



As informações prestadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL buscam a aplicação de medidas alternativas para a solução das controvérsias surgidas, com objetivo de atender aos princípios da celeridade, eficiência e isonomia. Tais medidas resultam do conhecimento adquirido a partir do atendimento às solicitações recebidas, da ampla e constante discussão interna entre diversas áreas da Agência envolvidas em cada questão e do posicionamento reiterado da Diretoria Colegiada da ANEEL.

Essas informações, entretanto, não possuem caráter decisório e, portanto, não são passíveis de recurso. Por essa razão, o consumidor pode requerer a abertura de processo administrativo, em acordo com a Lei nº. 9.784/1999 e com a Norma de Organização ANEEL nº 001/1998, anexa à Resolução nº 273/2007. A petição deve ser protocolada na agência estadual conveniada, quando houver, ou na ANEEL, diretamente ou por correspondência.

Ressalta-se que a Ouvidoria da ANEEL é canal administrativo e representa uma das opções de proteção aos direitos do cidadão. Cabe ao consumidor escolher o meio mais eficaz para a solução de sua demanda, dentre os quais se encontram os órgãos de defesa do consumidor e a via judicial.

Consulte seus direitos
e deveres na
Resolução nº. 414/2010
em www.aneel.gov.br



ARSESP

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
Av. Paulista, 2313 - 4º andar
CEP: 01311-300 - São Paulo - SP
0800 055 5591



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-030
Central de Atendimento: 167
www.aneel.gov.br



Orientações Sobre a Ouvidoria Setorial da ANEEL



Superintendência de Mediação
Administrativa Setorial - SMA



Dentre as competências da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) previstas na Lei nº 9427/1996, distingue-se a função de zelar pela qualidade dos serviços públicos de energia elétrica por meio da recepção, apuração e solução das reclamações de agentes e consumidores.

A Superintendência de Mediação Administrativa Setorial (SMA) da ANEEL, por meio da Ouvidoria Setorial, tem como objetivos:

- Solucionar os questionamentos apresentados;
- Aprimorar a prestação do serviço das distribuidoras;
- Melhorar o relacionamento entre o consumidor e a distribuidora;
- Identificar lacunas na regulação;
- Oferecer subsídios ao aprimoramento da regulação, e
- Subsidiar a ação de fiscalização.

Quando identifica casos semelhantes, a SMA procura, além de solucionar a questão pontual, encaminhar a correção das práticas e procedimentos que motivaram a reincidência do problema, com atuação proativa, em benefício da coletividade.

Entendemos, assim, que encaminhar uma reclamação, crítica, denúncia ou elogio constitui um ato de cidadania, na medida em que os registros são utilizados em favor da sociedade.



Ano	Informações		Reclamações		Outros (*)		Total (**)
	Total	%	Total	%	Total	%	
2006	612.467	95,7	25.602	4,00	1.984	0,3	640.053
2007	731.459	95,6	31.335	4,1	2.161	0,3	764.955
2008	725.137	94,6	38.805	5,1	2.206	0,3	766.150
2009	579.287	93,2	40.155	6,5	1.800	0,3	621.242
2010	639.317	91,95	53.919	7,75	2.057	0,3	695.293

(*) Inclui elogios, denúncias e críticas;

(**) Inclui atendimentos registrados na CTA e Solicitações ANEEL, exclui os registros duplicados

2010	Tel. 167	%	Carta	%	Internet	%	Total	%
Informações	353.206	95,18	21	1,98	1.139	9,57	639.317	91,95
Reclamações	34.435	5,12	1.909	97,25	17.575	83,36	53.919	7,75
Outros (*)	600	0,09	17	0,87	1.440	6,83	2.057	0,30
Total	672.247	100	1.963	100	21.083	100	695.293	100



Se estiver insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora de energia elétrica, o consumidor deve, primeiramente, contatá-la de forma direta ou por meio do serviço gratuito de telefonia. O número encontra-se no verso da fatura de energia (conta de luz).

Caso o atendimento ou serviço prestado tenha sido insatisfatório, o consumidor poderá contatar a Ouvidoria da empresa, que avaliará as providências adotadas no tratamento da questão. Se persistir a insatisfação, o consumidor poderá, então, registrar uma solicitação de ouvidoria na agência reguladora estadual conveniada à ANEEL. O registro poderá ser feito diretamente na ANEEL se não houver agência estadual ou se ela não for conveniada.

O consumidor que precisa contatar a Ouvidoria Setorial da ANEEL tem diversos canais à disposição:

- Telefone/fax 167;
- Sistema de atendimento on-line via chat;
- Sistema de atendimento on-line via formulário;
- Envio de carta, e
- Atendimento presencial.

As solicitações que não podem ser imediatamente solucionadas pelos atendentes da central 167, por necessitarem de posicionamento das distribuidoras, são registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO) e somam-se àquelas recebidas por chat, formulário, carta, etc. Esse conjunto de solicitações é analisado em segundo nível, pelo corpo técnico da SMA, para adequado tratamento da questão, seja pela prestação de informações acerca de temas relativos à regulação ou pela busca de esclarecimento junto às distribuidoras sobre a prestação dos seus serviços.