

Continuidade no Fornecimento de Energia Elétrica



Cartilhas
Temáticas
Arsesp
2ª Edição



Í N D I C E

INTRODUÇÃO 3

INDICADORES COLETIVOS DE CONTINUIDADE 6

INDICADORES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE 10

O PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES POR TRANSGRESSÃO DOS LIMITES ESTIPULADOS 10

AGENTES CAUSADORES DAS INTERRUPTÕES DE ENERGIA 11

COMO É INFORMADO O INDICADOR INDIVIDUAL DE UMA UNIDADE CONSUMIDORA 12

O DESEMPENHO DE CONTINUIDADE NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA 12

A COMPENSAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE CONTINUIDADE 19

ATUAÇÃO DA ARSESP 23

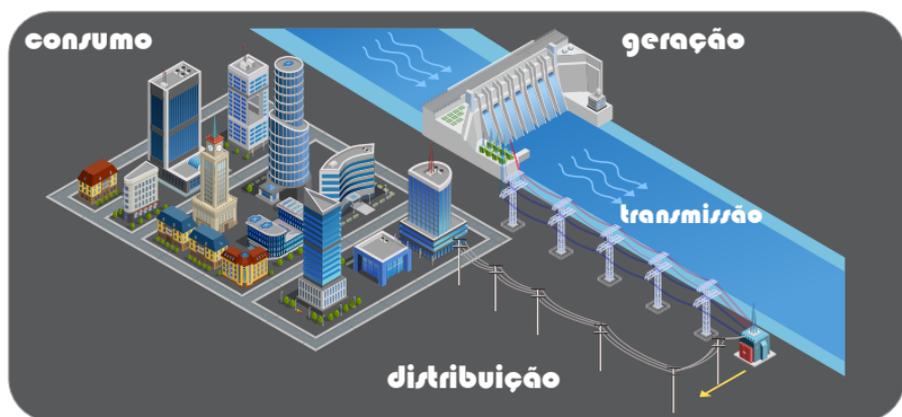
REFERÊNCIAS 27

Atualizado em julho de 2023

INTRODUÇÃO

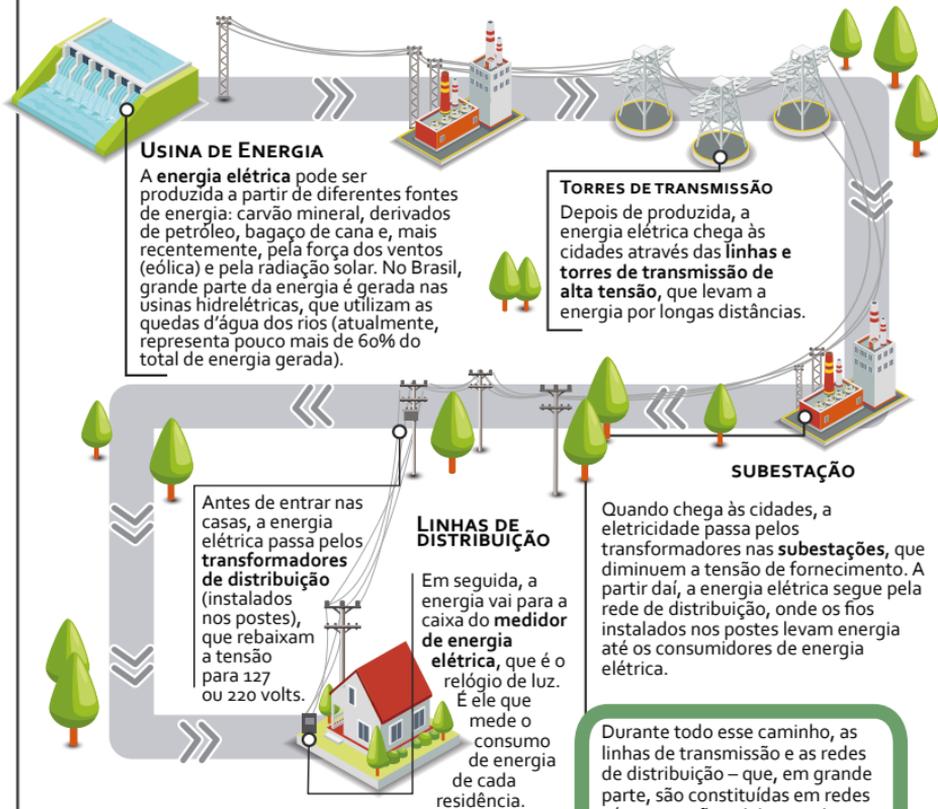
O setor elétrico brasileiro está estruturado em três grandes segmentos:

- a geração, ou produção da energia;
- a transmissão, ou transporte da energia até os centros consumidores; e
- a distribuição da energia elétrica, a partir dos centros, para todos os consumidores.



O Sistema Interligado Nacional (SIN), para produção e transmissão de energia elétrica, reúne diversas fontes de produção (hidrelétricas, termelétricas, etc.) e as principais linhas de transmissão. A interconexão dos sistemas elétricos possibilita a troca da energia gerada em todas as regiões do país, garantindo maior controle e segurança sobre o mercado consumidor.

O CAMINHO DA ENERGIA ATÉ SUA CASA



USINA DE ENERGIA

A energia elétrica pode ser produzida a partir de diferentes fontes de energia: carvão mineral, derivados de petróleo, bagaço de cana e, mais recentemente, pela força dos ventos (eólica) e pela radiação solar. No Brasil, grande parte da energia é gerada nas usinas hidrelétricas, que utilizam as quedas d'água dos rios (atualmente, representa pouco mais de 60% do total de energia gerada).

TORRES DE TRANSMISSÃO

Depois de produzida, a energia elétrica chega às cidades através das **linhas e torres de transmissão de alta tensão**, que levam a energia por longas distâncias.

SUBESTAÇÃO

Quando chega às cidades, a eletricidade passa pelos transformadores nas **subestações**, que diminuem a tensão de fornecimento. A partir daí, a energia elétrica segue pela rede de distribuição, onde os fios instalados nos postes levam energia até os consumidores de energia elétrica.

