



# Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição

RF Nº 0017/2022-AGERGS-SFE  
Ressarcimento de Danos Elétricos

HIDROPAN DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A

Julho de 2022

## SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO .....	3
2.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	4
2.1	Indicadores .....	4
2.1.1	QRT <sub>2N</sub> – Quantidade relativa de reclamações totais no 2º nível de atendimento .....	4
2.1.2	PRP <sub>2N</sub> – Percentual de reclamações procedentes no 2º nível de atendimento .....	4
2.1.3	PSFP-T – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por tipo de serviço.....	4
2.1.4	PSFP-G – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por grupo de serviço.....	5
2.1.5	PIN – Percentual de Pedidos de Ressarcimento Indeferidos.....	5
2.1.6	IQR – Índice de Qualidade do Ressarcimento .....	5
3.	ANÁLISE.....	6
3.1	Análise da distribuidora.....	6
3.2	Análise dos Municípios.....	10
4.	CCONCLUSÃO .....	11
5.	RECOMENDAÇÃO .....	11

## 1. APRESENTAÇÃO

1. De acordo com o artigo 16 do Decreto nº 2.335, de 6 de outubro de 1997, a ação fiscalizadora, de competência da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, tem como objetivos primordiais a educação e orientação dos agentes do setor de energia elétrica e a prevenção de condutas violadoras da lei e dos contratos de concessão.
2. Cabe mencionar ainda, que por meio de convênio de descentralização firmado com a ANEEL, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS - AGERGS, autarquia da administração indireta do Estado do Rio Grande do Sul, desenvolve, por delegação, a atividade de fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica no Estado do Rio Grande do Sul.
3. Assim, este documento refere-se à ação fiscalizadora realizada pela AGERGS na HIDROPAN DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA S.A referente ao tema “Ressarcimento de Danos Elétricos”.
4. A ação fiscalizadora, neste caso na modalidade de análise do serviço de distribuição, constitui-se em uma avaliação minuciosa de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico de possíveis falhas na prestação do serviço que, uma vez identificadas, serão caracterizadas por critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.
5. Concluída a análise, os resultados são apresentados por meio de Relatório Fiscalização - RF correspondente, constando o diagnóstico da fiscalização e as respectivas orientações ao Agente sobre os problemas identificados.
6. Após o recebimento do RF, o Agente poderá ajustar o Plano de Resultados, conforme especificações e orientações da AGERGS.
7. O Plano de Resultados deverá ser aceito pela AGERGS, que poderá propor as alterações necessárias para que, dentro de prazo adequado, a distribuidora obtenha melhores resultados relacionados com a qualidade do serviço, que serão evidenciados pela redução das reclamações ou pela evolução dos indicadores.
8. Uma vez recebido o Plano de Resultados, o seu acompanhamento será realizado periodicamente, verificando-se a realização das providências propostas e o desempenho da Empresa com relação aos resultados esperados.
9. As empresas e assuntos escolhidos para realização da atividade de análise do serviço de distribuição de energia elétrica foram definidos na Agenda de Trabalho da ANEEL, e tiveram como base a avaliação da percepção dos consumidores e o desempenho dos indicadores de qualidade regulados.
10. Nesse RF foi realizada a análise dos serviços de distribuição de energia no tocante à Ressarcimento de Danos Elétricos. A seguir são apresentadas a fundamentação teórica sobre o procedimento, o diagnóstico realizado, as conclusões e as recomendações.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

11. A Análise do tema Ressarcimento de Danos Elétricos busca avaliar a qualidade do serviço prestado pela distribuidora de energia elétrica e a observância dos aspectos regulatórios em relação aos processos pertinentes ao tema, disposto nos Capítulo XVI da Resolução Normativa nº 414/2010 (válido até 2 de janeiro de 2022), Capítulo VIII do Título II – Parte Especial da Resolução Normativa nº 1.000/2021 (válido a partir de 3 de janeiro de 2022) e no Módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional Distribuição - PRODIST.

12. Nesse contexto, o processo de Análise foca, em especial, no desempenho da distribuidora em relação aos seguintes aspectos: reclamações do consumidor, prazos regulatórios para execução de cada tipo de serviço presente na solicitação do ressarcimento pelo consumidor, procedimentos adotados pela concessionária na verificação dos equipamentos e análise e efetiva restituição de valores aos consumidores ou substituição dos equipamentos danificados, quando ocorrer.

