IASC					Posição geral 2017
	2016	2017	Conceito	2016	2017	
Eflul	68,93	64,08	Bom	-7,03%	▼	30
Sul e Sudeste acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras	67,74	64,79	Bom	-4,35%	▼	
Cocel	57,44	80,94	Excelente	40,90%	▲	4
CPFL Santa Cruz	70,8	76,03	Bom	7,39%	▲	6
Santa Maria	72,36	72,53	Bom	0,24%	●	9
Energisa Minas Gerais	58,86	71,18	Bom	20,94%	▲	13
Cooperaliança	65,86	69,92	Bom	6,17%	▲	16
CPFL Jaguari	62,96	58,88	Regular	-6,49%	▼	38
DMED	63,53	58,61	Regular	-7,74%	▼	39
Energisa Nova Friburgo	73,12	57,97	Regular	-20,73%	▼	42
CPFL Mococa	68,18	56,79	Regular	-16,71%	▼	45
CPFL Leste Paulista	68,31	56,25	Regular	-17,66%	▼	46
CPFL Sul Paulista	60,77	53,39	Regular	-12,16%	▼	50
Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras	64,57	63,14	Bom	-2,21%	▼	
Energisa Sul-Sudeste	-	68,98	Bom	-[3]		21
EDP Distribuição Espírito Santo	69,1	68,36	Bom	-1,07%	▼	22
Cemig-D	64,04	65,75	Bom	2,67%	▲	27
EDP Distribuição São Paulo	60,43	65,56	Bom	8,48%	▲	28
Elektro	69,93	62,4	Bom	-10,77%	▼	32
CPFL Piratininga	67,91	61,44	Bom	-9,53%	▼	33
Enel Distribuição Rio de Janeiro	59,93	58,05	Regular	-3,14%	▼	41
CPFL Paulista	67,99	57,87	Regular	-14,88%	▼	43
AES Eletropaulo	58,03	57,3	Regular	-1,27%	▼	44
Light	63,92	55,05	Regular	-13,88%	▼	48
Sul acima de 400 mil unidades consumidoras	69,99	72,83	Bom	4,07%	▲	
Copel-Dis	73,06	80,69	Excelente	10,44%	▲	5
Celesc-Dis	64,46	73,9	Bom	14,64%	▲	8
RGE Sul	70,39	71,09	Bom	1,00%	▲	14
CEEE-D	70,76	69,33	Bom	-2,03%	▼	18
RGE	71,32	69,2	Bom	-2,97%	▼	19

[1] As categorias Concessionárias até 400 mil e Concessionárias acima de 400 mil unidades consumidoras foram criadas em 2017 e, por isso, não há notas de anos anteriores nem a variação de 2017 em relação a 2016.

[2] A Pesquisa IASC 2017 foi realizada com consumidores de Roraima avaliando os serviços da Eletrobras Distribuição Roraima, distribuidora designada para atender todo o estado a partir de 1/1/2017.

[3] Em 1º de julho de 2017, foram agrupadas as áreas de concessão da Empresa Elétrica Bragantina S.A. – EEB, da Caiuá Distribuição de Energia S.A., da Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A. – EDEVP, da Companhia Nacional de Energia Elétrica – CNEE – e da Companhia Força e Luz do Oeste – CFLO sob o nome Energisa Sul-Sudeste. A Pesquisa IASC 2017 foi realizada com consumidores da nova área de concessão.