Antes de entrar nas casas, a energia elétrica passa pelos **transformadores de distribuição** (instalados nos postes), que rebaixam a tensão para 127 ou 220 volts.

LINHAS DE DISTRIBUIÇÃO

Em seguida, a energia vai para a caixa do **medidor de energia elétrica**, que é o relógio de luz. É ele que mede o consumo de energia de cada residência.

Durante todo esse caminho, as linhas de transmissão e as redes de distribuição – que, em grande parte, são constituídas em redes aéreas – estão sujeitas a raios, tempestades e ventos fortes. Galhos e árvores chegam a tocar os cabos elétricos em vários pontos da rede. Esses fatores são os grandes responsáveis pela interrupção do fornecimento de energia. A necessidade de manutenção ou ampliação da rede também causa interrupções programadas.

Fontes: Companhia Paranaense de Energia (Copel) e Cia. Paulista de Luz (CPFL)

As distribuidoras são responsáveis por fornecer energia elétrica para a área geográfica determinada na concessão. Para que a gestão do serviço seja mais eficiente, as áreas são subdivididas em conjuntos (ou agrupamentos) de unidades consumidoras¹ pertencentes à mesma área de concessão ou permissão (áreas relacionadas às cooperativas e permissionárias de distribuição de energia

1. As unidades consumidoras são os clientes finais (residências, comércios, indústrias) que utilizam a energia elétrica fornecida pelas distribuidoras e mensurada por meio dos medidores de energia (relógio de luz).

elétrica). Esses conjuntos ou agrupamentos devem ser aprovados pela ANEEL.

A fim de assegurar a qualidade e a continuidade no fornecimento de energia pelas distribuidoras, a ANEEL estabelece que a Qualidade de Energia Elétrica (QEE) deve ser avaliada a partir de três aspectos:

- qualidade do **produto**, ou seja: conformidade da tensão em regime permanente e ausência de perturbações na forma de onda;
- qualidade do **serviço**, isto é: prestação continuada do serviço; e
- qualidade do **atendimento ao consumidor**.

O regulamento do setor elétrico estabelece as condições em que as distribuidoras devem compensar o consumidor caso sejam violados os **limites de continuidade do serviço** (a seguir descritos). A compensação, creditada na fatura de energia elétrica, deve considerar a duração e o número de vezes que o serviço de energia foi interrompido.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é o órgão público federal responsável por fiscalizar e regular toda a cadeia de fornecimento de energia do país. Cabe também à ANEEL delegar às empresas a operação de partes do sistema (geração, transmissão ou distribuição) e a prestação desses serviços públicos (cf. Lei Federal nº 9.427/1996).

No Estado de São Paulo, a ANEEL delegou à Arsesp – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo a tarefa de fiscalizar os serviços e instalações de energia elétrica no Estado.

Indicadores Coletivos de Continuidade

A boa qualidade do serviço público de distribuição de energia elétrica depende da manutenção de um padrão de continuidade do fornecimento, estabelecido pela ANEEL por meio de **indicadores coletivos de continuidade**:



- **DEC** (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): indica o período expresso em horas que um determinado conjunto de unidades consumidoras, em média, ficou sem energia elétrica, considerando interrupções iguais ou superiores a 3 minutos;
- **FEC** (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): número de interrupções sofridas por um conjunto de unidades consumidoras, em média equivalente, considerando interrupções iguais ou superiores a 3 minutos.

Tais indicadores são apurados pelas distribuidoras e os dados obtidos são enviados periodicamente à ANEEL, que verificará a continuidade do serviço prestado pelas distribuidoras e consolidará os dados em demonstrativos mensais, trimestrais e anuais.

A apuração dos indicadores de continuidade não considera as seguintes ocorrências:²

- interrupções com duração inferior a 3 minutos;
- falhas nas instalações da unidade consumidora que não provoquem interrupção em instalações de terceiros;
- interrupções decorrentes de obras de interesse exclusivo do consumidor e que afetem somente sua unidade consumidora;
- interrupções em situação de emergência;
- a suspensão do fornecimento por inadimplência do consumidor ou por deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade consumidora, desde que não provoque interrupção em instalações de terceiros;
- interrupções motivadas por programas de racionamento instituídos pela União;
- interrupções ocorridas em dia crítico; e
- interrupções motivadas por Esquema Regional de Alívio de Carga, estabelecido pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS).

Problemas generalizados que afetem o fornecimento de energia elétrica³ podem levar à redução dos valores das tarifas fixadas pela ANEEL na próxima revisão tarifária (feita a cada quatro anos, para a maioria das distribuidoras).

2. O Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição (Prodist) estabelece os procedimentos relativos à qualidade da energia elétrica (QEE), abordando a qualidade do produto, a qualidade do serviço prestado e a qualidade do tratamento dado às reclamações feitas. Para assegurar a qualidade do fornecimento, o módulo estabelece a metodologia para apurar os indicadores de continuidade e os tempos de atendimento de ocorrências emergenciais, definindo padrões e responsabilidades.

3. Cf. os módulos 2.5 e 2.5A dos Procedimentos de Regulação Tarifária (Proret), da ANEEL.

O índice fixado na revisão tarifária considera a componente Q, a qual contempla mecanismos de incentivo à melhoria da qualidade dos serviços técnicos prestados.

A componente de desempenho do DEC tem, na composição deste índice, peso proporcional a 70% do total, e os restantes 30% do índice total são compostos pelos indicadores de desempenho comercial, tais como:

- **FER** (Frequência Equivalente de Reclamação);
- **IASC** (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor);
- **INS** (Índice de Nível de Atendimento Telefônico);
- **IAb** (Índice de Abandono Telefônico); e
- **ICO** (Índice de Chamadas Ocupadas do Atendimento Telefônico).

Indicadores Individuais de Continuidade

Os indicadores individuais de continuidade, a seguir detalhados, apuram a qualidade do serviço em cada unidade consumidora:

- **DIC** (Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora): intervalo de tempo em que, no período de apuração, ocorreu descontinuidade da distribuição de energia elétrica em uma unidade consumidora;
- **FIC** (Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora): número de interrupções ocorridas, no período de apuração, em uma unidade consumidora;
- **DMIC** (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão): tempo máximo de “interrupção contínua” de energia elétrica em uma unidade consumidora; e
- **DICRI** (Duração da Interrupção Individual Ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão): duração de cada interrupção ocorrida em dia crítico, em uma unidade consumidora.

