



AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (AGR)

RELATÓRIO MENSAL AGR / ANEEL Fevereiro/2018

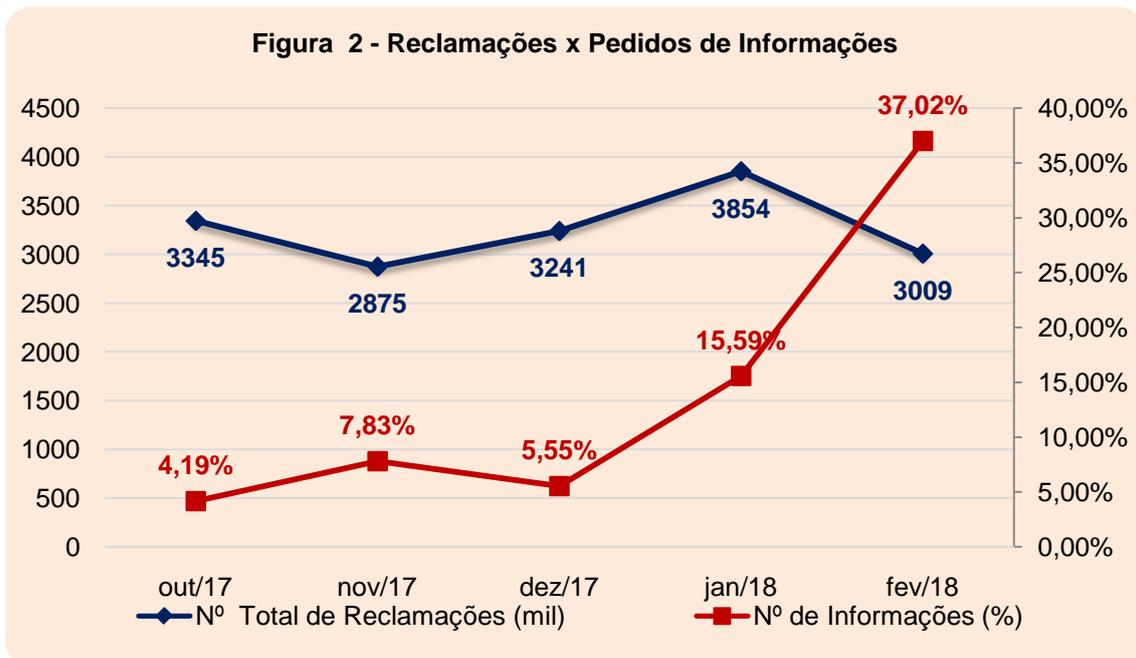
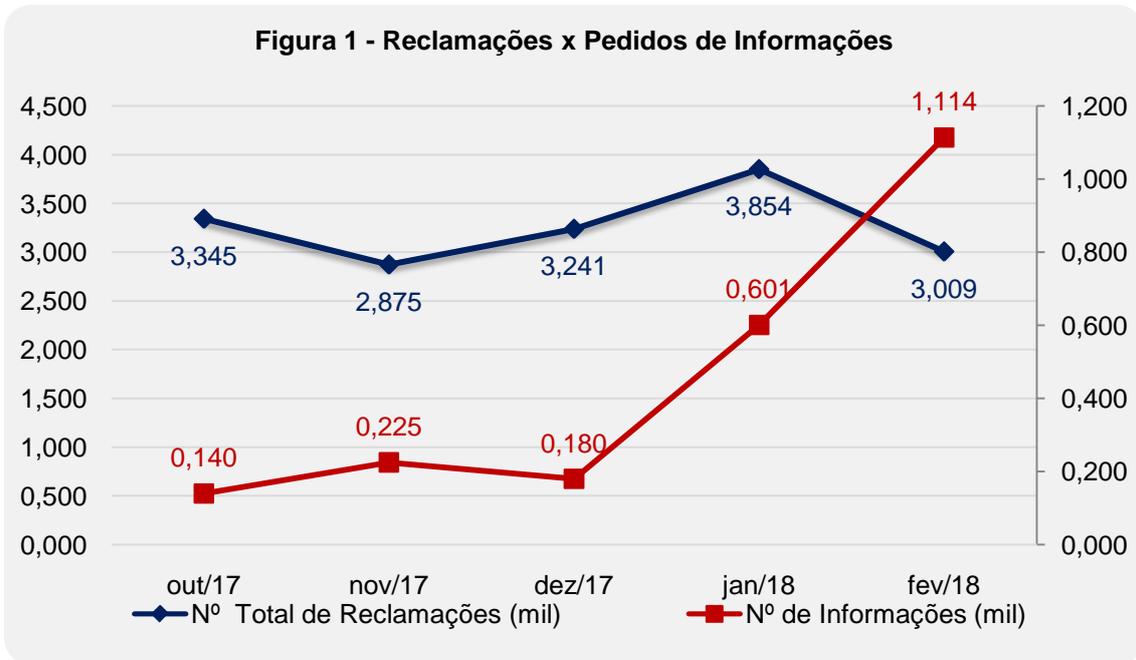
CONCESSIONÁRIA: Enel Distribuição Goiás

