



Carta de Serviços

da ANEEL ao Cidadão

Carta de Serviços da ANEEL ao Cidadão

Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL

Diretor-geral

Nelson José Hübner Moreira

Diretores

André Pepitone da Nóbrega

Edvaldo Alves de Santana

Julião Silveira Coelho

Romeu Donizete Rufino

Catálogo na Fonte
Centro de Documentação - CEDOC

A265c Agência Nacional de Energia Elétrica (Brasil).
Carta de serviços da Aneel ao cidadão / Agência Nacional
de Energia Elétrica. 1. ed. - Brasília : ANEEL, 2010.

66 p.:il.

1. Gestão pública - ANEEL - Brasil. 2. Organização admi-
nistrativa. 3. Prestação de serviços. I. Título.

CDU: 35(81)



Carta de Serviços da ANEEL ao Cidadão

*Brasília, DF
2010*

Apresentação

Brasília, 27 de outubro de 2010

Prezado cidadão,

Com esta carta a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) informa à sociedade os serviços que presta na regulação do setor. O documento é uma ferramenta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do governo federal, exigido de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão.

Para a ANEEL, a elaboração desta Carta de Serviços é mais que uma obrigação legal, pois representa uma oportunidade de mostrarmos a abrangência da nossa atuação, a transparência do nosso processo decisório e a nossa busca constante pelo equilíbrio no relacionamento entre consumidores, agentes e governo.

Nesta edição, nossa Carta faz uma breve apresentação da Agência, dos nossos serviços prestados e dos canais de acesso disponíveis ao público. Com esta iniciativa, a ANEEL reafirma seu compromisso de ampliar o diálogo com os cidadãos, especialmente com os consumidores, investidores e demais instituições que compõem o setor elétrico brasileiro.

Boa leitura!

A Diretoria

Sumário

 Conheça a ANEEL.....	08
 Acesse a ANEEL.....	10
 Veja as Agências Conveniadas.....	14
 Serviços	18
 Saiba mais.....	60

Conheça a ANEEL

Com a responsabilidade de regular, fiscalizar e solucionar conflitos no âmbito do Setor Elétrico Brasileiro, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) tem como missão “proporcionar condições favoráveis para que o mercado de energia elétrica se desenvolva com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade”.

As decisões da ANEEL são tomadas pela Diretoria Colegiada, composta por cinco integrantes, nomeados pelo presidente da República após aprovação do Senado Federal. Alguns temas são submetidos à audiência ou à consulta pública, para garantir a participação da sociedade, de modo a subsidiar o processo decisório, deliberado em reuniões públicas.

As reuniões são transmitidas ao vivo pela Internet, na página da ANEEL (www.aneel.gov.br), desde outubro de 2004. Essa iniciativa, pioneira entre as agências, confere transparência às decisões.

Para a Agência, regular é estabelecer condições para que os serviços de energia elétrica sejam prestados com qualidade e segurança aos consumidores. À ANEEL cabe ainda promover um ambiente regulatório coerente com as políticas definidas pelo governo federal para o setor elétrico brasileiro.

Estrutura Organizacional

- *Diretoria*
 - *Secretaria-Geral*
 - *Chefia de Gabinete*
 - *Auditoria Interna*
 - *Procuradoria Assessoria*
- *Assessoria de Comunicação e Imprensa*

Superintendências

- *Regulação Econômica*
- *Estudos Econômicos do Mercado*
- *Mediação Administrativa Setorial*
- *Gestão e Estudos Hidroenergéticos*
- *Concessões e Autorizações de Geração*
- *Concessões e Autorizações de Transmissão e Distribuição*
- *Concessões e Autorizações de Transmissão e Distribuição*
- *Fiscalização dos Serviços de Geração*
- *Fiscalização dos Serviços de Eletricidade*
- *Fiscalização Econômica e Financeira*
- *Regulação dos Serviços de Transmissão*
- *Regulação dos Serviços de Distribuição*
- *Regulação da Comercialização da Eletricidade*
- *Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética*
- *Planejamento da Gestão*
- *Gestão Técnica da Informação*
- *Relações Institucionais*
- *Recursos Humanos*
- *Administração e Finanças*
- *Licitações e Controle de Contratos e Convênios*

Acesse a
ANEEL



Recepção e Protocolo Geral

SGAN 603 Módulo I - Térreo

Telefone: (0XX61) 2192-8693 Fax: (0XX61) 2192-8686

Brasília - DF

CEP. 70.830-030

(segundas às sextas-feiras de 8h às 18h)



Centro de Documentação (Cedoc)

SGAN 603 Módulo J - Térreo

Telefone: (0XX61) 2192 - 8668 / 8392 - Fax: (0XX61) 2192 - 8686

Brasília - DF

CEP. 70.830-030

E-mail: cedoc@aneel.gov.br

(segundas às sextas-feiras de 8h às 18h)



Ouvidoria Setorial

Central de teleatendimento: 167

(segundas às sextas-feiras de 8h às 20h)

Acompanhamento de solicitações à Ouvidoria

(www.aneel.gov.br/faleconosco)

Reclamação por formulário

(www.aneel.gov.br/faleconosco)

Chat

www.aneel.gov.br/faleconosco

(segundas às sextas-feiras de 8h às 20h)

Atendimento presencial

(segundas às sextas-feiras de 8h às 18h)

SGAN 603 Módulo I - Teófilo - Brasília - DF

Telefone: (0XX61) 2192-8693 Fax: (0XX61) 2192-8686



Reuniões públicas

Transmissão e informações pelo endereço eletrônico:

www.aneel.gov.br/reunioespublicas



Audiências e consultas públicas

www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor/audiencias/consultas/forum



Assessoria parlamentar

parlamentar@aneel.gov.br



Atendimento institucional

institucional@aneel.gov.br



Assessoria à imprensa

imprensa@aneel.gov.br

Veja as Agências Conveniadas

A ANEEL tem sede em Brasília (DF) e faz convênios com agências reguladoras estaduais para descentralizar parte de suas atividades. Confira a lista das agências conveniadas.