Região / distribuidoras	UCs residenciais dez/17	UCs baixa renda dez/17	% baixa renda	% UCs baixa renda / total baixa renda	Consumo médio residencial (kWh)	Consumo médio baixa renda (kWh)	Relação consumo ⁽³⁾ %	Descontos ⁽⁴⁾ (DMR) 2017 (R\$)
Centro-Oeste	5.293.547	374.622	7,08%	4,27%	174,51	152,54	14,40%	9.892.484,68
Energisa Mato Grosso	1.063.578	141.445	13,30%	1,61%	228,51	169,98	34,43%	3.986.621,77
Energisa Mato Grosso do Sul	825.744	113.876	13,79%	1,30%	191,53	147,17	30,14%	2.996.350,12
Celg-D	2.450.527	97.931	4,00%	1,12%	139,60	132,44	5,41%	2.343.511,02
CEB-Dis	925.749	19.516	2,11%	0,22%	190,97	161,05	18,58%	514.716,32
Chesp	27.949	1.854	6,63%	0,02%	131,62	123,55	6,54%	51.285,45
Norte	4.170.565	951.345	22,81%	10,85%	187,59	134,30	39,68%	26.243.452,93
Celpe	1.895.343	620.794	32,75%	7,08%	163,50	128,25	27,49%	17.900.006,87
Energisa Tocantins	470.845	116.612	24,77%	1,33%	162,07	120,27	34,75%	2.962.964,35
Elektrobras Distribuição Amazonas ⁽²⁾	834.772	109.802	13,15%	1,25%	200,35	147,84	35,52%	2.734.365,50
Elektrobras Distribuição Rondônia	454.569	46.228	10,17%	0,53%	218,67	164,94	32,57%	1.211.819,80
Elektrobras Distribuição Acre	205.145	30.079	14,66%	0,34%	189,52	140,68	34,71%	771.579,44
CEA	180.319	18.005	9,99%	0,21%	262,30	179,93	45,78%	403.668,90
Elektrobras Distribuição Roraima	129.572	9.825	7,58%	0,11%	334,42	284,27	17,64%	259.048,07
Nordeste	18.735.938	4.960.488	26,48%	56,55%	127,18	103,78	22,55%	103.120.065,66
Coelba	5.193.875	1.103.238	21,24%	12,58%	115,70	97,44	18,73%	20.470.655,83
Cemar	2.056.546	786.430	38,24%	8,97%	134,37	112,06	19,91%	19.367.847,98
Enel Distribuição Ceará	2.693.538	842.284	31,27%	9,60%	133,99	101,82	31,59%	17.219.363,74
Celpe	3.228.697	792.265	24,54%	9,03%	135,02	113,81	18,64%	16.988.387,17
Energisa Paraíba	1.157.126	353.633	30,56%	4,03%	121,31	99,95	21,38%	7.253.637,05
Elektrobras Distribuição Piauí	1.111.074	303.808	27,34%	3,46%	133,60	98,06	36,25%	6.822.693,12
Cosern	1.233.472	270.820	21,96%	3,09%	150,83	123,46	22,17%	5.279.821,58
Elektrobras Distribuição Alagoas	1.066.963	217.958	20,43%	2,48%	111,30	82,57	34,80%	4.199.684,29
Energisa Sergipe	687.973	204.001	29,65%	2,33%	122,65	94,93	29,20%	3.871.958,45
Sulgipe	128.875	46.414	36,01%	0,53%	81,70	78,16	4,53%	949.916,54
Energisa Borborema	177.799	39.637	22,29%	0,45%	114,33	93,02	22,91%	696.099,91
Sul	9.930.477	543.287	5,47%	6,19%	176,65	143,46	23,14%	12.822.105,98
Copel-Dis	3.687.521	290.731	7,88%	3,31%	163,15	122,89	32,76%	6.447.997,94
CEEE-D	1.426.186	75.549	5,30%	0,86%	160,96	163,23	-1,39%	1.772.075,21
Cellesc-Dis	2.271.595	61.593	2,71%	0,70%	190,97	168,82	13,12%	1.662.554,53
RGE Sul	1.115.267	55.008	4,93%	0,63%	200,38	174,63	14,75%	1.429.427,72
RGE	1.221.271	51.135	4,19%	0,58%	188,69	165,64	13,92%	1.263.980,84
Cocel	43.652	2.554	5,85%	0,03%	146,87	119,09	23,33%	67.885,76
Nova Palma	9.759	1.289	13,21%	0,01%	180,50	177,24	1,84%	35.871,69
Cooperalliança	31.568	1.462	4,63%	0,02%	133,88	157,47	-14,98%	30.979,78
Elektrocar	28.782	997	3,46%	0,01%	174,10	167,20	4,12%	28.532,18
Demei	29.576	972	3,29%	0,01%	214,52	172,72	24,20%	28.138,85
Iguaçu Energia	25.277	583	2,31%	0,01%	188,81	174,87	7,97%	16.296,97
Hidropan	16.510	511	3,10%	0,01%	180,51	154,23	17,04%	14.432,08
Forcel	5.923	439	7,41%	0,01%	150,24	116,38	29,09%	10.002,58
Mux Energia	9.528	239	2,51%	0,00%	164,45	163,26	0,73%	6.124,18
João Cesa	3.116	124	3,98%	0,00%	171,20	171,53	-0,20%	4.272,67
Eful	4.946	101	2,04%	0,00%	170,90	167,65	1,94%	3.533,00
Sudeste	31.906.116	1.942.452	6,09%	22,14%	173,99	148,12	17,46%	50.067.930,85
Cemig-D	6.762.619	570.272	8,43%	6,50%	118,74	106,46	11,54%	12.697.580,12
AES Eletropaulo	6.922.106	441.859	6,38%	5,04%	189,58	186,63	1,58%	10.975.709,67