Goiânia

março/2018

❖ 1. SGO (relatórios)

➤ Quantidade de reclamações e Pedidos de Informações no SGO





As Figuras 1 e 2 mostram a evolução mensal do número total de Reclamações x Pedidos de Informações cadastradas na Ouvidoria da Enel Distribuição Goiás. Verificamos que no mês de fevereiro de 2018 se manteve a tendência ascendente do número de Pedidos de Informações registradas na Ouvidoria da Distribuidora com evolução de 185% em relação ao mês de janeiro. No mês de dezembro de 2017 os pedidos de informações representavam 5,55% número total de registros junto a Ouvidoria da Distribuidora, no mês de fevereiro de 2018 foi para 37,02% do número total de registros.

Diante destes dados se faz necessário verificar os motivos dessa tendência ascendente.

*Fontes dos Dados - Relatório/SMA - Acompanhamento de indicadores (Anexo I – Reclamações)

➤ Quantidade de Reclamações por tipologia

Tabela 1 – Evolução das Tipologias mais Reclamadas no período de 4 meses*

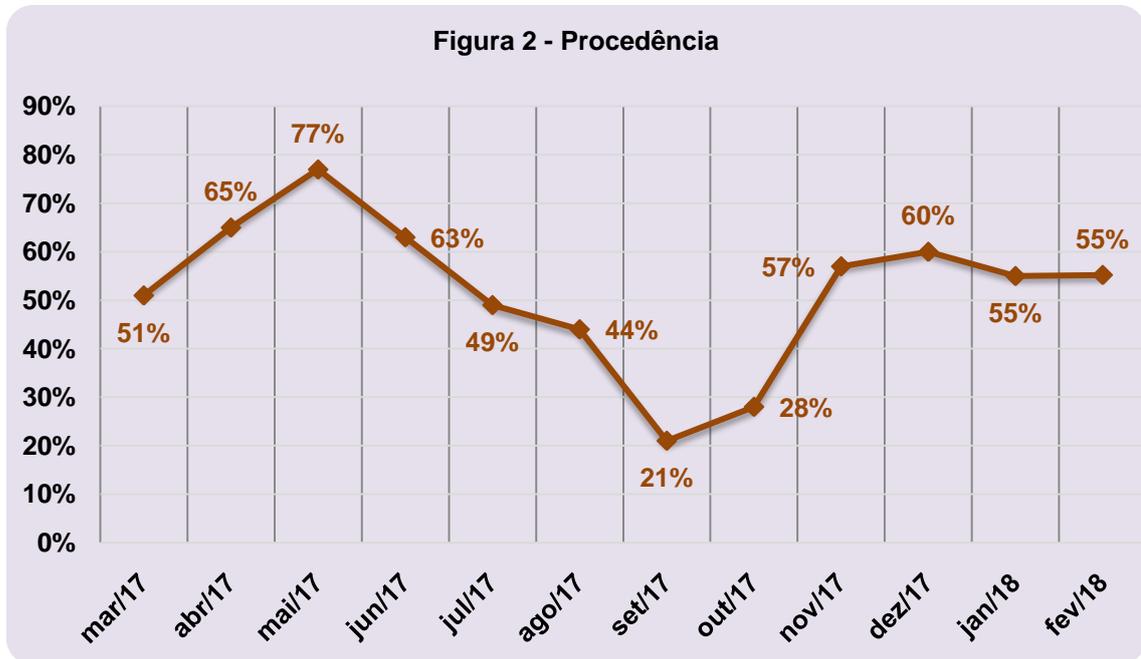
Tipologia	Nov/2017	Dez/2017	Jan/2018	fev/2018
Falta de Energia	324	295	222	107
Varição de Consumo/Consumo Elevado/Erro de Leitura	195	260	191	122
Faturamento por Média	11	12	19	23
Apresentação e Entrega da Fatura	6	8	21	24
Alteração da Data de Vencimento da Fatura	1		5	10
Faturamento Microgeração		2	2	11

* Fontes dos Dados - Relatório/SMA - Evolução das Reclamações do SGO por Tipologia

A Tabela 1, mostra a evolução mensal do número de Reclamações por tipologia. Verificamos que as tipologias: Faturamento por Média e Apresentação e Entrega da Fatura se mantêm com tendência ascendente do número de registros. A tipologia “Variação de Consumo/Consumo Elevado / Erro de Leitura”, apesar de manter a reversão na tendência ascendente do número de Reclamações iniciado no mês de dezembro de 2017, no mês de fevereiro foi a tipologia com o maior número de reclamações por parte dos consumidores.

