



Relatório de Fiscalização

RF-0016/2024-GPE-AGERGS

RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

CEEE EQUATORIAL – 2024

Processo SEI 001097-39.00/24-2

Porto Alegre, 26 de dezembro de 2024.

Sumário

1.	DA APRESENTAÇÃO.....	3
2.	DOS FATOS	4
3.	DA ANÁLISE	5
3.1	Da Análise Quantitativa do Desempenho da Distribuidora.....	5
3.2	Da Análise dos Processos Individualizados.....	12
3.3	Da Análise do Teleatendimento – CTA	19
3.4	Das Demandas de Consumidores na AGERGS.....	23
4.	DA CONCLUSÃO	26
4.1	Dos Apontamentos	27
4.2	Das Determinações e Recomendações	29
4.3	Das Disposições Finais	31
5.	ANEXOS	32
5.1	ANEXO I – Análise dos processos individualizados.....	32
5.2	ANEXO II – Análise do Teleatendimento	37

1. DA APRESENTAÇÃO

1. De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora da ANEEL tem como objetivos primordiais a educação e a orientação dos agentes do setor de energia elétrica, bem como a prevenção de condutas que violem a lei ou contratos de concessão.
2. Considerando que esta Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS – AGERGS desenvolve, por delegação, atividades de fiscalização no âmbito de convênio de descentralização firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, foi realizada a fiscalização dos procedimentos adotados, pela Distribuidora CEEE-D (Grupo EQUATORIAL ENERGIA), para o processo de “**RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS**”.
3. A atividade de fiscalização do serviço de distribuição constitui-se em uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes. São consideradas as reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço que definirá atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.
4. No tema *Ressarcimento de Danos Elétricos*, busca-se avaliar a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora de energia elétrica no que se refere às solicitações dos consumidores para ressarcimento de danos sofridos por seus equipamentos eletroeletrônicos, supostamente em decorrência de distúrbios ocorridos na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica pela Distribuidora
5. Para tanto, verifica-se a observância das obrigações regulatórias e a aderência aos critérios técnicos e prazos estabelecidos – o que inclui aspectos como a tempestividade na análise das solicitações de ressarcimento, a realização de verificações técnicas quando aplicável, e a emissão de respostas formais dentro dos prazos estabelecidos, a manutenção de processos individualizados para cada solicitação, bem como os demais aspectos positivados na normatização vigente.
6. A fundamentação normativa encontra-se, sobretudo, na Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021 (em especial, o Título II, Capítulo VIII) e no Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST (Anexo IX da Resolução Normativa ANEEL nº 956, de 7 de dezembro de 2021).
7. Assim, convencionou-se, desde já, que, neste Relatório, quando utilizados os termos “Resolução” ou “PRODIST” sem outra especificação em contrário, estar-se-á referindo aos dispositivos normativos indicados no parágrafo anterior.

2. DOS FATOS

8. A presente fiscalização buscou analisar, de forma amostral, três conjuntos de dados fornecidos pela Distribuidora, quais sejam: (i) as informações quantitativas específicas solicitadas pela Agência Reguladora; (ii) os documentos constantes nos autos dos processos individualizados de cada solicitação de ressarcimento de danos, nos termos da Seção 9.4 do PRODIST; e (iii) as gravações de áudio do teleatendimento (CTA) de demandas associadas à tipologias de ressarcimento de danos.

9. Em síntese, os parâmetros definidos para a fiscalização foram:

- **Forma:** análise quantitativa e qualitativa amostral de dados, processos, áudios e demandas, sem deslocamento (sem diligência em campo);
- **Período avaliado:** 1/1/2023 a 31/12/2023, exceto demandas;
- **Amostra:** 100 processos individualizados + 100 gravações de áudio da CTA;
- **Equipe:** 02 engenheiros eletricitas + 01 auxiliar técnico

10. Para avaliação do desempenho da Distribuidora quanto ao tema de Ressarcimento de Danos, foram realizadas as seguintes ações:

- Em 12/8/2024 foi instaurado o processo SEI nº 1097-39.00/24-2 para tratar da fiscalização em tela;
- Em 12/8/2024 foi expedido o Ofício nº 130/2024-GPE à CEEE-D, comunicando a abertura do processo de fiscalização e requisitando os dados iniciais (especificados em anexo) para a mesma, a serem enviados pela Distribuidora à AGERGS até a data de 2/9/2024, bem como a designação dos colaboradores focais para tratar do assunto;
- Em 16/8/2024 a Distribuidora entrou em contato, via e-mail, solicitando esclarecimento quanto ao período dos dados que devem ser enviados. Na mesma data, a AGERGS respondeu que *“devem ser considerados todos os processos que tiveram algum trâmite no período selecionado (ano de 2023). Ou seja, devem ser inclusos tanto os que foram concluídos, quanto os que foram iniciados em 2023”*;
- Em 27/8/2024 a Distribuidora encaminhou a Carta CE REG CEEE – EQTL 119/2024, solicitando a extensão do prazo para o envio dados até a data de 9/9/2024. Em resposta (via e-mail), em 28/8/2024 a AGERGS concedeu a dilação do prazo;
- Em 6/9/2024, a Distribuidora enviou, tempestivamente, os dados iniciais solicitados no Ofício nº 130, através da Carta CE REG CEEE-EQTL 122/2024;
- Em 22/10/2024, a AGERGS enviou à Distribuidora o Ofício nº 159/2024-GPE, requisitando os dados complementares, conforme uma amostra selecionada (em arquivo Excel anexado), consistente da cópia integral (digital) dos autos de 100 processos individualizados de ressarcimento de danos e mais 100 arquivos de gravação de áudio de teleatendimento (CTA), a serem entregues até a data de 6/11/2024;
- Em 6/11/2024, a Distribuidora encaminhou os dados complementares requisitados no Ofício nº 159. Contudo, em uma análise preliminar desses dados, foi constatada sua

não-conformidade com o que havia sido solicitado, posto que a Distribuidora encaminhou apenas os históricos dos processos individualizados, em vez do conteúdo integral dos mesmos, conforme solicitado;

- Em 7/11/2024 a AGERGS comunicou o fato via e-mail à Distribuidora, concedendo também um prazo adicional, excepcional, até 12/11/2024 para que a CEEE apresentasse os documentos solicitados no Ofício nº159;
- Em 12/11/2024, a CEEE encaminhou à AGERGS, via Carta CE REG CEEE EQTL 150/2024, dados adicionais contendo parte dos documentos solicitados;
- Em 26/11/2024, a AGERGS entrou novamente com contato com a Distribuidora, via e-mail, dada a necessidade de esclarecimentos com relação às informações constantes nos documentos;
- Em 2/12/2024 a CEEE respondeu, via e-mail, às dúvidas suscitadas pela AGERGS, oportunidade em que encaminhou, também, mais um pacote de dados.

3. DA ANÁLISE

11. O processo de fiscalização foca, em especial, o desempenho da Distribuidora em relação aos seguintes aspectos: (i) reclamações do consumidor; (ii) prazos regulatórios para execução de cada etapa do processo de ressarcimento; (iii) procedimentos adotados pela concessionária na verificação (vistoria) dos equipamentos e análise do pedido; e (iv) efetivo ressarcimento ao consumidor (restituição de valores ou substituição dos equipamentos danificados), quando pertinente.

3.1 Da Análise Quantitativa do Desempenho da Distribuidora

12. Para avaliação do desempenho da distribuidora em termos quantitativos, são considerados os indicadores definidos a seguir.

I. QRT_{2N} – Quantidade relativa de reclamações totais no 2º nível de atendimento

13. O indicador QRT_{2N} afere o número de reclamações totais pertinentes ao tema, recebidas no 2º nível de atendimento, ou seja, na Ouvidoria da distribuidora, em relação à quantidade de consumidores para cada 10.000 unidades. O cálculo do indicador é representado na equação:

$$QRT_{2N} = \frac{\sum \text{Reclamações Totais 2º Nível}}{N_{\text{cons}}} \times 10.000$$

II. **PRP_{2N} – Percentual de reclamações procedentes no 2º nível de atendimento**

14. O indicador PRP2N afere o número de reclamações procedentes no 2º nível de atendimento (tratados na Ouvidoria da distribuidora) atinentes ao tema em relação ao número de reclamações totais:

$$PRP_{2N} = \frac{\sum \text{Reclamações Procedentes 2º Nível}}{\sum \text{Reclamações Totais 2º Nível}} \times 100$$

III. **PSFP-T – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por tipo de serviço**

15. O indicador *PSFP-T* determina o percentual de serviços executados pela Distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos na Resolução Normativa nº 414/2010:

$$PSFP - T = \frac{\sum \text{Serviços Executados Fora do Prazo}}{\sum \text{Serviços Executados}} \times 100$$

16. O Indicador *PSFP-T* deve ser calculado para cada tipo de serviço (Verificação de equipamentos de acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos – VAD, Verificação de equipamentos – VED, Informação ao consumidor do resultado de análise da solicitação de ressarcimento – IRR e a restituição dos valores ou substituição do equipamento danificado – RRD).

IV. **PSFP-G – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por grupo de serviço**

17. O indicador *PSFP-G* determina o percentual de serviços executados pela Distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos na Resolução Normativa nº 414/2010. O indicador é calculado pela média ponderada dos indicadores *PSFP-T* por tipo de serviço em relação aos seus quantitativos:

$$PSFP - G = \frac{\sum \text{Serviços Executados Fora do Prazo}}{\sum \text{Serviços Executados}} \times 100$$

V. **PIN – Percentual de Pedidos de Ressarcimento Indeferidos**

18. O indicador *PIN* corresponde ao percentual de unidades consumidoras que tiveram suas solicitações indeferidas pelo total de unidades consumidoras que solicitaram ressarcimento, considerando-se os processos que já se encontram encerrados. Trata-se de um indicador de direcionamento:

$$PIN = \frac{\sum \text{Processos Indeferidos}}{\sum \text{Processos Encerrados}} \times 100$$

VI. IQR – Índice de Qualidade do Ressarcimento

19. O *IQR* (*Índice de Qualidade do Ressarcimento*), tem por objetivo mensurar a qualidade do serviço de ressarcimento de danos elétricos em cada município ou regional atendido pela distribuidora. Para sua determinação é necessário, primeiramente, normalizar os indicadores anteriormente calculados, o que é feito dividindo-se o valor mensal de cada indicador pelo seu máximo da série histórica. Após essa etapa, obtém-se o *IQR* por meio da média dos indicadores normalizados para cada município ou regional:

$$IQR = \frac{nQRT2N + nPRP2N + nPSFPG + nPIN}{4}$$

20. Observa-se que o valor do *IQR* pode variar de 0 a 1, onde quanto maior for o índice, maior também é o indício de precariedade da qualidade do serviço referente a ressarcimento de danos elétricos no município ou regional.

21. Na aplicação desta metodologia ao caso concreto, o primeiro ponto a ser considerado consiste no fato de que os dados enviados pela Distribuidora para a presente fiscalização não estão totalmente coerentes. Foi detectada uma inconsistência na tabela de prazos de ressarcimento (Item 2 dos dados solicitados no anexo do Ofício nº 130/2024-GPE): além de terem sido encaminhados apenas os dados referentes aos tipos de atendimento comercial 'IRR' e 'RRD', os dados deste último tipo (RRD) apresentam incoerência ao indicar que há mais atendimentos em que houve atraso do que o total de atendimentos do tipo que foram realizados.

22. Diante deste problema, fica parcialmente prejudicada a análise dos indicadores, especialmente no que tange ao indicador *PSFP-G*, que, então, fica limitado a retratar os serviços de atendimento do tipo 'IRR' (prazo para envio, ao consumidor, da Informação do Resultado da solicitação de Ressarcimento). De forma indireta, resta também impactado o indicador *IQR*.

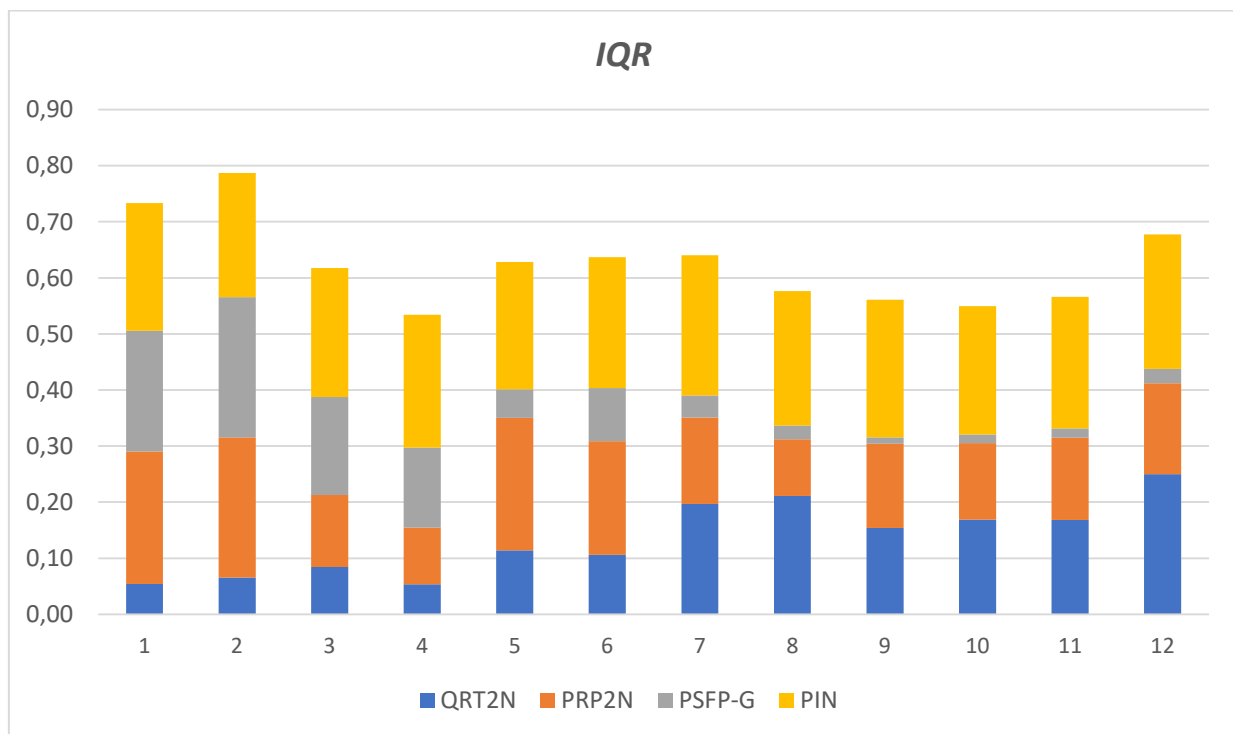
23. A Tabela 1 apresenta os valores dos indicadores *QRT2N*, *PRP2N*, *PSFP-G*, *PIN* e *IQR*, para os processos de ressarcimento de danos elétricos que foram tratados no ano de 2023. A Figura 1 apresenta a evolução do indicador *IQR*, composto por suas parcelas normalizadas.

