



Ofício nº 133/2020 – SMA/ANEEL

Brasília, 10 de fevereiro de 2020.

Ao Senhor,
 Claudio Oliveira
 Presidente
 Câmara Municipal de Sorriso
 Sorriso - MT

Assunto: **Documento SIC 48513.035710/2019 – Qualidade do fornecimento, do atendimento e Reajuste Tarifário.**

REQ. 307/2019

Senhor Vereador,

- Reportamo-nos ao Ofício nº 826/2019-GP/SEC, por meio do qual a Câmara Municipal de Sorriso solicita esclarecimentos sobre os reajustes tarifários aplicados pela distribuidora de energia elétrica, Energisa Mato Grosso – EMT.
- De forma a obter subsídios para a análise da questão, a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA/ANEEL questionou a EMT sobre os assuntos, por meio da Solicitação de Ouvidoria nº 303.902.33020-21.
- Sobre as interrupções no fornecimento, a distribuidora informou que Sorriso sofreu principalmente pelas questões climáticas que afetaram o estado, tendo como principais causas as descargas atmosféricas, as fortes rajadas de ventos, que acabam por derrubar árvores na rede, partindo os cabos elétricos, trazendo prejuízos a terceiros.
- Com relação as manutenções programadas para a melhoria do sistema elétrico no município, a distribuidora destacou que foram realizadas em 2019 e que estão programadas para 2020 as seguintes ações:

Manutenções realizadas em 2019

TIPO DE SERVIÇO	Unidade	QTD
CHAVE	Uni	105
CONDUTOR	KM	55,8
CONEXÃO	Uni	687,7
CRUZETAS	Uni	173
ISOLADOR	Uni	203
LIMPEZA DE FAIXA	Hect	602,7
PARA RAIOS	Uni	36
PODA DE ARVORE	Uni	3436
POSTE	Uni	106
SUBST.		
TRANSFORMADORES	Uni	17

Manutenções programadas para 2020

Tipo de Serviço	Qtde
Poda de Arvore	20
Poste	5
Cruzeta	2

Fonte: Energisa-MT

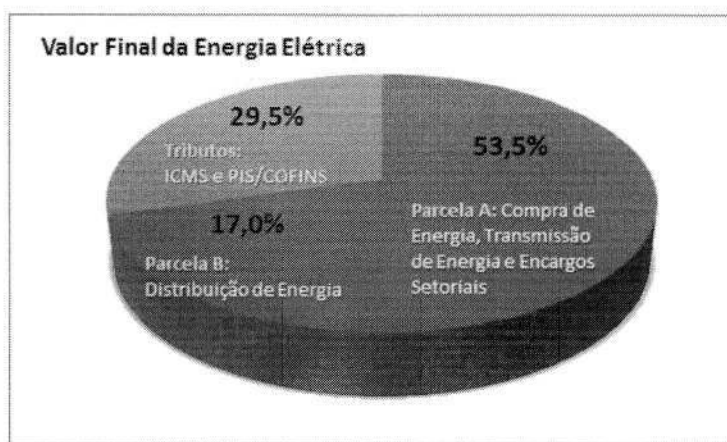


DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE.

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação DA62CA46005294D5

VMVBS - 48513 035710 2019 - Tarifas, tributos e qualidade do

5. Ainda com relação ao quantitativo técnico, a empresa informou que dispõe de 7 equipes para atendimento, sendo 5 próprias e 2 equipes terceirizadas, além de 8 leituristas.
6. Já, quanto aos tributos, estes e os encargos setoriais não são criados pela ANEEL e, sim, instituídos por leis. Alguns incidem somente sobre o custo da distribuição, enquanto outros estão embutidos nos custos de geração e de transmissão.
7. Conforme se observa da Figura a seguir, os custos de energia representam atualmente a maior parcela de custos (53,5%), seguido dos custos com Tributos (29,5%). A parcela referente aos custos com distribuição, ou seja, o custo para manter os ativos e operar todo o sistema de distribuição representa apenas 17% dos custos das tarifas.