Referente as tipologias: “Apresentação e Entrega de Fatura e Alteração da Data de Vencimento da Fatura”, as solicitações de ouvidoria foram encerradas no SGO pelo Caminho do Entendimento. Não houve tratamento destas tipologias pela ANEEL.

➤ **Análise de Procedência**



A figura 2, traz o percentual de procedência das Reclamações tratadas pela ANEEL no mês de fevereiro. Diante destes dados, verificamos que o índice de procedência se mantém elevado para a Distribuidora desde do mês de novembro de 2017.

2. Amostras SGO

➤ **Procedimentos incorretos das distribuidoras**

Todas as 40 (quarenta) amostras enviadas tratam-se Enel Distribuição Goiás

DA DISTRIBUIDORA

01)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da Solicitação: 120.131.50718-57
- Descrição resumida do problema: A distribuidora não encaminhou resposta para o consumidor em 1º e 2º nível, descumprindo os Artigos nº 197 e o § 1 do Art. 201 da Resolução Normativa nº 414/2010 – ANEEL.



02)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da Solicitação: 120.133.31418-02
- Descrição resumida do problema: Conforme relatado pela distribuidora, o consumidor possui 02 (dois) protocolos de 1º nível, sendo registrados como INFORMAÇÃO (Protocolos: 85169907 e 85163235). O que nos chama atenção é que o problema informado pelo consumidor se trata de "Qualidade do Fornecimento", logo entendemos que não teria motivo do consumidor procurar 02 (duas) vezes a distribuidora e 01 (uma) vez a ANEEL para ser informado sobre algo, o qual a distribuidora já poderia ter realizado abertura de solicitação (RECLAMAÇÃO) desde o primeiro contato.

03)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da SO: 120.134.27718-05
- Descrição resumida do problema: Erro na memória de cálculo. Após a troca do medidor no dia 30/10/2017 como informado pela distribuidora nos questionamentos, o faturamento da referência 11/2017 (1º faturamento após a troca do medidor) foi informada "Leitura 105 KWH / Insumo de 173,25 KWH", conforme histórico de consumo. A Tellus realizou novo questionamento solicitando cópia da correspondência enviada ao consumidor com as informações das leituras do medidor retirado e do instalado, o qual a distribuidora respondeu que "não foi encontrado".

Obs.: Somente após o contato junto a ANEEL que foi realizada a correção da memória de cálculo da unidade consumidora, sendo realizado lançamento de crédito da referência 11/2017 de 143,25 KWH ao consumidor.

04)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da SO: 120.131.50718-57
- Descrição resumida do problema: Erro na memória de cálculo. A distribuidora informou que o mês 09/2016 foi utilizado como base para aplicação do inciso III do art. 115. Notamos que os valores da leitura e do insumo no mês 09/2016 foram: 187 KWH e 268,3 KWH respectivamente, logo constatamos que os valores da leitura e do insumo no mês 09/2016 deveriam ser os mesmos, tendo em vista que o referido mês foi o primeiro a registrar a leitura correta. Mediante a configuração do erro encaminhamos e-mail para o Sr. Jorge A. L. Valente (SMA), o qual nos respondeu que foi aberta a solicitação nº 302.764.89118-43 para que fosse realizada tal correção.



05)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da SO: 120.134.70318-00
- Descrição resumida do problema: A distribuidora informa que não houve atuação da ouvidoria por conta de a demanda ser maiores que os operadores.

6)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da Solicitação: 302.689.13018-52
- Descrição resumida do problema: O consumidor havia solicitado mudança de padrão junto a distribuidora, porém o serviço só foi executado após o registro da solicitação junto a ANEEL.

07)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da Solicitação: 302.704.60918-05
- Descrição resumida do problema: A distribuidora informou que ocorreu Deficiência na Medição (medidor travado), o qual foi substituído em 22/11/2017 para emissão de laudo técnico. A Tellus realizou novo questionamento solicitando cópia da correspondência enviada ao consumidor com as informações das leituras do medidor retirado e do instalado, o qual a distribuidora respondeu que não tinha a documentação. Assim foi realizada compensação de crédito para o consumidor, cobrando apenas o custo de disponibilidade. Além do procedimento incorreto o qual foi corrigido, notamos que o cálculo do primeiro faturamento após a substituição do medidor foi realizado por "projeção de consumo", conforme abaixo:
 - > TOI aplicado em 22/11/2017
 - > Leitura 73, coletada em 03/11/2017 (faturamento de novembro/2017)
 - > Diferença entre dias: 12 dias
 - > $(73 \div 12) \times 31 = 188,58$ (parâmetro utilizado pela Celg para recuperar o consumo - art. 115 da ReN. 414/2010)

Logo o primeiro faturamento foi realizado em desacordo com o Art. 115 da Res. 414/2010 – ANEEL, devendo a distribuidora efetuar a cobrança apenas da leitura registrada (Data da troca do medidor até a data da leitura seguinte). Obs.: Neste caso específico fica configurado que a distribuidora está realizando a compensação em duplicidade, pois ela efetua a projeção de consumo no primeiro faturamento após a troca do medidor e posteriormente aplica a compensação do período que houve defeito no medidor, lançando na fatura do consumidor de forma parcelada, em número de parcelas igual ao dobro do período apurado, em conformidade com o § 1º do Artigo 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 – ANEEL.