AGEPAN - MS

*Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos do Mato Grosso do Sul
0800-6000506 - www.agepan.ms.gov.br*

AGER - MT

*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Mato Grosso
0800-6476464 - www.ager.mt.gov.br*

AGERGS - RS

*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul
0800-9790066 - www.agergs.rs.gov.br*

AGR - GO

*Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços
0800-7043200 - www.agr.go.gov.br*

ARCE - CE

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Ceará

0800-853838 - www.ceara.gov.br

ARCON - PA

Agência Estadual de Regulação e Controle de Serviços Públicos

0800-2869117 - www.arcon.pa.gov.br

ARPB - PB

Agência de Regulação do Estado da Paraíba

0800-2816644 - www.arpb.pb.gov.br

ARPE - PE

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco

0800-2813833 - www.arpe.pe.gov.br

ARSEP - RN

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte

0800-0841009 - www.arsep.rn.gov.br

ARSESP - SP

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

08000-0555591 - www.arsesp.sp.gov.br

ARSAL - AL

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas

167 - www.arsal.al.gov.br

AGESC - SC

Agência Reguladora de Serviços de Santa Catarina

167 - www.agesc.sc.gov.br

Serviços

● Serviço ao Cidadão

● Serviços aos Agentes

● Serviços ao Público Institucional

- Disponibilização de informações gerais no Endereço eletrônico da ANEEL...24
- Atendimento de Ouvidoria Setorial24
- Definição de Direitos e Deveres do Consumidor.....25
- Recepção de documentos no Protocolo Geral25
- Pesquisas de documentos no Protocolo Geral26
- Fornecimento de cópias e atendimento de pedidos de vistas de processos.....26
- Transmissão das Reuniões Públicas da Diretoria.....27
- Realização de audiências e consultas públicas27

- *Elaboração e disponibilidade do ranking das tarifas residenciais vigentes.....28*
- *Reajuste Tarifário Anual.....28*
- *Revisão Tarifária Periódica.....29*
- *Apuração (IASC).....30*
- *Estabelecimento de limites para os indicadores (DEC e FEC).....30*
- *Estabelecimento de limites para os indicadores (DIC, FIC e DMIC).....31*
- *Atualização e disponibilidade de dados (SIGEL).....32*
- *Disponibilização de Informações Gerenciais.....32*
- *Atualização e disponibilidade do Sistema de Apoio à Decisão (SAD)....33*
- *Disponibilização de estudos e projetos hidrelétricos.....33*
- *Disponibilização do acervo histórico para pesquisas.....34*
- *Fornecimento de Publicações.....34*
- *Manutenção do Fórum Técnico de Integração - Forte Integração.....35*

- *Condução de processos de Mediação..... 35*
- *Homologação de contratos de compartilhamento de infraestrutura.....36*
- *Definição de coeficientes (CFURH) e dos royalties de Itaipu.....36*
- *Previsão anual do Preço de Liquidação de Diferenças (PLD).....37*
- *Previsão anual do Encargo de Segurança Energética (ESS).....37*
- *Aprovação Conta de Consumo de Combustíveis (CCC).....38*
- *Revisão do montante de energia das geradoras do Proinfa.....38*
- *Atualização anual da Tarifa de Energia de Otimização (TEO).....39*
- *Atualização anual da Tarifa de Serviços Ancilares (TSA).....39*
- *Revisão da Receita Anual Permitida (RAP) na transmissão.....40*
- *Estabelecimento da Receita Anual Permitida (RAP)..... 40*
- *Definição da Tarifa de Uso dos Sistemas de Transmissão - (TUST).....41*

- *Previsão de custos dos encargos de uso da Rede Básica e de Conexão.....41*
- *Atendimento de ouvidoria na SGH.....42*
- *Realização de Leilões para contratação de energia elétrica.....43*
- *Autorização, análise e aprovação de estudos de inventário.....43*
- *Autorização, análise e aprovação de estudos de viabilidade44*
- *Autorização, análise e aprovação de projetos básicos (PCH).....45*
- *Outorga de autorizações de geração de energia elétrica.....46*
- *Declaração de Utilidade Pública para obras de geração.....46*
- *Monitoramento da implantação dos empreendimentos de geração.....47*
- *Declaração de Utilidade Pública para subestações e linhas de transmissão....47*
- *Concessão para construção e operação de linhas de transmissão48*
- *Autorização para acesso de consumidores livres à Rede Básica49*
- *Regulamentação dos serviços de transmissão.....49*

• <i>Aprovação de Procedimentos de Rede</i>	50
• <i>Aprovação do PMIS</i>	50
• <i>Autorização de reforços na Rede Básica e DIT</i>	51
• <i>Acesso ao Sistema e definição (ICG e IEG)</i>	52
• <i>Registro de contratos de compra energia elétrica</i>	53
• <i>Regulação do acesso ao sistema de distribuição</i>	53
• <i>Autorização para comercialização de energia</i>	54
• <i>Autorização para exportação de energia</i>	55
• <i>Autorização para importação de energia</i>	55
• <i>Atendimento a público institucional</i>	56
• <i>Assessoria Parlamentar</i>	57
• <i>Assessoria à Imprensa</i>	58

✓ Disponibilização de informações gerais no Endereço eletrônico da ANEEL

O que é?

Sítio que abriga informações sobre a Agência, suas resoluções, atos administrativos e sobre o setor elétrico em geral. Em 2009 foram registradas mais de 1,5 milhão de páginas consultadas, com mais de 405 mil visitas ao sítio.

Como Acessar?

Disponível em www.aneel.gov.br

Prazo?

permanente

✓ Atendimento de Ouvidoria Setorial

O que é?

Segunda instância para receber, apurar e solucionar reclamações de agentes e consumidores, quando não satisfeitos com atendimento oferecido pelo próprio prestador do serviço.

Como Acessar?

- Central de Teleatendimento 167 (segundas às sextas-feiras, de 8h às 20h)
- Envio de correspondências
- Chat na página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br/faleconosco)
- Preenchimento de formulário eletrônico em (www.aneel.gov.br/faleconosco)

Prazo?

30 dias, prorrogáveis por igual período.

✓ Definição de Direitos e Deveres do Consumidor

O que é?

Regulamentação das condições gerais de fornecimento de energia elétrica, com estabelecimento de direitos e deveres dos consumidores de alta e baixa tensão (industriais, comerciais, residenciais, baixa renda/ rural e Poder Público).

Como Acessar?

Resolução no. 414/2010

Prazo?

permanente

✓ Recepção de documentos no Protocolo Geral

O que é?

