

PROCESSO: 48500.900385/2022-14.

INTERESSADO: Concessionárias e permissionárias de distribuição e consumidores de energia elétrica.

RELATOR: Diretor Fernando Luiz Mosna Ferreira da Silva.

RESPONSÁVEL: Superintendência de Regulação dos Serviços de Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica (STD).

ASSUNTO: Resultado da Consulta Pública nº 8/2024, instituída com vistas a colher subsídios e informações adicionais para o aprimoramento da minuta de Resolução Normativa voltada para a implementação de ações para aumentar a satisfação do consumidor com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

I – RELATÓRIO

1. A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, estabelece que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, sendo considerado como serviço adequado aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
2. Por sua vez, a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, estabelece entre as competências da ANEEL a de regular o serviço concedido, permitido e autorizado e fiscalizar permanentemente a sua prestação.
3. A Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) nº 1/2019/ANEEL, que tratou do desempenho da regulação por incentivos no segmento de distribuição de energia elétrica, constatou, dentre outros pontos, que a componente qualidade no Fator X (X_q) no modelo regulatório vigente tinha uma participação relativa de apenas 3% na composição dos incentivos concedidos às empresas, tendo, portanto, baixa relevância para as distribuidoras.
4. Como desdobramento dos resultados apresentados na ARR nº 1/2019, foi publicada a Resolução Normativa (REN) nº 925, de 16 de março de 2021, que alterou o modelo de incentivos relacionados à qualidade técnica (X_q), assim como a forma de cálculo das compensações pela violação dos indicadores de continuidade.
5. Por sua vez, a REN nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, que trata das regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, trouxe algumas mudanças importantes no arcabouço regulatório, em questões que impactam diretamente na satisfação do consumidor de energia elétrica.
6. O Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, estabelece que a taxa de resolução de demandas sob a ótica do consumidor e o grau de satisfação do consumidor estão entre os

parâmetros que serão levados em consideração pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública no desenvolvimento da metodologia de acompanhamento da efetividade dos SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor).

7. A Agenda Regulatória da ANEEL para o biênio 2022-2023, aprovada por meio da Portaria nº 6.705, de 7 de dezembro de 2021, trouxe o “item 4 - Avaliar ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição” entre as atividades regulatórias que seriam objeto de regulamentação ou estudo no ciclo. Essa atividade teve continuidade nas agendas regulatórias seguintes, e seu encerramento está previsto para ocorrer no ano de 2025, com a publicação de uma nova resolução normativa.

8. A Tomada de Subsídios (TS) nº 29/2022, realizada no período de 28 de dezembro de 2022 a 28 de março de 2023, teve o objetivo de obter subsídios para aprimoramentos na regulação voltados a aumentar a satisfação do consumidor com a prestação do serviço de distribuição e recebeu mais de 2 mil contribuições, provenientes de 72 participantes.

9. A partir das contribuições recebidas, da análise do arcabouço regulatório vigente, o que incluiu a análise do tempo de alteração desses regulamentos, e com base nas discussões de grupo de trabalho criado especificamente para esse fim, foi elaborado o Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR) nº 2/2023, que foi disponibilizado para Consulta Pública (CP) nº 8/2024, no período de 7 de março de 2024 a 7 maio de 2024.

10. Em 20 de junho de 2024 foi publicado o Decreto nº 12.068, que regulamentou a licitação e a prorrogação das concessões de distribuição de energia elétrica e estabeleceu as diretrizes para a modernização das concessões de serviço público de distribuição de energia elétrica. A satisfação dos usuários está definida como uma das diretrizes mínimas que deveriam ser observadas pela ANEEL ao definir a minuta do contrato de concessão.

11. Na 3ª Reunião Pública Ordinária da Diretoria da ANEEL de 2025, realizada em 4 de fevereiro de 2025, a Diretoria, por unanimidade, decidiu instaurar a Segunda Fase da CP nº 8/2024, no período de 6 de fevereiro a 25 de março de 2025, com vistas a colher contribuições para a minuta de Resolução Normativa voltada para a implementação de ações para aumentar a satisfação do consumidor com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

12. Em 12 de junho de 2025, a Superintendência de Regulação dos Serviços de Transmissão e Distribuição de Energia Elétrica (STD) realizou reunião com o Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), responsável pela gestão da plataforma consumidor.gov.br. O encontro teve como objetivo esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da plataforma, levantadas nas contribuições recebidas durante a CP.

13. Na 21ª Sessão Pública Ordinária de Distribuição de Processos, ocorrida em 2 de junho 2025, o processo foi a mim distribuído, em decorrência do término do mandato do Diretor Ricardo Lavorato Tili.