Região / distribuidoras	UCs residenciais dez/17	UCs baixa renda dez/17	% baixa renda	% UCs baixa renda / total baixa renda	Consumo médio residencial (kWh)	Consumo médio baixa renda (kWh)	Relação consumo ⁽³⁾ %	Descontos ⁽⁴⁾ (DMR) 2017 (R\$)
Light	3.486.678	213.514	6,12%	2,43%	209,46	159,61	31,23%	8.125.667,09
Enel Distribuição Rio de Janeiro	2.436.231	126.328	5,19%	1,44%	163,08	140,68	15,92%	3.310.645,54
Elektro	2.230.716	120.778	5,41%	1,38%	169,56	156,06	8,65%	3.177.134,24
CPFL Paulista	3.985.096	133.542	3,35%	1,52%	208,04	172,90	20,33%	3.170.082,64
EDP Distribuição Espírito Santo	1.201.003	84.666	7,05%	0,97%	152,02	128,07	18,70%	2.055.775,82
EDP Distribuição São Paulo	1.676.677	69.084	4,12%	0,79%	191,43	183,79	4,15%	1.953.241,43
Energisa Sul-Sudeste	648.016	60.956	9,41%	0,69%	188,21	157,03	19,85%	1.449.409,65
Energisa Minas Gerais	331.031	56.287	17,00%	0,64%	127,46	123,65	3,08%	1.426.525,09
CPFL Piratininga	1.609.536	28.364	1,76%	0,32%	205,16	182,37	12,50%	754.165,86
CPFL Santa Cruz	186.819	11.892	6,37%	0,14%	172,46	148,40	16,21%	301.325,89
Santa Maria	67.257	6.912	10,28%	0,08%	165,18	138,12	19,59%	196.974,76
Energisa Nova Friburgo	93.430	5.124	5,48%	0,06%	143,97	149,59	-3,76%	143.769,04
CPFL Sul Paulista	75.360	4.412	5,85%	0,05%	169,21	154,66	9,41%	120.768,57
CPFL Leste Paulista	48.515	2.897	5,97%	0,03%	182,04	168,81	7,84%	75.797,06
CPFL Mococa	40.429	2.305	5,70%	0,03%	169,10	157,69	7,24%	59.644,22
DMED	67.727	2.494	3,68%	0,03%	146,28	138,23	5,82%	53.981,68
CPFL Jaguari	36.870	766	2,08%	0,01%	220,62	197,27	11,84%	19.732,48
Total	70.036.643	8.772.194	12,53%	100,00%	162,70	121,45	33,96%	202.146.040,10

(1) Valores sujeitos a alteração após o processo de fiscalização.

(2) Distribuidora com pendências de homologação da TSEE em 2016.

(3) Corresponde ao valor percentual acima ou abaixo do consumo médio das unidades residenciais em relação às unidades consumidoras da classe baixa renda (TSEE).

(4) Descontos reembolsados a título de Diferença Mensal de Receita. Valores estimados para 2016 considerando as pendências de homologação.

Este relatório apresenta um resumo do fluxo de tratamento de solicitações no Sistema de gestão de Ouvidoria (SGO) em 2017.