08)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número da Solicitação: 302.717.57618-90
- Descrição resumida do problema: A distribuidora informou que ocorreu substituição do medidor no mês 11/2017 devido o equipamento estar queimado. A Tellus realizou novo questionamento solicitando cópia da correspondência enviada ao consumidor com as informações das leituras do medidor retirado e do instalado, o qual a distribuidora respondeu que não foi encontrada a documentação. Assim foi realizada compensação de crédito para o consumidor, cobrando apenas o custo de disponibilidade.

09)

- Assunto: Procedimento incorreto da distribuidora
- Número das Solicitações: 3026848801865; 1201347101867
- Descrição resumida do problema: A distribuidora cancelou as cobranças de "Multa por Auto Religação / Ligação à Revelia" informando que não possuía registros fotográficos do medidor para comprovar a irregularidade, motivo da cobrança a ser retirada.

➤ Procedimentos incorretos da Tellus

01)

- Assunto: Tratamento incorreto Tellus S.A. / Preenchimento via formulário eletrônico
- Número da SO: 0101610001820
- Descrição resumida do problema: A U.C. do consumidor é localizada no município de Anápolis – GO, o qual é de responsabilidade da distribuidora CELG D. A solicitação foi registrada via formulário eletrônico pelo site da ANEEL, porém ficou cadastrada sendo a distribuidora CHESP.

Obs.: Erro específico.



02)

- Assunto: Tratamento incorreto Tellus S.A.
- Número da SO: 120.131.50718-57
- Descrição resumida do problema: Erro na memória de cálculo. A distribuidora informou que o mês 09/2016 foi utilizado como base para aplicação do inciso III do art. 115. Notamos que os valores da leitura e do insumo no mês 09/2016 foram: 187 KWH e 268,3 KWH respectivamente, logo constatamos que os valores da leitura e do insumo no mês 09/2016 deveriam ser os mesmos, tendo em vista que o referido mês foi o primeiro a registrar a leitura correta. Mediante a configuração do erro encaminhamos e-mail para o Sr. Jorge A. L. Valente (SMA), o qual nos respondeu que foi aberta a solicitação nº 302.764.89118-43 para que fosse realizada tal correção.

Obs.: Erro específico.

03)

- Assunto: Tratamento incorreto Tellus S.A.
- Número da SO: 120.133.31418-02
- Descrição resumida do problema: A Comunicação de Ouvidoria enviada ao consumidor ficou pouco objetiva. No caso em questão, a Tellus poderia ter acrescentado à informação da distribuidora que foi aberto uma solicitação de serviço de protocolo nº 85431065, com data prevista para execução do serviço até o dia 04/03/2018.

Obs.: Erro específico.

04)

- Assunto: Tratamento incorreto Tellus S.A.
- Número da SO: 1201335911834
- Descrição resumida do problema: O questionamento inicial da Tellus S.A referente à tipologia "Auto Religação / Ligação à Revelia" já poderia conter a pergunta que houve novo questionamento: "apresentar cópia da fatura em que houve a cobrança" para análise.



05)

- Assunto: Tratamento incorreto Tellus S.A.
- Número da SO: 302.717.57618-90
- Descrição resumida do problema: A distribuidora informou que ocorreu substituição do medidor no mês 11/2017 devido o equipamento estar queimado. A Tellus realizou novo questionamento solicitando cópia da correspondência enviada ao consumidor com as informações das leituras do medidor retirado e do instalado, o qual a distribuidora respondeu que não foi encontrada a documentação. A distribuidora informou que a fatura referência 11/2017 foi refaturada, sendo realizado lançamento de crédito de 148 KWH pagos à maior, conforme memória de cálculo apresentada. Constatamos que a distribuidora teria que realizar lançamento de crédito de 157 KWH, tendo em vista que a leitura registrada no mês 11/2017 foi de 187 KWH, assim a cobrança seria relativa ao custo de disponibilidade (30 KWH).

Sugerimos no caso em questão a necessidade de uma nova análise para correção da irregularidade configurada.