Recebimento e expedição de toda a correspondência da ANEEL, responsabilizando-se por seu registro, cadastro, digitalização e encaminhamento, além de contato direto para solução de pendências relacionadas aos correspondentes processos.

Como Acessar?

Guichê de atendimento de segundas às sextas-feiras, de 8h às 18h.

www.aneel.gov.br/processos/enviadedocumentos

Prazo?

Os prazos variam de acordo com as solicitações.

✓ Pesquisas de documentos no Protocolo Geral

O que é? Atendimento a pedidos de pesquisa, via telefone e e-mail, sobre documentos cadastrados. Os interessados podem solicitar informações sobre a tramitação do correspondente processo.

Como Acessar? A pesquisa pode ser solicitada por telefone ou via e-mail: cadastrosge@aneel.gov.br e pelo telefone (61) 2192-8660

Prazo? 01 (um) dia.

✓ Fornecimento de cópias e atendimento de pedidos de vistas de Processos

O que é? Os interessados podem solicitar vistas ou cópia parcial ou integral de processos em tramitação ou arquivados, desde que não sejam sigilosos. O pedido pode ser feito no Protocolo-Geral da Agência ou encaminhado pelos Correios. A cópia pode ser retirada diretamente na área em que esteja o processo ou enviada pelos Correios, mediante prévio pagamento dos custos de reprodução e envio por meio de GRU.

Como Acessar? Formulário específico disponível em www.aneel.gov.br/processos/pedidos-de-vistas/ou-copias-de-documentos-e-processo

Prazo?

imediate, conforme Norma ANEEL n° 11

✓ Transmissão das Reuniões Públicas da Diretoria

O que é?

Reuniões semanais em que a Diretoria Colegiada delibera publicamente sobre os processos técnico-institucionais da Agência, a partir de relatórios e votos produzidos pelos Relatores sorteados.

Como Acessar?

As reuniões tem suas pautas divulgadas previamente e são realizadas tradicionalmente às terças-feiras, sendo abertas à participação pública. As reuniões podem ser acompanhadas ao vivo pela internet, pelo endereço www.aneel.gov.br.

Prazo?

Conforme calendário anual (www.aneel.gov.br/aneel/reuniao_publica_da_diretoria)

✓ Realização de audiências e consultas públicas

O que é?

As audiências e consultas públicas são instrumentos de apoio ao processo decisório da ANEEL, permitindo a participação prévia da sociedade na elaboração de atos administrativos a serem regulamentados. São também uma oportunidade para divulgação das ações da Agência e de estímulo ao exercício

da cidadania e participação pública.

Como Acessar?

Disponível na Internet ([www.aneel.gov.br/aneel/espaco-do-consumidor/audiencias e consultas](http://www.aneel.gov.br/aneel/espaco-do-consumidor/audiencias-e-consultas))

Prazo?

Permanente

✓ **Elaboração e disponibilidade do ranking das tarifas residenciais vigentes**

O que é?

Atualização periódica do ranking das tarifas residenciais de todas as distribuidoras, permitindo ao consumidor comparar os valores de todas as empresas

Como Acessar?

Página Eletrônica ([www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor/tarifas residenciais](http://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor/tarifas-residenciais))

Prazo?

Atualização mensal

✓ **Reajuste Tarifário Anual**

O que é?

Atualização anual das tarifas de energia elétrica praticadas pelas concessionárias e permissionárias de distribuição de energia, a partir de análise econômico-financeira, de acordo com as regras definidas nos contratos de concessão. O pleito das empresas é divulgado previamente.

Como Acessar?

O calendário de reajuste das distribuidoras está disponível no site da ANEEL (em [www.aneel.gov.br/espaco do consumidor/tarifas/consumidores finais/reajuste tarifario anual](http://www.aneel.gov.br/espaco_do_consumidor/tarifas/consumidores_finais/reajuste_tarifario_anual)). A divulgação prévia do pleito das prestadoras está disponível na internet (em [www.aneel.gov.br/espaco do consumidor/tarifas/consumidores finais/reajuste tarifario anual/anexos](http://www.aneel.gov.br/espaco do consumidor/tarifas/consumidores_finais/reajuste_tarifario_anual/anexos)). A resolução de cada reajuste pode ser encontrada em [www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa legislativa](http://www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa_legislativa).

Prazo?

Anual (mas não ocorre nos anos de revisão tarifária), no aniversário do contrato de concessão

✓ Revisão Tarifária Periódica

O que é?

Revisão periódica das tarifas (a cada quatro anos, em média) para garantir o equilíbrio econômico-financeiro, da empresa, prevista nos respectivos contratos de concessão.

Como Acessar?

A audiência pública prévia é divulgada em jornais de grande circulação e emissoras de rádio, além da Internet ([www.aneel.gov.br/espaco do consumidor/audiencias e consultas publicas](http://www.aneel.gov.br/espaco do consumidor/audiencias_e_consultas_publicas)). O resultado da revisão consta de resolução que pode ser consultada em [www.aneel.gov.br/biblioteca virtual/pesquisa legislativa](http://www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa).

Prazo?

O processo tem início com audiência pública, realizada 60 dias antes da data da revisão. As revisões são realizadas a cada quatro anos, em média, de acordo com as definições de cada contrato de concessão.

✓ Apuração e disponibilidade do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)

O que é?

Apuração do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC), a partir de pesquisa realizada junto a consumidores residenciais sobre a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. O IASC foi criado em 2000.

Como Acessar?

Disponível na página eletrônica www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor/iasc

Prazo?

Atualização anual

✓ Definição de limites para os indicadores coletivos de fornecimento de energia elétrica (DEC e FEC)

O que é?

Indicadores definidos pela ANEEL para aferir a qualidade do fornecimento de energia elétrica no conjunto de unidades consumidoras da área de atuação de cada distribuidora. Consideram a duração e frequência das interrupções no fornecimento do serviço.

Como Acessar?

Publicação de resolução autorizativa, no momento das revisões tarifárias das concessionárias. Disponível em www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa-legislativa ou www.aneel.gov.br/informacoes-tecnicas/indicadores-de-qualidade.

Prazo?

Os limites dos indicadores coletivos (DEC e FEC) são definidos após audiência pública que antecede as revisões tarifárias de cada concessionária (em média a cada 4 anos).