Os limites de continuidade do serviço dos indicadores DIC e FIC são definidos pela ANEEL para períodos mensais, trimestrais e anuais. O limite do indicador DMIC é definido para períodos mensais. O limite do indicador DICRI corresponde ao maior valor do DMIC no qual o consumidor está enquadrado⁴.

4. Estes limites foram estabelecidos no Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição (Prodist).

O pagamento de compensações por transgressão dos limites estipulados

A distribuidora deve compensar financeiramente o consumidor quando são transgredidos os limites estipulados nos indicadores individuais de continuidade.

A compensação é automática e deve ser paga na fatura de energia elétrica em até dois meses após o mês de apuração do indicador (mês em que houve a interrupção).

As distribuidoras devem informar os valores da compensação (sujeitos à fiscalização da ANEEL) em até três meses após a apuração do indicador.



Agentes causadores das interrupções de energia

As redes de energia utilizadas desde a geração de energia até ela chegar ao consumidor final – ou seja, as linhas de



transmissão e as redes de distribuição – são, em sua maioria, aéreas e estão sujeitas a raios, tempestades e ventos fortes.

Muitos agentes naturais causam interrupções no fornecimento de energia elétrica. Falhas em equipamentos elétricos, falta de manutenção ou ampliação das redes elétricas também são fatores que causam interrupção no fornecimento.

Os limites para os conjuntos de unidades consumidoras são definidos a partir da consideração das características do sistema de transmissão e distribuição de energia, incluindo os agentes naturais causadores de interrupção de energia elétrica.

Como é informado o indicador individual de uma unidade consumidora

As informações sobre os indicadores individuais (DIC, FIC, DMIC e DICRI)⁵ devem ser disponibilizadas aos consumidores de energia elétrica e demais usuários do sistema de distribuição nos *websites* das distribuidoras, em local de acesso restrito ao consumidor.

O desempenho de continuidade no fornecimento de energia elétrica

A avaliação do nível de continuidade do fornecimento de energia é feita com base nos resultados verificados nos indicadores de duração e frequência anuais das interrupções.

Uma das formas de avaliar se o desempenho melhorou ou piorou é por meio da avaliação comparativa anual, realizada em âmbitos nacional e regional ou por concessões. Esta comparação é feita de forma absoluta, ou seja: considera a quantidade média de horas/ano que

5. O Módulo 11 do Prodist define as informações que devem constar nas faturas de energia elétrica e os aspectos relevantes sobre a forma como devem ser apresentadas essas informações.

cada usuário ficou sem fornecimento. Este parâmetro permite referenciar o impacto efetivo causado pela indisposição do serviço.

Os resultados mostram que os serviços de energia no país estão em constante melhoria: os indicadores apontam para 10,93 horas de interrupção ao ano, e uma média de pouco mais de 5 interrupções por usuário⁶.

O Gráfico 1 mostra que os indicadores DEC e FEC tenderam à redução do tempo de interrupção para o conjunto de distribuidoras operando no país.

Gráfico 1. Brasil. Evolução dos níveis de Interrupção dos Indicadores DEC e FEC no período 2012-2022



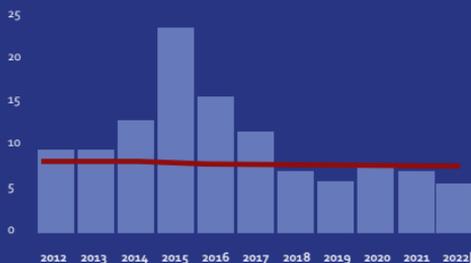
Os gráficos a seguir apresentam o desempenho dos indicadores de continuidade DEC e FEC por concessionária do Estado de São Paulo, entre os anos de 2012 e 2022.

6. Os limites referenciais de continuidade considerados na média Brasil de 2020 são de 12,26 horas de interrupção para o DEC e de 8,99 interrupções para o FEC.

Gráfico 2. Enel SP. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - ENEL SP

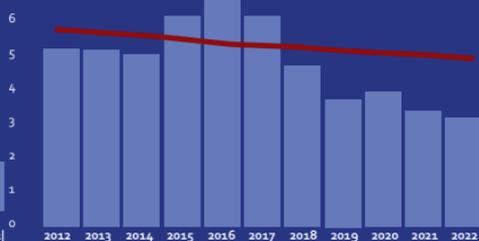
9,66 9,62 13,04 23,78 15,71 11,72 7,18 6,44 7,14 7,10 6,36



DEC E FEC ANUAL - APURADO

FEC ANUAL - ENEL SP

5,31 5,17 5,15 6,59 6,88 6,22 4,4 3,71 3,84 3,63 3,40



DEC E FEC ANUAL - LIMITE

Gráfico 3. CPFL Piratininga. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - CPFL Piratininga

5,64 7,44 6,98 7,25 8,44 6,97 5,97 6,49 5,84 5,95 4,95



DEC E FEC ANUAL - APURADO

FEC ANUAL - CPFL Piratininga

4,23 4,58 4,19 4,31 3,97 4,45 3,89 4,34 4,32 4,13 4,17



DEC E FEC ANUAL - LIMITE

Gráfico 4. CPFL Paulista. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - CPFL Paulista

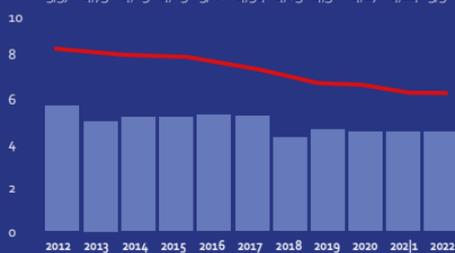
7,48 7,14 6,93 7,76 7,62 7,14 6,17 6,72 6,81 6,21 5,25