Distribuidoras	Encerradas tratamento ANEEL ⁽¹⁾	Encerradas no 1º nível do Cam. Entendimento ⁽²⁾	Encerradas no 2º nível do Cam. Entendimento ⁽³⁾	SOs encerradas com reiteração ⁽⁴⁾	Devoluções ⁽⁵⁾	Solicitações de prorrogação de prazo ⁽⁶⁾
AES Eletropaulo	5711	2499	12253	437	1179	1862
CEA	86	6	2	29	8	45
CEB-Dis	392	550	216	0	21	7
CEEE-D	1415	2217	1932	666	92	3
Celesc-Dis	962	356	647	265	102	16
Celpa	2754	2852	1593	4	368	180
Celpe	794	2888	896	36	10	45
Cemar	703	775	525	0	1	11
Cemig-D	4569	3213	5563	283	239	1171
Chesp	5	8	2	0	0	0
Cocel	15	20	8	0	1	0
Coelba	2051	3779	1911	6	44	22
Cooperaliança	8	0	0	0	0	0
Copel-Dis	644	1272	665	1	16	38
Cosern	88	406	130	0	1	0
CPFL Jaguarí	11	8	18	0	0	0
CPFL Leste Paulista	27	10	27	0	0	0
CPFL Mococa	27	8	28	2	1	0
CPFL Paulista	1501	635	1918	6	24	1
CPFL Piratininga	638	567	1016	3	8	1
CPFL Santa Cruz	55	36	85	0	0	0
CPFL Sul Paulista	42	16	58	1	0	0
Demei	6	4	3	0	1	0
DMED	7	10	1	0	0	0
EDP Distribuição Espírito Santo	381	591	862	2	22	10
EDP Distribuição São Paulo	986	860	1095	10	76	38
Eflul	0	1	4	0	0	0
Elektro	1398	1267	896	20	99	86
Eletrobras Distribuição Acre	130	14	151	55	4	8
Eletrobras Distribuição Alagoas	596	567	9	235	80	5
Eletrobras Distribuição Amazonas	418	145	444	94	41	248
Eletrobras Distribuição Piauí	1128	68	540	691	185	13
Eletrobras Distribuição Rondônia	209	134	88	34	14	9
Eletrobras Distribuição Roraima	19	13	27	0	2	0
Eletrocar	4	0	10	0	1	0
Enel Distribuição Ceará	1641	1237	1262	3	16	8
Enel Distribuição Goiás	2773	2291	2426	276	101	26
Enel Distribuição Rio	4851	1337	6072	2	80	3
Energisa Borborema	33	76	32	0	2	1
Energisa Mato Grosso	936	1464	393	14	39	29
Energisa Mato Grosso do Sul	568	723	256	2	5	1
Energisa Minas Gerais	89	233	69	2	9	5
Energisa Nova Friburgo	30	51	25	0	0	2
Energisa Paraíba	457	816	448	0	100	29

Distribuidoras	Encerradas tratamento ANEEL ⁽¹⁾	Encerradas no 1º nível do Cam. Entendimento ⁽²⁾	Encerradas no 2º nível do Cam. Entendimento ⁽³⁾	SOS encerradas com reiteração ⁽⁴⁾	Devoluções ⁽⁵⁾	Solicitações de prorrogação de prazo ⁽⁶⁾
Energisa Sergipe	142	363	83	3	7	0
Energisa Sul-Sudeste	204	374	201	1	1	0
Energisa Tocantins	390	500	248	1	2	7
Forcel	4	0	0	4	3	0
Hidropan	2	0	0	0	0	0
Iguaçu Energia	3	5	7	0	0	0
João Cesa	0	1	0	0	0	0
Light	7876	9702	6297	797	1080	623
Mux Energia	1	0	0	0	0	0
Nova Palma Energia	21	0	0	0	1	0
RGE	840	626	500	3	17	0
RGE Sul	947	958	363	2	27	0
Santa Maria	10	17	8	0	0	0
Sulgipe	16	0	1	0	0	0

(1) Solicitações de ouvidoria registradas em 2017 e encerradas até 7/3/18.

(2) Solicitações de ouvidoria encaminhadas para tratamento no primeiro nível de atendimento da distribuidora.

(3) Solicitações de ouvidoria encaminhadas para tratamento na ouvidoria da distribuidora.