❖ 3. Gatilhos SGO

➤ Descrição

Tabela 2 – Tipologias com crescimento acima do normal em fevereiro de 2018*

Tipologia	2017					2018	
	Agost	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev
Apresentação e Entrega da Fatura	5	4	7	6	8	21	24
Alteração da Data de Vencimento da Fatura					1	5	10
Faturamento Microgeração			1		2	2	11
Faturamento por Média	11	2	7	11	12	19	23
Religação de Urgência	21	36	19	16	15	14	20
Religação Normal	22	77	155	79	63	27	41



➤ **Análise**

▪ **Tipologia – Apresentação e Entrega de Fatura**

Motivo Principal (Reclamação) – Emissão de faturas referente os meses janeiro e fevereiro/2018 com a mesma data de vencimento sem aviso prévio da distribuidora ao consumidor.

Principal resposta da Distribuidora a ANEEL - Tratamento: E-MAIL - Caminho do entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1º nível. O Protocolo informado pelo consumidor refere a solicitação de informação.

O índice de procedência das reclamações – Finalizadas pelo Caminho do Entendimento.

▪ **Tipologia – Alteração na Data de Vencimento da Fatura**

Motivo Principal (Reclamação) – Consumidor alega que teve a data de sua fatura alterada sem receber nenhum aviso prévio, reclamou junto à distribuidora, mas até o momento não obteve resposta.

Principal resposta da Distribuidora a ANEEL - Tratamento: E-MAIL - Caminho do entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 1º nível. O Protocolo informado pelo consumidor refere a solicitação de informação.

O índice de procedência das reclamações – Finalizadas pelo Caminho do Entendimento.

▪ **Tipologia – Faturamento Microgeração**

Motivo Principal (Reclamação) – Consumidor solicitou a devolução da energia injetada e não obteve êxito.

Principal resposta da Distribuidora a ANEEL - Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 2º nível.

Situação - As solicitações de Ouvidoria foram demandadas por solicitante único, o senhor Diego Garcia Borges.

- Tipologia – Faturamento por Média

Motivo Principal (Reclamação) – Consumidor não concorda, pois, sua fatura foi emitida por média sendo que seu medidor é de livre acesso.

Principal resposta da Distribuidora a ANEEL - Tratamento: E-MAIL - Caminho do Entendimento - Resp. Consumidor - Consumidor não registrou reclamação no 2º nível.

O índice de procedência das reclamações – 08 (oito) Solicitações de Ouvidoria, analisadas pela SMA via SGO no mês de fevereiro, 04 (quatro) tiveram alteração no parecer da Distribuidora após intervenção da ANEEL.

❖ 4. Relatório de Serviços Comerciais

Tabela 3 – Evolução das Tipologias com maior variação Serviço Comercial

Tipologia	Nº de Reclamações no Período		
	out/2017	nov/2017	dez/2017
Faturas	1.658	1.753	2.239
Prazos	7.189	3.263	2.459
Varição de Consumo	2.217	2.415	12.192
Erro de Leitura	299	478	596
Apresentação / Entrega de Fatura	1.154	922	1.527
Cobrança por Irregularidade	1.112	1.052	993