DEC E FEC ANUAL - APURADO

FEC ANUAL - CPFL Paulista

5,37 4,73 4,89 4,89 5,00 4,94 4,03 4,38 4,27 4,24 3,56

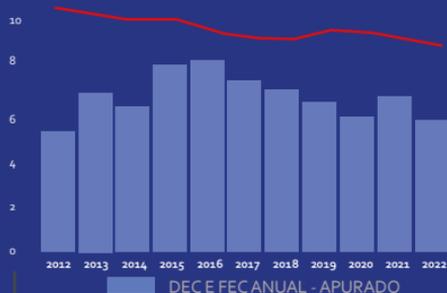


DEC E FEC ANUAL - LIMITE

Gráfico 5. CPFL Santa Cruz. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - CPFL Santa Cruz

4,48 5,92 5,41 6,93 7,10 6,37 6,01 5,56 4,89 5,66 4,74



FEC ANUAL - CPFL Santa Cruz

4,62 5,43 4,32 4,61 6,13 5,69 5,09 4,25 3,68 4,21 3,22

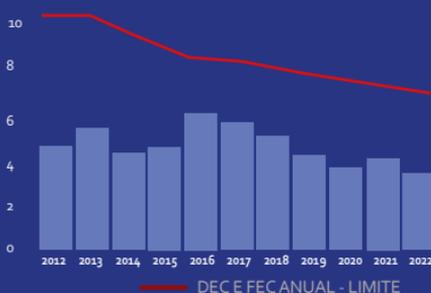
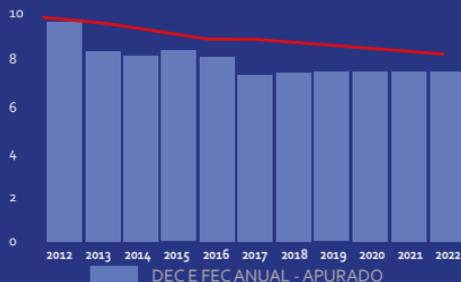


Gráfico 6. Elektro SP. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - Elektro SP

9,80 8,47 8,29 8,50 8,24 7,43 7,50 7,54 7,57 7,38 6,97



FEC ANUAL - Elektro SP

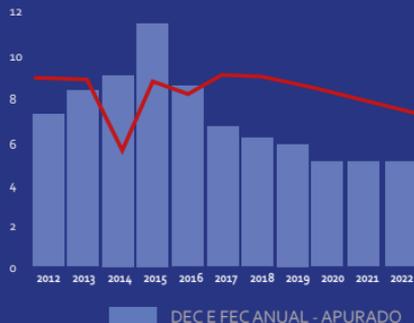
5,49 5,33 4,99 4,90 4,69 4,59 5,54 4,38 4,43 4,49 4,21 3,84



Gráfico 7. Energisa Sul Sudeste SP. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022

DEC ANUAL - Energisa Sul Sudeste

7,2 8,3 9,02 11,48 8,52 6,6 6,06 5,77 4,94 5,09 5,59



FEC ANUAL - Energisa Sul Sudeste SP

7,47 8,87 7,7 9,1 7,46 4,98 4,6 4,4 4,29 3,45 3,53

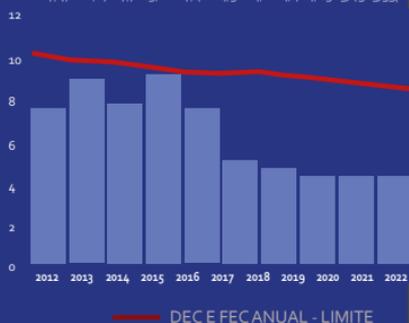
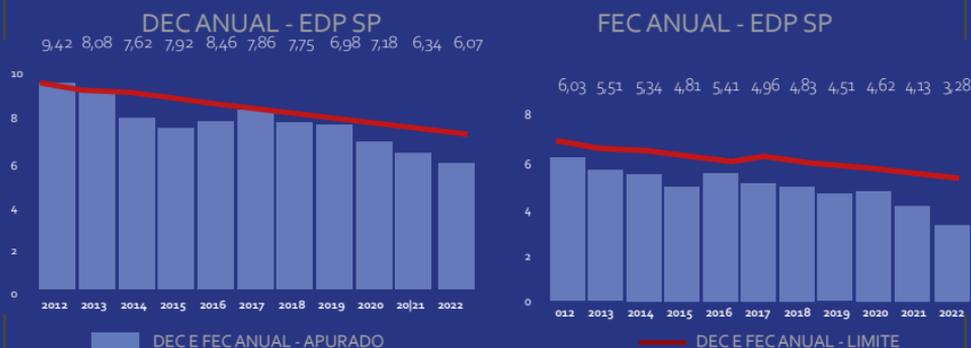


Gráfico 8. EDP SP. Desempenho dos níveis de interrupção dos indicadores DEC e FEC no período 2012-2022



Todas as distribuidoras do estado de São Paulo apresentam níveis de interrupções bem inferiores à média Brasil, isto porque, na área abrangida pela fiscalização da Arsesp, os valores absolutos de interrupção aos usuários também são menores do que os observados em média no país (de 30 a 60% menos interrompidos).

Outra forma de comparar o desempenho das distribuidoras do país é calcular os indicadores IDEC e IFEC, que aferem se os valores apurados superaram os limites regulatórios estabelecidos.

Esses limites observam a necessidade de melhoria constante do serviço de fornecimento. Desse modo, ainda que a *performance* relativa da distribuidora seja melhor do que a das demais distribuidoras do país, seu limite não é flexibilizado, mas ajustado para que a trajetória de desempenho objetive a melhor entrega.

Assim, se o indicador apresentar valores **iguais ou menores do que 1**, a distribuidora está atendendo os limites regulados. Caso contrário, está violando os limites estabelecidos.

Os gráficos 9 e 10 mostram, em ordem decrescente, os limites alcançados pelas concessionárias do país com base no cálculo dos indicadores DEC e FEC em 2022. Estão em destaque, nos gráficos, as concessionárias que atendem o estado de São Paulo.