13. Para avaliação do desempenho da Empresa foram utilizados os indicadores definidos a seguir.

### 2.1 Indicadores

#### 2.1.1 QRT<sub>2N</sub> – Quantidade relativa de reclamações totais no 2º nível de atendimento

14. O indicador QRT2N afere o número de reclamações totais pertinentes ao tema, recepcionadas 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 (1).

$$QRT_{2N} = \frac{\sum \text{Reclamações Totais 2º Nível}}{N_{\text{cons}}} \times 10.000 \quad (1)$$

#### 2.1.2 PRP<sub>2N</sub> – Percentual de reclamações procedentes no 2º nível de atendimento

15. 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. O cálculo do indicador é representado na equação (2).

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

#### 2.1.3 PSFP-T – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por tipo de serviço

16. O indicador PSFP-T determina o percentual de serviços executados pela Distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos nas Resoluções Normativas nº 414/2010 e nº 1000/2021. O cálculo do indicador é representado na Equação 3 a seguir.

$$PSFP - T = \frac{\sum \text{Serviços Executados Fora do Prazo}}{\sum \text{Serviços Executados}} \times 100 \quad (3)$$

17. 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).

#### 2.1.4 PSFP-G – Percentual de serviços comerciais fora do prazo por grupo de serviço

18. O indicador PSFP-G determina o percentual de serviços executados pela Distribuidora acima dos prazos regulatórios definidos nas Resoluções Normativas nº 414/2010 e nº 1000/2021. O indicador deve ser calculado pela média ponderada dos indicadores PSFP-T por tipo de serviço em relação aos seus quantitativos. O cálculo do indicador é representado na Equação 4 a seguir.

$$PSFP - G = \frac{\sum \text{Serviços Executados Fora do Prazo}}{\sum \text{Serviços Executados}} \times 100 \quad (4)$$

#### 2.1.5 PIN – Percentual de Pedidos de Ressarcimento Indeferidos

19. 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. O cálculo do indicador é representado na equação (5).

$$PIN = \frac{\sum \text{Processos Indeferidos}}{\sum \text{Processos Encerrados}} \times 100 \quad (5)$$

#### 2.1.6 IQR – Índice de Qualidade do Ressarcimento

20. 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.

21. Para determinação do IQR é necessário primeiramente normalizar os indicadores calculados. A normalização dos indicadores deve ser realizada pelo valor máximo da série, conforme definido na equação (6).

$$f(x) = \frac{x}{\text{Máximo}} \quad (6)$$

22. Após essa etapa, obtém-se o IQR por meio da média dos indicadores normalizados para cada município ou regional. A equação (7) ilustra o cálculo a ser realizado.

$$IQR = \frac{nQRT2N + nPRP2N + nPSFPG + nPIN}{4} \quad (7)$$

23. 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.

### 3. ANÁLISE

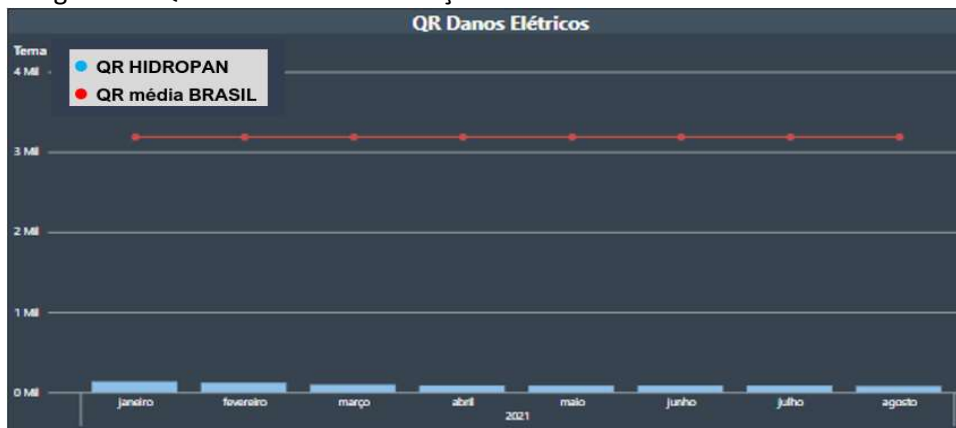
24. A Análise do tema Ressarcimento de Danos Elétricos para a HIDROPAN considerou os dados encaminhados mensalmente pela Distribuidora à ANEEL disponíveis em seu endereço eletrônico e aqueles enviados pela HIDROPAN em resposta ao Ofício Nº 137/2022 - GPE. O período utilizado foi de abril/2021 a março/2022.