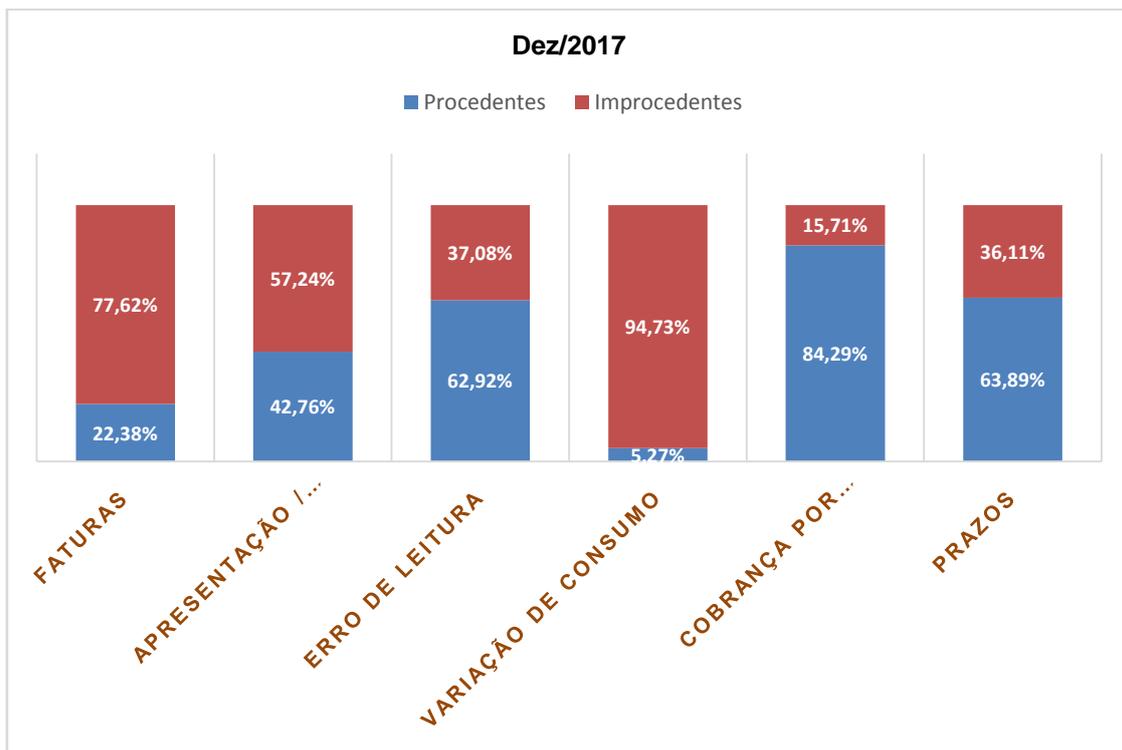


Figura 3—Porcentagem de Procedentes e Improcedentes das Tipologias do Relatório Comercial (Dez/2017)

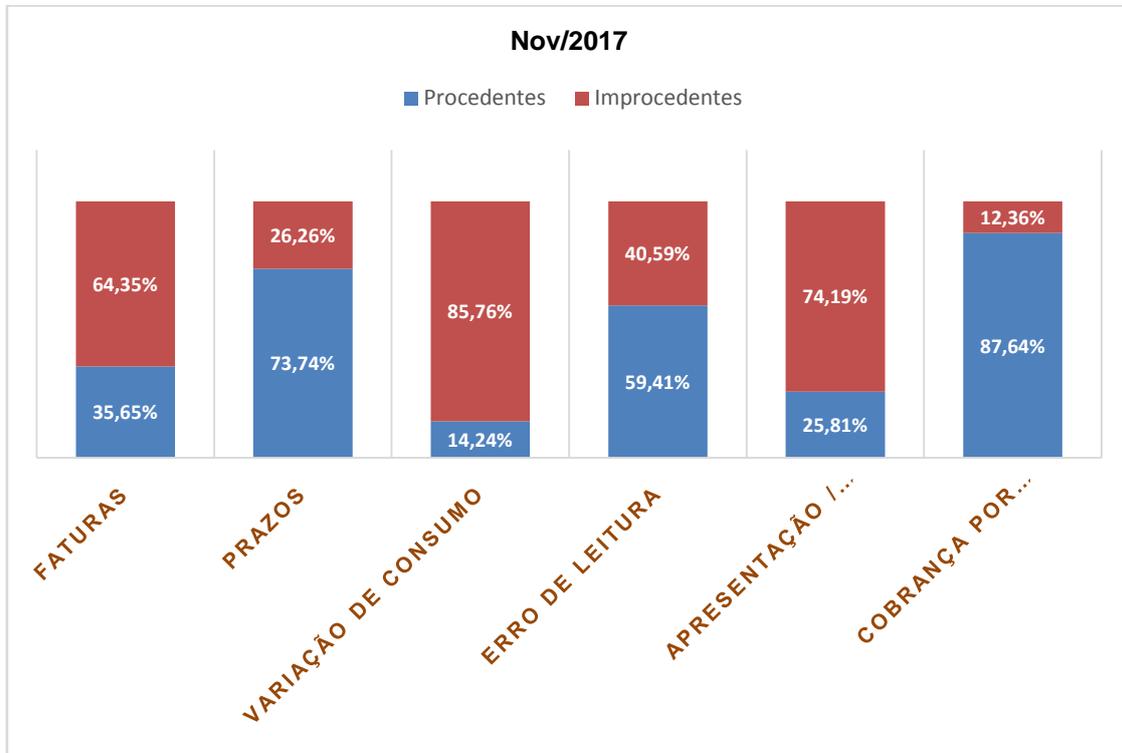


Figura 4—Porcentagem de Procedentes e Improcedentes das Tipologias do Relatório Comercial (Nov/2017)

Como ainda não possuímos os dados do mês de janeiro de 2018, efetuamos análise do dados referente aoRelatórios de Serviços Comerciais dos meses de, outubro e novembro de 2017.

Uma análise geral em todas as Figuras revela, que a Tipologia “Cobrança por Irregularidades” , “Erro de Leitura” e “Prazo” possuem elevado indice de Procedencia no 1º nivel da Distribuidora. Para estas tipologias se faz nessesario acompanhamento mais intenso da Agência Reguladora.



❖ 5. Atuação com a distribuidora

Cobrança por irregularidades / Deficiência na Medição

A distribuidora em dezembro de 2017, informou a esta Agência Reguladora Estadual que um lote de medidores foi instalado com defeitos (Dowertech) em algumas unidades consumidoras. Após a distribuidora identificar que houve falha na medição (medidor travado), a Distribuidora está aplicando o Artigo 115 da Res. 414/2010 para compensação dos meses que não houve leituras registradas.