(4) Solicitações encerradas que durante seu tratamento tiveram o prazo de resposta concedido pela ANEEL expirado e foram reiteradas.

(5) Ações de devolução de solicitações de ouvidoria às distribuidoras para complementação da resposta aos questionamentos feitos pela ANEEL.

(6) Pedidos de prorrogação de prazo de resposta realizados pelas distribuidoras e concedidos pela ANEEL.

Distribuidoras	Fiscalizações técnicas ⁽¹⁾	Fiscalizações comerciais ⁽²⁾	Indicadores comerciais ⁽³⁾	Outras fiscalizações ⁽⁴⁾
AES Eletropaulo	10	5	-	2
CEA	4	3	-	2
CEB-Dis	3	8	-	3
CEEE-D	10	5	-	-
Celesc-Dis	3	3	-	1
Celg-D	6	9	1	3
Celpa	6	10	-	2
Celpe	14	8	-	-
Cemar	5	5	-	1
Cemig-D	6	7	-	-
CERR	2	1	-	4
CFLO	1	1	-	-
Chesp	2	5	-	1
CNEE	6	3	-	1
Cocel	3	-	-	-
Coelba	3	10	-	1
Cooperaliança	1	-	-	1
Copel-Dis	4	5	-	-
Cosern	7	3	-	-
CPFL Jaguari	3	2	-	2
CPFL Leste Paulista	3	1	-	2
CPFL Mococa	4	2	-	2
CPFL Paulista	12	4	1	2
CPFL Piratininga	6	2	-	2
CPFL Santa Cruz	5	2	1	-
CPFL Sul Paulista	4	2	-	2
Demei	2	-	-	-
DMED	2	3	-	2
EDEVP	5	6	-	1
EDP Distribuição Espírito Santo	3	6	-	-
EDP Distribuição São Paulo	7	8	-	2
EEB	5	4	-	1
Eflul	1	-	-	-
Elektro	7	6	-	3
Eletrobras Distribuição Acre	3	6	-	1
Eletrobras Distribuição Alagoas	6	6	-	4
Eletrobras Distribuição Amazonas	5	6	-	-
Eletrobras Distribuição Piauí	5	9	-	3
Eletrobras Distribuição Rondônia	5	10	-	1
Eletrobras Distribuição Roraima	3	5	-	2
Eletrocar	2	-	-	1

Distribuidoras	Fiscalizações técnicas ⁽¹⁾	Fiscalizações comerciais ⁽²⁾	Indicadores comerciais ⁽³⁾	Outras fiscalizações ⁽⁴⁾
Enel Distribuição Ceará	12	10	-	3
Enel Distribuição Rio	7	8	1	1
Energisa Borborema	6	5	-	2
Energisa Mato Grosso	12	12	1	2
Energisa Mato Grosso do Sul	9	6	-	1
Energisa Minas Gerais	1	2	-	2
Energisa Paraíba	7	7	-	1
Energisa Sergipe	-	4	-	1
Energisa Sul-Sudeste	23	18	-	4
Energisa Tocantins	5	5	-	-
Forcel	2	1	-	2
Hidropan	2		-	-
Iguaçu Energia	1	1	-	-
João Cesa	1	1	-	-
Light	8	7	1	-
Mux Energia	1	-	-	1
Nova Palma	1	-	-	-
RGE	8	4	-	-
RGE Sul	9	6	-	2
Santa Maria	2	1	-	-
Sulgipe	1	2	-	-
Total	294	267	6	74

(1) Indicadores de continuidade, fator de potência, conformidade de nível de tensão e perdas.

(2) Qualidade do atendimento comercial, teleatendimento, subclasse residencial baixa renda e universalização.

(3) Consistência e atendimento dos limites dos indicadores comerciais: DER, FER, INS, ICO e IAb, definidos na resolução 414/2010.

(4) Base de dados geográfica (inclusive envio de dados à ANEEL), informações e indicadores (inadimplência e atraso), conselho de consumidores, sub-rogação de CCC, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC), base de remuneração, pesquisa e desenvolvimento, eficiência energética, dados para revisão tarifária, técnica e comercial.