25. O diagnóstico e os resultados obtidos são apresentados a seguir.

#### 3.1 Análise da distribuidora

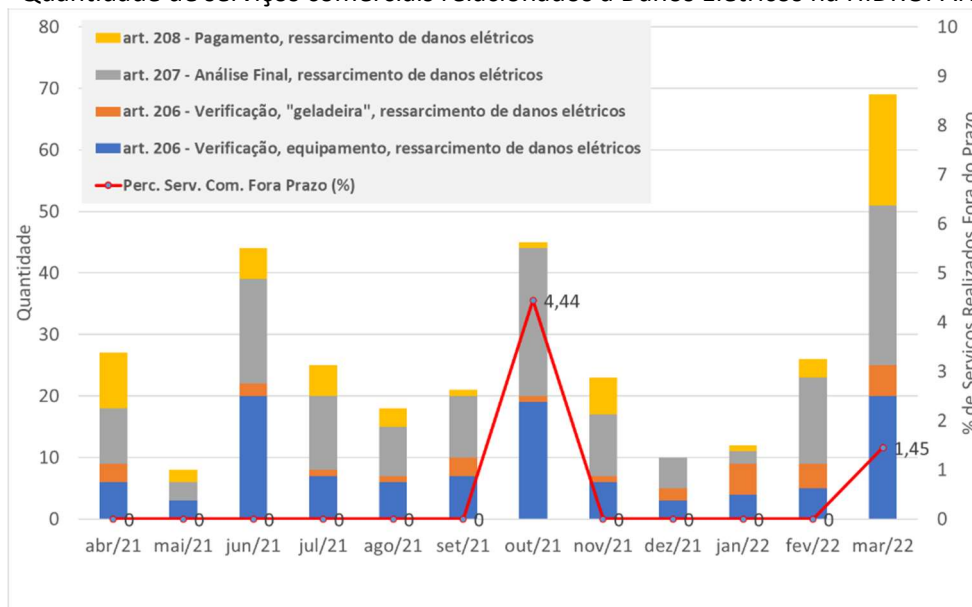
26. A quantidade de reclamações referentes à Danos Elétricos na HIDROPAN no ano de 2021 esteve bem abaixo da média BRASIL, conforme pode-se observar na Figura 1. E no período abril/2021 a março/2022 as reclamações por Danos corresponderam a menos de 2% do total de reclamações recebidas pela Distribuidora. Sendo que, conforme os dados disponibilizados no site da ANEEL, o percentual de transgressão de prazos no atendimento relativo a Danos elétricos é baixo, não chegando a 5% no período avaliado, conforme apresenta a Figura 2.

Figura 1 – Quantidade de Reclamações HIDROPAN e média BRASIL em 2021.



Fonte: ANEEL, 2022.

Figura 2 – Quantidade de serviços comerciais relacionados a Danos Elétricos na HIDROPAN em 2021.



27. Em resumo os dados enviados pela HIDROPAN, no período de abril de 2021 até março de 2022, são os apresentados nas Tabelas 1, 2 e 3, respectivamente, relativos a reclamações (tipologias: 20.8 do Anexo I da REN nº 414/2010; e 10201 do Anexo I da REH nº 2.992/2021), quantidade de serviços realizados e ressarcimento referentes aos processos de Danos Elétricos.

Tabela 1 – Informações relativas às reclamações sobre Danos Elétricos.

Informação	Descrição	Qtde
Nível de Atendimento	1 - Atendimento da Distribuidora	165
	2 - Ouvidoria da Distribuidora.	0
Canal de Atendimento	CTA - Central de Atendimento Telefônico	61
	PAP - Posto de Atendimento Presencial	101
	INT - Internet (msg eletrônica, chat e formulário eletrônico)	3
Nome do Município	CONDOR	12
	PANAMBI	153
Classe de Consumo	RES - Residencial	134
	IND - Industrial	2
	COM - Comercial	11
	RUR - Rural	17
	POD - Poder Público	1
Situação do atendimento	A - Em andamento	0
	E - Encerrada	165
Procedência	P - Procedente	62
	I - Improcedente	103

Tabela 2 – Quantidade de serviços realizados por tipo de atendimento.

Cód.	Tipo de Atendimento	Qtde Total	Fora prazo
VED	Art. 206 – Verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico (prazo 10 dias).	106	0
VAD	Art. 206 – Verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico (prazo 1 dia útil).	28	0
IRR	Art. 207 – Informação ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento (prazo 15 dias).	140	3
RRD	Art. 208 – Realização do ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro (prazo 20 dias).	54	0

Tabela 3 – Informações relativas ressarcimentos por Danos Elétricos.