A AGR solicitou a Enel Distribuição Goiás maiores informações (quantidade, região de instalação) destes medidores com defeitos, porém não recebeu resposta.

São comuns nos atendimentos presenciais da Ouvidoria da AGR, consumidores que desejam realizar uma reclamação devido a um parcelamento gerado em sua fatura, sem ao mesmo sequer ter conhecimento do que se trata. Os consumidores relatam que os canais de atendimentos da distribuidora não sabem explicar sobre o que se trata tal cobrança, informando apenas que o mesmo tem direito de parcelamento / negociação do valor.

Diante aos fatos narrados, constatamos que a distribuidora possui contrato com uma empresa terceirizada (PROSUL) que é responsável de recuperação de receitas da distribuidora.

Além dos fatos descritos, a distribuidora nos informou que para o consumidor ter acesso ao processo administrativo que gerou tal cobrança, ou apresentar recurso administrativo, só pode ser visualizado / apresentado nos postos de atendimentos presenciais da terceirizada (PROSUL), que estes possuem em 10 (dez) locais do Estado de Goiás, conforme tabela abaixo:

CIDADE	ENDEREÇO
GOIÂNIA e ENTORNO	Av. Laurício Pedro Rasmunssem, nº122 Q-19 L-9 Setor Morais – Goiânia – GO CEP: 74.620-030
ANÁPOLIS	Rua 07 de Setembro esquina com Sócrates Diniz nº712, Loja 02, Setor

	Central – Anápolis – GO CEP: 75.020-420
LUZIÂNIA	Rua Joaquim Gilberto, Q-11 L-10, Parque Viegas Chis – Luziânia – GO CEP:
FORMOSA	Av. Valeriano de Castro nº 119, Galeria Santo Estevão, Centro – Formosa – GO CEP: 73.807-180
PLANALTINA	RUA C, Qd.Q17, MR-1, Lt. L22, Setor Norte – Planaltina – GO CEP: 73.751-514
ÁGUAS LINDAS	QD 42 Conjunto “A” Lt.02 “A”, Loja 03, Setor II – Águas Lindas de Goiás – GO CEP: 72.910-000
PORANGATU	Rua 12 Qd.05 Lt.13 nº 21 Sala 02, Em frente ao escritório da CELG, Centro – Porangatu – GO CEP: 76.550-000
MORRINHOS	Av. A Qd.D Lt.04, Bairro Santos Dumont II – Morrinhos – GO CEP: 75650-000
RIO VERDE	Rua Dario Alves de Paiva, nº1020, Centro – Rio Verde – GO CEP: 75.901-010
IPORÁ	Av. Goiás, nº827 Qd.75 Lt. 473, Casa 02, Centro – Iporá – GO CEP: 76.200-00

Solicitamos esclarecimentos à Ouvidoria da ENEL Distribuição Goiás referente restringir acesso à informação e apresentação de recurso administrativo do consumidor nestes casos, porém a resposta que tivemos foi que somente no mês de julho de 2018 será encerrado o contrato com a empresa terceirizada, quando será revisto o atual processo de recuperação de receita.

Além dos fatos descritos acima referentes a estas cobranças, constatamos nas correções das amostras enviadas no mês de fevereiro, que a distribuidora está realizando a compensação da perda em duplicidade, pois ela efetua a projeção de consumo no primeiro faturamento após a troca do medidor, e, posteriormente aplica a compensação do período que houve defeito no medidor, lançando na fatura do consumidor de forma parcelada, em número de



parcelas igual ao dobro do período apurado, em conformidade com o § 1º do Artigo 113 da Resolução Normativa nº 414/2010 – ANEEL. Exemplo das solicitações: 120.131.50718-57 (aberta a SO nº 302.764.89118-43 para correção) e 302.704.60918-05, conforme detalhado nas correções enviadas para o e-mail niaad@aneel.gov.br.

Obs.: Encaminhamos e-mail para a Ouvidoria da ENEL – GO solicitando resposta de como está sendo executadas as compensações previstas nestes casos. Até o momento não obtivemos resposta.

Assim que obtermos resposta definitiva sobre esse tópico iremos direcionar novamente para o niaad@aneel.gov.br.

Variação de Consumo

Várias unidades consumidoras distintas (diversos pontos diferentes), coincidentemente tiveram um aumento de leitura registrada (consumo) nos meses 11 e 12/2017 bem acima da média de consumo paga mensalmente (mais de 100% em alguns casos). Não identificamos um motivo que possa justificar esses aumentos aleatórios, tendo em vista que nas amostras enviadas, todas as leituras foram efetivamente medidas, resultado de “Aferição do Medidor” com laudo de normalidade, e, não houve fuga de corrente nas instalações internas do consumidor. Nestes casos específicos, mantemos a sugestão proposta pela Tellus S.A. na solicitação número 302.711.27618-34, solicitando que a distribuidora reveja o faturamento que veio com discrepância de seu histórico, pois o consumidor poderá recorrer à instância judicial por não ter condições financeiras em custear tal despesa.