Tabela 1 – Indicadores globais de ressarcimento de danos da CEEE-D para 2023.

Data	QtdUC	QRT2N	PRP2N	PSFP-G*	PIN	IQR
jan/23	1.848.409	0,076	50,0%	34,4%	82,0%	0,734
fev/23	1.856.479	0,092	52,9%	40,0%	79,7%	0,787
mar/23	1.863.682	0,118	27,3%	27,9%	82,6%	0,617
abr/23	1.870.331	0,075	21,4%	22,8%	85,2%	0,534
mai/23	1.875.392	0,160	50,0%	8,1%	81,7%	0,628
jun/23	1.881.657	0,149	42,9%	15,2%	83,9%	0,637
jul/23	1.886.697	0,276	32,7%	6,3%	89,9%	0,640
ago/23	1.891.973	0,296	21,4%	3,9%	86,1%	0,576
set/23	1.897.353	0,216	31,7%	1,9%	88,2%	0,561

Data	QtdUC	QRT2N	PRP2N	PSFP-G*	PIN	IQR
out/23	1.902.966	0,236	28,9%	2,5%	82,3%	0,549
nov/23	1.907.013	0,236	31,1%	2,6%	84,3%	0,566
dez/23	1.911.592	0,350	34,3%	4,1%	86,0%	0,677
Mínimo	1.848.409	0,075	21,4%	1,9%	79,7%	0,534
Média	1.882.795	0,190	35,4%	14,2%	84,3%	0,626
Máximo	1.911.592	0,350	52,9%	40,0%	89,9%	0,787
1º Quartil	1.868.669	0,111	28,5%	3,6%	82,2%	0,565
Mediana	1.884.177	0,188	32,2%	7,2%	84,1%	0,623
3º Quartil	1.898.756	0,246	44,6%	24,1%	86,0%	0,650
Desv. Pad.	20417,753	0,092	11,0%	13,7%	2,9%	0,077

Figura 1 – Evolução do indicador *IQR* e seus componentes normalizados.



24. Na análise estatística, ao longo do ano de 2023 destacam-se a nítida tendência de elevação da quantidade de reclamações em nível de ouvidoria (*QRT2N*) e de redução da quantidade de respostas enviadas ao consumidor fora do prazo (*PSFP-G*).

25. Com relação à análise por municípios, traz-se, na Tabela 2, a quantidades total (1º e 2º níveis) de reclamações que versam sobre o tema de ressarcimento de danos. A coluna mais à direita (*TOT/QUC*) apresenta a quantidade total de reclamações no ano relativizada pela quantidade de unidades consumidoras no município (onde se verifica o valor máximo de 4,21 reclamações por cada mil unidades consumidoras no município de Sertão Santana).

26. A análise dessa Tabela 2 revela que a maior quantidade de reclamações ocorre nos municípios com a maior quantidade de unidades consumidoras, contudo se observada a última coluna (total relativizado pela quantidade de UCs), se nota que os municípios com maior proporção de reclamações são outros, de modo que a Tabela é apresentada classificada de acordo com esta informação – o que revela que a Distribuidora, em alguns municípios menos populosos que a Capital, embora apresentem um quantidade absoluta de reclamações menor, tem demonstrado um desempenho pior (por exemplo: Viamão, Pelotas, Bagé, Alvorada e Guaíba).

Tabela 2 – Quantidade de reclamações de ressarcimento de danos, por município.

Município \ Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOT	TOT/QUC
SERTAO SANTANA	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4	1	2	11	4,21
TRES CACHOEIRAS	0	0	1	0	3	0	1	2	6	3	3	3	22	4,02
CANDIOTA	1	0	1	0	1	0	1	0	2	0	2	8	16	3,74
CAPAO DO LEAO	3	7	3	1	5	2	5	2	3	2	8	1	42	3,67
VIAMAO	17	17	13	8	12	26	14	22	46	43	46	44	308	3,50
PANTANO GRANDE	0	1	0	0	0	0	0	3	0	4	4	3	15	3,21
PELOTAS	15	28	22	12	16	44	82	44	62	44	69	77	515	3,02
BAGE	3	8	5	4	2	4	13	16	29	21	28	29	162	2,97
ELDORADO DO SUL	3	7	0	1	1	6	1	2	5	11	10	5	52	2,92
XANGRI-LA	8	3	5	1	4	2	6	3	9	5	13	10	69	2,90
ALVORADA	9	9	6	10	6	6	15	15	29	26	38	37	206	2,89
OSORIO	7	5	3	3	2	10	6	6	6	7	14	11	80	2,84
LAVRAS DO SUL	0	0	0	0	0	0	1	1	3	1	2	4	12	2,83
GUAIBA	11	3	4	1	5	12	3	6	17	17	18	17	114	2,82
CHARQUEADAS	5	6	1	0	1	4	0	4	5	4	3	5	38	2,72
CIDREIRA	0	0	4	0	1	3	1	2	18	8	5	13	55	2,62
PORTO ALEGRE	139	155	130	77	77	91	120	106	176	188	262	216	1.737	2,56
SANTO ANTONIO DA PATRULHA	2	1	3	0	1	0	4	6	5	5	17	11	55	2,55
PEDRAS ALTAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	3	2,49
ARROIO DOS RATOS	0	2	5	2	0	2	1	1	0	1	0	2	16	2,37
CHUI	0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	3	1	9	2,33
BUTIA	3	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	11	19	2,14
MINAS DO LEAO	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	2	7	2,13
CAMAQUA	5	1	2	2	4	1	5	7	9	10	6	8	60	2,10
IMBE	4	3	4	1	1	1	3	4	6	4	15	17	63	2,04
TRAMANDAI	14	6	3	5	6	1	4	9	10	3	11	19	91	1,96
CAPAO DA CANOA	5	3	2	4	1	4	12	8	13	12	13	36	113	1,93
PINHEIRO MACHADO	1	0	1	1	1	0	1	0	2	2	0	3	12	1,86
RIO GRANDE	8	9	10	3	13	5	24	13	34	18	26	20	183	1,83
SANTA VITORIA DO PALMAR	5	4	1	1	4	1	3	1	2	2	8	2	34	1,78
TAVARES	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	0	6	1,77
CAPIVARI DO SUL	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	4	1,74
TAPES	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	5	5	15	1,71
SAO JERONIMO	3	1	1	1	0	0	0	2	1	2	5	1	17	1,70
TERRA DE AREIA	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	5	0	11	1,66
ARROIO DO SAL	7	0	0	4	1	1	2	2	4	2	2	3	28	1,56
HERVAL	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	2	6	1,55

Município \ Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOT	TOT/QUC
PEDRO OSORIO	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	6	1,53
TORRES	8	3	4	0	4	2	2	5	3	5	10	4	50	1,53
BARRA DO RIBEIRO	1	0	2	0	1	0	0	0	3	0	0	2	9	1,52
DOM PEDRO DE ALCANTARA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1,44
MOSTARDAS	2	0	3	0	0	3	1	0	1	0	1	1	12	1,39
ARROIO GRANDE	1	1	1	0	0	3	1	0	5	0	0	1	13	1,39
DOM PEDRITO	0	0	1	1	2	0	4	3	3	1	6	2	23	1,37
TURUCU	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1,32
ENCRUZILHADA DO SUL	0	0	0	2	0	0	1	0	3	3	3	2	14	1,30
CARAA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	1	6	1,29
SAO JOSE DO NORTE	1	0	2	0	0	0	1	0	2	1	4	8	19	1,27
MORRO REDONDO	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4	1,13
SAO LOURENCO DO SUL	2	2	1	1	0	1	2	1	1	2	8	0	21	1,09
ARAMBARE	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	5	1,09
MAQUINE	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	5	1,04
BALNEARIO PINHAL	0	2	4	0	1	0	0	0	3	3	3	1	17	1,00
CERRITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3	0,94
JAGUARAO	4	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	12	0,89
CRISTAL	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3	0,85
CANGUCU	1	2	0	1	0	1	1	2	5	2	2	3	20	0,83
CERRO GRANDE DO SUL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3	0,80
SENTINELA DO SUL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,75
PALMARES DO SUL	0	0	1	0	1	4	0	0	1	1	0	1	9	0,58
MORRINHOS DO SUL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,58
MARIANA PIMENTEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,46
PIRATINI	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0,40
ARROIO DO PADRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DOM FELICIANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
HULHA NEGRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ITATI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
MAMPITUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TRES FORQUILHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	298	294	251	151	182	243	347	310	557	481	694	664	4.472	

27. Na Tabela 3 são apresentados os quantitativos dos 5.807 ressarcimentos discriminados por seu tipo de motivação do resultado. Se destacam as tipologia de indeferimento “B” (pendência injustificada do consumidor por prazo superior a 90 dias) e “G” (ausência de evento na rede de distribuição de energia elétrica que possa ter causado o dano na data informada). Há 14 tipologias sem ocorrência.

Tabela 3 – Quantidade resultados (respostas) por tipo de motivo.

Motivo	Descrição	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOT.	%
CAN	CANCELAMENTO	54	53	44	20	27	52	32	37	45	27	39	35	465	8,0%
DES	DESISTÊNCIA	2	0	12	5	6	4	8	7	6	2	9	5	66	1,1%
DEF_A	Atuação de dispositivo de proteção	14	14	10	8	22	16	17	10	14	11	6	0	142	2,4%
DEF_B	Ocorrência na subestação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
DEF_C	Manobras	18	21	12	10	11	19	17	20	16	13	12	2	171	2,9%
DEF_D	Evento da transmissão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
DEF_E	Evento na rede	1	6	2	6	3	3	4	6	4	0	2	0	37	0,6%
IND_A	Fora do prazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,0%
IND_B	Pendência de informação	251	256	220	171	220	320	286	275	329	3	2	0	2333	40,2%
IND_C	Situação de emergência	0	0	0	0	0	8	170	17	4	2	0	0	201	3,5%
IND_D	Defeito sem relação com o evento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_E	Equipamento consertado à revelia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_F	Equipamento não encontrado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_G	Sem evento na rede para a data	149	105	154	105	83	150	227	199	299	233	359	255	2318	39,9%
IND_H	Equipamento resistivo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,0%
IND_I	Sem dano na fonte de alimentação	5	8	6	4	5	11	8	6	2	5	3	3	66	1,1%
IND_J	Uso incorreto do equipamento	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
IND_K	Instalação da UC inadequada	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
IND_L	Uso de carga que provoca distúrbio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_M	Ocorrência de irregularidade	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,0%
IND_N	Religação à revelia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,0%
IND_O	Desistência do consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_P	Falta de acesso para vistoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_Q	UC não é do grupo B	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_R	Não se trata de equipamento	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,0%
IND_S	Decisão judicial transitada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_T	Faltam itens comprobatórios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_U	Ligação clandestina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_V	Ligação proveniente de terceiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
IND_W	Evento com mais de 90 dias*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL		405	370	381	281	308	490	691	497	635	246	364	258	5.807	100%

28. Destarte, como conclusão parcial, pela análise quantitativa emergem dois pontos de atenção: (i) a tendência altista da quantidade de reclamações em nível de ouvidoria (indicador QRT2N) e (ii) a elevada quantidade relativa de reclamações sobre ressarcimento de danos nos municípios de Viamão, Pelotas, Bagé, Alvorada e Guaíba.

3.2 Da Análise dos Processos Individualizados

29. Primeiramente, com relação aos dados enviados pela Distribuidora em resposta à requisição formal feita pela AGERGS para apresentação de cópia integral (digital) de uma amostra consistente de 100 (cem) processos individualizados de ressarcimento de danos, cabe assinalar que a Distribuidora não apresentou a totalidade destes documentos conforme solicitado.

30. Insta saber que foram considerados tempestivos (e, portanto, considerados na presente análise) apenas os dados encaminhados até a data de 6 de novembro de 2024. Em que pese terem sido apresentados alguns documentos adicionais após esta data, foi constatada a ausência de vários documentos necessários à fiscalização, levando ao prejuízo da possibilidade de uma avaliação completa.

31. Também foi constatado que, para praticamente todos os processos da amostra, a Distribuidora incluiu um arquivo denominado "Dados complementares", onde indica que várias das informações que foram solicitadas para a fiscalização estão "*em anexo na pasta*" [sic]. Contudo, nem sempre a totalidade desses mencionados anexos foram localizados dentre os dados que a concessionária encaminhou à AGERGS. Corrobora com essa constatação o fato de existir uma elevada quantidade de processos onde foi constatada uma divergência de grau 4 (insuficiência de instrução processual), tendo sido tal deficiência encontrada em 38 dos 222 itens avaliados (17,1%) ou, considerando a *Conformidade Geral do Procedimento*, 27 dos 100 processos da amostra (27%) foram classificados com esta condição de insuficiência de instrução processual.