Informação	Cód	Descrição	Qtde
Localização da Unidade Consumidora - UC	U	UC localizada na zona urbana	151
	R	UC localizada na zona rural.	23
Perturbação no sistema	S	Há perturbação no sistema em torno da data e hora indicada pelo reclamante	131
	N	Não há perturbação no sistema em torno da data e hora indicada pelo reclamante	43
Resposta	DEF	Ressarcimento deferido	62
	IND	Processo indeferido	97
	DES	Consumidor desistiu do processo	0
	CAN	Houve cancelamento do processo.	15
<b>Motivo do deferimento do Módulo 9 do PRODIST</b>			
Motivação da Resposta	A	atuação de dispositivos de proteção à montante da UC;	57
	B, C e D	Ocorrência no sistema de transmissão ou na subestação de distribuição que possa ter afetado a UC; Manobras emergenciais ou programadas;	0
	E	Evento na rede que alterou as condições normais do fornecimento de energia elétrica, provocado por ação da natureza, agentes a serviço da distribuidora ou terceiros.	5

Informação	Cód	Descrição	Qtde
<b>Motivo de indeferimento do Módulo 9 do PRODIST</b>			
Motivação da Resposta	A, B, C, F, H e K	“A solicitação de ressarcimento foi recebida fora do prazo de 90 (noventa) dias após a ocorrência do dano”; “Foi requerida informação ao solicitante e a resposta não foi protocolada em 90 (noventa) dias após o recebimento do mesmo por V. S.ª”; “Foi encontrado registro de anomalia que afetou a unidade consumidora, mas esta se deu em função de Situação de Emergência ou Estado de Calamidade Pública, conforme o Decreto”; “Durante Verificação realizada, foi constatado que o equipamento objeto da solicitação foi consertado sem autorização prévia da distribuidora”; “Foi encontrado registro de perturbação no sistema elétrico que afetou a UC, mas esta não poderia ter causado dano em equipamento resistivo”; “O dano reclamado ocorreu em função de realização de procedimento irregular ou por irregularidade no sistema de medição, constatado em Verificação realizada”;	0
	D	“Segundo o Laudo de Oficina, o defeito apresentado não tem origem elétrica ou o equipamento não apresentou defeito”;	26
	E	“Durante Verificação realizada, foi constatado que o equipamento objeto da solicitação estava em funcionamento ou não foi encontrado na UC”;	13
	G	“Não há registro de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a UC para a data e hora aproximadas informadas da ocorrência do dano”;	16
	I	“Há registro de perturbação que afetou a UC, mas a fonte de alimentação elétrica do equipamento está em perfeito estado de funcionamento...”	26
	J	“Durante Verificação realizada foi constatado que o dano reclamado foi causado pelo uso incorreto do equipamento, ou por inadequação na instalação interna da UC ou por uso de carga que provoca distúrbios e danos ao sistema elétrico...”;	10
	L	“Conforme previamente agendado, o representante da distribuidora compareceu na UC para realização da Verificação. Na oportunidade, o acesso ao imóvel foi impossibilitado”;	6

28. Conforme se observa na Tabela 1, a HIDROPAN não teve reclamações de segundo nível no período analisado, por isso, não foram calculados os indicadores QRT2N e PRP2N. Ainda, por meio da Tabela 1, chama atenção que mais da metade das reclamações são procedentes e que grande parte delas são feitas presencialmente ou por meio telefônico, sendo os métodos digitais menos utilizados. Quanto aos prazos, por meio da Tabela 2 se vê que foram apenas três transgressões de prazo no período analisado, todas relacionadas ao Art. 207 da REN ANEEL nº 414/2010. Por fim, a Tabela 3 apresenta o que mais de 60% dos processos são indeferidos ou cancelados, sendo as informações do laudo elétrico a base para a resposta.

29. Seguindo a análise foram calculados os indicadores da HIDROPAN alusivos ao tema Ressarcimento de Danos Elétricos. Sendo que, a título de conhecimento foram incluídos o QRT e o PRP para as reclamações de primeiro nível (1N), mas seus valores não compoem o resultado da análise. Assim, o IRQ foi obtido sem o uso dos indicadores QRT2N e PRP2N, conforme a Equação 8.

$$IQR = \frac{nPSFPG + nPIN}{2} \tag{8}$$

30. A Tabela 4 apresenta os valores dos indicadores QRT1N, PRP1N, PIN e PSFP dos serviços VAD, VED, IRR e RRD relacionados ao Ressarcimento de Danos Elétricos e o PIN.