Gráfico 9. Brasil. Limites alcançados pelas distribuidoras do país com base no cálculo de desempenho do indicador DEC em 2021

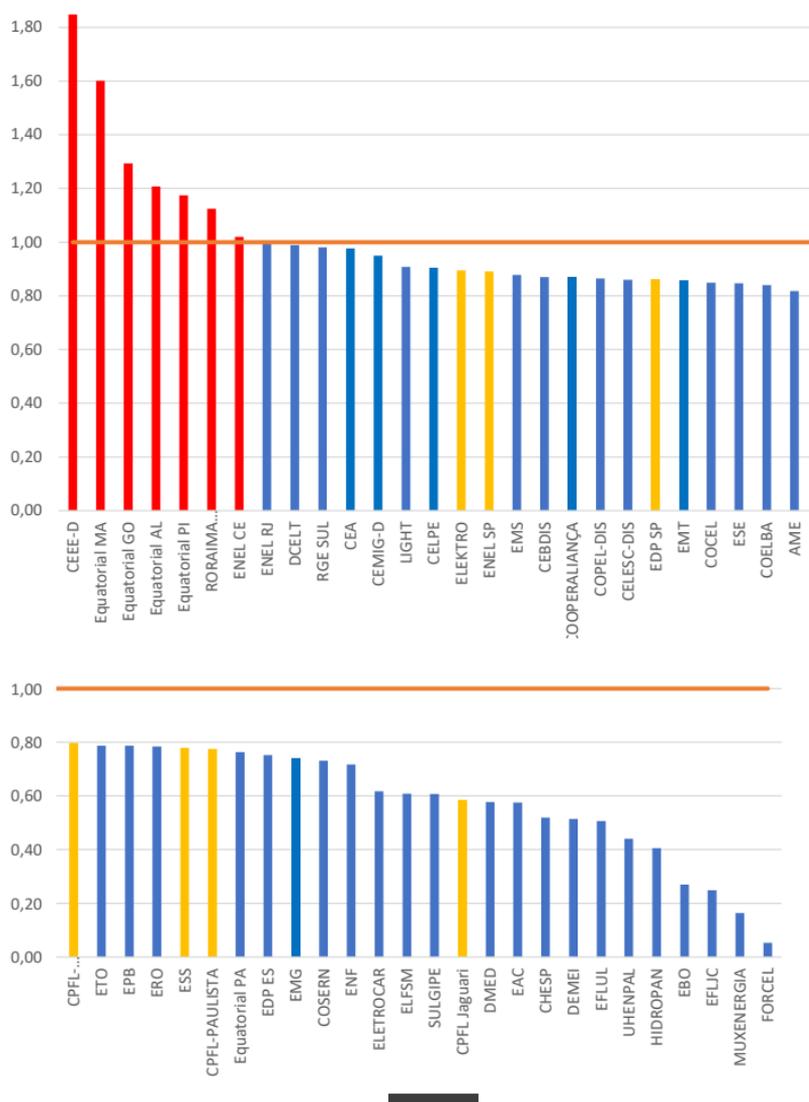
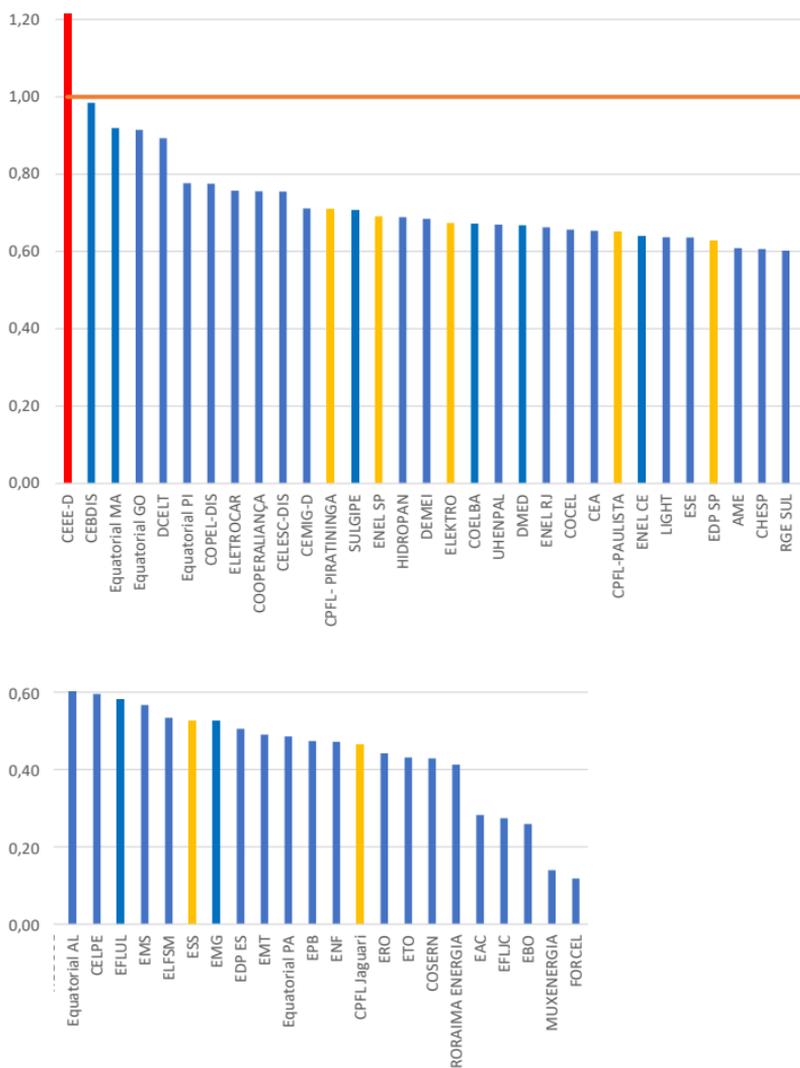


Gráfico 10. Brasil Limites alcançados pelas concessionárias do país com base no cálculo de desempenho do indicador FEC.



Em que pese os valores absolutos de DEC e FEC – aqueles que o consumidor efetivamente observa – das concessionárias paulistas apresentarem melhores resultados do que a média Brasil, seus limites permanecem desafiadores.

A compensação por descumprimento dos indicadores de continuidade

As compensações aos usuários ocorrem quando as interrupções individuais superam as metas estipuladas.

