



As informações prestadas pela Ouvidoria Setorial da ANEEL buscam a aplicação de medidas alternativas para a solução das controvérsias surgidas, com objetivo de atender aos princípios da celeridade, eficiência e isonomia. Resultam do conhecimento adquirido a partir do atendimento às solicitações recebidas, da ampla e constante discussão interna entre diversas áreas da Agência envolvidas em cada questão e do posicionamento reiterado da Diretoria Colegiada da ANEEL.

Essas informações, entretanto, não possuem caráter decisório e, portanto, não são passíveis de recurso. Por essa razão, o consumidor pode requerer a abertura de processo administrativo, em acordo com a Lei nº. 9.784/1999 e com a Norma de Organização ANEEL nº 001/1998, anexa à Resolução nº 273/2007. A petição deve ser protocolada na agência estadual conveniada, quando houver, ou na ANEEL, diretamente ou por correspondência.

Ressalta-se que a Ouvidoria Setorial da ANEEL é canal administrativo e representa uma das opções de proteção aos direitos do cidadão. Cabe ao consumidor escolher o meio mais eficaz para a solução de sua demanda, dentre os quais se encontram os órgãos de defesa do consumidor e a via judicial.

Consulte seus direitos
e deveres na
Resolução nº. 414/2010
em www.aneel.gov.br



ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulo J
Brasília - DF - 70830-110
Ouvidoria Setorial: 167
www.aneel.gov.br

ANEEL

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

Orientações sobre a Ouvidoria Setorial da ANEEL



Superintendência de Mediação
Administrativa, Ouvidoria Setorial e
Participação Pública - SMA



Dentre as competências da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) previstas na Lei nº 9427/1996, distingue-se a função de zelar pela qualidade dos serviços públicos de energia elétrica por meio da recepção, apuração e solução das reclamações de consumidores.

A Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA – ANEEL, por meio da Ouvidoria Setorial, tem como objetivos:

- solucionar os questionamentos apresentados;
- propor aprimoramento na prestação dos serviços das distribuidoras;
- proporcionar melhorias no relacionamento entre o consumidor e a distribuidora;
- identificar lacunas na regulação;
- oferecer subsídios ao aprimoramento da regulação, e
- subsidiar a ação de fiscalização.

Quando identifica casos semelhantes, a SMA procura, além de solucionar a questão pontual, encaminhar a correção das práticas e procedimentos que motivaram a reincidência do problema, com atuação proativa, em benefício da coletividade.

Assim, encaminhar uma reclamação, crítica, denúncia ou elogio constitui um ato de cidadania, na medida em que os registros são utilizados em favor da sociedade.



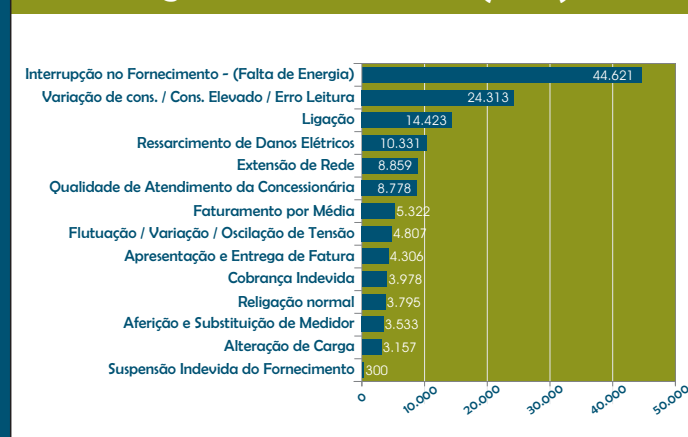
Ouvidoria

Ano	Informações		Reclamações		Outros ⁽¹⁾		Total ⁽²⁾
	Total	%	Total	%	Total	%	
2011	626.041	89,0	75.789	10,8	1.587	0,2	703.417
2012	565.112	86,6	84.720	13,0	2.374	0,4	652.206
2013	538.342	85,5	87.797	13,9	3.722	0,6	629.861
2014	710.245	85,1	121.162	14,51	3.331	0,4	834.738
2015	999.139	85,7	164.758	14,1	1.303	0,1	1.165.200

(1) Inclui elogios, denúncias e críticas;

(2) Inclui solicitações registradas na CTA da ANEEL e nas Agências Estaduais - exclui registros duplicados.

Ranking por tipologia das reclamações registradas na ANEEL (2015)



Total de Reclamações: 164.758



Se estiver insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora de energia elétrica, o consumidor deve, primeiramente, contatá-la de forma direta ou por meio do serviço gratuito de telefonia. O número encontra-se no verso da conta de luz.

Caso o atendimento ou serviço prestado tenha sido insatisfatório, o consumidor poderá contatar a ouvidoria da distribuidora, que avaliará as providências adotadas no tratamento da questão. Se persistir a insatisfação, o consumidor poderá, então, registrar uma solicitação de ouvidoria na Agência Estadual conveniada ou diretamente na ANEEL.

O consumidor que precisa contatar a Ouvidoria Setorial da ANEEL tem diversos canais à disposição:

- telefone/fax 167;
- sistema de atendimento on-line via chat;
- sistema de atendimento on-line via formulário;
- envio de carta, e
- atendimento presencial.

As solicitações que não podem ser imediatamente solucionadas pelos atendentes da central 167, por necessitarem de posicionamento das distribuidoras, são registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO – e somam-se àquelas recebidas por chat, formulário, carta etc. Esse conjunto de solicitações é analisado em segundo nível, pelo corpo técnico da SMA e das Agências Estaduais conveniadas, para adequado tratamento da questão, seja pela prestação de informações acerca de temas relativos à regulação ou pela busca de esclarecimento nas distribuidoras sobre a prestação dos seus serviços.