32. Assim, está caracterizada uma **não-conformidade** por "*deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas*", violando o disposto no art. 3º da Resolução Normativa ANEEL nº 846/2019 e seu parágrafo único.

33. Na metodologia da análise qualitativa destes processos individualizados de ressarcimento de dados, cada processo constante da amostra foi classificado em relação à quatro quesitos:

- **Q1:** Conformidade com relação ao **prazo para resposta** ao consumidor, conforme disposto no item 50 do módulo 9 do PRODIST, que estabelece o prazo de 15 (quinze) dias para solicitações efetuadas até 90 dias da data da provável ocorrência, ou 30 (trinta) dias para os demais;
- **Q2:** Conformidade com relação à **motivação do resultado** (procedência ou improcedência), confrontando a resposta dada ao consumidor com a análise dos documentos constantes nos autos do processo individualizado, tendo por referência os itens 26 e 55 do módulo 9 do PRODIST;
- **Q3:** Conformidade com relação à **efetivação do ressarcimento** (pagamento, conserto ou substituição do equipamento), considerando, inclusive, a forma

escolhida pelo consumidor e o prazo estabelecido no item 58 do módulo 9 do PRODIST, que é de 20 (vinte) dias;

- **Q4:** Conformidade com outros **aspectos específicos**, geralmente de menor relevância, que se aplicam especificamente à determinados casos, conforme descrito nas observações.

34. Cada quesito foi avaliado em um grau, de 1 a 5, conforme o **grau de divergência** (GD), ou seja, da falta de conformidade do elemento avaliado para com a norma, conforme a Tabela 4:

Tabela 4 –Graus de divergência.

1	Quesito não avaliado
2	Procedimento correto ou com vício de mínima relevância
3	Constatado vício de severidade moderada, mas que não afeta o resultado
4	Processo insuficientemente instruído (faltam evidências)
5	Constatado vício severo ou que afeta o resultado

35. Além destes quesitos, há também a *Conformidade Geral do Procedimento (CG)* do processo, que, via de regra, coincide com o maior grau de divergência observado nos quatro quesitos anteriormente apresentados.

36. São considerados *divergentes* os processos que contêm algum grau elevado de divergência (quais sejam, os graus 4 – insuficiência de instrução processual, e 5 – constatação de falha no procedimento que afeta o resultado). Assim se justifica, posto que sua ocorrência indica um potencial significativo de que tenha havido prejuízo consolidado ao consumidor que solicitou o ressarcimento.

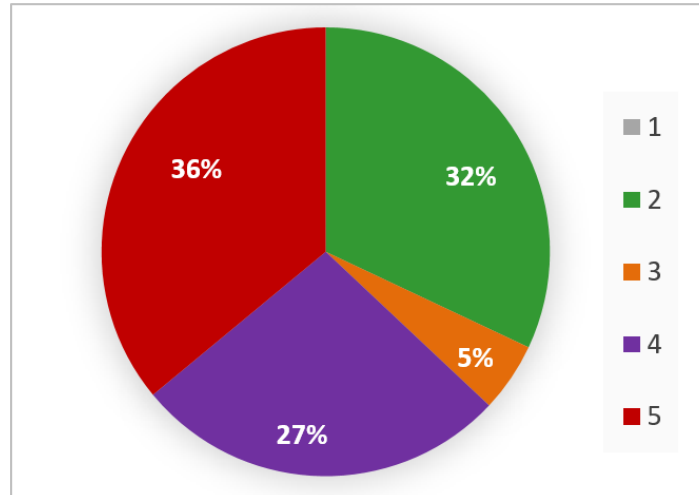
37. A tabela com o resultado da avaliação dos processos individualizados de ressarcimento de danos consta no **ANEXO I** deste Relatório.

38. Na Tabela 5 está disposta a ocorrência dos graus de divergência em relação a cada quesito avaliado, e na Figura 2 a ocorrência dos graus de divergência em relação à *Conformidade Geral dos Procedimentos* dos processos avaliados.

Tabela 5 – Ocorrências dos graus de divergência (GD) em cada quesito avaliado e na CG.

Grau	Q1	Q2	Q3	Q4	CG	Total
1	2	1	84	0	0	
2	73	49	6	0	32	128
3	0	0	0	8	5	8
4	1	35	2	0	27	38
5	24	15	8	1	36	48
TOTAL	100	100	100	9	100	222

Figura 2 – Distribuição dos graus de divergência na *Conformidade Geral do Procedimento*.



39. A Tabela 6 apresenta a quantidade de cada grau de divergência por cada tipo de processo (considerado o resultado e seu motivo). A coluna ‘*Qtd*’ consiste na quantidade total de processos de cada tipo presentes na amostra; as colunas ‘*CG=...*’ indicam a quantidade de processos de cada tipo para os quais foi atribuído tal grau de divergência à sua *Conformidade Geral do Procedimento*; e a coluna ‘*%*’ apresenta o percentual dos processos de cada tipo que obtiveram grau elevado de divergência (4 ou 5):

Tabela 6 – Graus de divergência por cada tipo de processo.

Result.	Motivo	Qtd	CG=1	CG=2	CG=3	CG=4	CG=5	%
CAN		2	0	1	0	0	1	50%
DEF	A	7	0	0	1	1	5	86%
DEF	C	8	0	3	0	0	5	63%
DEF	E	1	0	0	0	0	1	100%
DES		3	0	1	0	2	0	67%
IND	A	1	0	0	0	0	1	100%
IND	B	19	0	0	0	9	10	100%
IND	C	3	0	0	3	0	0	0%
IND	G	26	0	15	0	10	1	42%
IND	H	2	0	0	1	0	1	50%
IND	I	23	0	10	0	4	9	57%
IND	J	1	0	0	0	1	0	100%
IND	K	1	0	0	0	0	1	100%
IND	M	1	0	1	0	0	0	0%
IND	N	1	0	1	0	0	0	0%
IND	R	1	0	0	0	0	1	100%
TOTAL		100	0	32	5	27	36	63%

40. A Tabela 7, por sua vez, apresenta a quantidade de processos com grau de divergência elevado (> 3) em cada quesito avaliado (Q1 a Q4), e por cada tipo de processo:

Tabela 7 – Quantidade de processos divergentes em cada quesito, por cada tipo de processo.

Result.	Motivo	Qtd	Q1	Q2	Q3	Q4	CG
CAN		2	1	1	0	0	1
DEF	A	7	1	3	6	0	6
DEF	C	8	4	1	3	0	5
DEF	E	1	0	0	1	0	1
DES		3	0	2	0	0	2
IND	A	1	0	1	0	0	1
IND	B	19	10	19	0	0	19
IND	C	3	0	0	0	0	0
IND	G	26	1	10	0	0	11
IND	H	2	0	1	0	0	1
IND	I	23	8	9	0	0	13
IND	J	1	0	1	0	0	1
IND	K	1	0	1	0	1	1
IND	M	1	0	0	0	0	0
IND	N	1	0	0	0	0	0
IND	R	1	0	1	0	0	1
TOTAL		100	25	50	10	1	63

41. De pronto, verifica-se que 63% (sessenta e três por cento) dos processos da amostra apresentaram grau elevado de divergência.

42. Além disso, foi observado que nas cópias das cartas de resposta ao consumidor, consta uma data de novembro de 2024, ou seja, a data em que os documentos foram coletados para entrega à fiscalização, indicando que se tratou de uma extração casual do sistema informatizado, em vez de tal documento estar juntado a um processo.

43. Assim, tem-se caracterizada uma **não-conformidade** pela ausência de vários documentos obrigatórios no processo individualizado, evidenciando o descumprimento do disposto do item 69 do módulo 9 do PRODIST.

44. Também chama a atenção neste levantamento a elevada quantidade de divergências de grau 4 (insuficiência de instrução processual) nos processos com motivo de indeferimento "B" (pendência injustificada do consumidor superior a 90 dias), eis que a ausência de evidência de comunicação ao consumidor no processo (cópia de carta, e-mail ou áudio que comunica a pendência ou fornece instruções ao consumidor sobre a próxima etapa do processo de ressarcimento) é considerada uma falta de conformidade. Disto resta o entendimento de que há falha no procedimento da Distribuidora dado que, como não houve comprovação de qualquer entrega por parte do consumidor, não se pode pressupor que ele teve ciência da pendência que causou a suspensão do prazo (como pode ocorrer nos demais processos).

45. Por isto, está também caracterizada uma **não-conformidade** pela falta de evidência do cumprimento do que está disposto no art. 619, inciso II da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.

46. Entre os quesitos avaliados, o que apresenta maior incidência de processos contendo divergências é o quesito **Q2**, que indica falhas relacionadas à assertividade da motivação do resultado do processo – nessa avaliação, 50 dos 100 processos (ou seja, 50%) foram avaliados com graus elevados de divergência. Em que pese ser o motivo “B” de indeferimento o de maior representatividade, há ocorrências importantes também nos processos de motivos de indeferimento “G” e “I”. Vide Tabela 8:

Tabela 8 – Principais tipos de processos com elevados graus de divergência no quesito Q2.

Result.	Motivo	Descrição	Divergentes	Total	%
IND	B	Pendência injustificada	19	19	100,0%
IND	G	Sem evento na rede	10	26	38,5%
IND	I	Sem dano na fonte	9	23	39,1%

47. Entre os processos dos motivos de indeferimento “G” e “I”, foi constatado que o motivo predominante é, também, a insuficiência de instrução processual (grau 4), devido à ausência de documentos que evidenciam ter sido a pesquisa por ocorrências na rede realizada da forma adequada (ou seja, consulta aos 5 relatórios emitidos pelo SGD, quais sejam: cliente isolado, interrupção, manobras, atuação de proteção e subestação). Este fato corrobora com a não-conformidade, já anteriormente apontada, em relação à alínea “h” do item 69 do módulo 9 do PRODIST.

48. Nos processos de motivo “I” (ausência de dano na fonte de alimentação), é também relevante, como causa do elevado grau de divergência, a inadequação do motivo do indeferimento, vez que há casos em que um dos laudos faz referência à dano na fonte ou o processo deveria ter sido indeferido por outro motivo (como “dano não elétrico”, por exemplo).

49. No que se refere ao quesito **Q1**, o segundo maior responsável pela incidência de graus elevados de divergência, constata-se a existência de problemas de conformidade na observância dos prazos normativamente previstos (especialmente o prazo para resposta ao consumidor) em 26 dos 100 processos avaliados (ou seja, em 26% da amostra). Nesse aspecto, reincidem os processos com motivação de indeferimento “B” e “I”, conforme pode ser visto na Tabela 9:

Tabela 9 – Principais tipos de processos com elevados graus de divergência no quesito Q1.

Result.	Motivo	Descrição	Divergentes	Total	%
IND	B	Pendência injustificada	10	19	52,6%
IND	I	Sem dano na fonte	8	23	34,8%

50. Ainda com relação aos prazos, importa mencionar que, nos processos com motivação de indeferimento “B” (pendência injustificada do consumidor por prazo superior a 90

dias), a suspensão da contagem do prazo fica, sempre, limitada à noventa dias, mesmo que a Distribuidora, por sua conta, tenha estendido esse prazo ao consumidor, deliberadamente ou não.

51. Assim, fica também caracterizada uma **não-conformidade** por falta de atendimento ao que é disposto no item 50 do módulo 9 do PRODIST, *in verbis*, “*O prazo de Resposta para Solicitações de ressarcimento feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico é de 15 dias após a Verificação*”, bem como no item 50.1, que estabelece o prazo de 30 dias para as solicitações feitas após 90 dias.

52. Com relação ao quesito **Q3**, que avalia a conformidade da efetivação do ressarcimento para com a norma, tem-se que 11 dos 100 processos da amostra (11%) foram considerados divergentes. Contudo, há de ser considerado que o quesito **Q3** é aplicável somente aos processos com resultado de deferimento, de modo que se torna mais apropriado considerar que 11 dos 16 processos deferidos (68,7%) apresentaram alguma deficiência no que diz respeito à efetivação do ressarcimento.

53. Nesse contexto, foi constatado que a causa majoritária das divergências nesse quesito está relacionada com o prazo para efetivação do pagamento, tendo ocorrido também insuficiência de instrução processual (ausência de comprovante do pagamento) e um caso de pagamento de forma diversa da escolhida pelo consumidor.

54. Quantitativamente, foi obtida uma média de 61,6 dias para pagamento entre os 9 processos da amostra que violaram o prazo normativo para a real efetivação do ressarcimento, importando salientar que, em alguns casos, a data aduzida do comprovante de pagamento difere da data que a Distribuidora informou nos dados telemáticos que foram encaminhados à AGERGS – o que, por si só, já ensejaria outra não conformidade.

55. Destarte, registra-se a **não-conformidade** por desatendimento do disposto no item 58 do módulo 9 do PRODIST, segundo o qual “*O prazo para o Ressarcimento é de 20 dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para essa Resposta, o que ocorrer primeiro*”.

56. Ainda no tocante ao quesito **Q3**, foi constatada uma divergência comum a todos (abrangência de 100%, portanto) os 9 processos em que houve violação do prazo para pagamento: não consta nos documentos encaminhados à AGERGS, qualquer evidência de que foi aplicada a atualização monetária do valor do ressarcimento de que trata o item 60 do módulo 9 do PRODIST, razão pela qual cabe o apontamento de outra **não-conformidade**.

57. Por fim, no que concerne ao quesito **Q4**, que avalia aspectos específicos de cada caso de ressarcimento de danos, informa-se que houve apontamento com relação a este quesito em apenas 9 dos 100 processos da amostra, conforme apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 – Ocorrências de divergência no quesito Q4.

