



Diretoria Colegiada da ARSESP
Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia
Superintendência de Assuntos Energéticos
Gerência de Serviços de Rede de Energia Elétrica

Tema: Consulta Pública MME 152/2023 – Concessões Vincendas de Distribuição de Energia Elétrica entre 2025 e 2031

Objetivo: Análise e Propostas de Contribuições às diretrizes estabelecidas na Nota Técnica nº 14/2023/SAER/SE no tocante ao requisito Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica e Inovação

A ARSESP é uma entidade pertencente à Administração Pública indireta do Estado de São Paulo, regulamentada pelo Decreto nº 60.244, de 14/03/2014 e pelo Decreto nº 62.867, de 03/10/2017, sendo que, sua competência foi estabelecida pela Lei Complementar do Estado de São Paulo nº 1.025/2007, regulamentada pelo Decreto nº 52.455/2007, ambos de 7 de dezembro de 2007, para regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais, e de energia elétrica, que considerando ser o Poder Concedente da União, a atuação se dá sob regime de delegação de atividades de fiscalização em convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Inicialmente cumpre-nos parabenizar este Ministério de Minas e Energia pela iniciativa da Consulta Pública e, de forma a contribuir com as diretrizes que nortearão os novos contratos de concessão de distribuição de energia elétrica para que assegurem a promoção da previsibilidade e estabilidade ao setor elétrico, a ARSESP encaminha suas contribuições relativas aos aspectos de qualidade da prestação dos serviços e inovação setorial.

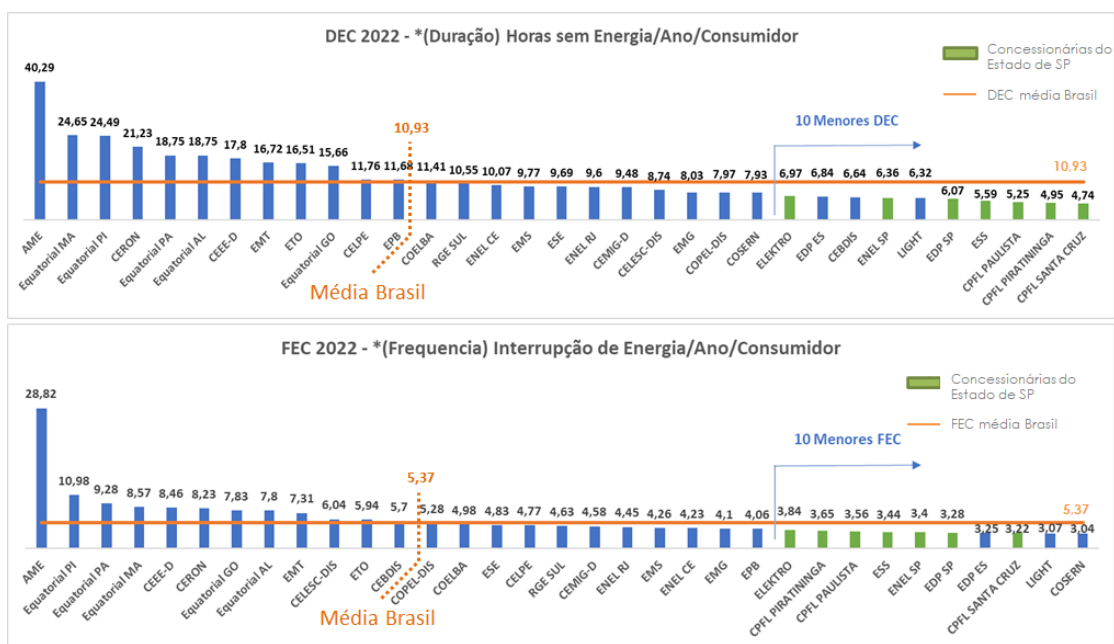
A seguir, elencamos as Distribuidoras do Estado de São Paulo atingidas pela CP MME 152/2023:

DISTRIBUIDORA	DATA-BASE DA RENOVAÇÃO DA CONCESSÃO
CPFL PAULISTA	20/11/2027
ENEL SP	15/06/2028
NEOENERGIA ELEKTRO	27/08/2028
CPFL PIRATININGA	23/10/2028
EDP SP	23/10/2028



Conforme estabelecido por este MME, as regras serão aplicadas a todas as concessionárias de distribuição de energia elétrica que se enquadram no escopo da prorrogação em discussão, não havendo tratamento especial para qualquer concessionária. Diante de tal questão, é importante observar que as cláusulas contratuais são reguladas por metodologias econômico-financeiras e técnico-comerciais que afetam as concessões de diferentes formas, especialmente diante da realidade regional e maturidade dos serviços prestados.