Fonte: <https://www.aneel.gov.br/espaco-do-consumidor>

8. Quando a conta chega ao consumidor, ele paga pela compra da energia (custos do gerador), pela transmissão (custos da transmissora) e pela distribuição (serviços prestados pela distribuidora), além de encargos setoriais e tributos.
9. A respeito das tarifas da Energisa Mato Grosso, informamos que os valores vigentes estão publicados na Resolução Homologatória nº 2527, de 02 de abril de 2019, que Homologa o resultado do Reajuste Tarifário Anual de 2019, as Tarifas de Energia - TE e as Tarifas de Uso do Sistema de Distribuição - TUSD referentes à Energisa Mato Grosso - Distribuidora de Energia S.A. - EMT, e dá outras providências. A Nota Técnica nº 50/2019, anexa à Resolução Homologatória, contém informações importantes sobre os cálculos da tarifa da distribuidora. Ambas podem ser consultadas na página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br), em "Biblioteca virtual", "Consultar legislação".
10. Esclarecemos que reajustes e revisões tarifárias de energia elétrica são promovidos pela ANEEL, em obediência à legislação e aos contratos de concessão celebrados com as distribuidoras, de forma a refletir as peculiaridades de cada região, como número de consumidores, quilômetros de rede e tamanho do mercado (quantidade de energia atendida por uma determinada infraestrutura), custo da energia comprada, tributos estaduais e outros.





11. Por ser necessário preservar o preceito legal de equilíbrio econômico-financeiro, os contratos de concessão das distribuidoras especificam três mecanismos de correção das tarifas: i) reajuste tarifário anual; ii) revisão tarifária periódica; e iii) revisão tarifária extraordinária.
12. O reajuste tarifário anual tem por objetivo repassar os custos não gerenciáveis e atualizar monetariamente os custos gerenciáveis. O reajuste acontece anualmente, na data de "aniversário" do contrato de concessão, exceto no ano em que ocorre o mecanismo de revisão tarifária.
13. A revisão tarifária periódica permite um reposicionamento da tarifa após completa análise dos custos eficientes e remuneração dos investimentos prudentes, em intervalos de quatro anos em média, com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico financeiro da concessão. Esse mecanismo se diferencia dos reajustes anuais por ser mais amplo e levar em conta todos os custos, investimentos e receitas para fixar um novo patamar de tarifas, adequados à estrutura da empresa e ao seu mercado.
14. O principal objetivo dos reajustes e revisões tarifárias é garantir uma tarifa justa para consumidores e investidores e estimular o aumento da eficiência e da qualidade da distribuição de energia elétrica.
15. Mais informações podem ser obtidas na página da ANEEL na internet, na área "Tarifas".
16. Quanto as demais reclamações dos consumidores locais, para análise e solução individualizada, orientamos que entrem em contato com a Central de Atendimento da EMT. Caso discordem da resposta apresentada, podem procurar a Ouvidoria da EMT e permanecendo a discordância devem submeter o assunto à Ouvidoria da Aneel, identificando o consumidor através da conta de luz ou pelo CPF para que os questionamentos desta agência e as respostas da empresa reclamada sejam específicas no caso concreto.
17. Adicionalmente, informamos que a Energisa Mato Grosso, em razão do acompanhamento realizado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE da ANEEL, firmou, com a AGER/MT, plano de resultados para melhoria da qualidade do serviço, do atendimento ao consumidor e do processo de ressarcimento de danos em equipamentos elétricos - com término previsto para setembro de 2020.
18. Por fim, reforçamos o papel de fundamental importância que as Câmaras Municipais possuem na fiscalização da prestação dos serviços essenciais à população, como o fornecimento de energia elétrica. Agradecemos seu contato e nos colocamos à disposição para novos esclarecimentos que se façam necessários.

Respeitosamente,

(Assinado digitalmente)

ANDRÉ RUELLI

Superintendente de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública



DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR:
ANDRÉ RUELLI

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação DA62CA46005294D5



RESPOSTA SO-303.902.33020-21- CO 023597-2020-SMA.

Houve atuação da Ouvidoria?

Não. DEMANDA INSTITUCIONAL. TRATÁ-LA FORA DO CAMINHO DO ENTENDIMENTO.

Para que possamos analisar adequadamente a questão, solicitamos que a Energia MT se posicione quanto ao inteiro teor do Requerimento N° 307/2019 expedido pela Câmara Municipal de Sorriso e quanto aos pontos indicados na relação abaixo:

a) Motivo das frequentes interrupções reclamadas pela Prefeitura/Assembléia/Câmara;

Resposta: Principais ocorrências que afetam o município de Sorriso se deram pelas frequentes descargas atmosféricas e temporais com ventanias. Que além de infringir danos na rede, proporcionam a queda de árvores na rede e rompimento de cabos, causas essas também de grande impacto ao município.

b) índices de interrupção DEC e FEC, referente ao conjunto considerado, para os três últimos trimestres, indicando o tipo de conjunto;

Resposta: Valores para o Conjunto Elétrico Sorriso em 2019:

DEC 2º Tri - 11,61 horas / Limite de 15 horas FEC 2º Tri - 6,16 vezes / Limite de 19 vezes

DEC 3º Tri - 13,63 horas / Limite de 15 horas FEC 3º Tri - 6,92 vezes / Limite de 19 vezes