✓ Estabelecimento de limites para os indicadores individuais de continuidade de fornecimento de energia elétrica (DIC, FIC e DMIC)

O que é?

Os indicadores, definidos pela ANEEL para aferir a qualidade do fornecimento de energia elétrica, em cada unidade consumidora, consideram a duração e frequência das interrupções.

Como Acessar?

Resolução Normativa no. 395/2009, que aprova os Procedimentos de Distribuição (PRODIST), em seu Módulo 8.

Prazo?

Os limites individuais (DIC, FIC e DMIC) são impressos nas faturas mensais de energia elétrica de cada consumidor.

✓ Atualização e disponibilidade de dados do Sistema de Informações Georreferenciadas do Setor Elétrico (SIGEL)

O que é? Instrumento de busca desenvolvido pela ANEEL para disponibilizar dados sobre o setor elétrico nas áreas de geração, transmissão, distribuição, comercialização e outros segmentos, servindo de apoio às atividades de pesquisa, regulação e fiscalização.

Como Acessar? Disponível em <http://sigel.aneel.gov.br>

Prazo? Contínuo

✓ Disponibilização de Informações Gerenciais

O que é? Boletim disponível na Internet, com indicadores de tendência e desempenho do setor elétrico, informações sobre as atividades da ANEEL como concessões, outorgas, índices de qualidade, acessos à Ouvidoria, quantidade de fiscalizações e autuações, além de dados financeiros e universalização de atendimento, dentre outras.

Como Acessar? Disponível em [www.aneel.gov.br/informações técnicas/informações gerenciais](http://www.aneel.gov.br/informações_técnicas/informações_gerenciais)

Prazo? Permanente

✓ Atualização e disponibilidade do Sistema de Apoio à Decisão (SAD)

O que é?

Informações sobre fornecimento de energia, com possibilidade de emissão de relatórios sobre número de consumidores, consumo, receita, tarifa média por região e por classe de consumo.

Como Acessar?

Página Eletrônica da ANEEL
([www.aneel.gov.br/informações técnicas](http://www.aneel.gov.br/informações_técnicas))

Prazo?

Atualização mensal

✓ Disponibilização de estudos e projetos de aproveitamentos hidrelétricos para consulta ou fornecimento de cópias (em CD e DVD)

O que é?

Empréstimo e duplicação de CD e DVD dos inventários hidrelétricos aprovados e disponíveis no Centro de Documentação da ANEEL, assim como fornecimento de informações complementares sobre as sub-bacias, aproveitamentos hidrelétricos, ato legal de aprovação etc.

Como Acessar?

Disponível em www.aneel.gov.br/biblioteca

Prazo?

Permanente

✓ Disponibilização do acervo histórico para pesquisas

O que é? Ferramenta que permite pesquisar acervo histórico de processos administrativos documentados pelos órgãos antecessores da ANEEL na regulação do setor elétrico, desde 1934.

Como Acessar?

- Disponível em www.aneel.gov.br/processos
- Telefone (61) 2192-8827

Prazo? Permanente

✓ Fornecimento de Publicações

O que é? Produção e fornecimento de publicações institucionais como Relatório ANEEL (anual), Cadernos Temáticos (sobre assuntos técnicos), cartilhas e folders sobre tarifas e outros assuntos, Revista de P&D, cartazes e outros materiais destinados a informar decisões da Agência e esclarecer assuntos técnicos.

Como Acessar?

- Publicações impressas distribuídas em eventos.
- Publicações impressas disponíveis no CEDOC.
- Publicações disponíveis na Internet (www.aneel.gov.br/informacoes-tecnicas/educacao/pesquisa-e-desenvolvimento/espaco-do-consumidor e outros links).

Prazo? permanente

✓ *Manutenção do Fórum Técnico de Integração - Forte Integração* ●●

O que é? Fórum Técnico de Integração da ANEEL com a Sociedade cujo objetivo é oferecer um espaço para debate técnico interno e externo de ideias e temas de interesse do setor eletro energético, disseminação de conhecimento.

Como Acessar? Disponível na Internet ([www.aneel.gov.br/informações técnicas](http://www.aneel.gov.br/informações_técnicas))

Prazo? Permanente

✓ *Condução de processos de Mediação* ●●

O que é? Reuniões de mediação entre partes em divergência sobre algum assunto, com objetivo de contribuir para que celebrem acordo. As divergências geralmente abrangem descumprimento de cláusulas contratuais, interpretação de legislação e lacunas regulatórias.

Como Acessar? Solicitação de reunião por correspondência, e-mail ou telefone.

Prazo? Variável, pois depende do acordo entre as partes.

✓ Homologação de contratos de compartilhamento de infraestrutura

O que é? Homologação de contratos de compartilhamento de infraestrutura celebrados entre agentes do setor elétrico, de telecomunicações e de petróleo.

Como Acessar? Agente deve encaminhar o contrato via ofício, e, no mesmo instrumento, requerer homologação, nos termos dos regulamentos conjuntos.

Prazo? Variável, conforme o caso.

✓ Definição de coeficientes de distribuição da Compensação Financeira pela Utilização dos Recursos Hídricos (CFURH) e dos royalties de Itaipu

O que é? Cálculo da distribuição dos valores que as concessionárias de geração hidrelétrica pagam pela utilização de recursos hídricos aos estados e municípios afetados por tais empreendimentos. Complementarmente, a ANEEL gerencia o sistema de arrecadação e distribuição mensal desses recursos. O sistema está disponível na Internet e permite a impressão de relatórios, de acordo com demanda do interessado.

Como Acessar? Estão disponíveis no site da ANEEL informações, esclarecimentos e diplomas legais que regem o assunto (<http://www.aneel.gov.br/informacoes/compensacao-financeira>).

Prazo?

Definido pela ANEEL antes da entrada em operação comercial de cada UHE.

✓ **Previsão anual do Preço de Liquidação de Diferenças (PLD)** ●

O que é?

Dado usado nos processos de atualização tarifária, com intuito de aprovisionar às distribuidoras receita relativa aos custos incorridos com a exposição dos contratos ao mercado de curto prazo.

Como Acessar?

Dado utilizado nos processos de reajuste e revisão tarifária

Prazo?