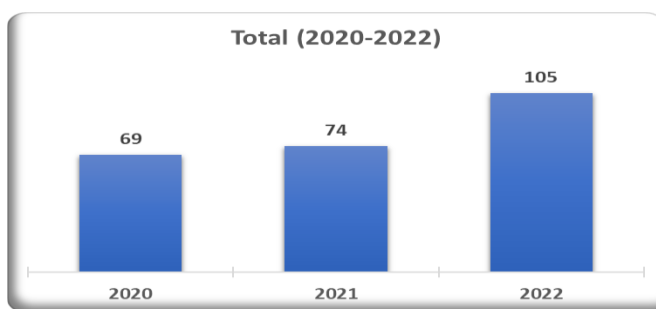
A ARSESP, considerando sua experiência em atividade de fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica no Estado de São Paulo, no âmbito do convênio de descentralização firmado com a ANEEL, contemplado por atividades de diversos temas técnicos e comerciais envolvendo 7 (sete) concessionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, sendo 5 (cinco) destas com prazo de Concessão até 2028, busca identificar que todas as distribuidoras possuem os indicadores de continuidade coletivos e globais dos serviços prestados no estado em qualidade superior à média Brasil, conforme demonstrado nos gráficos dos indicadores DEC e FEC 2022, a seguir.



(*) Concessionárias com mais 400.000 unidades consumidoras

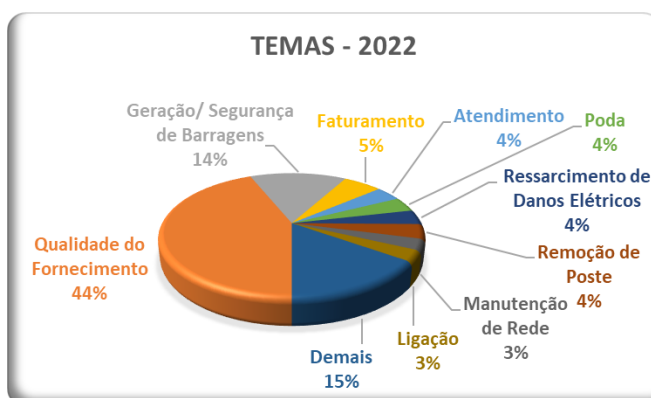
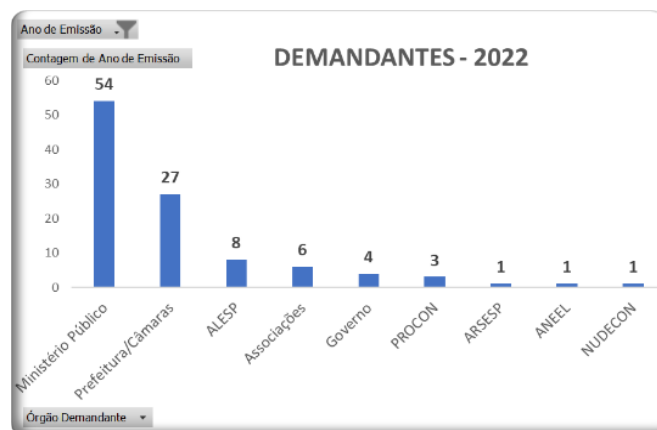
Ainda que tais indicadores coletivos de muitas distribuidoras apresentem resultados satisfatórios quando consideradas as metas estabelecidas pela ANEEL, a percepção dos serviços de energia elétrica, na atualidade, é tratada pela sociedade com maior exigência em relação ao período de elaboração dos contratos vincendos, especialmente por ocasião do desenvolvimento tecnológico de muitos serviços atualmente digitalizados e que são referência para os hábitos da sociedade, não havendo o mesmo nível de admissibilidade para níveis de serviço precários ou que não entreguem efetiva qualidade.

Portanto, sem prejuízo da satisfatória avaliação da qualidade em termos globais de muitas Concessões, produzida por indicadores que traduzem efeitos médios, o tema qualidade de fornecimento permanece sendo ainda o principal tema de demandas de órgãos externos que acionam a ARSESP – em tendência crescente - conforme se depreende das informações a seguir:



Observa-se uma demanda crescente na ARSESP de acionamentos de órgãos externos.

Os principais demandantes são órgãos que atuam diretamente junto ao cidadão, como o Ministério Público e entes Municipais, comumente com demandas coletivas, objetivando informações sobre a regularidade do atendimento e acionando a fiscalização da Arseps para situações de qualidade regionalizada.