Conselho	2014		2015		2016		2017	
	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado
AES Eletropaulo	120.047,93	83.474,48	128.703,36	75.952,88	135.782,05	87.918,26	393.128,13	
CEA	78.630,46	89.300,55	84.993,98	126.027,83	93.614,15	(3)	130.711,86	
CEB-Dis	92.720,00	52.751,13	97.356,00	45.373,54	104.135,00	68.655,52	201.706,62	
CEEE-D	118.180,00	37.767,51	110.700,00	45.171,88	131.400,00	34.125,84	125.560,00	
Celesc-Dis	136.406,86	168.232,29	140.676,41	45.441,19	150.784,29	77.770,90	229.526,41	
Enel Distribuição Goiás	134.100,00	4.897,44	(2)	(3)	118.850,00	(3)	206.000,00	
Celpe	148.911,19	163.057,03	154.182,66	103.024,21	168.059,10	(3)	217.834,91	
Celpe	128.470,53	114.463,80	148.000,00	122.868,21	201.336,00	172.302,82	231.363,07	
Cemar	127.743,42	39.316,28	(2)	49.620,48	144.104,20	(3)	83.192,78	
Cemig-D	186.606,13	100.706,52	342.648,84	217.921,33	310.570,24	168.653,86	433.326,00	
Chesp	23.270,00	13.354,07	28.990,00	15.628,62	36.890,00	12.010,20	53.503,60	
Cocel	39.772,00	43.431,32	39.772,00	32.027,40	41.800,00	33.993,31	82.901,00	
Coelba	171.734,39	75.365,02	202.414,92	58.637,03	208.812,34	74.046,15	268.160,57	
Cooperaliança	32.800,00	19.269,82	34.700,00	25.290,15	34.700,00	19.009,96	69.042,21	
Copel-Dis	151.000,00	111.414,04	126.500,00	53.766,88	130.000,00	90.305,27	181.264,00	
Cosern	109.582,19	34.503,78	177.581,48	38.826,17	260.855,02	145.527,61	148.359,46	
CPFL Jaguarí	34.950,00	18.046,07	39.572,75	(3)	41.438,83	25.168,11	125.276,14	
CPFL Leste Paulista	46.207,69	19.045,37	48.829,00	(3)	46.346,18	23.268,51	143.063,63	
CPFL Mococa	41.814,62	34.924,09	44.814,62	(3)	46.818,51	36.632,46	120.216,05	
CPFL Paulista	143.057,42	49.750,28	153.513,06	52.261,91	158.341,14	65.795,37	214.693,29	
CPFL Piratininga	104.813,43	45.069,60	108.525,31	54.297,39	117.596,76	48.578,60	194.513,94	
CPFL Santa Cruz	61.604,74	43.964,51	64.733,63	69.937,65	74.180,00	32.169,39	123.813,82	
CPFL Sul Paulista	45.159,80	23.784,08	47.721,67	(3)	55.913,07	23.494,70	162.793,06	
Demei	33.000,00	19.007,34	32.900,00	15.804,49	33.200,00	(3)	76.200,00	
DMED	77.934,00	40.462,59	70.550,00	54.713,98	52.880,00	52.296,42	110.913,33	
EDP Distribuição Espírito Santo	109.647,11	83.618,27	110.009,97	124.588,36	119.212,83	110.306,12	189.773,74	
EDP Distribuição São Paulo	107.775,00	64.458,11	118.600,00	85.574,22	124.741,29	89.505,67	198.910,60	
Eflul	13.450,00	1.708,19	15.170,00	2.678,66	18.034,58	3.273,20	18.070,00	
Elektro	69.000,00	35.318,93	68.000,00	67.727,62	110.000,00	69.761,62	110.000,00	
Eletrobras Distribuição Acre	84.839,32	73.807,58	87.782,46	(3)	90.123,98	(3)	114.284,00	
Eletrobras Distribuição Alagoas	101.981,00	61.086,39	106.852,79	116.711,34	114.866,75	121.990,27	105.760,31	
Eletrobras Distribuição Amazonas	134.700,00	80.451,13	166.336,73	56.241,56	199.970,40	59.708,50	203.700,00	
Eletrobras Distribuição Piauí	122.077,00	50.282,20	128.572,03	38.871,26	173.386,86	59.302,54	303.099,83	
Eletrobras Distribuição Rondônia	105.881,82	36.467,37	111.275,38	37.668,27	118.127,39	42.272,42	178.693,63	
Eletrobrás Roraima	50.756,40	63.452,35	115.922,88	41.112,82	62.632,30	74.076,29	119.268,48	
Eletrocar	27.140,00	13.425,93	29.100,00	7.486,94	23.900,00	18.567,45	24.700,00	
Enel Distribuição Ceará	142.208,01	112.228,98	149.057,00	134.370,78	164.898,23	150.021,75	286.000,05	
Enel Distribuição Rio	121.002,40	143.976,31	131.087,58	120.693,38	194.593,21	140.602,57	218.100,07	
Energisa Borborema	56.600,00	6.897,30	58.500,00	38.828,66	60.979,08	86.153,26	122.651,77	
Energisa Mato Grosso	169.258,00	89.575,08	189.194,00	108.841,04	226.267,44	121.348,24	271.389,00	
Energisa Mato Grosso do Sul	139.027,00	64.463,71	202.567,00	80.737,26	278.613,90	300.694,43	348.487,25	
Energisa Minas Gerais	76.536,00	76.305,32	84.437,86	112.512,71	85.003,59	206.171,30	138.963,65	

