

## Mais reclamações acelerariam melhora do serviço público

*CASTRO, Nivalde; BRANDÃO, Roberto. "Mais reclamações acelerariam melhora do serviço público". Folha de São Paulo. São Paulo, 2 de maio de 2013.*

O setor elétrico brasileiro atende cerca de 72 milhões de unidades consumidoras por meio de uma indústria segmentada. Há usinas geradoras -- com predominância de hidroelétricas--, milhares de quilômetros de linhas de transmissão e 63 empresas concessionárias de distribuição de eletricidade. O suprimento de energia elétrica é um serviço essencial e, por isso, exige, por parte do governo, um controle criterioso e permanente. As empresas de distribuição têm um contrato de concessão de 30 anos que permite a remuneração do capital investido, exigindo-se como contrapartida qualidade e confiabilidade.

A responsabilidade pelo controle de qualidade do serviço de distribuição é do órgão regulador, a Aneel --Agência Nacional de Energia Elétrica--, que vem aperfeiçoando continuamente os instrumentos de controle de qualidade. Há tempos ela penaliza ou premia as distribuidoras por ocasião dos reajustes de tarifas com base no desempenho dos indicadores de duração (DEC) e frequência (FEC) das interrupções no fornecimento de eletricidade.

Recentemente a Aneel sofisticou os indicadores de qualidade, passando a medir também a duração e a frequência das interrupções de fornecimento individuais, transferindo para os consumidores afetados as multas aplicadas às distribuidoras por queda da qualidade.

O consumidor tem acesso aos indicadores de qualidade de fornecimento para a sua residência na conta de luz, onde constam os números apurados para duração, a frequência individual de interrupções e as metas.

Os consumidores podem reclamar seus direitos junto às próprias distribuidoras, mas também podem --e devem-- reforçar a reclamação, em particular quando há demora na resposta. Pode-se então recorrer à Ouvidoria da Aneel pelo telefone 167, caso em que a Aneel entra diretamente em contato com a distribuidora. Trata-se de um serviço ainda relativamente pouco utilizado. Em 2012 foram feitas somente 84.720 reclamações diretamente à Aneel, ou 0,11% das unidades consumidoras.

Usar a Ouvidoria da Aneel trará benefícios para o consumidor e ao mesmo tempo fornecerá mais informações para que a agência melhore a qualidade do serviço.

**ROBERTO BRANDÃO é pesquisador sênior do Gesel - UFRJ**  
**NIVALDE J. DE CASTRO é professor da UFRJ e coordenador do Gesel**  
**(Grupo de Estudos do Setor Elétrico)**