Dado produzido mensalmente (primeira semana de cada mês)

✓ **Previsão anual do Encargo de Segurança Energética (ESS)** ●

O que é?

Dado usado nos processos de atualização tarifária, com intuito de estabelecer custos da geração termelétrica (usinas fora da ordem de mérito econômico) que garantam segurança energética

Como Acessar?

Dado utilizado nos processos de reajuste e revisão tarifária.

Prazo?

Dado produzido pela ANEEL mensalmente (primeira semana de cada mês).

✓ *Aprovação do orçamento anual da Conta de Consumo de Combustíveis (CCC)*

O que é? Dado usado como base para recolhimento do encargo cobrado de todos os consumidores de energia.

Como Acessar? De acordo com resolução aprovada pela Diretoria no início de cada ano.

Prazo? Anual (fevereiro ou março de cada ano).

✓ *Revisão do montante de energia das geradoras participantes do Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (Proinfa)*

O que é? Dado usado para definir cotas e custos do Proinfa, tendo como base a geração efetiva das usinas.

Como Acessar? Site da ANEEL (www.aneel.gov.br/biblioteca/pesquisa-legislativa)

Prazo? Mensal (última semana de cada mês)

✓ Atualização anual da Tarifa de Energia de Otimização (TEO) ●

O que é? Revisão do valor da TEO, que cobre os custos de manutenção e operação das usinas hidrelétricas e o pagamento de compensação financeira referente à energia transacionada no Mecanismo de Realocação de Energia (MRE).

Como Acessar? Página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br/biblioteca/pesquisaonline/pesquisalegislativa)

Prazo? Anual (dezembro)

✓ Atualização anual da Tarifa de Serviços Ancilares (TSA) ●

O que é? Revisão do valor da TSA, que remunera os custos adicionais da geração de energia reativa por geradoras que operam na condição de compensadores síncronos.

Como Acessar? Página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br/biblioteca/pesquisaonline/pesquisalegislativa)

Prazo? Anual (dezembro)

✓ Estabelecimento da Receita Anual Permitida (RAP)

O que é? Definição da Receita Anual Permitida (RAP), que é a remuneração máxima permitida às transmissoras pela utilização das instalações integrantes da Rede Básica e das demais instalações de transmissão. O reajuste está previsto nos contratos de concessão e não é praticado nos anos de revisão da RAP.

Como Acessar? Publicação de resolução disponível em www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa

Prazo? Até 30/06 de cada ano.

✓ Revisão da Receita Anual Permitida (RAP) nos contratos de transmissão

O que é? Revisão da Receita Anual Permitida (RAP) das transmissoras, a cada quatro anos, a contar da assinatura dos contratos de concessão.

Como Acessar? Publicação de resolução disponível em www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa

Prazo? De acordo com o calendário dos contratos das transmissoras.

✓ Definição anual da Tarifa de Uso dos Sistemas de Transmissão - TUST

O que é?

Definição anual da Tarifa de Uso dos Sistemas de Transmissão, na mesma data do reajuste da Receita Anual Permitida (RAP). O cálculo da TUST é locacional, ou seja, varia de acordo com a intensidade do uso da rede. A TUST também é calculada para as centrais geradoras participantes dos leilões de energia nova.

Como Acessar?

Publicação de resolução disponível em www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa

Prazo?

Até 30/06

✓ Previsão de custos dos encargos de uso da Rede Básica e de Conexão

O que é?

Estimativa de encargos de uso da Rede Básica e de Conexão para subsidiar o cálculo das Tarifas de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD). Item considerado na TUSD, com valores contabilizados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), que emite aviso de débito, às distribuidoras, pelo uso da Rede Básica, e de crédito, às transmissoras.

Como Acessar?

Cálculos subsidiam processos de reajuste anual e revisão tarifária periódica

Prazo?

Os reajustes tarifários são anuais e as revisões tarifárias periódicas ocorrem, em média, a cada quatro anos, de acordo com contratos de concessão

✓ Atendimento de ouvidoria na Superintendência de Gestão e Estudos Hidroenergéticos

O que é?

Atendimento aos interessados em processos de estudos e projetos que tramitam na área, com respostas aos questionamentos. Faz a análise de solicitações de reuniões, para posterior agendamento. Fornece subsídios técnicos a outras superintendências que demandam informações processuais.

Como Acessar?

- E-mail: mastersgh@aneel.gov.br*
- Telefone: (61) 2192-8894*
- Formulários disponíveis na Internet para solicitação de agendamento de reuniões: www.aneel.gov.br/informacoes-tecnicas/fale-conosco*

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ Realização de Leilões para contratação de energia elétrica

O que é? Leilões, para contratação de energia elétrica, realizados conforme diretrizes do Ministério de Minas e Energia (MME), de modo a assegurar o atendimento aos consumidores do País.

Como Acessar? Os leilões são definidos por meio de Portarias específicas do MME. As Portarias são publicadas no Diário Oficial da União, no site do MME e no site da ANEEL.
O edital de cada leilão fica disponível na internet (www.aneel.gov.br/espaco_do_empresendedor/editais_de_geracao)

Prazo? Previstos em portarias publicadas pelo Ministério de Minas e Energia.

✓ Autorização, análise e aprovação de estudos de inventário de potenciais hidroenergéticos

O que é? Registros, análises e aprovações de estudos de inventário, dando publicidade aos aproveitamentos hidrelétricos disponíveis para estudos de viabilidade e/ou projetos básicos.

Como Acessar?

- Formulários disponíveis na Internet: www.aneel.gov.br/informaçõestecnicas/estudos/projetoshidroenergeticoinformaçõesgerais
- Despachos publicados: www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisalegislativa
- Acompanhamento dos estudos: www.aneel.gov.br/informaçõestecnicas/estudoseprojetoshidroenergeticosacompanhamentodeestudoseprojetos
- Pesquisa de estudos aprovados disponíveis no CEDOC: www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/inventarioshidreletricos.

Prazo?

Variável, conforme etapas e características dos estudos.

✓ Autorização, análise e aprovação de estudos de viabilidade técnico-econômica de aproveitamentos hidrelétricos

O que é?

Registros, análises e aprovações de estudos de viabilidade e projetos básicos de aproveitamentos hidrelétricos, aferindo aspectos relacionados ao potencial identificado nos estudos de inventário.

Como Acessar?