DEC 4º Tri - 11,82 horas / Limite de 15 horas. FEC 4º Tri - 5,86 vezes / Limite de 19 vezes.

c) relatório técnico detalhado das ocorrências verificadas no sistema elétrico que atende o município em questão;

Resposta: Anexo.

d) razões e justificativas para o não atendimento das solicitações do Poder Executivo/Legislativo, se for o caso;

Resposta: Não se aplica. Todas as solicitações por meio de ofícios ou notificações, são respondidas assim que recebidas, o prazo máximo é de 30 dias.

e) planos e providências em andamento para a melhoria no sistema elétrico que atende o município (instalação de transformadores, adequação de carga conforme a demanda de empresas, escolas, indústrias, etc);

Resposta: Manutenções Executadas:

TIPO DE SERVIÇO	Unidade	QTD
CHAVE	Uni	105
CONDUTOR	KM	55,8
CONEXÃO	Uni	687,7
CRUZETAS	Uni	173
ISOLADOR	Uni	203
LIMPEZA DE FAIXA	Hect	602,7
PARA RAIOS	Uni	36
PODA DE ARVORE	Uni	3436
POSTE	Uni	106
SUBST.		
TRANSFORMADORES	Uni	17

Manutenções Previstas para os próximos meses:



Tipo de Serviço	Qtde
Poda de Árvore	20
Poste	5
Cruzeta	2

f) quantitativo técnico disponível para suporte e manutenção em casos de emergência, acidentes e situações imprevistas quanto ao fornecimento de energia elétrica;

Resposta: Atualmente a equipe está composta de:

Coordenador - Miguel Mendes Lara

Supervisor - Celio Souza

7 equipes para atendimento, sendo 5 próprias de Energisa MT e 2 equipes terceirizadas da ESOL.

g) quantitativo de leituristas disponibilizados para o município em relação à população atendida;

Resposta: 8 leituristas.

h) disponibilização de canais de atendimento para orientação aos consumidores sobre direitos, deveres e procedimentos em caso de queda e/ou oscilação de energia;

Resposta: Central de Atendimento 0800 6464196 Agências Presenciais.

i) últimos contatos mantidos com a Prefeitura/Câmara e suas providências.

Resposta: Anexo.

Equipe com 3 colaboradores apresentada.

Trabalho de Limpeza de faixa em andamento.

Tec. Ismael DCMD– E m andamento trabalho de limpeza de faixa concluído no assentamento Piratininga – Santa Rosa e Travessão em andamento

Falha abertura de OS's população comunicada e orientada.

Coordenação de Relacionamento com Clientes Especiais Departamento de Serviços Comerciais		Energisa	
Data da Reunião: 06/12/2019 Regional: Sinop Analista Comercial: Elizeu do Nascimento-DESC Coordenador DEOP: Miguel Lara Coordenador DCMD: Gleisson Santos		Nome do Cliente: Sub- Prefeitura de Sorriso Contato da Visita: Sub-Prefeito -Calebe Francesco Francio/ Assoc. Aprorosa -Davi Guolio/ Assoc. Piratininga -Fernando Duffek E-mail: Telefone: (66 9 8402 9802)	
		Descrição Resumida da Reunião: ✓ Solicitação de manutenção na rede elétrica área rural; ✓ Solicitação de incremento de Equipe período de chuva; ✓ Solicitação de atendimento presencial no Distrito Boa Esperança; ✓ Reclamação de Demora do atendimento; ✓ Reclamação sobre atendimento CALL CENTER/Energisa ON; ✓ Esclarecimento sobre solicitação de verificação de Nível de Tensão; ✓ Informação sobre aumento de tarifa e aumento de consumo - variação temperatura Mato Grosso; ✓ Esclarecimento uso do serviço WartsApp/ GISA; ✓ Esclarecimento operação máquinas agrícolas próximo da rede;	
Pontos de Atenção: Demora atendimento/ Limpeza de faixa nos travessões que cerca o Distrito. Pontos Fortes: Oportunidade de mostrar resposta para população- que solicitou reunião - contato direto com a comunidade;		Pendências da Visita: ✓ Inspeção técnica último travessão c/ Santa Rosa; ✓ Inspeção técnica os Quatros Travessão c/ área rural; ✓ Apresentar equipe original com 3 colaboradores; ✓ Verificar falha abertura OS qualidade fornecimento;	