Conforme já explicitado, o tema qualidade do fornecimento tem sido a principal motivação das demandas (44%), que associado com outras classificações, como Poda de árvores, Ressarcimento de Danos Elétricos e Manutenção de Rede, responde por mais da metade das demandas.



Portanto, em que pese a mencionada qualidade aferida em termos globais das distribuidoras do Estado de São Paulo estarem dentro das metas estabelecidas pela ANEEL e em situação de referência frente aos resultados médios obtidos no país, os apontamentos regionalizados de problemas de fornecimento de energia elétrica têm sido frequentes e denotam o interesse público de que o serviço de energia deve ser contínuo e com qualidade a todos os usuários.

Fatores como estes imputam o desafio de concepção de investimentos e custos operacionais diferenciados entre as Concessões, ou seja, aquelas concessões com indicadores médios e serviços amadurecidos necessitam de obrigações e incentivos para equalização da qualidade em níveis mais exigentes em toda a sua área de concessão, o que precisa ser observado nos contratos por meio de novos indicadores que podem ser padronizados, mas com metas mais agressivas a serem alcançadas em relação a outras concessões em estágios menos amadurecido na qualidade coletiva.

Obrigações contratuais bem especificadas, que mantenham incentivo ao atendimento de uma visão coletiva do serviço prestado pela Concessão – já presente nos moldes atuais dos contratos - mas também o reconhecimento do acesso ao serviço de qualidade a todos os usuários, indistintamente, é o desejável em um novo contrato de concessão a longo prazo.

Ao constar novas obrigações em contrato, vislumbra-se:

- (i) maior segurança jurídico-regulatória para o equilíbrio econômico-financeiro do referido contrato;
- (ii) a consideração de investimentos e custos operacionais focados em atender o quesito qualidade de forma distinta do atendimento de capacidade; e
- (iii) o estabelecimento de dispositivos de real incentivo para aquelas distribuidoras que superarem suas obrigações de um atendimento equalizado com eficiência e qualidade ou, de outra forma, que aquelas que não obtenham êxito na prestação de um serviço equalizado compensem financeiramente os usuários prejudicados por um serviço de baixa qualidade – na medida dos danos e implicações provocados.



Sem prejuízo de outros indicadores ou entendimentos específicos que também atinjam tais objetivos, indicamos, conforme quadro a seguir, contribuições mais detalhadas da ARSESP a este importante processo submetido à Consulta Pública.

Contribuição ARSESP	Justificativas
<p>- Adequar a cláusula padrão dos Contratos de Concessão em vigor relativa à superveniência de legislações que se referem à qualidade dos serviços, definindo que sempre serão aplicadas as regras e padrões mais exigentes entre o estabelecido em Contrato de Concessão e as novas regras expedidas.</p> <p>Cláusula Padrão: <i>“Sem prejuízo do cumprimento do estabelecido na legislação, a CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter e melhorar os níveis de continuidade do fornecimento de energia elétrica e observar os demais indicadores constantes do Anexo III deste Contrato, aplicando-se, quando for o caso, a legislação superveniente”</i></p>	<p>- Evitar, a luz do que ocorreu com os Contratos de Concessão das Distribuidoras do estado de SP, que possuíam indicadores e padrões de qualidade dos serviços, alguns com maior exigência, e que foram substituídos por novas regulamentações expedidas em função da aplicabilidade da Cláusula de Superveniência. De outra forma é mister sempre manter regras e padrões de serviços que beneficiem mais o consumidor e ter a garantia de sustentabilidade de regras ao investidor quando da assinatura dos respectivos novos Contratos.</p>
<p>- Implementar metas de qualidade por município</p>	<p>- Considerando que as Concessões são estabelecidas por município, os indicadores e respectivas metas também podem ser estabelecidas por município, o que aproxima o entendimento do usuário, do poder público local, dos Ministérios Públicos, das associações de usuários e de outros interessados, favorecendo uma melhor compreensão sobre a qualidade do serviço local, diferentemente da regra atual que define o conjunto de unidades consumidoras como referência para apuração dos indicadores de continuidade globais (DEC e FEC), sendo que um conjunto pode ser parte de um município ou agregação de partes de outros municípios.</p>