O Gráfico 11 mostra a evolução dos pagamentos de compensações efetuadas pelas concessionárias do país entre 2016 e 2022

Gráfico 11. Brasil. Evolução dos valores pagos em compensação no país – 2016-2020 (em milhões de R\$)



O valor das compensações de continuidade pagas aos consumidores apresentou um aumento de quase 9%, passando de 720 milhões em 2021 para 783 milhões em 2022. Nota-se que o valor médio pago aumentou mais de 4 vezes (de R\$9,00 para R\$ 37,54) quando comparado com os anos de 2022 e 2023. Esse fato se deve a mudança de regulamento vigente a partir de 2022 que direciona valores maiores de compensações para os consumidores com piores níveis de continuidade.

Em que pese a evolução e melhoria dos serviços de energia no país, o crescimento do volume de compensações individuais mostra que muitos usuários não estão recebendo o serviço de modo satisfatório.

Os Gráficos 12 a 18 apresentam a evolução dos pagamentos de compensação e o valor médio de cada compensação por distribuidora do estado de São Paulo, no período de 2016 a 2022.

Gráfico 12. Enel SP. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

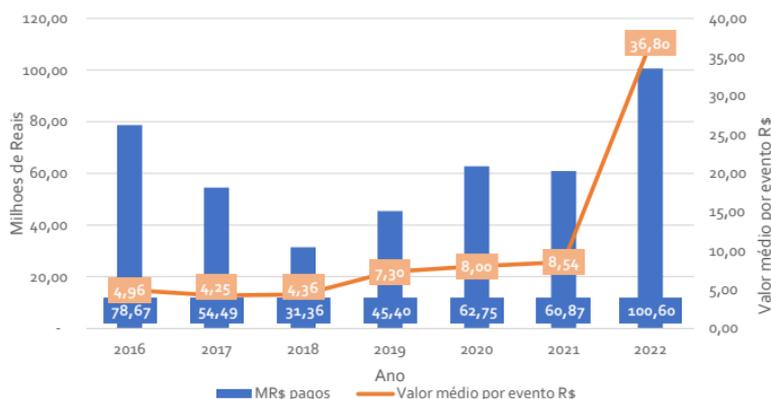


Gráfico 13. CPFL Piratininga. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

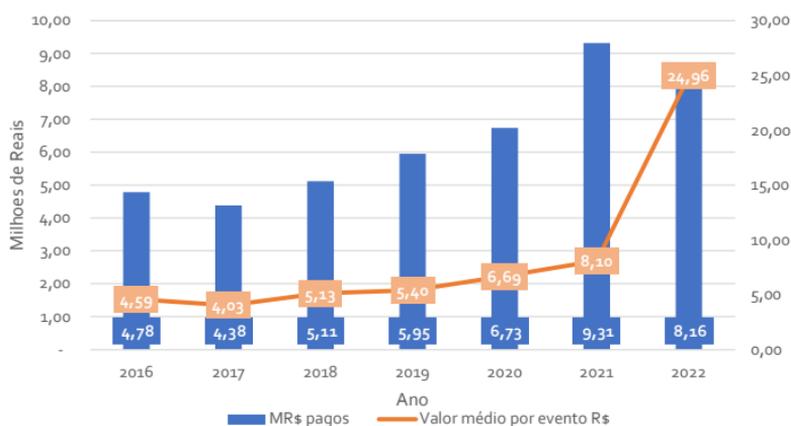


Gráfico 14. CPFL Paulista. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

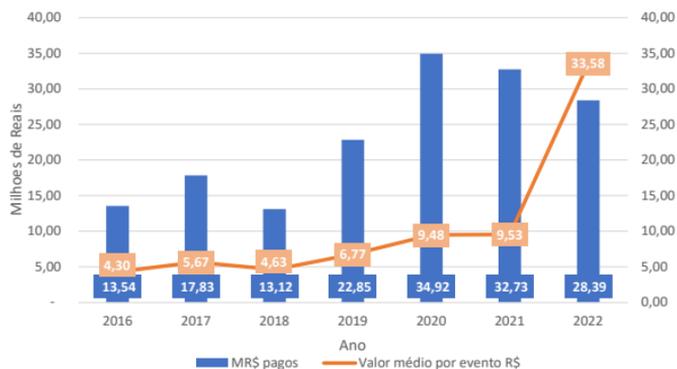


Gráfico 15. CPFL Santa Cruz. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

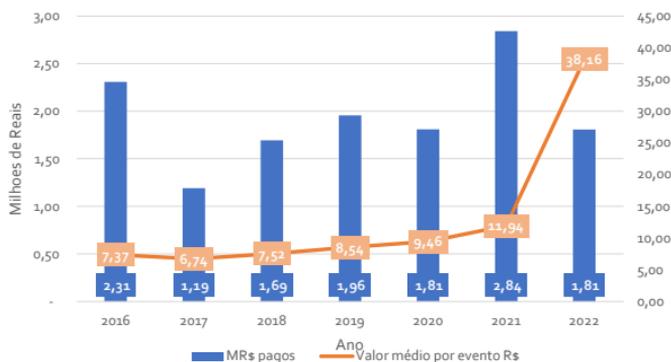


Gráfico 16. Elektro. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

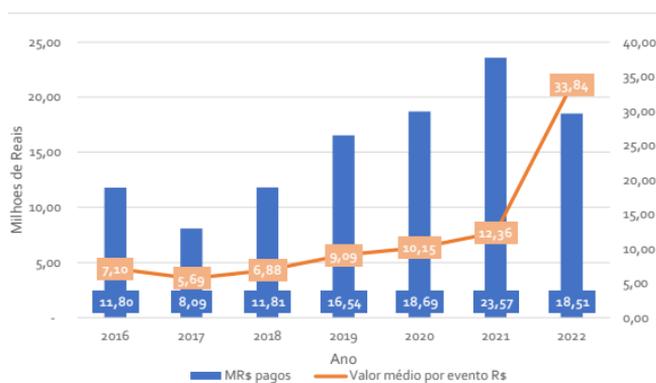


Gráfico 17. Energisa Sul Sudeste. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)