14. A Nota Técnica (NT) Conjunta nº 15/2025-STD-STR-SFT-SMA/ANEEL¹, de 31 de outubro de 2025, avaliou as contribuições recebidas na CP nº 8/2024 e recomendou a aprovação de minuta de Resolução Normativa, que altera o incentivo econômico, com vistas a aumentar a

¹ SEI nº 48500.900385/2022-14.

satisfação do consumidor com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

15. Em 24 de novembro de 2025, recebi a Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), que apresentou suas considerações sobre a CP nº 8/2024.

16. É o relatório.

II – FUNDAMENTAÇÃO

17. Trata-se de análise das contribuições recebidas à minuta de Resolução Normativa no âmbito da Consulta Pública nº 8/2024 – 2ª fase, voltada para a implementação de ações para aumentar a satisfação do consumidor com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

18. A CP nº 8/2024 recebeu contribuições de 27 participantes, incluindo consumidores, conselhos de consumidores, órgãos de defesa do consumidor (PROCON), distribuidoras, associações de agentes do setor elétrico, empresa de consultoria e um Deputado Federal.

19. Das contribuições recebidas, 19 foram parcialmente aceitas, 7 não aceitas e 1 classificada como já prevista. Ou seja, 70% das contribuições foram parcialmente aceitas, com algumas das premissas incorporadas à proposta final.

20. A seguir, destaco as principais contribuições recebidas na CP nº 8/2024, sendo que todas foram analisadas no Relatório de Análise das Contribuições (RAC), anexo à NT Conjunta nº 15/2025.

II.1 Incentivos da proposta

21. Algumas contribuições questionaram a assimetria do modelo de incentivo proposto, classificando-o como punitivista, tanto na componente satisfação quanto na qualidade comercial do Fator X.

22. A ABRADEE, por exemplo, argumenta em sua contribuição que a nova metodologia de incentivos deveria observar o princípio da razoabilidade, considerando uma previsão de benefícios na mesma proporção que eventuais penalidades.

23. A ABRADEE e algumas distribuidoras argumentaram, ainda, que o modelo tarifário vigente, no qual o cálculo da Parcela B se dá por meio da correção a partir de seu valor anterior, pode gerar um efeito cumulativo em caso de descumprimentos recorrentes dos limites estabelecidos. Isso porque a redução da receita da distribuidora em um ano se estenderia aos anos seguintes, até a próxima Revisão Tarifária Periódica (RTP).

24. Além disso, apontaram que a alteração da metodologia proposta traria incertezas quanto aos reajustes futuros, o que poderia comprometer a capacidade de captação de investimentos pelas distribuidoras, aumentando a percepção de risco por parte dos investidores.

25. Outro ponto trazido nas contribuições de algumas distribuidoras diz respeito ao

peso das penalidades decorrentes do descumprimento dos indicadores acessórios ICA_{SGO} (Índice de Contatos no Sistema de Gestão de Ouvidoria da ANEEL) e do IS_{gov} (Índice de Satisfação na plataforma consumidor.gov.br). As distribuidoras consideram a penalidade desproporcional, haja vista, que quaisquer descumprimentos dos limites estabelecidos para o ICA_{SGO} e para o IS_{gov} já ensejariam na perda máxima no componente X_s , diferentemente de pioras no IASC, que teriam uma gradação até se chegar à perda máxima.

26. Acerca da assimetria, não há qualquer obrigatoriedade de simetria no incentivo, cabendo ao regulador, a depender do contexto em que necessite atuar, ajustar os incentivos econômicos de modo a alcançar os resultados esperados com a intervenção regulatória. Desta forma, dependendo do cenário enfrentado, pode-se estabelecer incentivos simétricos (ganhos iguais a perdas) ou assimétricos (perdas maiores que ganhos, a fim de desestimular a não conformidade; ou ganhos maiores que perdas).

27. A própria contribuição apresentada pelo Grupo CPFL mostra que o OFGEM (Regulador do mercado de energia da Grã-Bretanha) também pratica um modelo assimétrico de recompensas e penalizações em determinados critérios analisados em seu mecanismo de incentivo. A escolha de quais aspectos receberão incentivos simétricos ou assimétricos dependerá, logicamente, do contexto em que cada regulador está atuando.

28. Além disso, destaca-se que todos os argumentos trazidos nas contribuições das distribuidoras refletem uma perspectiva de manutenção do *status quo*, justamente o cenário que a regulação proposta visa alterar. O objetivo desta intervenção regulatória é ajustar o mecanismo de incentivo, tornando-o mais efetivo ao induzir mudanças de comportamento por parte das distribuidoras – seja pela intenção de evitar grandes perdas, seja pela possibilidade de obter ganhos adicionais de receita na Parcela B.