Valores disponíveis somente a partir de 1º/6/2018

Conselho	2014		2015		2016		2017		
	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado (1)	Previsto	Realizado	
Energisa Nova Friburgo	49.660,00	46.048,44	52.552,08	70.761,11	52.904,17	138.677,03	96.689,40	Valores disponíveis somente a partir de 1º/6/2018	
Energisa Paraíba	78.500,00	11.886,63	106.000,00	96.087,42	115.844,46	175.085,21	192.756,73		
Energisa Sergipe	91.850,00	89.206,18	99.332,00	74.957,49	103.654,51	74.941,16	168.554,71		
Energisa Sul-Sudeste	69.858,75	15.315,78	75.122,32	72.060,47	78.205,40	65.379,84	148.298,11		
Energisa Tocantins	108.024,31	56.353,23	110.898,56	44.473,11	118.444,59	138.812,20	170.162,09		
Forcel	(2)	6.340,87	(2)	(3)	(2)	(3)	(2)		
Hidropan	30.206,43	11.991,80	28.940,00	22.726,15	55.823,00	27.379,14	56.223,00		
Iguaçu Energia	37.970,00	19.506,18	35.200,00	9.364,45	46.446,90	11.278,03	45.226,80		
João Cesa	2.900,00	3.746,85	3.100,00	4.228,82	3.100,00	6.561,74	4.500,00		
Light	122.174,77	38.951,14	135.393,00	19.581,18	148.694,00	42.725,37	47.560,00		
Mux Energia	20.900,00	15.473,07	21.460,00	17.534,72	18.290,00	12.433,65	38.250,00		
Nova Palma	30.720,00	12.934,94	27.920,00	11.906,93	31.100,00	13.952,78	44.040,00		
RGE	122.203,03	99.243,74	131.783,74	135.335,66	181.133,71	68.117,33	201.221,44		
RGE Sul	158.147,00	61.190,76	119.700,00	32.376,89	128.000,00	102.238,72	173.912,75		
Santa Maria	55.334,66	20.675,65	58.100,00	45.719,48	62.346,00	17.687,57	102.401,00		
Sulgipe	57.922,00	32.143,92	56.694,30	35.678,69	76.200,00	43.715,94	100.210,00		

(1) Os valores indicados neste quadro podem ser alterados em razão da validação realizada pela SFF.

(2) Conselho não encaminhou o Plano de Atividades de Metas.

(3) Conselho não encaminhou a Prestação de Contas.