Tabela 4 - Indicadores Mensais e Anuais da HIDROPAN.

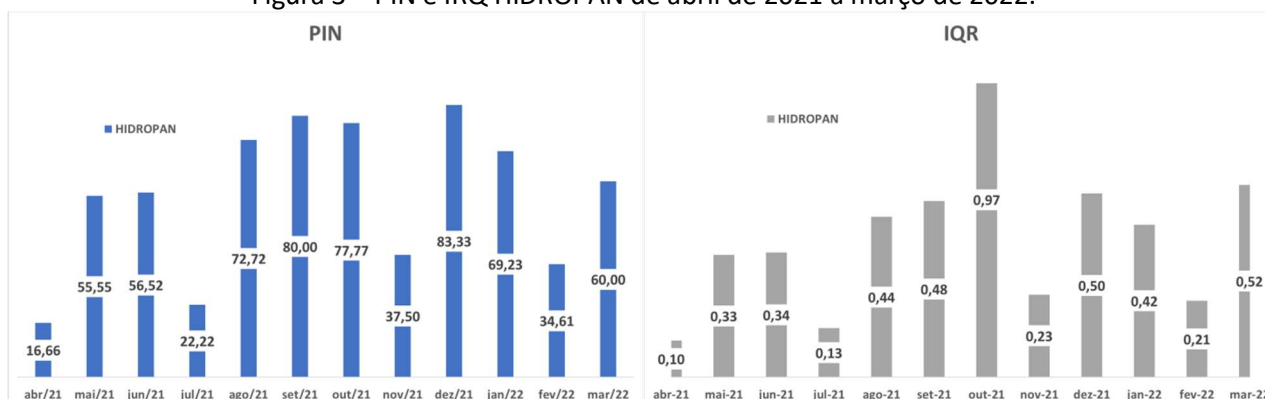
Data	QtdUC	QRT_1N	PRP_1N	PSFPVAD	PSFPVED	PSFPIRR	PSFPRRD	PIN
abr/21	19.230	5,20	90,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
mai/21	19.253	4,67	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55,56%
jun/21	19.284	11,41	31,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	56,52%
jul/21	19.317	4,66	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%
ago/21	19.354	5,68	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	72,73%
set/21	19.366	5,16	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%
out/21	19.388	13,93	11,11%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	77,78%
nov/21	19.416	4,12	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	37,50%
dez/21	19.453	3,08	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	83,33%
jan/22	19.449	6,17	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	69,23%
fev/22	19.459	10,79	80,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	34,62%
mar/22	19.531	8,70	41,18%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	60,00%
ANO	19.375	83,61	38,27%	0,00%	0,00%	2,14%	0,00%	55,75%
Mínimo	19230	3,08	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
Máximo	19531	13,93	90,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%	83,33%
Mediana	19377	5,44	28,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	58,26%
3º Quartil	19452	10,27	54,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	76,52%

31. Verifica-se, ainda, na Tabela 4 os baixos níveis de serviços executados fora do prazo, pouco mais de 2% para o IRR no período analisado. Também chamam atenção os altos percentuais de reclamações de primeiro nível procedentes em alguns meses da análise, superando os 50% e chegando até 90%, e o percentual de indeferimentos.

32. Na avaliação da quantidade de reclamações na ANEEL, se levantou que somente quatro registros referentes ao tema Ressarcimento de Danos Elétricos foram feitos no SGO no período da análise, sendo três reclamações e uma informação. Todas as três reclamações foram procedentes.

33. A Figura 3 apresenta o comportamento mensal dos indicadores PIN e IQR no período da análise. Nota-se que os dois indicadores têm comportamento estável, sem tendência de aumento ou diminuição. Quanto ao indicador PIN, verifica-se que o percentual de indeferimento dos processos encerrados diminuiu ao longo do tempo, não havendo indício de irregularidade.

Figura 3 – PIN e IRQ HIDROPAN de abril de 2021 a março de 2022.



### 3.2 Análise dos Municípios

34. Na Análise Nível 2 avalia-se o serviço prestado pela distribuidora de forma abrangente, isto é, identificando-se os municípios dentro da área de concessão ou permissão onde a qualidade do serviço encontra-se precária.