29. A partir da análise das contribuições recebidas (algumas delas fundamentadas em cenários simulados com base em dados reais), as áreas técnicas identificaram a necessidade de ajustes no modelo de incentivo, visando corrigir distorções observadas. Em razão disso, foi realizada uma recalibragem no componente satisfação, envolvendo as curvas do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) e os indicadores acessórios, além da proposição de ajustes no Indicador de Serviços Atendidos fora do prazo regulatório (ISFP).

30. No caso do Componente Satisfação (X_s), o modelo permanece assimétrico nas curvas vermelha ($50 \leq IASC < 60$) e verde ($IASC \geq 70$), passando a ser simétrico na curva amarela ($60 \leq IASC < 70$). Além disso, está sendo proposta uma adequação no modelo para melhor premiar as empresas que operam acima do limite regulatório ($IASC \geq 70$), isentando-as de penalizações em caso de pioras, desde que se mantenham dentro dessa faixa de desempenho.

31. Por outro lado, as empresas com pior desempenho (curva vermelha) serão mais intensamente punidas em casos de piora, já que estariam distanciando-se ainda mais do *benchmark*.

32. A STD propôs a atenuação nos efeitos das perdas na banda de efeito nulo (região definida no intervalo de variação do indicador IASC de -3% a +3%, considerada como situação de estabilidade) das curvas vermelha e amarela, em atendimento às contribuições recebidas. Nesse intervalo de efeito nulo para fins de cálculo do componente S , a proposta da área técnica é que

o valor do S_{IASC} seja fixado em +0,75% para a curva vermelha, + 0,25% para a curva amarela e 0% para a curva verde.

33. A esse respeito, em reunião realizada com a ABRADDEE em 24 de novembro de 2025, a associação argumentou que, apesar da evolução da curva em relação à proposta anterior, a banda de efeito nulo não possui efetivamente um efeito neutro, pois está deslocada do eixo zero, mantendo impacto negativo. Segundo a associação, a fixação de valores positivos para o S_{IASC} nas curvas vermelha (+0,75%) e amarela (+0,25%) implica que, mesmo em situações de estabilidade, ou seja, quando a variação do IASC permanece dentro da faixa de -3% a +3%, as distribuidoras continuam sendo penalizadas, ainda que em menor intensidade. Para a ABRADDEE, a verdadeira neutralidade só seria alcançada caso não houvesse qualquer impacto, positivo ou negativo, sobre a Parcela B nesse intervalo.

34. De fato, embora a banda de efeito nulo proposta pela STD mantenha o S_{IASC} estável para determinada faixa (intervalo de -3% a +3% para o IASC), não possui necessariamente um efeito neutro, uma vez que o resultado do S_{IASC} é positivo, tanto para a curva vermelha (+0,75%), quanto para curva amarela (+ 0,25%).

35. Nesse sentido, entendo que, sem prejuízo ao incentivo dado pela metodologia, o resultado do S_{IASC} deve ser nulo dentro da faixa de -3% a +3%, mantendo-se a neutralidade para essa faixa.

36. Dessa maneira, proponho que as curvas vermelha e amarela sejam alteradas conforme gráfico abaixo, que iguala a zero o valor do S_{IASC} para a faixa de -3% a +3%, alterando também a inclinação dessas curvas para o intervalo de variação do IASC entre -20% e -3%.