Reforço de rede – apresentado orçamento para Eng. Juliano Cintra

Coordenação de Relacionamento com Clientes Especiais Departamento de Serviços Comerciais		Energisa	
Data da Visita: 01/11/2019 Regional: Sinop Analista Comercial: Elizeu Pereira do Nascimento Analista Comercial: Solimar Lima		Nome do Cliente: Câmara Municipal de Sorriso Nome do Cliente: Prefeitura Municipal de Sorriso Contato da Visita: Claudio- Pres. Da Câmara/Ari Lafin- Prefeito e Juliano Cyntra - Engenheiro	
		Descrição Resumida da Visita: ✓ Reforço de rede para atender o Assentamento Poranga - Programa Frutificar - Aumento de carga para as famílias do local; ✓ Demora atendimento área rural; ✓ Prefeitura vai solicitar aos Presidentes de Bairros para solicitar reunião com a Energisa para tratar os assuntos por bairro. ✓ Explicação da composição da Tarifa. ✓ Explicação da variação de consumo/ condições climáticas/gráfico clima/consumo de energia ✓ Aditivo contrato iluminação pública - redução de horário classe IP; ✓ Explicação convenio iluminação pública.	
Pontos de Atenção: Acompanhamento - reforço de Rede Assentamento Poranga. Pontos Fortes: Disposição da Empresa e Câmara e Prefeitura Municipal para adotar procedimentos para resolver o problema;		Pendências da Visita: ✓ Acompanhamento Reforço de rede para atender o Assentamento Poranga ; ✓ Acompanhar as solicitações de reuniões- tratar os assuntos por bairro.	

Retirada de Palmeiras – concluído

Priorizar manutenção - concluído

Coordenação de Relacionamento com Clientes Especiais Departamento de Serviços Comerciais		
Data da Reunião: 15/10/2019 Regional: Sinop Analista Comercial: Elizeu Pereira do Nascimento-DESC Wanderson Moraes - DEOP Jailson Cardozo - DCMD	Nome do Cliente: Câmara Municipal de Sorriso Contato da Visita: Pres. Bairro Julio César/ Bruno Delgado Vereador E-mail: Telefone: (66 9 9988 0105)	
	Descrição Resumida da Reunião: ✓ Solicitação de manutenção na rede elétrica do Bairro; ✓ Reclamação de Demora do atendimento; ✓ Esclarecimento sobre solicitação de ressarcimento de danos; ✓ Esclarecimento sobre solicitação de aumento de carga; ✓ Esclarecimento sobre Indicadores de continuidade; ✓ Esclarecimento sobre solicitação de verificação de Nível de Tensão; ✓ Informação sobre aumento de tarifa e aumento de consumo - variação temperatura Mato Grosso; ✓ Reclamação sobre atendimento CALL CENTER; ✓ Solicitação de um telefone de contato - Pres. De Bairro fará contato para alinhamento da reunião e agilizar atendimento;	
Pontos de Atenção: Falhas e piques frequentes no fornecimento de energia para do bairro; No dia da reunião houve eventos de falta de energia (à tarde) e vários piques no fornecimento - Causa palmeira tocando a rede elétrica Pontos Fortes: Oportunidade de mostrar resposta para população- que solicitou reunião - contato direto com a comunidade;	Pendências da Visita: ✓ Resposta ofício - Datas que começarão as inspeções e manutenção no bairro; ✓ Retirada de folhas de palmeira Imperial (Av. Brasil)- Linha Viva (17/10) ✓ Priorizar manutenção - Verificar proteção/seletividade - árvore na rede - Inspeção completa do AL, Árvore - isolador com vazamento;	

Poda de árvores cidade de Sorriso concluída

Coordenação de Relacionamento com Clientes Especiais Departamento de Serviços Comerciais		
Data da Visita: 06/05/2019 Regional: Sinop Analista Comercial: Elizeu Pereira do Nascimento	Nome do Cliente: Câmara Municipal de Sorriso Contato da Visita: Claudio Oliveira E-mail: claudiooliveira@sorriso.mt.leg.br Telefone: 66 9 9214 0188	
	Descrição Resumida da Visita: ✓ Apresentação Supervisor equipe de campo DEOP - Celio Sousa; ✓ Apresentação Coordenador DCMD - Gleisson Santos; ✓ Solicitação de melhoria entrega de faturas Assentamento Jonas Pinheiro; ✓ Prefeitura responsável pela poda de árvore preventiva; ✓ Criação de Grupo de Trabalho para criar legislação específica sobre arborização urbana na cidade de Sorriso;	
Pontos de Atenção: Necessidade de legislação para o Poder o Poder Público assumir a poda de árvores da cidade; Pontos Fortes: Disposição da Empresa e Prefeitura e Câmara de Vereadores para tratar o assunto;	Pendências da Visita: ✓ Encaminhar resposta sobre melhoria na entrega de faturas Assentamento Jonas Pinheiro; ✓ Indicar componente para participar das reuniões no grupo de trabalho - Legislação Poda de árvore urbana;	