#	Qtd	Observações	Grau
a)	1	Erro no texto da resposta enviada ao consumidor	5
b)	4	Sem evidência de cumprimento da REN 1000, art. 602, VI e VII	3
c)	3	Sem evidência de cumprimento do PRODIST 9, item 15	3
d)	1	Erro de cadastro no sistema	3

58. Destas constatações, cabe atentar para as ocorrências (b) e (c), já que possuem maior incidência e, assim, constituem indício de falha no procedimento da Distribuidora:

- b) Falta de evidência de cumprimento da REN 1.000, art. 602, VI e VII: caracteriza uma **não-conformidade** devido à Distribuidora não ter exigido a nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano, nos pedidos de ressarcimento efetuados após 90 dias da data da ocorrência;
- c) Falta de evidência de cumprimento do item 15 do módulo 9 do PRODIST: caracteriza uma **não-conformidade** devido à Distribuidora não ter anexado uma cópia do ato que estabelece a Situação de Emergência à carta de indeferimento enviada ao consumidor, nos processos em que houve indeferimento por esse motivo.

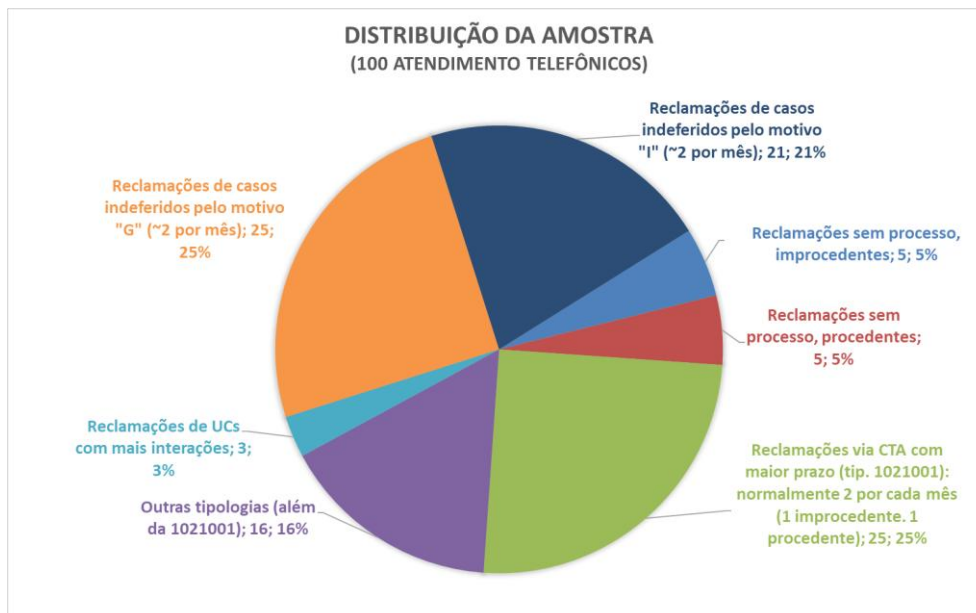
3.3 Da Análise do Teletendimento – CTA

59. Do universo de 3.729.412 (três milhões, setecentos e vinte e nove mil, quatrocentos e doze) atendimentos telefônicos realizados pela CEEE-D no ano de 2023, foi selecionada uma amostra de 100 (cem) ligações (Anexo II) feitas pelo consumidor no âmbito da tipologia de classificação de demandas de código 10210 (“Ressarcimento de Danos Elétricos”) definida na Resolução Homologatória ANEEL nº 2992/2021.

60. Oito áudios da amostra não foram entregues pela CEEE-D à fiscalização.

61. A distribuição da amostra de teletendimentos foi direcionada de acordo com o exposto no gráfico da Figura 3.

Figura 3 – Distribuição da amostra de atendimentos telefônicos.



62. Os itens avaliados nos teletendimentos foram:

- i. Quanto ao atendimento e procedimento – Q1
 - 1: Atendimento e procedimento OK;
 - 2: Atendimento majoritariamente OK, mas faltou algum detalhe (como não informar o protocolo, por exemplo);
 - 3: Qualidade da gravação do áudio estava ruim ou incompleta;
 - 4: Houve uma não conformidade importante no atendimento;
 - 5: Detectada uma não conformidade no procedimento de RDE da Distribuidora.
- ii. Principal motivo da busca pelo atendimento – Q2
 - 1: Consumidor apenas quer informações (não reclama de nada);
 - 2: Abertura de um (NOVO) pedido de RDE (pedido inicial);
 - 3: Consumidor quer saber do andamento de um pedido de RDE existente;
 - 4: Consumidor quer modificar um pedido de RDE (incluir ou excluir equipamento,...);

- 5: Questão é referente à Vistoria (reagendamento, atraso, ...);
 - 6: Reclamação sobre o Indeferimento de um pedido (não concorda; quer "reanálise");
 - 7: Questão relacionada ao Pagamento de pedido deferido;
 - 8: Outro motivo.
- iii. Consumidor relata falta ou oscilação de energia – Q3
- 0: Não se aplica;
 - S: Consumidor alega ter ocorrido falta ou oscilação;
 - N: Não houve falta nem oscilação.
- iv. Qual é a provável causa do dano de acordo com o consumidor – Q4
- 0: Não informado / Não relevante neste atendimento;
 - 1: Consumidor não conhece nada sobre o momento da ocorrência ("não estava em casa");
 - 2: Não sabe, mas informa que o tempo estava bom;
 - 3: Não sabe, mas informa que o tempo estava ruim;
 - 4: Descarga atmosférica (raio), especificamente;
 - 5: Subtensão ("meia fase");
 - 6: Sobretensão;
 - 7: Falha em equipamento da Distribuidora (exemplo: "estouro em poste", "fogo nos fios", "sobrecarga no transformador", "cabo caído",...);
 - 8: Manutenção da Distribuidora (consumidor notou a presença de equipe da Distribuidora no momento da ocorrência) ("ligação errada", "CEEE mexeu no medidor");
 - 9: Sinistro de terceiro ("carro bateu no poste", "árvore de vizinho caiu sobre fios");
 - 10: Defeito interno da UC ("desarmou o disjuntor").
- v. Há informação de outros consumidores afetados – Q5
- 0: Consumidor não sabe informar / não mencionou / não se aplica;
 - S: Consumidor informa que outras unidades consumidoras (vizinhas) também tiveram interrupção no fornecimento e/ou danos elétricos;
 - N: Consumidor informa que só ele foi afetado.

63. De acordo com o padrão de análise de cada um dos itens, visto o caráter dos itens ii e iv suas avaliações foram distintas dos demais itens. Quanto aos itens i, iii e v, considerando o valor arbitrado a cada item (sendo nos itens iii e v, 1 S e 2 para N), o erro estatístico estimado de cada análise é o apresentado na Tabela 11 – Análise dos itens de teleatendimento – estimativa de erro..

Tabela 11 – Análise dos itens de teleatendimento – estimativa de erro.

Item avaliado		Desvio Padrão	Erro % estimado	Atendimentos com pontuação máxima
Quanto ao atendimento e procedimento – Q1		1,36	28%	60
Consumidor relata falta ou oscilação de energia – Q3		0,27	5%	85
Há informação de outros consumidores afetados – Q5		0,49	10%	67
Universo	3.729.412	Amostra	100 (92 áudios disponibilizados)	Confianabilidade 95% Z = 1,96

64. Assim, levando em conta o erro estimado, os itens têm efetividade conforme apresentado no gráfico da Figura 4 – Resultado da análise de teleatendimento – por itens..

Figura 4 – Resultado da análise de teleatendimento – por itens.



65. Considerando os 92 áudios entregues e o erro estimado, as quantidades de atendimentos não adequados em um item ou combinação deles foi: unicamente Q1, um caso; unicamente Q3, 23 casos; Q1 e Q3, 43 casos; Q1 e Q5, 1 caso; Q3 e Q5, 4 casos; e Q1, Q3 e Q5 foram observados 15 casos. Subtraindo o erro estimado da análise, seriam considerados não conformes a quantidade de casos apresentados na Tabela 12.

Tabela 12 – Análise dos itens de teleatendimento – quantidade de atendimentos com incorreções Q1, Q3 e Q5.

Item ou combinação de itens não conforme	Quantidade inicial	Quantidade final (subtraído o erro estimado)
Q1	1	0 (-28%)
Q3	23	21 (-5%)
Q1 e Q3	43	31 (-28%)
Q1 e Q5	1	0 (-28%)
Q3 e Q5	4	3 (-10%)
Q1, Q3 e Q5	15	10 (-28%)

66. Assim, entende-se que em 65 (sessenta e cinco) teleatendimentos da amostra de 92 (noventa e dois casos) houve falha quando relatados problemas sobre: atendimento e procedimento – Q1; e/ou quando relatada a falta ou oscilação de energia – Q3; e/ou quando há informação de outros consumidores afetados – Q5. Ou seja, em 70% dos teleatendimentos se observou algum tipo de falha em relação aos itens Q1, Q3 e/ou Q5.

67. Para os itens ii e iv, foram avaliados os itens de forma discreta. No caso do item ii, o motivo que mais se salienta nas ligações telefônicas é o novo pedido de RDE (69%), deixando em segundo lugar a reclamação por indeferimento. E quanto ao item Q2, o que pode estar relacionado a mal atendimento são os motivos 5, 6 e 7 da Tabela 13, que ocorreram em 24,1% dos casos analisados. Já em relação ao item Q4, são os motivos 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9 da Tabela 13, ou seja, 74,7% dos casos analisados.

Tabela 13 – Análise dos itens de teleatendimento – percentual de atendimentos com incorreções Q2 e Q4.

Principal motivo da busca pelo atendimento – Q2	
1: Consumidor apenas quer informações (não reclama de nada);	0,0%
2: Abertura de um (NOVO) pedido de RDE (pedido inicial);	69,0%
3: Consumidor quer saber do andamento de um pedido de RDE existente;	1,1%
4: Consumidor quer modificar um pedido de RDE (incluir ou excluir equipamento,...);	5,7%
5: Questão é referente à Vistoria (reagendamento, atraso, ...);	0,0%
6: Reclamação sobre o Indeferimento de um pedido (não concorda; quer "reanálise");	21,8%
7: Questão relacionada ao Pagamento de pedido deferido;	2,3%
8: Outro motivo.	0,0%
Qual é a provável causa do dano de acordo com o consumidor – Q4	
0: Não informado / Não relevante neste atendimento;	14,9%
1: Consumidor não conhece nada sobre o momento da ocorrência ("não estava em casa");	0,0%
2: Não sabe, mas informa que o tempo estava bom;	1,1%
3: Não sabe, mas informa que o tempo estava ruim;	2,3%
4: Descarga atmosférica (raio), especificamente;	9,2%
5: Subtensão ("meia fase");	8,0%
6: Sobretensão;	32,2%
7: Falha em equipamento da Distribuidora (exemplo: "estouro em poste", "fogo nos fios", "sobrecarga no transformador", "cabo caído",...);	23,0%
8: Manutenção da Distribuidora (consumidor notou a presença de equipe da Distribuidora no momento da ocorrência) ("ligação errada", "CEEE mexeu no medidor");	9,2%
9: Sinistro de terceiro ("carro bateu no poste", "árvore de vizinho caiu sobre fios");	0,0%
10: Defeito interno da UC ("desarmou o disjuntor").	0,0%

68. Por fim, dos 92 (noventa e dois) teleatendimentos analisados, referentes à tipologia de classificação de demandas de código 10210 ("Ressarcimento de Danos Elétricos"), conforme a REH ANEEL nº 2992/2021, por não se verificarem atendimentos em que apenas nos itens Q2 e/ou Q4 houvesse incorreções (Tabela 14), entende-se que 70% dos casos analisados apresentem algum tipo de inadequação.

Tabela 14 – Análise dos itens de teleatendimento – Incorreções observadas.

Itens	Número de atendimentos com incorreções
Q1 e Q3	1
Q2 e Q3	8
Q2 e Q5	1
Q3	1
Q3 e Q4	27
Q1, Q2 e Q3	2
Q1, Q3 e Q4	17
Q2, Q3 e Q4	7
Q3, Q4 e Q5	15

3.4 Das Demandas de Consumidores na AGERGS

69. Houve um processo, de número SEI 000509-39.00/21-0, tramitado nesta Agência Estadual de Regulação no ano de 2021, tratando de um caso de ressarcimento de danos de um consumidor comercial que teve um motor elétrico trifásico avariado por uma interrupção parcial no fornecimento de energia elétrica à sua unidade consumidora.

70. Naquele caso, o consumidor teve seu pedido de ressarcimento indeferido por suposta não conformidade dos orçamentos apresentados pelo consumidor para com normas interna da Distribuidora, não havendo controvérsia quanto à existência donexo de causalidade. Transcreve-se trecho da Informação pertinente (grifou-se):

(...) Sendo estas as duas últimas mensagens trocadas entre a distribuidora e a ANEEL no sistema eletrônico de ouvidora (SGO) antes da Solicitação aportar na AGERGS, entende-se que há relutância da distribuidora em aceitar os orçamentos apresentados pelo consumidor, porém sem detalhar o motivo. Analisando a última resposta enviada pela concessionária ao consumidor acerca dos orçamentos (SEI 0299588), conclui-se que a suposta deficiência nos documentos consiste na **ausência de “comprovação de qualificação do técnico emitente (atestando a capacidade técnica emitida pela oficina especializada, ou certificado de curso de qualificação, ou número do CREA)”** [sic].

Sobre o argumento em apreço, primeiramente cabe salientar que a ANEEL tem entendimento consolidado de que “o Capítulo XVI da REN 414/10, que trata do Ressarcimento de Danos Elétricos, e o Módulo 9 do PRODIST não preveem a possibilidade da distribuidora questionar a qualificação de funcionários de assistência técnica”.

