



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF-0021/2022-AGERGS-GPE
Acompanhamento do Plano de Resultados
(3º Trimestre)

ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Processo SEI 000839-39.00/21-0

RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.
(RGE)

Agosto/2022

SUMÁRIO

I – DA APRESENTAÇÃO	3
II – DOS FATOS.....	3
III – DA ANÁLISE.....	4
IV – DA CONCLUSÃO.....	7

I – DA APRESENTAÇÃO

1. O presente Relatório de Fiscalização tem por objetivo acompanhar o desempenho da RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. – RGE no terceiro trimestre do Plano de Resultados (PR) referente ao tema *Estrutura de Atendimento*, cujo período completo do PR é de outubro de 2021 a setembro de 2022.

II – DOS FATOS

2. Na Nota Técnica nº 5/2021-GPE, de 6/10/2021 (Doc. SEI 0317807) a AGERGS concluiu pela aceitação do Plano de Melhoria apresentado pela Distribuidora, o qual deve ser acompanhado trimestralmente a partir de outubro de 2021, conforme as seguintes datas de entrega:

- i) 1º Relatório de Acompanhamento: 15/01/22 - referente aos meses de outubro a dezembro de 2021;
- ii) 2º Relatório de Acompanhamento: 15/04/22 - referente aos meses de janeiro a março de 2022;
- iii) 3º Relatório de Acompanhamento: 15/07/22 - referente aos meses de abril a junho de 2022; e
- iv) 4º Relatório de Acompanhamento: 15/10/22 - referente aos meses de julho a setembro de 2022.

3. A RGE entregou o terceiro relatório de acompanhamento trimestral no dia 15/7/2022, sendo, portanto, tempestivo.

III – DA ANÁLISE

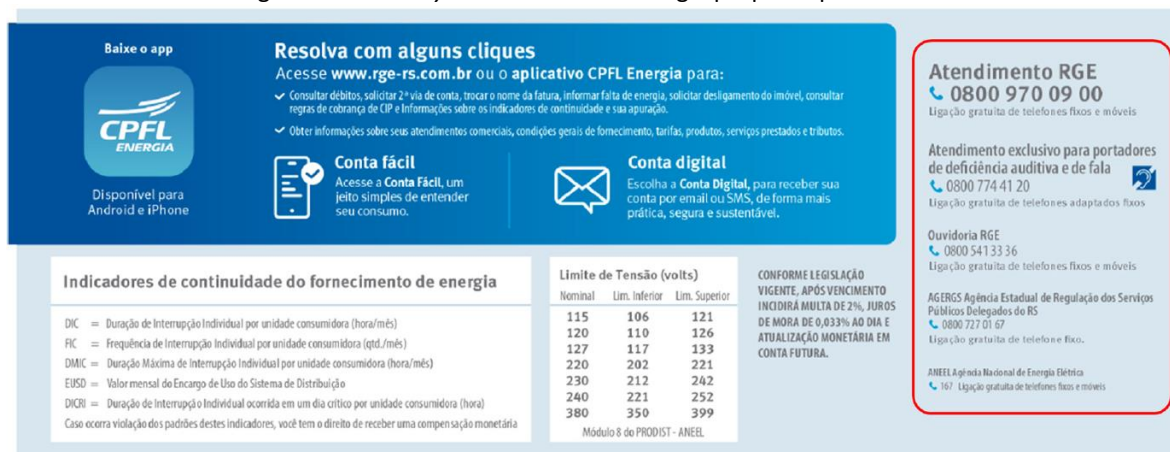
4. Em seu Relatório (doc. SEI 0348822), a Distribuidora apresentou o Quadro 1, reproduzido abaixo, onde informa o andamento de cada ação proposta em seu Plano de Resultados:

Quadro 1 – Acompanhamento das ações.