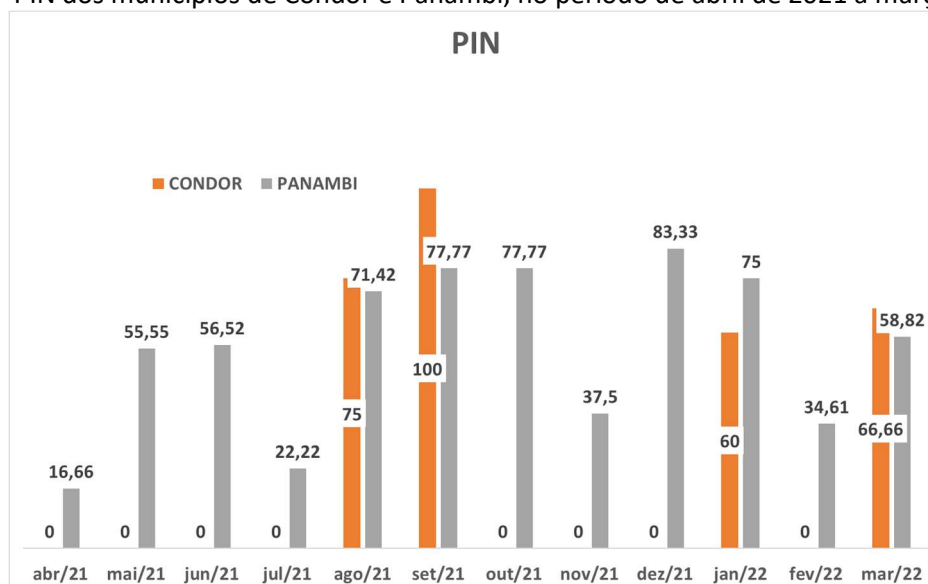
35. Nesse intuito são calculados os indicadores QRT1N, PRP1N, PSFPG e PIN para os municípios de Condor e Panambi, que são a área de concessão da HIDROPAN, no período de abril de 2021 até março de 2022. A Tabela apresenta os valores destes indicadores, verifica-se que o município de Panambi possui mais de 88% das UCs, de modo que os resultados da distribuidora estão fortemente correlacionados com os desta cidade. Contudo, chama atenção o fato de o maior percentual de indeferimentos ser proveniente do município de Condor.

Tabela 5 - Indicadores dos Municípios.

Município	QtdUC	QRT_1N	PRP_1N	PSFP_G	PIN
Condor	2.156	46,38	40,00%	0,00%	69,23%
Panambi	17.219	88,28	38,16%	0,98%	54,66%

36. A título de conhecimento e avaliação da tendência dos indeferimentos, a Figura 4 apresenta a evolução no período de análise para as cidades de Condor e Panambi. Assim como para toda a concessão o indicador tem comportamento sem tendência de aumento ou diminuição nos dois municípios.

Figura 4 – PIN dos municípios de Condor e Panambi, no período de abril de 2021 a março de 2022.



37. Quanto ao ranqueamento dos municípios, visto serem somente dois, não faz sentido indicar um deles como prioritário, mesmo assim o indicador IQR foi calculado após a normalização dos indicadores PSFPG e PIN, sendo que Condor obteve IRQ 0,5 e Panambi 0,9 para o tema Ressarcimento de Danos Elétricos.

#### **4. CONCLUSÃO**

38. Como resultado do diagnóstico realizado, conclui-se que a HIDROPAN, no que concerne os prazos dos serviços VAD, VED, IRR e RRD não possui indícios de irregularidades, uma vez que o PSFP desses serviços é inferior a 2,2%. Quanto aos indicadores de reclamações observa-se que, apesar o alto percentual de procedentes, a distribuidora tem resolvido grande parte deles em primeira instância.

39. Assim, de acordo com os resultados obtidos, verifica-se que a distribuidora apresenta desempenho satisfatório em relação a ressarcimento de danos elétricos, não havendo a necessidade de ações urgentes para mitigar problemas. Contudo, cabe comentar que a HIDROPAN deve melhorar a qualidade do serviço prestado ao consumidor no sentido de divulgar o processo de Ressarcimento de Danos Elétricos a fim de diminuir indeferimentos ou cancelamentos. Além disto, incentivar o uso de seus canais digitais de contato.

#### **5. RECOMENDAÇÃO**

40. Pelo exposto, entende-se não haver a necessidade de recomendação de que a Distribuidora apresente Plano de Resultados para o tema Ressarcimento de Danos Elétricos.

**Eng. André Luis Bianchi**  
Técnico-Superior

**Eng. Maria Inês Guglielmin Schumacher**  
Técnico-Superior