Distribuidoras de grande porte	Pontos tratamento reclamações na ANEEL	Pontos estrutura adequada	Total pontuação	Habilitação
Cosern	70,000	30,000	100,000	Habilitada
CPFL Piratininga	70,000	20,000	90,000	Habilitada
CPFL Paulista	70,000	20,000	90,000	Habilitada
Copel-Dis	69,917	30,000	99,917	Habilitada
CEB-Dis	69,876	30,000	99,876	Habilitada
EDP Distribuição Espírito Santo	68,561	18,750	87,311	Habilitada
Cemar	68,133	30,000	98,133	Habilitada
RGE	67,519	20,000	87,519	Habilitada
Energisa Mato Grosso	67,409	27,500	94,909	Habilitada
Celpe	66,638	30,000	96,638	Habilitada
EDP Distribuição São Paulo	66,539	18,750	85,289	Habilitada
Coelba	66,418	30,000	96,418	Habilitada
Energisa Mato Grosso do Sul	65,541	8,750	74,291	Habilitada
RGE Sul	64,302	17,500	81,802	Habilitada
ENEL Distribuição Ceará	61,443	15,000	76,443	Habilitada
ENEL Distribuição Rio	56,523	15,000	71,523	Habilitada
AES Eletropaulo	56,431	18,750	75,181	Habilitada
Light	55,534	17,500	73,034	Habilitada
Elektro	54,109	13,750	67,859	Habilitada
Energisa Paraíba	52,338	18,750	71,088	Habilitada
Celipa	52,118	21,250	73,368	Habilitada
Enel Distribuição Goiás	51,254	13,750	65,004	Habilitada
Cemig-D	50,429	18,750	69,179	Habilitada
Celesc-Dis	41,711	20,000	61,711	Habilitada
Eletrobras Distribuição Alagoas	24,844	0,000	24,844	Não Habilitada
CEEE-D	22,073	18,750	40,823	Habilitada
Eletrobras Distribuição Piauí	17,951	16,250	34,201	Habilitada

Distribuidoras de médio porte	Pontos tratamento reclamações na ANEEL	Pontos estrutura adequada	Total pontuação	Habilitação
Santa Maria	70,000	28,750	98,750	Habilitada
CPFL Santa Cruz	70,000	18,750	88,750	Habilitada
Energisa Sergipe	68,905	26,250	95,155	Habilitada
Energisa Sul-Sudeste	67,424	16,250	83,674	Habilitada
Energisa Nova Friburgo	67,378	26,250	93,628	Habilitada
Energisa Tocantins	67,036	8,750	75,786	Habilitada
Energisa Minas Gerais	64,617	26,250	90,867	Habilitada
Energisa Borborema	61,443	18,750	80,193	Habilitada
Eletrobras Distribuição Roraima	57,690	20,000	77,690	Habilitada
Eletrobras Distribuição Rondônia	56,518	16,250	71,568	Habilitada
Sulgipe	51,487	25,000	76,487	Habilitada
Eletrobras Distribuição Amazonas	39,733	20,000	59,733	Habilitada
Eletrobras Distribuição Acre	33,434	18,750	52,184	Não Habilitada
CEA	20,962	0,000	25,962	Não Habilitada

Distribuidoras de pequeno porte	Pontos tratamento reclamações na ANEEL	Pontos estrutura adequada	Total pontuação	Habilitação
Mux Energia	70,000	27,500	97,500	Habilitada
DMED	70,000	18,750	88,750	Não Habilitada
Eflul	70,000	13,750	83,750	Habilitada
Demei	70,000	0,000	70,000	Não Habilitada
Iguaçu Energia	70,000	0,000	70,000	Não Habilitada
CPFL Sul Paulista	69,908	18,750	88,658	Habilitada
CPFL Leste Paulista	69,612	18,750	88,362	Habilitada
João Cesa	69,250	3,750	73,000	Não Habilitada
Hidropan	69,250	0,000	69,250	Não Habilitada
CPFL Jaguarí	68,849	18,750	87,599	Habilitada
CPFL Mococa	67,743	18,750	86,493	Habilitada
Cooperaliança	67,082	0,000	67,082	Não Habilitada
Chesp	65,625	5,000	70,625	Habilitada
Cocel	64,616	17,500	82,116	Não Habilitada
Eletrocar	50,557	18,750	69,307	Habilitada
Nova Palma Energia	44,151	0,000	44,151	Não Habilitada
Forcel	10,417	0,000	10,417	Não Habilitada



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

**SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-110
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria Setorial: 167**