Item	Ações	Abrangência	Data Prevista Início	Data Prevista Término	Previsto (%)	Realizado (%)	Situação
1	Avaliar possibilidade de revisão da disposição e layout da Fatura de Energia Elétrica, com o objetivo de destacar os telefones de contato da Distribuidora.	Toda área de Concessão	02/01/22	31/05/22	0	100%	Concluído
2	Bimensalmente, solicitar amostra das ligações dos clientes que buscaram o atendimento da ANEEL para mapear o motivo da busca pelo regulador e, dessa forma, implementar ações que enderecem o diagnóstico realizado.	Toda área de Concessão	01/10/21	31/08/22	75%	50%	Em Andamento
3	Alterar as Cartas Respostas de 1º Nível, visando dar destaque aos contatos da Distribuidora, notadamente aos contatos da Ouvidoria;	Toda área de Concessão	02/01/22	31/08/22	50%	50%	Em Andamento
4	Indexar os telefones da Distribuidora nos mecanismos de busca da Internet (Google, Yahoo, etc).	Toda área de Concessão	01/05/21	Implementado	100%	100%	Implementado
5	Realizar orientação para equipe de atendimento, visando reforçar o procedimento de registro de reclamações.	Toda área de Concessão	01/12/21	31/03/22	25%	100%	Implementado

5. Com relação à ação nº 1, que trata do remodelamento do *layout* da fatura a fim de destacar os telefones de contato da Distribuidora, a RGE informou que concluiu a ação proposta, tendo apresentado o novo modelo que é reproduzido na Figura 1. Neste novo modelo, nota-se que há grande destaque do telefone 0800 da Distribuidora frente aos demais telefones, especialmente os da AGERGS e da ANEEL, os quais também estão posicionados no final da lista.

Figura 1 – Novo layout da fatura de energia proposto pela RGE Sul



Baixe o app
CPFL ENERGIA
Disponível para Android e iPhone

Resolva com alguns cliques
Acesse www.rge-rs.com.br ou o aplicativo CPFL Energia para:
✓ Consultar débitos, solicitar 2ª via de conta, trocar o nome da fatura, informar falta de energia, solicitar desligamento do imóvel, consultar regras de cobrança de CP e Informações sobre os indicadores de continuidade e sua apuração.
✓ Obter informações sobre seus atendimentos comerciais, condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos.

Conta fácil
Acesse a **Conta Fácil**, um jeito simples de entender seu consumo.

Conta digital
Escolha a **Conta Digital**, para receber sua conta por email ou SMS, de forma mais prática, segura e sustentável.

Indicadores de continuidade do fornecimento de energia

DIC = Duração de Interrupção Individual por unidade consumidora (hora/mês)	115	106	121
FI = Frequência de Interrupção Individual por unidade consumidora (qtd./mês)	120	110	126
DMIC = Duração Máxima de Interrupção Individual por unidade consumidora (hora/mês)	127	117	133
EISD = Valor mensal do Encargo de Uso do Sistema de Distribuição	220	202	221
DICI = Duração de Interrupção Individual ocorrida em um dia crítico por unidade consumidora (hora)	230	212	242
Caso ocorra violação dos padrões destes indicadores, você tem o direito de receber uma compensação monetária	240	221	252
	380	350	399

Limite de Tensão (volts)
Nominal Lim. Inferior Lim. Superior

CONFORME LEGISLAÇÃO VIGENTE, APÓS VENCIMENTO INCIDIRÁ MULTA DE 2%, JUROS DE MORA DE 0,033% AO DIA E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA EM CONTA FUTURA.

Atendimento RGE
0800 970 09 00
Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

Atendimento exclusivo para portadores de deficiência auditiva e de fala
0800 774 41 20
Ligação gratuita de telefones adaptados fixos

Ouvidoria RGE
0800 541 33 36
Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

AGERGS Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS
0800 727 01 67
Ligação gratuita de telefones e fixo.

ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica
167 Ligação gratuita de telefones fixos e móveis

6. Com relação à ação de nº 2, referente à análise de amostras de ligações de clientes que buscaram o atendimento da ANEEL antes da Distribuidora, a RGE constatou que a maior parte desses consumidores contatou inadvertidamente a ANEEL, não sabendo que estava ligando para a Agência Federal. Abaixo reproduzimos o resultado informado pela concessionária:

Resultado Análise	Lote 01	Lote 02	Lote 03	Total	%
Não sabia que estava ligando na ANEEL	2	5	9	16	80%
Gostaria de falar na ANEEL	2			2	10%
Gravação não localizada pela ANEEL	1		1	2	10%
Total Geral	5	5	10	20	100%

7. Quanto à terceira ação, que versa sobre a alteração das Cartas Respostas de 1º nível visando destacar os contatos da Distribuidora, a RGE informou que esta ação segue em andamento, contudo argumentou que, com o advento da nova Resolução Normativa nº 1.000/2021, que alterou parte dos procedimentos comerciais das distribuidoras de energia elétrica, houve necessidade de esse trabalho fosse “compatibilizado com as atividades de revisão relativas às alterações do novo regulamento” – motivo pelo qual não houve avanço com relação ao progresso informado no Relatório de Acompanhamento anterior.

8. Com relação às ações 4 e 5, as mesmas já haviam sido concluídas por ocasião do Relatório de Acompanhamento do trimestre anterior, sendo dispensados novos comentários.

9. A respeito da apuração e acompanhamento do indicador QA, a Distribuidora relatou uma série de dificuldades em função da alteração da forma de contabilização de informações e reclamações na árvore de tipologias do SGO – a qual consiste na fonte de dados para apuração do indicador QA. Em função disso, a Distribuidora informou ter contactado a ANEEL, tendo recebido o seguinte retorno:

No retorno à nossa consulta, o Sr. Maxwell [SMA] nos informou que o acompanhamento anterior está impossibilitado pelas alterações

realizadas pela ANEEL em seu Sistema de Gestão da Ouvidoria para adequação as novas regras da Resolução nº 1000/21. Sinalizou que, diante da impossibilidade do acompanhamento no formato anterior, foi conversado com a SFE para exclusão do indicador de QA. Entendemos que, diante desse retorno, possivelmente, o assunto esteja em discussão internamente na agência reguladora.

10. De fato, no íterim entre o Relatório de Acompanhamento anterior e o presente, foi recebido pela AGERGS um comunicado da ANEEL/SFE anunciando a descontinuidade de utilização do indicador QA. Portanto, está dispensada a análise do mesmo.

11. Por fim, a respeito da questão da interrupção de funcionamento de alguns postos de atendimento presencial da Distribuidora conforme levantado no Relatório de Acompanhamento anterior, a RGE proveu a seguinte resposta:

Em atenção ao Ofício nº 64/2022-GPE, de 16/03/2022, no qual a AGERGS solicita a apresentação de plano de ação voltado a coibir a interferência dos afastamentos de seus atendentes na manutenção do funcionamento dos postos de atendimento presencial, a RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A - RGE, vem, tempestivamente, reiterar que os casos relatados referentes ao mês de fevereiro/2022 foram excepcionais, em razão do agravamento do cenário de pandemia da Covid-19.

Nesse sentido, a distribuidora registra que, no período da avaliação (março de 2022 a junho de 2022), foi realizado o atendimento em 100% dos postos de atendimento presenciais, não havendo nenhuma exceção.

IV – DA CONCLUSÃO

12. Diante do exposto, foi constatado que a distribuidora atendeu ao que era esperado para este terceiro trimestre de acompanhamento, a partir do que se entende pela continuidade do Plano de Resultados da RGE para o tema em tela, bem como pela continuidade dos acompanhamentos trimestrais pela AGERGS/SFE.

(Assinatura Eletrônica)¹

Eng. Mário João Kliemann
Técnico Superior
Coordenador

(Assinatura Eletrônica)¹

Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior
Revisor

¹ Para consultar a assinatura do documento: Acesse o portal de assinaturas (<http://assinador.iti.br/>) e adicione um arquivo que já foi assinado. As assinaturas serão listadas próximas ao documento, no campo "Assinado digitalmente por". Também é possível consultar as assinaturas do documento no "Painel de Assinaturas" do Acrobat Reader ou de outros leitores de arquivos PDF.