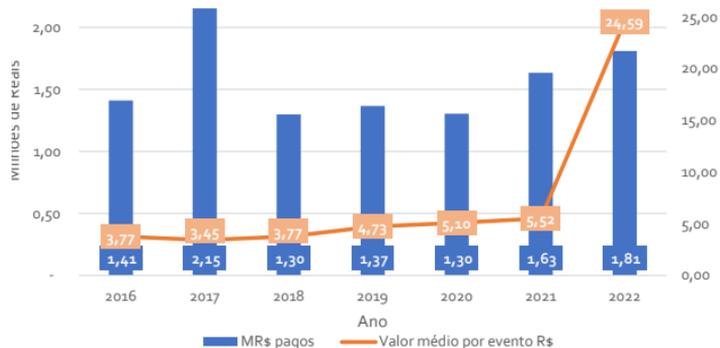
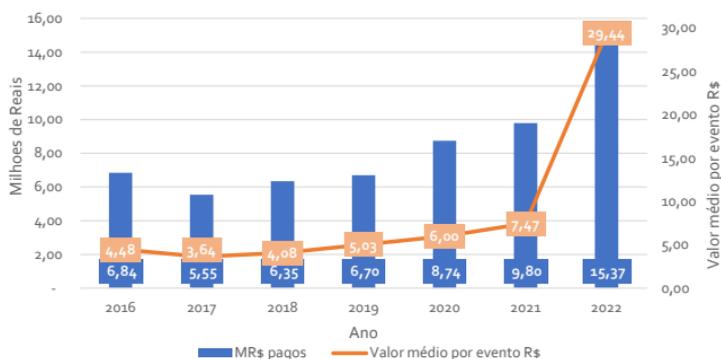


Gráfico 18. EDP SP. Evolução dos valores pagos em compensação – 2016-2022 (em milhões de R\$)



Embora as concessionárias do estado de São Paulo também apresentem uma melhora na qualidade do fornecimento de energia elétrica, o maior volume de compensações indica que há espaço para que evolua a qualidade do fornecimento regionalizado, até que se atinjam metas uniformes nas concessões.

Embora as concessionárias do estado de São Paulo também apresentem uma melhora na qualidade do fornecimento de energia elétrica, o maior volume de compensações indica que há espaço para que evolua a qualidade do fornecimento regionalizado, até que se atinjam metas uniformes nas concessões.

Atuação da Arsesp

A ANEEL mantém com a Arsesp convênio de descentralização de atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade. As fiscalizações no Estado de São Paulo, aos cuidados da Agência, são realizadas por meio de delegação.

A Arsesp fiscaliza sete concessionárias do estado de São Paulo e 12 permissionárias com o objetivo de verificar e analisar o desempenho delas no que se refere à qualidade do atendimento dos serviços.

A partir de 2016, a ANEEL implantou um novo modelo de fiscalização baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo dos serviços prestados pelos agentes do setor, com vistas a aperfeiçoar os processos de fiscalização.

No que diz respeito especificamente à continuidade do fornecimento de energia elétrica, a Arsesp tem realizado fiscalizações anuais para monitorar e analisar os indicadores e para acompanhar os planos de resultados. Quando necessário, a Agência também realiza fiscalizações punitivas, em casos de não conformidade ao desempenho esperado das distribuidoras do estado de São Paulo. Desta forma, a Arsesp atua continuamente na evolução da melhoria do fornecimento de energia no estado.

Destacam-se, também, as ações da Arsesp junto às concessionárias do estado de São Paulo no sentido de acompanhamentos e recomendações de ações preventivas voltadas à manutenção e operação das subestações e circuitos elétricos de distribuição. Tais ações são realizadas periodicamente buscando identificar a existência de possíveis falhas nas

instalações e equipamentos recomendando e acompanhando as soluções necessárias.

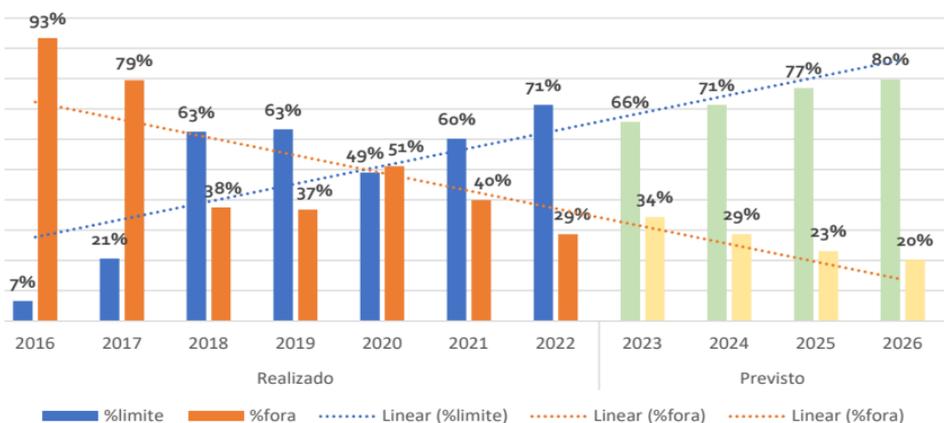
Em que pese os indicadores das concessionárias do estado de São Paulo apresentarem melhores indicadores do que a média do país, até o final de 2021 foram concluídos 8 (oito) Planos de Resultados com foco na melhoria dos indicadores de continuidade em 5 (cinco) das 7 (sete) concessionárias do estado.

Enel SP	Períodos 2018-2019 e 2019-2020
EDP SP	Períodos 2018-2019 e 2019-2020
Elektro	Períodos 2018-2019 e 2019-2020
CPFL Paulista	Período 2019-2020
CPFL Piratininga	Período 2020-2021

A partir de 2023, os planos de resultados passaram a considerar um período plurianual de quatro ou cinco anos, devido à implantação de ações que demandam mais tempo para apresentar resultados, de forma a aumentar ao máximo a quantidade de conjuntos de consumidores dentro dos limites regulatórios. Para as concessionárias do estado de São Paulo o prazo definido foi de quatro anos. Nos Planos são estabelecidas metas anuais que devem ser cumpridas e fiscalizadas. Os acompanhamentos são trimestrais com o objetivo de verificar as implementações propostas.