- Formulários disponíveis na internet: www.aneel.gov.br/informaçõestecnicas/estudoseprojetoshidroenergeticoinformaçõesgerais.

- Despachos publicados: www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa
- Acompanhamento dos estudos: www.aneel.gov.br/informacoes_tecnicas/estudos_e_projetos_hidroenergeticos/acompanhamento_de_estudos_e_projetos.

Prazo?

Variável, conforme etapas e características dos estudos.

✓ Autorização, análise e aprovação de projetos básicos de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH)

O que é?

Registros, análises e aprovações de projetos básicos de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH)

Como Acessar?

- Formulários disponíveis na Internet: www.aneel.gov.br/informacoes_tecnicas/estudos_e_projetos_hidroenergeticos/informacoes_gerais
- Despachos publicados: www.aneel.gov.br/biblioteca_virtual/pesquisa_legislativa
- Acompanhamento dos estudos: www.aneel.gov.br/informacoes_tecnicas/estudos_e_projetos_hidroenergeticos/acompanhamento_de_estudos_e_projetos

Prazo?

Variável, conforme etapas e características dos estudos.

✓ **Outorga de autorizações de geração de energia elétrica** ●

O que é?

Emissão de outorgas para autorizar instalação e funcionamento de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH), usinas termelétricas (UTE) e usinas eólicas (EOL), para assegurar a expansão da oferta de energia elétrica, em atendimento à demanda prevista.

Como Acessar?

Disponível na internet ([www.aneel.gov.br/informações técnicas/outorgas de geração](http://www.aneel.gov.br/informações_técnicas/outorgas_de_geração)). Regras previstas nas Resoluções Normativas nº. 390/2009 e 391/2009 ([www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa legislativa](http://www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa_legislativa)).

Prazo?

Previstos nas Resoluções Normativas nº. 390/2009 e 391/2009.

✓ **Declaração de Utilidade Pública para Áreas destinadas à instalação** ● **de Empreendimentos de Geração de Energia Elétrica**

O que é?

Declaração de Utilidade Pública (DUP) para áreas de propriedade particular que passarão a atender interesses da sociedade na prestação de serviço geração de energia elétrica.

Como Acessar?

Resolução Normativa nº. 279/2007

[www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa legislativa](http://www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa_legislativa)

Prazo?

variável, conforme o caso.

✓ Monitoramento da implantação dos empreendimentos de geração de energia elétrica no Brasil

O que é?

Fiscalização dos empreendimentos e produção de relatórios com informações sobre o estágio de implantação dos empreendimentos de geração, para acompanhamento da ampliação do parque gerador do País.

Como Acessar?

Disponível em [www.aneel.gov.br/informações técnicas, fiscalização/geração](http://www.aneel.gov.br/informações_técnicas_fiscalização/geração)

Prazo?

O relatório é atualizado no dia 15 de cada mês, ou no primeiro dia útil subsequente.

✓ Declaração de Utilidade Pública de áreas utilizadas para construção de subestações e passagem de linhas de transmissão

O que é?

Emitir Declaração de Utilidade Pública (DUP) para áreas de propriedade particular que passarão a atender a interesses da sociedade pela prestação de serviço de transmissão de energia elétrica.

Como Acessar?

Agente (concessionário, permissionário e autorizado) deve apresentar requerimento, via ofício, à ANEEL contendo as informações discriminadas na REN nº 279/2007.

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ **Concessão para construção e operação de linhas de transmissão e obras relacionadas** ●

O que é?

Licitatar e contratar obras de transmissão indicadas no Plano Determinativo de Outorgas, destinadas à expansão da Rede Básica do Sistema Interligado Nacional (SIN), de forma a atender o crescimento da demanda nacional por energia.

Como Acessar?

O interessado deverá obedecer os procedimentos estabelecidos no edital do leilão de transmissão publicado no DOU e concorrer em leilão para se tornar concessionário de transmissão.

Prazo?

Prazos estabelecidos em cada Edital de Transmissão.

✓ *Autorização para acesso de consumidores livres à Rede Básica do Sistema Interligado Nacional (SIN)*

O que é? Análise dos pedidos de consumidores livres para acessar a Rede Básica do Sistema Interligado Nacional (SIN), de modo permitir a conexão desses agentes com seus fornecedores, favorecendo a competição na oferta de energia.

Como Acessar? O interessado deverá encaminhar a ANEEL, via ofício, solicitação requerendo autorização para acessar a rede básica, assim como o projeto e a justificativa técnica e econômica.

Prazo? Variável, conforme o caso.

✓ *Regulamentação dos serviços de transmissão*

O que é? Executar as atividades relacionadas ao estabelecimento de critérios e supervisão do acesso ao sistema de transmissão, bem como de regulamentação, normatização e padronização dos serviços.

Como Acessar? Procedimentos definidos nas normativas Resoluções nº 281/1999; nº 067/2004; Resolução Normativa nº 068/2004; nº 117/2004; nº 158/2005; nº 191/2005;

no 267/2007; no 270/2007; no 320/ 2008; no 372/2009; no 399/2010.

✓ **Aprovação de Procedimentos de Rede**

O que é?

Procedimentos de Rede são documentos de caráter normativo elaborados pelo ONS, com participação dos agentes, e aprovados pela ANEEL, que definem os procedimentos e os requisitos necessários à realização das atividades de planejamento da operação eletroenergética, administração da transmissão, programação e operação em tempo real no âmbito do Sistema Interligado Nacional.

Como Acessar?

Página eletrônica da ANEEL

<http://www.aneel.gov.br/cedoc/ren2009372.pdf>

Página eletrônica do ONS

<http://www.ons.org.br/procedimentos/index.aspx>

Prazo?

Prazos estabelecidos em cada Edital de Transmissão.

✓ **Aprovação do Plano de Modernização de Instalações de Interesse Sistêmico (PMIS)**


O que é?

A resolução da ANEEL autoriza o conjunto de obras de transmissão necessárias ao aumento da segurança operacional do Sistema Interligado Nacional (SIN).

O PMIS prevê reforços e melhorias em instalações integrantes da Rede Básica e das demais instalações de transmissão, bem como revitalizações a serem implantadas pelas concessionárias de distribuição e do âmbito da geração. As obras estão relacionadas à proteção e controle, à recomposição do sistema, à substituição e/ou instalação de equipamentos e sistemas de registro de perturbações, além de outras revitalizações.