Além disso, no caso em tela se admite tacitamente a qualificação do profissional emitente do orçamento, eis que ambos os orçamentos foram emitidos em nome de oficinas especializadas na execução do serviço requerido há bastante tempo (vide CNPJ’s), atestando faticamente a competência das empresas no mercado e ensejando terem seus técnicos vasta experiência no assunto.

Outrossim, é sabido que é praxe das distribuidoras, em procedimentos de ressarcimento de danos elétricos, entregar ao consumidor algum documento contendo as instruções complementares para prosseguimento do processo de indenização por ocasião da verificação (vistoria) *in loco* do equipamento objeto da indenização. Contudo, como no presente caso a distribuidora optou por não realizar a vistoria, levanta-se a hipótese de que o consumidor possa ter sido prejudicado por não receber tais orientações, eis que teve de buscar orçamentos sem ter conhecimento da existência de requisitos específicos impostos pela distribuidora.

Desta forma, se evidencia parcial falha da distribuidora em comunicar ao consumidor as instruções do procedimento de ressarcimento de danos elétricos, bem como eventual excesso nas obrigações atribuídas ao mesmo, sugerindo inadequação no atendimento do que é disposto na Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, art. 211.

(...)

Por fim, examinados os laudos/orçamentos apresentados pelo consumidor no segundo momento (SEI 0299852), se constata a adequação dos mesmos ao

propósito em tela, razão pela qual não deve prosperar a pretensão da distribuidora por sua impugnação.

Destarte, satisfeitos também os demais requisitos previstos na normatização vigente, em especial a Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, capítulo XVI e o Módulo 9 do PRODIST, tem-se que o pedido de ressarcimento de danos elétricos postulado pelo consumidor deve ser considerado procedente.

71. Em que pese este processo ter sido concluído com a determinação da procedência do pedido de ressarcimento do consumidor, foi suscitada uma inadequação da conduta da Distribuidora de forma generalizada, podendo haver vários consumidores afetados, razão pela qual o Conselho Superior da AGERGS emitiu a Resolução Decisória RED nº 674/2023, de 17 de janeiro de 2023, e publicada no DOE do Rio Grande do Sul em 18 de janeiro de 2023:

Considerando o contido no processo nº 000509-39.00/21-0;

(...)

RESOLVE:

(...)

Art. 3º Determinar à Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado da AGERGS - GPE - a fiscalização do procedimento de ressarcimento de danos adotado pela CEEE-D, incluindo as exigências de documentação, em conformidade com a legislação setorial e a Lei n. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

72. Assim, em atendimento à demanda do Conselho Superior desta Agência, são tecidas as seguintes observações no contexto da presente fiscalização:

73. Há dois aspectos que merecem atenção: (i) a questão da exigência de comprovação de qualificação técnica do emissor do laudo e, (ii) a questão da falha da Distribuidora em comunicar ao consumidor as instruções do procedimento de ressarcimento de danos elétricos.

74. Com relação ao primeiro ponto, a exigência da qualificação do emissor do laudo aparenta ter sido superada, vez que nos processos analisados no curso desta fiscalização foi constatada a existência de processos de ressarcimento de danos que foram deferidos mediante laudos/orçamentos simples, sem que houvesse documento atestando a qualificação técnica do emissor. Embora em alguns poucos casos eles ainda tenham sido anexados, tal fato aparenta ter se tratado de uma precaução do consumidor, e não de uma exigência da Distribuidora. Ou seja, as evidências coletadas na presente fiscalização não apontam para a continuidade desta conduta equivocada.

75. Por outro lado, em relação ao segundo ponto, que trata da falha da Distribuidora em comunicar ao consumidor as instruções para o procedimento de ressarcimento de danos, a fiscalização identificou indícios de que esse vício pode ainda persistir em determinados casos. Essa conclusão decorre da observação de que a falha identificada nesse tipo de situação está diretamente relacionada à constatação atual de ausência de evidências de que o consumidor tenha sido informado sobre a suspensão do prazo devido à pendência documental. Em outras palavras, a existência dessa pendência pode estar vinculada a uma possível falha da Distribuidora em orientar adequadamente o consumidor quanto às ações necessárias para a continuidade do

processo de ressarcimento de danos, especialmente nos casos em que ocorre a liberação da realização da verificação (vistoria).

76. Portanto, tem-se que a falha presente no caso tratado no mencionado processo 000509-39.00/21-0 corrobora com a **não-conformidade** atribuída pelo não atendimento do disposto no art. 619, inciso II da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 (NC3), conforme já apontado anteriormente.

4. DA CONCLUSÃO

77. Na presente fiscalização, foi constatado que o procedimento de ressarcimento de danos elétricos implementado pela Distribuidora CEEE Equatorial apresenta diversas falhas. De modo geral, os principais problemas que foram detectados foram:

- **Falhas relativas aos dados enviados:** tanto os dados quantitativos (tabelas extraídas da base de dados da concessionária), quanto os qualitativos (cópias de documentos dos autos dos processos individualizados), que foram solicitados pela AGERGS, apresentaram deficiências, sendo a ausência de documentos nos processos individualizados a mais significativa;
- **Obsolescência do conceito de processo individualizado:** nota-se que o movimento de informatização burocrática conduzido pela Distribuidora a levou a desprezar o conceito do processo individualizado de ressarcimento de danos, que é normativamente previsto e obrigatório. Foi notado que vários dos itens necessários na composição do processo foram “casualmente” extraídos da base de dados, ou seja, sem que se notasse a existência de um protocolo bem definido para composição dos autos. Isso leva a um grande prejuízo da auditabilidade e da capacidade da Distribuidora de atender à eventual solicitação do consumidor do que lhe é garantido pelos arts. 603 e 604 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- **Deficiência na comunicação com o consumidor:** restaram fortes indícios de que a Distribuidora não esteja comunicando o consumidor da forma adequada, sobretudo no que alude à suspensão de prazo e eventual perda de direito do consumidor por pendência injustificada superior a 90 dias. Também chamou a atenção a elevada quantidade de casos em que a verificação (vistoria) foi liberada pela Distribuidora, muitas vezes no mesmo dia da solicitação e sem motivo justificado, restando a dúvida sobre a efetiva comunicação do consumidor das instruções do procedimento (na quase totalidade dos casos, não foi encontrada evidência da necessária cientificação no processo);
- **Tendência de elevação da quantidade de reclamações:** na análise quantitativa, foi observada nítida tendência de aumento na quantidade de reclamações sobre ressarcimento de danos na ouvidoria da Distribuidora, o que leva à preocupações acerca da degradação da capacidade da Distribuidora em resolver os problemas relacionados a ressarcimento de danos;
- **Acúmulo de solicitações não respondidas:** foi observado que várias solicitações de ressarcimento de danos, abertas no ano de 2022, foram finalizadas apenas nos primeiros meses de 2023, alguns com mais de 200 dias de atraso. Aparentemente tratou-se de uma excepcionalidade, mas enseja atenção da concessionária na apuração das causas;
- **Deficiência no Teleatendimento:** dos 92 (noventa e dois) teleatendimentos analisados, pertinentes à tipologia de classificação 10210 – “Ressarcimento de Danos Elétricos”, conforme a REH ANEEL nº 2992/2021, constatou-se que, em 70% (setenta por cento) dos casos examinados, há a ocorrência de alguma inadequação no procedimento do atendimento.

4.1 Dos Apontamentos

78. No que segue, são apresentados os apontamentos decorrentes da presente fiscalização:

Não Conformidade 1

NC1. Não apresentação de todos os dados solicitadas para a fiscalização. Para a amostra dos processos individualizados, não foram encaminhados todos os documentos que compõem os autos desses processos, mesmo tendo sido concedido prazo adicional à Distribuidora. Salienta-se que a AGERGS solicitou cópia integral destes processos. Para a amostra de gravações de áudio de teleatendimento, foram entregues 92 das 100 gravações solicitadas. Infringe, portanto, o disposto nos art. 3º, em seu parágrafo único, e art. 9º, inciso VI, da Resolução Normativa ANEEL nº 846/2019:

“**Art. 3º.** Como parte do processo fiscalizatório, as Superintendências de Fiscalização adotarão procedimento de monitoramento e controle, a fim de:

(...)

Parágrafo único. O monitoramento e o controle poderão ser efetuados a partir de dados ou informações requisitados ou acessados remotamente, observadas as boas práticas de segurança da informação.”

“**Art. 9º** Constitui infração do Grupo I:

(...)

VI - deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas;”

Não Conformidade 2

NC2. Não atendimento pleno dos arts. 603 e 604 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 e do item 69 do módulo 9 do PRODIST, por não constarem, nos autos dos processos individualizados, todos os documentos obrigatórios ao processo:

“**69.** São obrigatórios em cada processo individualizado:

- a) O número do processo, identificação e município da unidade consumidora e a data da Solicitação;
- b) Os dados requeridos do consumidor no recebimento da Solicitação e informações adicionais prestadas pelo solicitante;
- c) Relatório de perturbações que possam ter afetado a unidade consumidora, conforme o item 26;
- e) Comunicação de agendamento da Verificação, com registro, quando a distribuidora optar por realizar a Verificação;
- e) Comprovação de que um representante da distribuidora esteve na unidade consumidora na data e período previamente agendado para a Verificação;
- f) Relatório da Verificação, quando esta tiver sido realizada;
- g) TOI, quando for o caso;
- h) Documentos que demonstrem a comunicação ao consumidor sobre a suspensão do prazo, quando for o caso;
- i) Parecer da Análise, individual para cada equipamento;
- j) Cópia da Carta de Deferimento ou da Carta de Indeferimento disponibilizada ao consumidor;

- k) Comprovação de Ressarcimento, quando for o caso;
- l) Comunicação de solicitação de Laudos de Oficina e orçamentos ao consumidor, com registro, quando for o caso;
- m) Laudos de Oficina e orçamentos apresentados pelo consumidor, mesmo que não tenham sido solicitados pela distribuidora;
- n) Cópia do Decreto de Calamidade Pública ou do Decreto de Situação de Emergência emitido por autoridade competente, quando estes tiverem sido utilizados para indeferir a solicitação; e
- o) Registro de desistência do consumidor, quando for o caso.”

Não Conformidade 3

NC3. Não atendimento pleno do disposto no art. 619, inciso II da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, por não ter evidenciado a devida cientificação ao consumidor da existência de pendência de sua responsabilidade.

Art. 619. Os prazos do art. 617 e do art. 618 ficam suspensos enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor e esta seja indispensável para análise ou para o ressarcimento, observadas as seguintes condições:

(...)

II – o consumidor deve ser cientificado sempre que houver pendência de sua responsabilidade, inclusive sobre o disposto no parágrafo único.

Parágrafo único. A distribuidora pode indeferir a análise ou não ressarcir se a pendência de responsabilidade do consumidor durar mais que 90 dias consecutivos.

Não Conformidade 4

NC4. Não atendimento pleno dos itens 50 e 50.1 do módulo 9 do PRODIST, por encaminhar a resposta do pedido de ressarcimento de danos ao consumidor em prazo superior a 15 (ou 30) dias:

“50. O prazo de Resposta para Solicitações de ressarcimento feitas em até 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico é de 15 dias após a Verificação.

50.1. Para as solicitações feitas após 90 dias da data de provável ocorrência do dano elétrico, o prazo para Resposta é de 30 dias após a Verificação.”

Não Conformidade 5

NC5. Não atendimento pleno do item 58 do módulo 9 do PRODIST, por efetivar o devido ressarcimento (pagamento) após 20 dias:

“58. O prazo para o Ressarcimento é de 20 dias, contados a partir da Resposta ou do vencimento do prazo para essa Resposta, o que ocorrer primeiro.”

Não Conformidade 6

NC6. Não atendimento do item 60 do módulo 9 do PRODIST, por não aplicar a devida atualização monetária nos casos em que houve atraso no pagamento:

“60. Sempre que houver atraso no Ressarcimento pago em moeda corrente, deve haver atualização monetária do valor conforme disposto nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.”

Não Conformidade 7

NC7. Não atendimento da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, art. 602, VI e VII, pela Distribuidora não ter exigido a nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano, nos pedidos de ressarcimento efetuados após 90 dias da data da ocorrência:

“**Art. 602.** O consumidor tem até 5 anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo informar, no mínimo, os seguintes itens:

VI – nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico;

VII – comprovação ou declaração, mediante Termo de Compromisso e Responsabilidade:

a) Que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação interna da unidade consumidora; e

b) que não houve adulteração nos equipamentos ou peças danificadas, bem como nas instalações elétricas da unidade consumidora objeto do pedido de ressarcimento”

Não Conformidade 8

NC8. Não atendimento do item 15 do módulo 9 do PRODIST, por não ter sido anexada cópia do ato que estabelece a Situação de Emergência à carta de indeferimento enviada ao consumidor, nos processos em que houve indeferimento por esse motivo:

“15. No caso previsto na alínea “b” do item 14, uma cópia do ato que estabelece a Situação de Emergência ou de Calamidade Pública deve ser encaminhada ao consumidor em anexo à Carta de Indeferimento.”

4.2 Das Determinações e Recomendações

Determinação 1

DT1. Por não possuir os processos individualizados adequadamente compostos, a Distribuidora deverá atualizar seu procedimento interno de ressarcimento de danos, a fim de elencar e padronizar os documentos que devem compor cada processo individualizado, e que tais documentos possam ser acessados a partir de um único local específico (físico ou virtual), devendo também assegurar o atendimento aos arts. 603 e 604 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021.

Prazo: 90 dias contados a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Envio de cópia do procedimento interno à Agência Reguladora.