Contribuição ARSESP	Justificativas
<p>- Estabelecer regra que permita proporcionar a verificação quanto ao atendimento dos limites dos indicadores DEC e FEC não somente no aspecto global, mas também quanto à quantidade de conjuntos de unidades consumidoras da área de concessão que atendem os respectivos limites, definindo um percentual mínimo aceitável dentro do horizonte entre revisões tarifárias.</p>	<p>- Importante se ter a visão global do atendimento aos limites, mas também a visão quantitativa do universo dos conjuntos que atendem aos limites impostos pelo regulador, de forma que seja sinalizado à distribuidora buscar atender de forma abrangente com qualidade desejada eventuais conjuntos elétricos da área de concessão que historicamente não vêm apresentando a performance adequada.</p>
<p>- Estabelecer trajetória de melhoria mais acentuada para aqueles conjuntos de unidades consumidoras/municípios da área de concessão que vêm apresentando desempenho inferior aos limites estabelecidos pela ANEEL, considerando um histórico de 3 (três) anos anteriores à assinatura do novo Contrato de Concessão.</p>	<p>- Conjuntos de unidades consumidoras que vêm apresentando historicamente desempenho inferior aos limites estabelecidos pela ANEEL devem ser tratados de forma individualizada de forma a se ter sinalizações de ações mais direcionadas de investimentos/manutenções por parte da distribuidora, evitando-se que em termos globais de DEC e FEC a qualidade dos serviços seja avaliada como adequada, mesmo apresentando conjuntos específicos com desempenho inadequado.</p>
<p>- Impossibilidade de alteração de conjuntos de unidades consumidoras durante um ciclo de revisão tarifária periódica</p>	<p>- A promoção de alterações na configuração de conjuntos de unidades consumidoras dentro do ciclo de revisão tarifária prejudica a avaliação do regulador quanto ao atendimento dos limites de continuidade originais definidos para cada conjunto por meio de Resolução Autorizativa da ANEEL, uma vez que tais alterações dos conjuntos (desmembramento ou agregação de conjunto), influenciam na base de apuração do indicador.</p>



Contribuição ARSESP	Justificativas
<p>- Definir metas para os conjuntos de unidades consumidoras, além dos indicadores DEC e FEC, considerando também os indicadores de Tempo Médio de Atendimento Emergencial (Tempo Médio de Preparação – TMP; Tempo Médio de Deslocamento – TMD; Tempo Médio de Execução – TME), com base no histórico de desempenho.</p>	<p>- Os indicadores de Tempo Médio de Atendimento Emergencial embora sejam regulados pela ANEEL e apurados pelas distribuidoras não possuem metas regulatórias estabelecidas, porém configuram-se em indicadores representativos em termos de avaliação de estrutura de atendimento das equipes de emergência e logística operacional da distribuidora para o restabelecimento da energia elétrica no menor tempo. O indicador DEC, embora identifique a duração média da interrupção, não sinaliza em qual etapa do procedimento de restabelecimento da energia elétrica há necessidade de melhoria por parte da distribuidora.</p>
<p>- Estabelecimento de limite de tempo de interrupção individual para que o atendimento da ocorrência seja prioritário.</p>	<p>- Em Concessões com os padrões e resultados médios de indicadores já estabelecidos, os desafios de atendimento estão mais focados em localidades com menor densidade de usuários, cujos resultados dos serviços prestados se diluem quando observados os resultados médios das distribuidoras. O estabelecimento nos novos contratos de obrigações direcionadas a tais atendimentos permitirá atingir maior equalização da qualidade, em contrapartida ao reconhecimento de custos e melhor aferição dos recursos alocados pela distribuidora.</p>
<p>- Estabelecer meios ou requisitos mínimos que incentivem as distribuidoras exercerem mais as atividades de manutenção operacional em seus ativos, em prol da segurança das instalações e de terceiros e melhoria na qualidade dos serviços.</p>	<p>- Importante a inclusão nos novos Contratos de Concessão de variáveis na atual Metodologia de Benchmarking dos Custos Operacionais, que reflitam a qualidade do serviço na mensuração da eficiência. A não inclusão de requisitos de qualidade do produto pode resultar em reduções de custos operacionais (OPEX) que, por mais que sejam desejáveis para se atingir eficiência, não podem refletir em precarização da qualidade do serviço, seja de forma coletiva ou individual aos usuários, em detrimento de um direcionamento dos recursos apenas para investimentos (CAPEX), que resguarda – pela atual metodologia – maior garantia de ...</p>