Como Acessar? Publicação de resolução disponível em www.aneel.gov.br/biblioteca-virtual/pesquisa-legislativa

Prazo? Anual

✓ **Autorização de reforços na Rede Básica e Demais Instalações de Transmissão, com estabelecimento das correspondentes receitas permitidas** 

O que é? Análise e autorização de reforços de instalações sob responsabilidade de transmissoras, conforme planejamento determinativo definido pelo MME.

Como Acessar? Publicação de resolução.

Prazo? Sob demanda do Planejamento Determinativo Setorial (documento de Consolidação de obras da Rede Básica e Consolidação de Obras das Demais Instalações de Transmissão)

✓ *Solicitação de Acesso ao Sistema de Transmissão e Distribuição*

O que é?

Em atendimento ao disposto na Lei nº 9.074, de 07 de julho de 1995, que assegura aos fornecedores e respectivos consumidores livre acesso aos sistemas de distribuição e transmissão de concessionário e permissionário de serviço público, mediante ressarcimento do custo de transporte envolvido, calculado com base em critérios fixados pelo poder concedente.

Como Acessar?

Resoluções, procedimentos de rede e despachos disponíveis em www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa-legislativa.

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ *Estabelecimento de encargos de conexão das instalações de transmissão (ICG e IEG)*

O que é?

Estabelecer encargos de conexão das instalações de transmissão de interesse exclusivo de centrais de geração (ICG) e de interesse exclusivo de centrais de geração para conexão individual (IEG), nos casos em que são licitadas.

Como Acessar?

Publicação de resolução disponível em www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa-legislativa.

Prazo?

De acordo com Planejamento Determinativo Setorial

✓ Registro de contratos de compra de energia elétrica realizados por distribuidoras

O que é?

Análise e registro de contratos de compra de energia elétrica para permitir que agentes e a sociedade possam ter conhecimento sobre os compromissos firmados pelas distribuidoras.

Como Acessar?

Os procedimentos de registro variam de acordo com a operação e estão previstos na Resolução Normativa no. 323/2008, disponível em www.aneel.gov.br/aneel/legislacao/pesquisa-legislativa.

Prazo?

Os prazos para registro variam de acordo com a operação e estão previstos na Resolução Normativa no. 323/2008, disponível em www.aneel.gov.br/aneel/legislacao/pesquisa-legislativa.

✓ Regulação do acesso ao sistema de distribuição

O que é?

Definição dos critérios técnicos e operacionais para acesso ao sistema de distribuição, tanto para novos acessantes quanto para os agentes já conectados.

Como Acessar?

Para consumidores de uma forma geral, as condições de acesso ao sistema de distribuição estão previstas na Resolução Normativa nº. 414/2010, documento que estabelece as condições gerais de fornecimento. Para consumidores livres e especiais, centrais geradoras e agentes importadores/exportadores ou outras distribuidoras, as condições de acesso ao sistema de distribuição estão previstas nas Resoluções Normativas nº. 281/1999 e nº. 395/2009. Esta última aprova os Procedimentos de Distribuição (PRODIST), em seu Módulo 3. As normas estão disponíveis em www.aneel.gov.br/bibliotecavirtual/pesquisa-legislativa.

Prazo?

Os prazos de acesso estão normatizados nas resoluções nº. 414/2010, 281/1999 e 395/2009.

✓ Autorização para comercialização de energia

O que é?

Autorização a pessoas jurídicas interessadas em atuar como agente comercializador de energia no âmbito da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) para compra e venda de energia no Ambiente de Contratação Livre (ACL).

Como Acessar?

O interessado deverá encaminhar a ANEEL, via ofício, solicitação requerendo autorização para comercializar energia elétrica no âmbito da CCEE, e a documentação constante na REN 265/1998.

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ **Autorização para exportação de energia**

O que é?

Autorização para exportação de energia, após obtenção, pelo agente, de manifestação favorável do Ministério de Minas e Energia.

Como Acessar?

Agente deve fazer solicitação, via ofício, ao MME, apresentando modelo de negócio. Após manifestação favorável do Ministério, o agente encaminha requerimento de autorização, também via ofício, à ANEEL, acompanhado do projeto básico da modelagem, sustentado em estudos eletro-energéticos.

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ **Autorização para importação de energia**

O que é?

Autorização para importação de energia, após obtenção, pelo agente, de manifestação favorável do Ministério de Minas e Energia.

Como Acessar?

Agente deve fazer solicitação, via ofício, ao MME apresentando modelo de negócio. Após manifestação favorável do Ministério, o agente encaminha requerimento de autorização, também via ofício, à ANEEL, acompanhado do projeto básico da modelagem, sustentado em estudos eletro-energéticos.

Prazo?

Variável, conforme o caso.

✓ Atendimento a público institucional ●

O que é?

Respostas a pedidos de informação e de reuniões feitas por público institucional (grandes consumidores, agentes regulados, associações do setor elétrico, agentes do Governo, outros órgãos reguladores, universidades, Poder Judiciário, ministérios públicos e outros).

Como Acessar?

- Correspondência encaminhada à ANEEL (SGAN 603 Módulo I - Superintendência de Relações Institucionais, Sala 220, Asa Norte, Brasília, DF)
Cep.: 70873-030
- E-mail: institucional@aneel.gov.br

Prazo?

O prazo de resposta ao pedido de informação depende da complexidade da demanda, enquanto o do pedido de reunião varia em função da necessidade de conciliação da agenda do solicitante com a da ANEEL

✓ Assessoria Parlamentar

O que é?

Atendimento a pedidos de informação e de reuniões feitos por público parlamentar (congressistas, deputados estaduais e vereadores).

Como Acessar?

- Correspondência encaminhada à ANEEL (SGAN 603 Módulo I - Superintendência de Relações Institucionais Sala 220, Asa Norte, Brasília, DF, Cep.: 70873-030)
- E-mail (parlamentar@aneel.gov.br)

Prazo?

O prazo de resposta ao pedido de informação é de 30 dias, mas pode ser estendido, de acordo com a complexidade da demanda. O prazo do pedido de reunião varia em função da necessidade de conciliação da agenda do solicitante com a da ANEEL

✓ Assessoria à Imprensa

O que é?