Conclusão: Enel Distribuição Goiás não está realizando refaturamento proposto pela ANEEL.

Solicitações que houve faturamento bem acima do normal: 3027100431850; 3027112761834; 3027120191847; 3027133621845 e 3027175761890.



Multa por Auto Religação / Ligação à Revelia

A maioria das solicitações referente à cobrança de “Multa por Auto Religação / Ligação a Revelia” que chegam no 3º nível de reclamação (ANEEL), são canceladas, sendo realizado lançamento de crédito nas faturas subseqüentes dos consumidores, tendo em vista que a distribuidora alega não conter registros fotográficos que configurasse tal irregularidade (Alteração de leitura da data do corte / configuração da irregularidade). Entramos em contato com alguns consumidores que receberam essas notificações que foram canceladas para saber qual foi o pronunciamento dos atendimentos de 1º e 2º nível da distribuidora, o qual nos informou que a distribuidora NÃO apresentou resposta dentro dos prazos (Resolução Normativa nº 414/2010 – ANEEL). Exemplo de solicitações: 3026848801865; 1201347101867.

Informação / Reclamação

Alguns consumidores que procuram o atendimento presencial da Ouvidoria da AGR relatam dificuldades para efetuar registro de RECLAMAÇÃO junto à distribuidora, o qual está sendo fornecido protocolo de INFORMAÇÃO. Neste caso específico, orientamos a distribuidora a ter ATENÇÃO de efetuar os registros, tendo em vista que algumas tipologias (Exemplo: Cobrança por irregularidades; Multa por Auto Religação; Variação de Consumo / Consumo elevado; etc.) fica nítido que o consumidor está contestando o faturamento. Exemplo de solicitações: 120.133.31418-02 / 302.722.36518-24

Faturamento por Média

Nota-se um crescente aumento de reclamações referente a esta tipologia, tendo em vista que na maioria dos casos a distribuidora informa que o medidor estava embaçado para realizar as leituras efetivas, motivo pelo qual a mesma está realizando faturamento por média. Iremos estudar e acompanhar de perto este caso específico.

Atendimento presencial da Ouvidoria – Enel Distribuição Goiás

É importante mencionar que atualmente para um consumidor registrar uma RECLAMAÇÃO na Ouvidoria da Enel Distribuição Goiás, o mesmo passa por uma “triagem” na recepção para verificar se possui protocolo de RECLAMAÇÃO de 1º nível. Não basta a triagem feita pela recepção, à distribuidora NÃO permite acesso de consumidores vestidos de bermudas,



camisetas cavadas, chinelos e boné. A distribuidora informou que esta medida foi proposta pela equipe de segurança da empresa.

Obs.: Existe apenas 01 (um) posto de atendimento presencial da Ouvidoria da ENEL – GO, o qual é localizado no endereço: Edifício ELETRA, Bloco “B” – 1º andar – Rua 02 – Portaria Principal da ENEL – GO – Jardim Goiás – Goiânia – GO.

- ✓ Efetuado contato com a responsável pela Ouvidoria da Distribuidora solicitando maiores dados, porém como informado nos relatórios no atual organograma da Distribuidora CELG o responsável pela Ouvidoria não possui cargo gerencial e o Departamento de Ouvidoria não possui características de Ouvidoria Ativa, a comunicação entre a Agência Reguladora Estadual (ouvidoria Ativa) e a Enel Distribuição Goiás não tem sido satisfatória como já informado a SMA.
- ✓ Desta forma se faz necessário efetuar que as reuniões realizadas entre a SMA e a Enel Distribuição Goiás, tenha a participação da Agência Reguladora Estadual, como forma de fortalecer a nossa participação junto a Distribuidora, este é nosso entendimento.
- ✓ Verificamos que as solicitações de adaptações por parte desta Agência Reguladora Estadual referente as tipologias “**Multa por Auto Religação / Ligação à Revelia**” , “**Cobrança por irregularidades / Deficiência na Medição**”, não foram atendidas pela Distribuidora, conforme demonstra as solicitações de ouvidoria analisadas no mês de fevereiro.
- ✓ Com o responsável pela Ouvidoria da Distribuidora foi solicitado a possibilidade de revisão nos modelos de respostas ou padronização como forma de facilitar ao consumidor o entendimento às ofertas de respostas no 2º Nível. Fato este também atendido pela Distribuidora.

Goiânia, 20 de março do ano de 2018.

Rodrigo Camilo de Oliveira

Rodrigo Camilo de Oliveira
Analista das Atividades Descentralizadas de Ouvidoria
De Acordo



Franisco V. Macedo

Coordenador das Atividades Descentralizadas de Ouvidoria

Contrato de Metas nº 015/2018AGR/ANEEL