Determinação 2

DT2. Por não possuir uma adequada comunicação com o consumidor, a Distribuidora deverá aprimorar seu procedimento interno de ressarcimento de danos, a fim de que sejam, sempre, coletadas evidências de que o consumidor foi efetivamente cientificado do início da suspensão de prazo devido a uma pendência. Tal evidência pode ser a cópia de uma mensagem eletrônica integral (isto é, que contenha não apenas o texto, mas também seus metadados com datas e roteamento, tal como ocorre nos arquivos “.eml”), ou um recibo, rubricado pelo consumidor, de que recebeu as instruções do procedimento na oportunidade da verificação (vistoria).

Prazo: 90 dias contados a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Envio de cópia do procedimento interno e relato das ações realizadas à Agência Reguladora.

Determinação 3

DT3. Por ter encerrado vários processos de ressarcimento de danos com significativo atraso, a Distribuidora deverá conduzir uma análise interna a fim de apurar as causas e propor eventuais alterações em seu procedimento interno visando evitar a reincidência destas falhas.

Prazo: 90 dias contados a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Envio do relatório da análise e das ações realizadas à Agência Reguladora.

Determinação 4

DT4. Por não ter efetuado a atualização monetária dos valores do ressarcimento nos processos em que houve atraso no pagamento conforme previsto no item 60 do módulo 9 do PRODIST, a Distribuidora deverá realizar um levantamento de quantos casos e que valores deixaram de ser pagos nos últimos 5 (cinco) anos por esse título, bem como ajustar seu procedimento interno para evitar a reincidência da falha.

Prazo: 180 dias contados a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Envio, à Agência Reguladora, do relatório do levantamento da quantidade de casos e valores, bem como dos ajustes realizados no seu procedimento interno.

Determinação 5

DT5. Pelas demais falhas detectadas nesta fiscalização, inclusive nos casos alusivos às não-conformidades NC7 e NC8, a Distribuidora deverá promover ajustes em seu procedimento interno de ressarcimento de danos a fim de corrigir as falhas.

Prazo: 90 dias contados a partir do recebimento do Termo de Notificação – TN desta fiscalização.

Comprovação: Envio, à Agência Reguladora, de cópia do procedimento interno atualizado, indicando as atualizações realizadas.

Recomendação 1

RC1. Em complemento à Determinação DT2, é recomendado, também, avaliar a adoção de um serviço de certificação de entrega de e-mails.

4.3 Das Disposições Finais

79. A AGERGS realizou uma avaliação da qualidade do procedimento de ressarcimento de danos elétricos da CEEE Equatorial com o objetivo de identificar pontos que não atendam à regulação ou prejudiquem a qualidade da prestação do serviço, tendo sido observado que há desvios na conformidade do procedimento implementado pela Distribuidora em relação à normatização do setor elétrico.

80. Destarte, a CEEE-D deve reavaliar alguns aspectos de seu procedimento, a fim de melhorar a qualidade do serviço e conformá-lo integralmente com os padrões normativamente previstos.

Porto Alegre, 26 de dezembro de 2024.

Mário João Kliemann
Engenheiro Eletricista
Técnico Superior – AGRGS
Coordenador

André Luis Bianchi
Engenheiro Eletricista
Técnico Superior – AGERGS
Revisor

5. ANEXOS

5.1 ANEXO I – Análise dos processos individualizados

Legenda:

- P1 = Quantidade de dias entre a ocorrência na rede e a solicitação do ressarcimento
- P2 = Prazo para realização da verificação (vistoria)
- P3 = Dias de prazo suspenso por pendência do consumidor
- P4 = Prazo da resposta (envio do resultado ao consumidor)
- P5 = Prazo para efetivação do ressarcimento (pagamento)
- Q1 = Grau de divergência com relação ao prazo para resposta
- Q2 = Grau de divergência com relação à motivação do resultado
- Q3 = Grau de divergência com relação à efetivação do ressarcimento
- Q4 = Grau de divergência com relação a outros aspectos específicos
- CG = Grau de divergência geral do processo

Processo	P1	P2	P3	P4	P5	Q1	Q2	Q3	Q4	CG	OBSERVAÇÕES
202343815603338	2	10	39	23	131	1	2	1		2	Conforme constante nas informações complementares, esse processo foi cancelado devido à necessidade de correção da forma de pagamento.
202344289925910	12	0	27			5	5	1		5	[1,2] No processo não consta motivo nem evidência do cancelamento (nem sequer no histórico). Consumidor chegou a apresentar o laudo/orçamento mas Distribuidora simplesmente "arquivou" o caso, sem qualquer explicação.
202243633423637	13	6	85	19	116	5	2	5		5	[1] Prazo da resposta: 19 dias; [3] Prazo do pagamento: 116 dias;
202343726389879	197	0	0	0	21	2	5	5	3	5	[2] O laudo indica danos apenas na placa principal - no que diz respeito à isonomia, houve vários outros casos em que situação semelhante a esta motivou (corretamente) o indeferimento por ausência de dano na fonte de alimentação, portanto, este caso deveria ter sido indeferido. Não consta nos autos o comprovante do pagamento, mas, avaliando pelo histórico do processo, o pagamento ocorreu fora do prazo. [4] Como o pedido foi feito após 90 dias da ocorrência, Distribuidora deveria ter solicitado Nota Fiscal do equipamento conforme REN1000@602, o que não foi constatado no processo.
202343729702690	325	1	1	18	20	2	5	4	3	5	[2] No processo não consta laudo/orçamento que susdite o deferimento. [3] Não consta comprovante do pagamento. [4] Como o pedido foi feito após 90 dias da ocorrência, Distribuidora deveria ter solicitado Nota Fiscal do equipamento conforme REN1000@602, o que não foi constatado no processo.
202343753729584	334	0	28	17	20	2	2	2	3	3	[4] Como o pedido foi feito após 90 dias da ocorrência, Distribuidora deveria ter solicitado Nota Fiscal do equipamento conforme REN1000@602, o que não foi constatado no processo.
202343864818899	233	0	0	0	19	2	2	4	3	4	[3] Não consta comprovante do pagamento nos autos. [4] Como o pedido foi feito após 90 dias da ocorrência, Distribuidora deveria ter solicitado Nota Fiscal do equipamento conforme REN1000@602, o que não foi constatado no processo.
202343971239135	8	1	18	1	69	2	2	5		5	[3] Pagamento fora do prazo

202344153261022	0	1	94	5	21	2	5	5	5	[2] Deveria haver indeferimento por pendência do consumidor superior a 90 dias; [3] Pagamento confirmado fora do prazo; não consta comprovante do pagamento no autos do processo
202243683371548	1	4	100	26	54	5	5	5	5	[1] Prazo da resposta: 26 dias; [2] Parecer no processo indicava indeferido por pendência do consumidor superior a 90 dias em 22/3/23, mas nesta data a Distribuidora recebeu documentação adicional do consumidor (?) - pendências do consumidor totalizam mais de 90 dias, portanto deveria ter sido indeferido por tal motivo; [3] Pagamento efetuado fora do prazo
202243696295570	1	0	90	72	1	5	2	2	5	[1] Prazo da resposta: 72 dias;
202343742704749	0	4	82	17	62	5	2	5	5	[1] Resposta fora do prazo; [3] Pagamento fora do prazo
202343822697341	1	2	64	15	18	2	2	2	2	ok
202343895049846	0	7	16	21	0	5	2	2	5	[1] Prazo para resposta: 21 dias
202344179438794	174	0	0	0	0	2	2	2	2	SS Excepcional: SS anterior não pode ser concluída devido alteração na forma de pagamento
202344192009084	0	7	53	9	46	2	2	5	5	[3] Pagamento fora do prazo
202344255280527	3	4	78	12	2	2	2	2	2	ok
202343930488797	8	2	52	2	34	2	2	5	5	[3] Pagamento fora do prazo
202343964889353	0	2	6	2		1	4	1	4	[2] Registrado no sistema que "cliente declinou do processo no agendamento", mas não consta evidência da manifestação do consumidor no processo
202344198275908	6	6	43	6		2	2	1	2	ok
202344292188369	0	1	0	1		2	4	1	4	[2] Registrado no sistema que "cliente declinou do processo no agendamento", mas não consta evidência da manifestação do consumidor no processo
202344323146219	13		0	1		2	5	1	5	[2] Na carta de resposta ao consumidor consta como motivo de indeferimento data de solicitação após 5 anos da ocorrência. Contraditório com o histórico do processo.
202243163391499	9	3	425	338		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 338 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243163491052	9	3	425	338		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 338 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243521486303	1	10	263	183		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 183 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243531416939	1	2	260	172		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 172 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243556784161	14	7	237	154		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 154 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243574549500	0	4	227	141		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 141 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243618732984	4	8	197	115		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 115 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202243672471237	1	0	174	84		5	4	1	5	[1] Prazo da resposta: 84 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202343725247789	3	2	103	26		5	5	1	5	[1] Prazo da resposta: 26 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que houve desistência por parte do consumidor (embora no sistema conste que "cliente informa que o aparelho voltou a funcionar" -- caso em que esta SS deveria ter sido classificada como desistência, e não encerrada com indeferimento pelo motivo "B").
202343738838374	16	0	98	8		2	4	1	4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202343738887784	16	0	98	8		2	4	1	4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor [*] Processo complementar ao 202343738838374

202343813134303	4	10	95	15		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202343875764957	1	8	103	21		5	4	1		5	[1] Prazo da resposta: 21 dias; [2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202343903057232	90	0	98	8		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202343947814280	7	5	92	7		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202344009558354	31	3	92	5		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202344090350974	0	1	97	8		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202344175719589	5	10	94	14		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202344276481630	6	0	91	1		2	4	1		4	[2] Não consta, nos autos, evidência de que instruções foram enviadas ao consumidor
202344196278642	5		0	0		2	2	1	3	3	Decreto para 15/6/23 + 180 dias; [4] não há evidência de que cópia do decreto tenha sido enviadajunto com resposta ao consumidor (PRODIST 9, 15).
202344242616804	60		0	0		2	2	1	3	3	Decreto para 15/6/23 + 180 dias; [4] não há evidência de que cópia do decreto tenha sido enviadajunto com resposta ao consumidor (PRODIST 9, 15).
202344313007382	109		0	0		2	2	1	3	3	Decreto para 15/6/23 + 180 dias; [4] não há evidência de que cópia do decreto tenha sido enviadajunto com resposta ao consumidor (PRODIST 9, 15).
202343770551141	90		0	4		2	5	1		5	[2] CEEE cancelou a solicitação por se tratar de pedido acima de 90 dias sem docs. do @602, o que está INCORRETO, pois o pedido tem exatos 90 dias.. Cliente supostamente informado por e-mail (não há cópia). Motivo do indeferimento incorreto.
202343782630349	2		0	7		2	2	1		2	ok
202343809111937	15		0	4		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202343828266051	6		0	6		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202343876325779	46		0	6		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202343905314589	10		0	7		2	2	1		2	ok
202343922322996	1		0	4		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202343936603446	####		0			4	1	1		4	[1] Processo não contém os dados do pedido do consumidor (arquivo 'acompanhamento' ausente); impossível avaliar
202343992612417	3		0	0		2	2	1		2	ok
202344012784908	6		0	1		2	2	1		2	ok
202344013922059	7		0	0		2	2	1		2	ok
202344112294256	3		0	2		2	2	1		2	ok
202344146832428	34		0	2		2	2	1		2	ok
202344201034318	9		0	4		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202344202248866	25		0	0		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa (completa) por ocorrências na rede no processo (há apenas uma das 5 pesquisas)
202344235021559	17		0	3		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa por ocorrências na rede no processo
202344240471133	12		0	2		2	2	1		2	ok
202344258424487	0		0	0		2	2	1		2	ok
202344305065229	38		0	0		2	2	1		2	ok
202344310401859	8		0	0		2	4	1		4	[2] Não consta pesquisa (completa) por ocorrências na rede no processo (há apenas uma das 5 pesquisas)
202344326604333	23		0	0		2	2	1		2	ok