Atendimento às solicitações por informações e entrevistas com técnicos e diretores da ANEEL.

Como Acessar?

- Contatos telefônicos
- Contatos pessoais
- Solicitações por e-mail
- Emissão de boletim eletrônico e press releases encaminhados a jornalistas e disponíveis na internet ([www.aneel.gov.br/central de noticias](http://www.aneel.gov.br/central_de_noticias))

Prazo?

Variável, conforme o caso.

Saiba mais...

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Decreto no. 6.932, de 11 de agosto de 2009, é um documento elaborado para divulgar à sociedade os serviços prestados pelas organizações públicas e seus padrões de atendimento. Todos os órgãos e entidades da administração pública federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, que prestam serviços diretamente ao cidadão ou usuário de serviços públicos, devem preparar sua Carta de Serviços.

Criação da ANEEL

A ANEEL é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério de Minas e Energia. Foi criada pela Lei no. 9.427, de 26 de dezembro de 1996. O Decreto no. 2.335, de 6 de outubro de 1997, aprovou a estrutura regimental da ANEEL e a Portaria no. 349, de 28 de dezembro de 1997, instituiu o Regimento Interno da Agência. Quando a ANEEL começou a funcionar, o país possuía 63 mil quilômetros (Km) de linhas de transmissão e capacidade instalada de 62.932 mil Megawatts (MW), para atender 43,3 milhões de unidades

consumidoras. No final de 2009, doze anos depois da criação da Agência, o sistema de transmissão tinha 93.295,3 Km, a capacidade instalada subia para 106,3 mil MW e o número de unidades consumidoras chegava a 63 milhões.

Reuniões Públicas

A ANEEL foi a primeira agência reguladora do país a realizar reuniões públicas para deliberação de assuntos que envolvem interesses dos agentes do setor elétrico e dos consumidores. Os temas passíveis de decisão são apreciados pela Diretoria, que atua em regime colegiado, no qual o voto de cada um dos diretores tem igual peso. As reuniões públicas ordinárias acontecem semanalmente, de acordo com calendário disponível em www.aneel.gov.br/reunioes_publicas. As reuniões extraordinárias acontecem de acordo com a demanda. Todas são transmitidas ao vivo pela Internet, na página da ANEEL (www.aneel.gov.br), desde outubro de 2004. As pautas, os relatórios e os votos dos processos ficam disponíveis na página da Agência, de forma a permitir à sociedade consulta dos principais assuntos deliberados. Com isso, a Agência espera aumentar o grau de transparência de seu processo decisório.

Audiências e Consultas Públicas

Por meio da participação em audiências e consultas públicas, a sociedade pode apresentar contribuições aos temas que afetam diretamente direitos econômicos de consumidores ou agentes do setor elétrico. A ANEEL publica os avisos no Diário Oficial da União e em jornais impressos de relevante circulação e anuncia os eventos em emissoras de rádio e televisão locais. Todos os cidadãos podem participar do processo, seja ele realizado por intercâmbio documental, por meio do envio de sugestões ou por sessões presenciais, nas quais podem fazer exposições. Todas as sugestões são analisadas pelas áreas técnicas da ANEEL e consolidadas em um relatório, usado para subsidiar as decisões tomadas pela Diretoria Colegiada nas reuniões públicas. Essas decisões resultam na publicação de resoluções e outros atos administrativos.

Ouvidoria

A ANEEL destaca, periodicamente, um diretor para atuar como ouvidor. Compete a ele, com o auxílio da Ouvidoria Setorial da Agência, receber, apurar e solucionar reclamações de agentes e consumidores. Se o consumidor não estiver satisfeito com os serviços prestados, deve procurar a concessionária, diretamente ou pela central de atendimento telefônico, cujo número encontra-se no verso da fatura de energia elétrica. Ao ser atendido, o consumidor receberá um número de

protocolo referente ao registro da solicitação. Esse número lhe permitirá o acompanhamento de sua solicitação, sempre que a resposta não puder ser dada de forma imediata. Se esse atendimento não for satisfatório, o consumidor pode recorrer à Ouvidoria da prestadora do serviço. O número desse telefone também deve constar da conta de energia. Se a insatisfação persistir, o consumidor poderá registrar uma solicitação de ouvidoria junto à agência reguladora estadual conveniada (onde houver) ou junto à própria ANEEL.

Agências Conveniadas

A ANEEL mantém convênios com agências reguladoras estaduais para descentralizar parte de suas atividades, como fiscalização, mediação de conflitos, ouvidoria e apoio aos processos regulatório e de outorga. Com a descentralização, prevista na lei de criação da Agência, a ANEEL aumenta a capilaridade de suas ações nos estados e fica mais próxima do consumidor. As agências reguladoras dos estados que possuem convênio com a ANEEL estão disponíveis para atender demandas quando a questão não puder ser equacionada diretamente com as companhias de energia elétrica que atendem aos consumidores.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

Diretoria

Diretor-geral

Nelson José Hübner Moreira

Diretores

André Pepitone da Nóbrega

Edvaldo Alves de Santana

Júlio Silveira Coelho

Romeu Donizete Rufino

Elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão

Adriano Mendonça Fernandes (Assessoria de Comunicação e Imprensa - ACI)

André Freire de Carvalho Venâncio (Superintendência de Relações Institucionais - SRI)

André Ruelli (Superintendência de Mediação Administrativa e Setorial - SMA)

Cláudio Marcos da Silva (ACI)

Evertton Luiz Antoni (SMA)

Fernanda Almeida Proença (Superintendência de Planejamento e Gestão - SPG)

Flávio Vieira Talasca (Superintendência de Gestão Técnica da Informação - SGI)

Gabriela de Souza Leal (ACI)

Luís Carlos Ferreira (Chefia de Gabinete - CGA)

Luiz Rogério Corrêa da Costa (SRI)

Márcio Ricardo Gonçalves de Moura (CGA)

Moacir Barbosa de Souza (ACI)

Ricardo Martins (SPG)

Ubiratã Bartolomeu Pickrodt (SGI)

Produção

Assessoria de Comunicação e Imprensa (ACI)

Programação Visual

Alessandra Batista Lins (ACI)

Revisão

ACI



SGAN - Qd. 603 - Módulos I e J - Brasília - DF - 70830-030