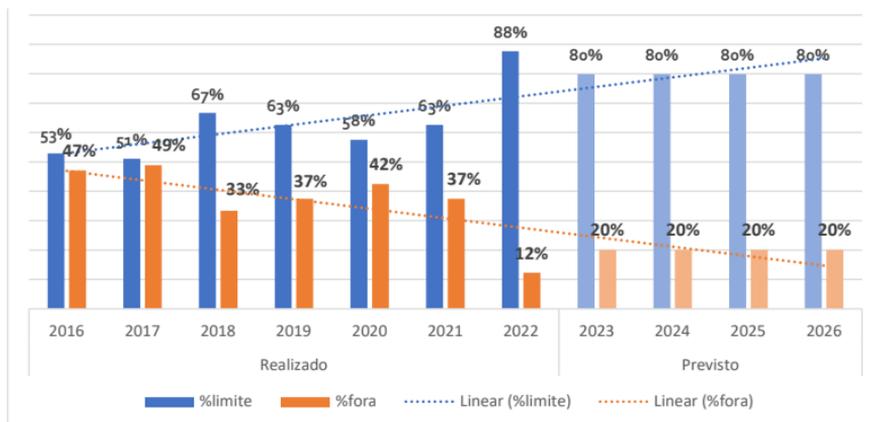
Os gráficos, a seguir, apresentam o histórico do indicador DEC, a partir de 2016 de 5 (cinco) concessionárias do estado de São Paulo, bem como a meta/previsão até o ano de 2026.

Gráfico 19. Enel SP Desempenho do Indicador DEC nos conjuntos de Consumidores, entre 2016 e 2022 – valores realizados, e entre 2023 e 2026 valores previstos.



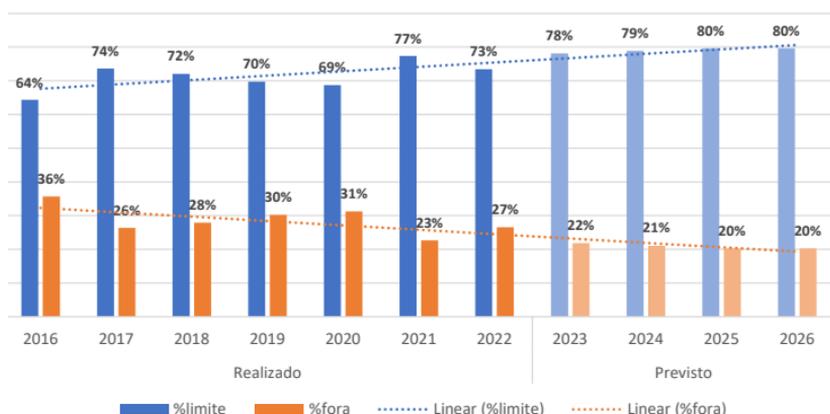
Pelo Gráfico 19 é possível observar a significativa tendência de redução da quantidade de conjuntos de consumidores que não atendem os limites regulatórios e, conseqüente, aumento daqueles que atendem. A Enel SP possui atualmente 143 conjuntos de consumidores, sendo que ao final de 2026 prevê-se que 80% deles, ou seja, 114 atendam os limites regulatórios.

Gráfico 20. CPFL Paulista Desempenho do Indicador DEC nos conjuntos de Consumidores, entre 2016 e 2022 – valores realizados, e entre 2023 e 2026 valores previstos.



No Gráfico 22 observa-se a tendência de aumento dos conjuntos que atendem os limites regulatórios atingindo 80% do total nos dois últimos anos do plano. A EDP SP possui atualmente 48 conjuntos.

Gráfico 23. Elektro Desempenho do Indicador DEC nos conjuntos de Consumidores, entre 2016 e 2022 – valores realizados, e entre 2023 e 2026 valores previstos.



A Elektro possui 128 conjuntos de consumidores e no Gráfico 23 observa-se a tendência de aumento dos conjuntos que atendem os limites regulatórios, atingindo 80% do total nos dois últimos anos do plano.

Como exemplo, as concessionárias que apresentaram desempenho inferior ao esperado, ao final do ano de 2020, foram submetidas a processo punitivo por parte da Arsesp, resultando em auto de infração com penalidade pecuniária. Da mesma forma, as concessionárias que não apresentarem os resultados esperados durante o plano 2023-2026, após as avaliações anuais, poderão ser objeto de processo administrativo punitivo por parte da Arsesp.

Referências

- Lei Federal nº 9.427/1996.
- Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Prodist), Módulo 8, Seção 8.2 – Qualidade da Energia Elétrica.
- Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (Prodist), Módulo 11, Seção 11.2 – Informações suplementares.
- Procedimento de Regulação Tarifária (Proret), Submódulos 2.5 e 2.5A – Fator X.

DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA, GÁS CANALIZADO E SANEAMENTO BÁSICO?

PARA RECLAMAÇÕES, LIGUE PRIMEIRO PARA A CONCESSIONÁRIA QUE ATUA EM SUA CIDADE. CASO A SITUAÇÃO NÃO SEJA RESOLVIDA OU VOCÊ NÃO FIQUE SATISFEITO, LIGUE PARA ARSESP.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

ENERGIA ELÉTRICA – 0800 72 70167
GÁS CANALIZADO – 0800 77 004 27
SANEAMENTO – 0800 77 168 83
OU ESCREVA PARA arsesp@sp.gov.br

OUIDORIA

0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

CANAL EXCLUSIVO PARA PREFEITOS

0800 771 77 33
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

RUA CRISTIANO VIANA, 428 –
CERQUEIRA CÉSAR, SÃO PAULO/SP
(11) 3204-2100
arsesp@arsesp.sp.gov.br
WWW.ARSESP.SP.GOV.BR

Esta publicação faz parte de uma série de cartilhas sobre temas do setor de energia elétrica, atendendo à ação DEE 15 da Agenda Regulatória 2021-2022.

**Conteúdo: Superintendência de Assuntos Energéticos
- Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia**

**Projeto Gráfico e Editoração: Gerência de Comunicação -
Diretoria de Relações Institucionais**