202344371027270	5		0	0		2	2	1		2	ok
202344413532875	21		0	1		2	2	1		2	ok
202344433318903	7		0	1		2	2	1		2	ok
202344460919806	0		0	0		2	4	1		4	[2] Não consta evidência de pesquisa por interrupção
202344447362414	34		0	2		2	2	1		2	ok
202343798385420	62		0	7		2	5	1		5	[2] O Equipamento reclamado foi um CHUVEIRO ELETRÔNICO. Chuveiros Eletrônicos não são equipamentos puramente resistivos, eis que possuem um controle de temperatura eletrônico, portanto o motivo do indeverimento está incorreto.
202344358499754	1		0	1		2	2	1	3	3	[4] Trata-se de indeferimento por ausência de ocorrência na rede (motivo "G"); procedimento ok, mas no sistema está incorretamente cadastrado como motivo "H".
202243654706491	8	2	119	46		5	5	1		5	[1] Prazo da resposta: > 46 dias; [2] Processo deveria ter sido indeferido por pondência superior a 90 dias.
202243692182158	18	9	47	22		5	2	1		5	[1] Prazo para resposta: 22 dias; Laudo indica apenas dano no barramento de leds (ok).
202343729369043	1	0	54	14		2	4	1		4	[2] Não constam laudos/orçamentos no processo
202343745205672	13	7	44	21		5	2	1		5	[1] Prazo para resposta: > 21 dias; Laudo indica apenas dano no barramento de leds (ok).
202343815424446	19	9	32	24		5	2	1		5	[1] Prazo para resposta: 24 dias; Laudo indica apenas dano no display (ok).
202343817712845	1	9	9	23		5	5	1		5	[1] Prazo para resposta: 23 dias; [2] Um dos laudos/orçamentos indica necessidade de reparos na fonte de alimentação.
202343872497810	28	4	13	18		5	2	1		5	[1] Prazo para resposta: 18 dias; Laudo indica apenas dano no barramento de leds e placa principal (ok);
202343879373113	0	8	34	21		5	4	1		5	[1] Prazo para resposta: 21 dias; [2] Não constam laudos/orçamentos no processo
202343960492766	1	0	80	9		2	4	1		4	[2] Não constam laudos/orçamentos no processo
202343960718474	12	0	49	0		2	4	1		4	[2] Não constam laudos/orçamentos no processo
202344001394676	10	0	49	1		2	4	1		4	[2] Não constam laudos/orçamentos no processo
202344018376606	36	0	88	1		2	5	1		5	[2] Laudo indica "dano em placa eletrônica"; Contudo, como o refrigerador não possui fonte de alimentação, o motivo de indeferimento "I" não pode ser utilizado nesse caso (inclusive por questões de isonomia de tratamento)
202344143946774	0	3	14	3		2	2	1		2	Laudos não fazem referência à fonte (ok)
202344151608144	10	0	36	3		2	2	1		2	Laudos indicam danos em sensores, apenas (ok)
202344175834379	0	10	12	10		2	2	1		2	Laudo indica dano no tablet, e não no carregador (ok)
202344178137553	68	5	15	80		5	5	1		5	[1] Prazo da resposta: 80 dias; [2] Trata-se, na verdade, de dano não elétrico -- caracterizando a incorreção do motivo do indeferimento, que deveria ser pelo motivo "R".
202344239160712	0	3	85	10		2	2	1		2	Laudo indica dano no barramento de leds (ok)
202344302296126	6	2	0	2		2	2	1		2	Laudo indica excesso de tensão pela entrada HDMI (ok)
202344346737915	0	2	55	2		2	2	1		2	Laudo indica dano no barramento de leds e placa principal (ok)
202344361205678	5	1	7	1		2	2	1		2	Laudo indica dano apenas na placa principal (ok)
202344408041112	1	5	12	6		2	2	1		2	Laudo indica dano no barramento de leds (ok)
202344446435296	3	1	7	2		2	2	1		2	Laudo indica dano apenas no display (ok)
202344128411374	3	1	34	1		2	2	1		2	Laudo indica dano no barramento de leds (ok)
202343900910364	24		0	7		2	4	1		4	Não consta no processo, evidência de que houve uso incorreto do equipamento ou erro na instalação

202344145774181	10		0	1		2	5	1	5	5	[2] A análise técnica indicou que a UC reclamante foi cortada em 22/4/2022 e não há registro de religação, caracterizando LIGAÇÃO À REVELIA. Portanto, o motivo do indeferimento está incorreto: deveria ser "N", e não "K". [4] No texto da carta de resposta ao consumidor foi feita referência à uma vistoria que nunca existiu.
202343943726249	15		0	0		2	2	1		2	Consta cópia de TOI para a data de 3/4/2023 (ok)
202344348265875	2		0	0		2	2	1		2	Conforme análise técnica, UC foi cortada em 05/10/2023 e religada em 23/10/2023.
202344286105479	0		0	2		2	5	1		5	[2] Texto da carta de resposta ao consumidor não indica o motivo do indeferimento; além disso, o equipamento reclamado é um "REATOR ELETRÔNICO" (que é um equipamento elétrico), e não um gerador elétrico como considerado na análise.

5.2 ANEXO II – Análise do Teleatendimento

Protocolo	ASSUNTO	SÍNTESE DO CONTEÚDO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	OBSERVAÇÕES
103051269	Pedido inicial	Cons. quer solicitar ressarcimento, mas não conseguiu pela internet. Quer ressarcimento. Alega sobrecarga no transformador. 02 computadores dos caixas, 02 freezer, nobreak; fonte de bomba de combustível; 06 refletores LED.	1	2	S	7	0	-
116729932	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de queima de TV LCD Samsung. Relata falta de energia dia 26/4/23 as 12h20 e 13h. Nublado. pegou fogo, no poste na rede, faltou luz e equipameto danificou .	1	2	S	7	S	
120864259	Pedido Inicial	Cons. solicita ressarcimento duas TVs. Oscilação e falta de energia. Pegou fogo e estouro no transformador, falta de luz.	1	2	S	7	0	
105645910	Pedido inicial	Cons. solciita ressarcimento Geladeira. Relata Luz oscilando em meia fase e, posterior, falta de energia. Após volta energia, geladeira não funciona. Tem internet, mas não antena parabólica.	1	2	S	5	0	
107324619	Pedido inicial	Cons. solicita ressarcimento motor e um compressor de ar queimados. Falta de luz e retorno em oscilação meia fase causando queima motor. Tempo bom. Usuário pede urgência na vistoria e atendente informa para ir na agência física solicitar urgência.	4	2	S	5	0	Atendente informa dez dia úteis para vistoria quando a regra é dez dias corridos. Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do motor sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
110405990	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de geladeira. Vento forte na rede com fios da rede em curto, oscilação de energia e falta de energia. Houve dano em um roteador de internet, mas vai solicitar troca na operadora de internet	4	2	S	7	0	Atendente informa não saber qual o prazo para vistoria. Não foi informado o prazo de 24 horas para vistoria de geladeira. Atendente informa que a vistoria provavelmente seria na quarta feira dia 22 de 02/2023 em função do feriado de carnaval sendo que o pedido ocorre no dia 18/02/2024 descumprindo o prazo de 24 horas para vistoria de geladeiras.
112960219	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de Microondas. Oscilação de energia e Falta de energia por estouro em transformador da rede de energia e falta de energia estragando seu aparelho. Falta de energia entre 16h30 até várias horas depois.	1	2	S	7	S	
122364638	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de TV. Ocorreu Vento forte, tempredade, raios e falta de Luz na madrugada com TV danificada.	1	2	S	3	0	

124588078	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de TV. Houve Oscilação de energia, ficava fraca e voltava várias vezes e falta de luz entre 18 e 22 horas, ficando em meia fase e danificando a televisão. Tempo estava normal.	4	2	S	5	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal da Televisão sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento
105163631	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de TV. Houve estouro na rede de energia, falta de luz e quando voltou a luz, a TV ficou danificada.	1	2	S	7	S	
114454645	n/d							
97609065	n/d							
98078540	Pedido inicial	Cons. informa que CEEE esteve no local atendendo um chamado de falta de energia e quando saíram notou que o portão eletrônico não funcionava mais. Que a energia faltou no dia anterior e depois ficou em "meia fase".	1	2	S	7	0	-
99408532	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de Motor monofásico. Houve bastante vento e chuva e, após estouro de cabo no Poste da rede de energia, Oscilação de energia causando dano em Motor de Câmara de Congelamento. Tempo estava normal.	1	2	S	7	0	
100394065	n/d							
102421780	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de máquina de lavar, um exaustor e uma lâmpada fluorescente. Houve estouro no transformador na rede na rua houve queima no aparelho de cabo no Poste da rede de energia, Oscilação de energia causando dano em Motor de Câmara de Congelamento. Tempo estava normal.	1	2	S	7	0	
104633503	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de geladeira. Que havia oscilação na energia estava ocorrendo em sua residência por muitas horas e a Geladeira parou de funcionar. Usuária informa que choveu no dia anterior e que quando chegou em casa, a geladeira estava estragada.	1	2	S	5	0	
106777761	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de um aparelho de conexão da Internet da Vivo. Que houve falta de energia que causou dano e o modem da Vivo.	4	2	S	0	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
110099038	Pedido inicial	Cons pede ressarcimento de dano em computador DELL. Que houve queda de energia após ocorrer fogo no equipamento da rede de energia da distribuidora que causou dano em aparelho eletrônico .	4	2	S	7	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.

112302853	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de Ventilador danificado. Que foi cortado fornecimento de energia pelos funcionários da CEEE e que na religação ocorreu dano em seu Ventilador.	1	2	S	8	0	
115042234	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de Computador danificado. Que houve queda do fornecimento de energia e que ficou em meia fase. Houve estouro no transformador da rede energia.	2	2	S	7	0	Atendente informa que prazo de vistoria seria de 20 dias úteis ao invés de informar os 10 dias regulamentares para vistoria
118529293	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de um Freezer horizontal. Que houve temporal em 18/4/23. Informa que a energia estava em meia fase e que houve dano em seu freezer após o retorno de energia após ocorrência de falta.	1	2	S	5	0	
119993237	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de um computador danificado. Que houve oscilação, quedas e voltas da energia várias vezes. Quando voltou a energia, o computador ficou danificado.	4	2	S	6	0	Atendente informa para usuária providenciar dois orçamentos, mas não informa se a usuária deve ou não esperar pela verificação, ficando informação incompleta
121666926	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da queima de dois inversores de um elevador danificados. Que houve quatro faltas de energia por queima de equipamentos da rede de energia que atende o seu prédio. Que houve chuva na tarde do dia do dano.	1	2	S	7	0	
108309542	Pedido inicial	Cons. Inf "estouro" no poste; que já juntou os documentos para ingressar com pedido de RDE. Não chovia. 03 luminárias LED, drive de LED, central de alarme, fonte do PC	1	2	S	7	S	-
108879228	n/d							
109954779	Retorno de pedido	Queima de 14 fontes de Câmeras de Vídeo, uma placa controle de Portão. Usuária, Escola Prudente de Moraes . Usuária informa que ocorreu temporal com descarga elétrica na rede que causou danos em equipamentos e que a ocorrência foram em 29/01/23	4	2	S	4	0	
110613915	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em uma central de câmara de vídeo . Que houve oscilação de energia por sobrecarga no transformador, oscilação de energia e queima de equipamentos câmera de vídeo	1	2	S	7	S	
112317992	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em um freezer. Que houve temporal e queda de raios na rede da distribuidora ocasionando dano em seu freezer.	1	2	S	4	0	
113347735	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em um motor de piscina. Que houve falta de luz e danos em motor.	1	2	S	2	0	
114078906	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em um Televisor. Que houve falta de luz por ocorrência, estouro no Transformador na rede da CEEE e danos no Televisor.	1	2	S	7	S	
114648560	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em dois Televisores. Que houve várias faltas de luz oscilando, faltando e voltando causndo danos nos Televisores.	1	2	S	6	0	
117836584	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em computador. Que houve oscilação de fornecimento, várias faltas instantâneas de energia.	4	2	S	6	0	Usuária não sabia qual a hora da ocorrência. Informou a hora da abertura da loja. Atendente não esclareceu que deveria informar o horário da suposta ocorrência e não a hora da abertura da loja
118643861	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em Televisor. Que houve corte do fornecimento pela CEEE, inadimplência, e, no retorno da energia, houve danos no Televisor e Microondas.	1	2	S	8	N	

118677548	Retorno de negativa indenização	Cons. pede ressarcimento de dano em Televisor. Que houve corte do fornecimento pela CEEE, inadimplência, e, no retorno da energia, houve danos no Televisor e Microondas. Resposta da CEEE foi ausência de evento e não vistoriaram o equipamento.	1	6	S	8	N	
120296148	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento da dano em Microondas. Que energia ficou em meia fase por um dia inteiro e danificou microondas. Atendente pede nota fiscal e diz que na vistoria irão exigir a nota fiscal do equipamento.	4	2	S	5	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
120658323	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em Tela multimídia de elevador do prédio. Que houve desligamento para podas de árvores pela CEEE . Após o corte e as podas de árvores, quando religaram a energia houve sobretensão danificando vários aparelhos e vários consumidores dla CEEE.	4	2	S	8	S	Usuário informa que evento foi causado por religue de fornecimento após poda de árvores pela CEEE e atendente pergunta se o religue foi pela manhã ou pela tarde sendo que o serviço foi feito, em tese, pela própria CEEE.
122738367	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em Fogão. Que houve temporal e ciclone e sua energia fornecida ficou por dois dias em meia fase o que causou o dano em seu fogão.	4	2	S	5	0	Usuária pergunta se ela não souber a data certa do evento, pois foram dois dias em meia fase, se isso afetará ou não o ressarcimento. Atendente ignorou a pergunta e não informou a análise depende da data de ocorrência do evento. Atendente deveria esclarecer para citar o período da meia fase ao invés de supor qual horário específico da meia fase causaria o dano
122824971	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em um Freezer. Que houve temporal e falta de energia por várias horas até aproximadamente após as 18 horas e, quando retornou, a energia ficou em meia fase e oscilação de energia, faltas sequenciais de energia causando danos a aparelhos de consumidores.	4	4	S	6	S	Usuária informa que faltou energia as 3 horas da manhã e teria voltado as 18 horas da tarde, e ficou em meia fase depois. Num evento de várias horas de falta e oscilação de energia, solicitar uma hora específica induz o usuário ao erro, pois a oscilação de energia se estende por várias horas.
123911259	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de um roteador. Que é um escritório e que um dia estava funcioando o roteador e no dia seguinte não estava mais funcionando e não sabe se faltou energia ou não.	1	2	0	0	0	

124097826	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em duas TV e um rádio. Que houve temporal e descargas elétricas na rede de energia e danos nos aparelhos.	1	2	S	4	0	
124739570	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de dano em impressora e uma cancela de garagem. Que houve temporal, raios e falta de energia e danos nos aparelhos.	1	2	S	4	0	
126353170	Alteração de pedido	Retificação de pedido, pois houve problema de inserção do horário de início e fim do evento causador de danos no site da CEEE. Cons. pede ressarcimento de dano em uma Televisão. Que houve temporal e falta de energia, raios e falta de energia e danos nos aparelhos.	1	4	S	4	0	
126569654	Inclusão de equipamento	Inf temporal, raio. Deseja acrescentar "campanha ITR 8000" ao pedido.	1	4	S	4	0	-
127092735	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos elétricos em dois elevadores. Que houve temporal, várias faltas de energia e oscilação de energia e danos nos aparelhos elétricos.	1	2	S	6	5	
128549179	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em geladeira. Que houve quedas de energia, oscilação no fornecimento de energia e danos na geladeira.	4	2	S	6	0	Usuário informa que evento, oscilação de energia, acontece todos os dias o dia inteiro, mas atendente igualmente pede um horário específico sem esclarecer se irá colocar um horário específico ou se irá colocar 24 horas no dia, como relato da usuária.
130676146	n/d	n/d						
131514969	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em máquina de lavar. Que houve chuva, quedas de energia, oscilação no fornecimento de energia e estouro de transformador e danos na máquina de lavar.	1	2	S	6	5	
103930221	Erro de cadastro	Cons. inf que já abriu pedido de RDE para uma TV mas não recebeu retorno. Att. inf que tentaram entrar em contato, mas o telefone estava cadastrado com o prefixo errado e que vai ter que abrir uma nova solicitação. Cons. fica indignado por ter que esperar novamente.	2	3	S	3	0	Atendente poderia ter registrado urgência para a nova solicitação
105521034	Acompanhamento de pedido	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor. Que houve muitas quedas de luz, oscilação de energia o dia inteiro por mais de 12 horas seguidas e danos no televisor.	4	4	S	6	0	Usuário informa que evento, oscilação de energia, acontece todos os dias o dia inteiro, mas atendente igualmente pede um horário específico sem esclarecer se irá colocar um horário específico ou se irá colocar 24 horas no dia, como relato da usuária.
106930537	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em ventilador e Televisor. Que houve oscilação de energia e meia fase e, mais tarde, falta de energia à noite e danos no televisor. Atendente afirma que precisa ter nota fiscal dos aparelhos na vistoria	4	2	S	6	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.