Contribuição ARSESP	Justificativas
	<p>recuperação via tarifa.</p> <p>Em muitas situações que afetam a qualidade do serviço, melhorias de performance nos indicadores de continuidade podem ser obtidas com manutenções mais adequadas nos ativos elétricos e maior disponibilidade de recursos de atendimento a emergências.</p>
<p>- Estabelecer obrigações relativas à implementação de convênios de gestão arbórea com as prefeituras municipais da Concessão</p>	<p>- Considerando que vegetação é sempre observada como uma das principais causas de interrupções de energia que afetam a qualidade do fornecimento, decorrente do convívio natural entre a arborização em vias públicas e as redes aéreas de distribuição, sugere-se a inclusão, de forma que as Distribuidoras tenham em seus novos contratos a obrigação de articularem com o Poder Público Municipal a gestão de manejo e podas. Objetiva-se, assim, que tais convênios permitam a gestão completa do processo e responsabilidades, desde a identificação dos pontos de interferência, criação de manuais orientativos para plantio e substituições com espécimes regionais de porte e características urbanas adequadas, comunicação dinâmica entre prefeitura e concessionária, prazos de adequação, execução de atividades, manejo e descarte de resíduos, etc.</p>
<p>- Disponibilização, em tempo real, de informações operativas - como indicadores regulados, ocorrências e equipes de trabalho - de forma a permitir o acompanhamento pelo agente regulador e fiscalizador do atendimento da concessionária em tempo real – considerando, inclusive, meios telemáticos necessários para que os dados e informações seja acessível aos órgãos de regulação e fiscalização.</p>	<p>- Considerando os avanços observados nas últimas décadas quanto à informática e telecomunicações, é possível aprimorar a disponibilidade de informações para fins de fiscalização e controle, inclusive com acompanhamento em tempo real pelos órgãos de fiscalização.</p> <p>O maior uso da tecnologia e auditagens eletrônicas já são observáveis em outras esferas de controle e permitem uma evolução da conduta fiscal, eficiência de recursos e objetividade de análises.</p>
<p>- Avaliar outros mecanismos regulatórios de incentivo e controle de preços, como o “Revenue-Incentive-Innovation-Output (RIIO)”</p>	<p>- Diante de uma expectativa de mudanças tecnológicas e inovação no ambiente que envolve a distribuição de energia elétrica, assim como já tratado em países cuja...</p>



Contribuição ARSESP	Justificativas
	<p>evolução vêm se dando ao longo dos últimos anos nessa área, bem como do maior nível de exigência na prestação dos serviços de distribuição de energia, sugere-se uma avaliação comparativa com outros mecanismos de regulação de preço, como o sugerido RIIO, frente ao já usual modelo “RPI-X - Retail Price e fator de eficiência X”, que mesmo diante da significativa evolução regulatória promovida com a implementação de esquema híbrido em alguns aspectos, como o “yardstick competition”, podem carecer de evolução, diante de um contrato de longo prazo, que assegure a implementação das inovações que o setor de energia deve passar e de investimentos diferenciados para atender níveis exigentes de qualidade.</p>
<p>-Implementação avaliação de atendimento pelo usuário/consumidor em todos os canais de acesso telemáticos ou presenciais;</p> <p>-Indicador e metas consolidadas de avaliação dos atendimentos prestados ao usuários, considerando percentual (%) de avaliações respondidas e notas médias;</p> <p>-Obrigação de implementação de processo auditável para as avaliações e os indicadores de qualidade e satisfação nos atendimentos comerciais prestados pela empresa, em todos os canais de atendimento ao usuário/cliente.</p>	<p>- O modelo de avaliação de atendimento da Concessionária vem sendo realizado no setor elétrico por pesquisas de satisfação, de forma amostral.</p> <p>Sugere-se, diante da evolução das tecnologias, que todo contato com o usuário seja contemplado com uma avaliação da satisfação, registrada e passível de auditoria.</p> <p>- Também, indica-se metas para que as Concessionárias de excelência sejam incentivadas em relação àquelas que não ultrapassam suas metas. Sugere-se observar benchmarks e metas mínimas consubstanciadas em avaliações de empresas similares no mundo para que as Concessionárias de excelência se enquadrem nos incentivos. Ex. Energy Utilities - The American Customer Satisfaction Index (theacsi.org)</p>
<p>-Implementação de programas e medidas que reduzam ocorrências e tempos de atendimento para serviços essenciais, em especial saneamento e saúde.</p>	<p>- A ARSESP, em conjunto com as distribuidoras do Estado de São Paulo e Sabesp, no litoral de São Paulo, implementou medidas de melhorias no atendimento aos serviços de energia elétrica para fins de atendimento a estações de captação e tratamento de água, elevatórias, estações de tratamento de esgoto, melhorando o atendimento e ...</p>



Contribuição ARSESP	Justificativas
	<p>percepção dos serviços, sendo conveniente a extensão de tais providências a todo o país.</p> <p>-Outra medida adequada seria a instalação de medição eletrônica obrigatória e canal de comunicação para tais usuários, de forma que seja possível o monitoramento em tempo real do serviço prestado.</p>