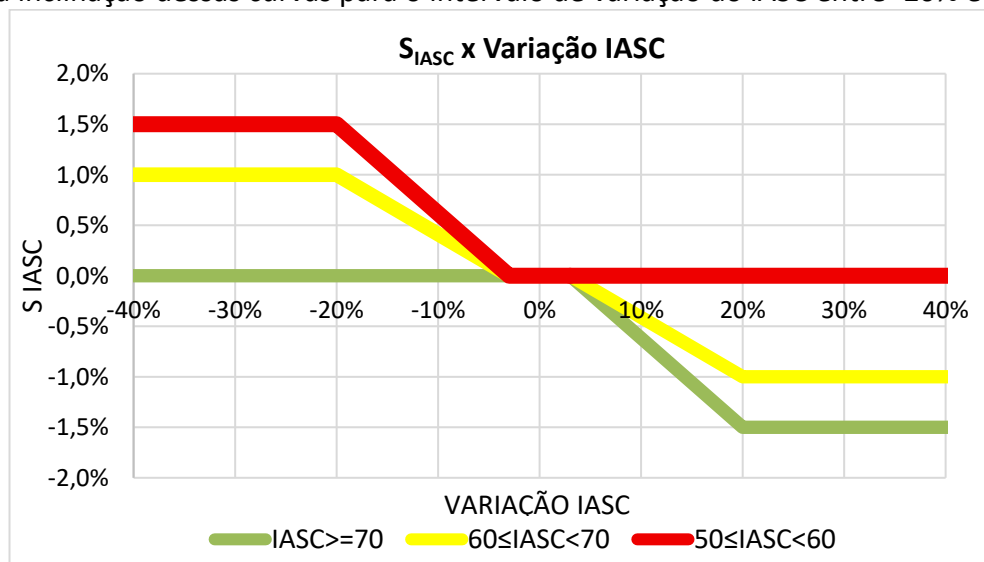


Gráfico 1: Curvas para o modelo aplicado para o Indicador IASC

37. Assim, conforme exposto, considero que essa alteração mantém a lógica de incentivo da metodologia desenvolvida pelas áreas técnicas da ANEEL, além de suavizar as curvas vermelha e amarela, eliminando as descontinuidades.

38. Portanto, de forma resumida, em relação aos ajustes nas curvas de incentivo do IASC, um mesmo percentual de melhoria de desempenho terá efeitos distintos, de acordo com a curva em que cada distribuidora estiver posicionada. Distribuidoras com nota IASC inferior a 50

sofrerão a perda máxima do incentivo, correspondente a 2,5% da VPB, independentemente de seu desempenho nos indicadores IS_{gov} e ICA_{sgo} . Para aquelas com desempenho significativamente abaixo do *benchmark* (curva vermelha: $50 \leq IASC < 60$), as penalidades serão mais severas que as demais curvas, como forma de desincentivar deteriorações adicionais. Já as distribuidoras situadas na faixa intermediária (curva amarela: $60 \leq IASC < 70$), mais próximas ao *benchmark*, terão uma curva simétrica, com variação do incentivo em +/- 1%.

39. Por sua vez, distribuidoras com desempenho acima do *benchmark* (curva verde: $IASC \geq 70$) serão mais bem recompensadas, percebendo acréscimos proporcionais maiores na Parcela B. Para esse grupo, caso haja piora na nota, desde que o desempenho se mantenha igual ou superior a 70, não haverá penalização. O Gráfico 1 mostra a nova proposta para as curvas de incentivo da componente S_{IASC} do fator X (X_s).

40. Finalmente, ainda no contexto do Componente X_s , foram atenuados os efeitos no incentivo relacionados ao descumprimento dos indicadores IS_{gov} e ICA_{sgo} , considerando o argumento trazido nas contribuições de que tais penalizações seriam mais severas que as aplicadas ao IASC. Isso porque qualquer desconformidade, independentemente do grau, resultaria na perda máxima, o que foi entendido como desproporcional frente ao modelo proposto.

41. Em que pese entender-se que o cumprimento dos parâmetros estabelecidos para os indicadores IS_{gov} e ICA_{sgo} não requeira um esforço desproporcional por parte das distribuidoras, é razoável o argumento apresentado nas contribuições de que estes dois indicadores, sendo acessórios, não deveriam ter penalidade por descumprimento mais severa que a do IASC. Por isso, a proposta final foi ajustada, aplicando-se um modelo alinhado com as contribuições apresentadas pelos Grupos Equatorial e EDP, passando o desempenho nesses indicadores a atuar como intensificador de perda ou atenuador de ganho na curva do IASC, limitado a 1%, sendo +0,5% pelo descumprimento do IS_{gov} e + 0,5% pelo descumprimento do ICA_{sgo} .

42. No contexto da discussão sobre a intensidade do incentivo no $X_{qcomercial}$, em atendimento às contribuições, o PLA (Percentual de ligações com obras atrasadas) foi excluído da proposta, já que os atrasos nas obras também poderão ser capturados no ISFP. Ainda com relação ao ISFP, foi incluída uma faixa de ganho de 1% na VPB para distribuidoras com desempenho entre 0 e 1% no indicador. Esse nível de tolerância justifica-se por estar-se tratando de um universo já restrito aos 10 serviços com maior frequência de atrasos, o que significa que o índice de descumprimento de prazos da totalidade dos serviços tenderia a ser ainda mais baixo, pois estaria diluído em um conjunto mais amplo.

43. Todas estas alterações buscaram deixar a proposta mais equilibrada entre distribuidoras e usuários e alinhada com os propósitos almejados pelo regulador.