107386883	Alteração de pedido	Cons. pede ressarcimento de danos em Televisor. Que houve falta de energia e ventania e danos no aparelho.	1	4	S	6	S	
110173286	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em Computador. Que houve falta de energia por estouro de transformador da rede energia e quer apresentar o orçamento orientado pela CEEE. Atendente afirma para levar na agência. Atendente registra pedido	1	2	S	7	0	
110253823	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor . Que houve temporal e falta de luz e danos no televisor.	1	2	S	6	0	
112189918	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor . Que houve falta de energia 5 vezes em sequência e danos no televisor.	1	2	S	6	S	
112435357	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor. Que houve estouro no transformador e fogo na rede, oscilação de energia. Caçamba atingiu fios causando danos no televisor. Equipe da CEEE fez reparos	1	2	S	7	0	
115985357	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor. Que houve chuva, falta de energia e oscilação de energia faltando e voltando causando danos no televisor.	1	2	S	6	S	
115959275	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos Televisor. Que houve oscilação de energia, faltas rápidas em sequência de energia por ocorrência de curto nos fios da rede de energia da CEEE.	1	2	S	7	0	
118322574	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em Televisor. Que houve falta de energia várias vezes, oscilando a energia em sequência causando danos elétricos.	1	2	S	6	S	
118793052	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em Geladeira. Que houve várias faltas rápidas sequenciais de fornecimento, oscilação de energia e meia fase que causou danos. Atendente orienta usuário a acessar o site e que deve ter a nota fiscal da compra. Usuária alega que não consegue acessar a funcionalidade no site, mas a atendente afirma não poder informar como acessar o site e insiste que o usuário acesso site da CEEE.	4	2	S	6	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento. Atendente pede para usuário acessar o site da CEEE ou ir na agência física e resiste em registrar o pedido de ressarcimento apesar do usuário afirmar que não consegue acessar a funcionalidade no site da CEEE. Usuário afirma que a ocorrência de meia fase e oscilação durou o dia inteiro, no que a atendente disse que o sistema da CEEE não permite colocar período maior que uma hora de ocorrência.
120545608	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho de Som. Que houve várias faltas rápidas e oscilação de energia e uma falta de energia que causou danos.	1	2	S	6	0	
120833099	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho Geladeira. Que houve temporal, falta rápidas e oscilação de energia por uma semana inteira que causou danos.	1	2	S	6	0	
121673869	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em um tablet IPAD da Apple. Que houve temporal e falta de energia rápida e oscilação de energia que causou danos eletricos.	1	2	S	6	S	
124056351	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em um Televisor. Que houve onze faltas sequenciais de energia rápida volta, oscilação de energia que causou danos eletricos.	1	2	S	6	0	

126216938	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em um Televisor e decodificador da NET. Que houve temporal, faltas sequenciais de energia, oscilação de energia que causou danos eletricos.	4	2	S	6	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
127626842	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em um Televisor e decodificador da NET. Que houve estouros e falta de energia três vezes na rede de energia, curtos na rede que causou danos eletricos.	4	2	S	7	S	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
128095545	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em dois Televisores. Atendente informa que resposta da CEEE foi que não foi localizado evento na rede data e horário informados pelo solciitante . Usuário questiona que havia oscilação de energia por vários dias. Atendente oferece para registrar novamente.	1	6	S	6	0	
129635870	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em Televisors. Que houve várias faltas de fornecimento de energia, oscilação de energia e falta prolongada de energia e danos em aparelho elétrico.	1	2	S	6	0	
131093695	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em Televisors. Que houve temporal, raio atingiu a rede, depois faltas de energia, que por dois dias houve oscilação de energia e funcionários da CEEE trabalhando nar rede de energia e ficava em meia fase e danos em aparelho elétrico. Que vários vizinhos também tiveram danos em aparelhos.	4	2	S	7	S	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
128928247	Irregularidade no fornecimento	Cons. quer que técnicos examinem o que está acontecendo com seu fornecimento, pois já queimaram vários equipamentos. Att. registra pedido de RDE.	1	2	S	6	S	-
230154622530	Contestação de indeferimento	Cons. reclama que quer o ressarcimento de 3 de seus equipamentos que foram negados. Att. inf que pedido está em aberto, aguardando documentação, mas cons. diz que já recebeu a carta de indeferimento, com motivo de ausência de ocorrência na rede. Att. abre pedido de contestação.	1	6	0	0	S	Pedido inicial no protocolo 128928247
123559153	Pedido inicial	Cons. inf que equipe da CEEE que estava mexendo na rede (por conta de furto de cabos) causou um "curto" que acabou danificando seu refrigerador.	1	2	S	8	S	

126094203	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em dos Televisors, um aparelho de jogos eletrônicos XBOX e motor de portão. Que houve chuva, vento e oscilação de energia. Fato que ocorre há vários meses por falta de poda das árvotes que estão próximas da rede, causando oscilação de fornecimento.	4	2	S	6	0	Atendente afirma que usuário precisa ter a nota fiscal do aparelho danificado sem informar que o caso só se aplica se o pedido for 91 dias após a data do evento, o que não parece ser o caso, pois não é questionada a data do evento à consumidora. Atendente pede a potência do compressor de ar.
127325899	Pedido inicial	Cons. pede ressarcimento de danos em dos Ventilador de teto. Que houve oscilação de energia e um estouro e falta de energia. Que as oscilação ocorrem há bastante tempo. Oscilação que gerou danos no ventilador.	1	2	S	6	0	
2,3615E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em Geladeira. Que pedido foi indeferido pela CEEE não localiar evento na rede na data informada. Usuária reclama que houve oscilação de energia e faltas sequenciási rápidas de energia. Pede a revisão do indeferimento pois oscilação causara dano elétrico..	4	6	S	6	0	Atendimento responde que não há registro de falta de energia na da informado. Usuária contesta que houve oscilação de energia, oscilação e quedas e religações rápidas de fornecimento, oscilação em vários momentos do dia. Atendente abriu protocolo de ouvidoria para registrar reclamação.
2,31112E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em um No Break. Que pedido foi indeferido pela CEEE ao não localiar evento na rede na data informada quando foi trocado poste da rede da CEEE. Usuário reclama que após troca de poste na rede houve dano em No Break. Usuário reclama que não fizeram vistorai e não mencionaram a troca de poste da rede de energia.	1	6	S	8	0	
2,36136E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em um Microondas. Que o segundo pedido foi arquivado pela CEEE por não considerar a alteração de horário do evento de oscilação na rede na data e horário informada de falta de energia. Que não houve resposta da reclamação na Ouvidoria sobre o pedido .	4	6	S	6	0	No relato do consumidor, houve três dias de oscilação de tensão sequenciais. 1º pedido indeferido por falta de evento na rede. 2º pedido arquivado pela ouvidoria da CEEE desconsiderando a alteração da data e horário do pedido arquivando a solicitação como duplicada.
2,36176E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em um Televisor. Que o segundo pedido referente a danos no Televisor após serviço de religação do fornecimento de energia por funcionários da CEEE. Após a relcação da queima de aparelhos, foi feita uma fiscalização da instalação que o usuário entendem como retalização pela comportamento dos funcionários da CEEE. Questiona ainda o indeferimento do pedido da televisão e falta de vistoria do equipamento.	1	6	S	8	0	
2,35154E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho elétrico. Que primeiro pedido foi indeferido por ausência de documentos solicitado, mas usuário contesta que encaminhou os documentos no primeiro pedido indeferido pela CEEE. Que a negativa não corresponde aos fatos.	1	6	S	0	0	

2,38089E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho elétrico, motor de portão e um roteador. Que primeiro e segundo pedidos foram indeferidos por falta de evento na rede de energia. Que houve temporal nas datas de 14 e 15 que houve queda e oscilação de energia e danos nos aparelhos E que portanto o dano foi causado pela condição da rede de energia.	4	6	S	6	0	Usuária afirma que o temporal ocorreu entre os dias 14 e 15, mas o pedido de ressarcimento foi colocado com 14 de 07.
2,31078E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho elétrico,. Que não houve resposta de pedido à Ouvidoria da CEEEs foi indeferido por faltade segundo laudo dos danos. Atendente informa que não foi apresentado um laudo, mas é negado alegando que são necessários dois laudos ao invesde um laudo.	4	6	S	0	0	Usuário alega que foram pedidos dois laudos de danos ao invés de um laudo de descrição dos danos nos aparelhos e que não sabe qual a lista de empresas autorizadas a fazer laudo de danos.
2,39113E+11	Erro no ressarcimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho elétrico,. Que foi deferido o ressarcimento, mas o valor pago foi diferente do pedido de ressarcimento. Foram pagos 267 reais ao invés de 350 reais solicitados na indenização. A diferença de 82 reais será descontada como crédito da próxima fatura de energia do consumidor.	1	7	S	0	0	Áudio parcialmente inaudível
2,38144E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho elétrico impressora,. Que não houve resposta de pedido de ressarcimento por danos elétrica de uma queda de raio na rede de energia. Resposta de indeferido por ausência de evento na rede de energia. Ouvidoria registra o recurso contra indeferimento	1	6	S	4	0	Usuário informa que houve temporal e raio na rede. Ouvidoria informa que foi indeferido por ausência de evento na rede elétrica.
2,33136E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos elétricos geladeira e rádio e Televisor. Que houve indeferimento por ausência de evento na rede. Usuário contesta, pois houve raio no dia e oscilação de energia fornecida pela ocorrência de danos em diversos aparelhos por evento na rede de energia.	1	6	S	4	0	Usuário alega que houve raio, estouro e oscilação de energia, mas indeferimento alegou ausência de evento na rede.
2,36195E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelho Televisor. Que houve manutenção na rede de energia elétrica e trocando a rede energia que atende a região e causou dano em televisor. Que foi indeferido pedido afirmando que não houve evento na rede de energia.	1	6	S	8	0	
2,34068E+11	Erro no ressarcimento	Cons. informa que houve erro na forma de ressarcimento de danos, que recebeu carta da CEEE informando que o valor de 5000 reais a ser indenizado será descontado das faturas de energia do consumidor, mas o contesta que solicitou o pagamento em dinheiro.	1	7	S	0	0	
2,36019E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos elétricos. Que tinha feito pedido com documentos na agência física, mas que foi indeferido e que não há registro de pedido de ressarcimento na Ouvidoria, apenas no nível 1. Atendente informa que irá abrir reclamação.	1	6	S	0	0	
2,34184E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos elétricos. Que tinha feito indeferido por falta de documentos dentro do prazo. Contesta que os documentos foram enviados dentro do prazo por e-mail e pede que a Ouvidoria esclareça e responde ao pedido de ressarcimento, pois foi enviado por e-mail.	4	6	S	0	0	Usuário informa que encaminhou para a agência, mas que a documentação foi considerada não encaminhada. Atendente da Ouvidoria contesta que os documentos não devem ser enviados para a Ouvidoria, mas sim para o email fornecido pelo atendimento de nível 1.

2,3015E+11	Erro no ressarcimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos Geladeira. Que tinha feito dois orçamentos. Que informou que não possui conta corrente para depósito do ressarcimento. Que recebimento pela conta da CEEE no Banco do Brasil não funcionou também.	1	6	S	0	0
2,36048E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos máquina lavar roupa. Que houve indeferimento por ausência de evento na rede. Usuária contesta que em grupo da região, que vários usuários registraram falta de energia em toda região da localidade na data do dano na máquina da requerente. Contesta o indeferimento por ausência de evento na rede.	1	6	S	0	0
2,37132E+11	Contestação de indeferimento	Cons. pede ressarcimento de danos em aparelhos elétricos. Que pedido feito fora indeferido por falta de um de dois orçamentos solicitados. Contesta que entregou os dois laudos dos danos na Agência física da CEEE, mas o indeferimento recebido afirma que os documentos não foram entregues. Ouvidoria abriu reclamação para analisar a contestação. Usuário entregou os dois laudos, mas indeferimento afirma que apenas um laudo foi entregue.	1	6	S	0	0
2,36127E+11	Erro Ressarcimento	Cons. Informa que informaram que iriam pagar o ressarcimento de danos, mas que ainda não recebeu o pagamento dos danos, tendo havido falha na transferência. Ouvidoria registra reclamação de falha na transferência de pagamento.	1	6	S	0	0