II.2 Utilização do IASC no mecanismo de incentivo

44. O aumento da relevância do IASC no mecanismo de incentivo foi objeto de amplo debate nas contribuições recebidas na 2ª fase da CP nº 8/2024, apesar de o indicador já integrar o modelo de incentivo há mais de 8 anos.

45. A ABRADEE, por exemplo, solicita em sua contribuição que o IASC não tenha peso relevante no Fator X, uma vez que não traduziria objetivamente os esforços das concessionárias para elevar a satisfação dos usuários. Defende, ainda, a necessidade de uma discussão ampla com a sociedade sobre a metodologia da pesquisa, visando aprimorar os atributos avaliados e torná-los mais relacionados à percepção do consumidor.

46. O argumento trazido pela ABRADEE, e que foi ecoado por algumas distribuidoras, parece seguir a lógica de que a satisfação do consumidor seria dissociada da gestão da distribuidora, como se não decorresse diretamente da qualidade do serviço prestado e das experiências vividas pelo cliente. Argumentos dessa natureza apenas reforçam a necessidade da intervenção regulatória, como forma de induzir uma mudança de mentalidade por parte das distribuidoras.

47. A ABRADEE também alega que o IASC seria influenciado por fatores não gerenciáveis pelas distribuidoras, o que resultaria em uma relação não linear entre investimento e resultado. Nessa mesma linha, a Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia de Menor Porte (ABRADEMP) e distribuidoras como Copel, Cemig, Light e Elektro sugerem que, em vez da nota “Satisfação Global”, a ANEEL utilize como balizador do incentivo econômico a nota referente à “Qualidade Percebida”, por considerarem esta como a dimensão gerenciável pelas distribuidoras.

48. Acerca da utilização da nota de “qualidade percebida”, entende-se não ser essa a solução mais adequada, uma vez que a nota “satisfação global”, atualmente utilizada, abrange de forma mais ampla os diversos aspectos que influenciam a percepção do consumidor. Ou seja, a nota de “satisfação global” do IASC reflete de maneira mais completa e robusta a percepção do consumidor sobre o serviço prestado e sua metodologia segue as melhores práticas de avaliação da experiência do usuário, com validação estatística que assegura confiabilidade e comparabilidade entre distribuidoras.

49. Assim, embora a “qualidade percebida” seja um dos principais antecedentes da satisfação, ela não é suficiente para explicar integralmente a percepção do consumidor, que é influenciada por múltiplos fatores, como expectativas, experiências anteriores, valor percebido (preço), atendimento, comunicação e outros aspectos que compõem a jornada do consumidor. Ademais, mesmo o “preço” (tarifa) – que as distribuidoras alegam não controlar por se tratar de tarifa regulada – possui uma parcela de cerca de 25% que é gerenciável pela distribuidora (VPB).

50. Outra contribuição apresentada pelo grupo CPFL argumenta que a transformação de uma pesquisa criada, inicialmente, para servir como ferramenta de diagnóstico da satisfação do consumidor, em uma pesquisa que servirá como critério de incentivo na definição da receita auferida pelas distribuidoras, traria algumas implicações importantes e problematizações quanto ao conflito de interesse e risco moral da efetividade da pesquisa.

51. Sobre esses pontos, vale destacar que os efeitos do IASC no Fator X vigoram há mais de 8 anos, não havendo mudança nos padrões mínimos de desempenho requeridos, já que a referência regulatória para o IASC em 70 (*benchmark*) está estabelecida desde o ano de 2015, ano em que a versão 2.0 do PRORET foi aprovada pela Resolução Normativa nº 660/2015, com efeitos a partir de 2017. O que está sendo proposto agora é apenas a intensificação do incentivo (penalidades/recompensas) para torná-lo efetivo, com base em um diagnóstico que relata esta

necessidade.

52. O Grupo CPFL também sugeriu que nos anos em que, excepcionalmente, a ANEEL não realizar a pesquisa IASC, esta variável seja excluída do incentivo econômico, em contraposição à proposta original da Agência que previa a utilização da última nota apurada.

53. Em relação a essa contribuição, entendeu-se justo o pleito, e o texto final da proposta foi alterado. Assim, nos anos em que a pesquisa do IASC não for realizada, o componente S será excluído do incentivo econômico. Quando a pesquisa for retomada, o desempenho será apurado considerando-se todo o período transcorrido, mas dividindo o resultado pelo número de anos em que a pesquisa não foi aplicada. Esse procedimento permitirá estimar o desempenho anual da distribuidora no período avaliado. O ajuste visa evitar distorções que possam beneficiar ou prejudicar indevidamente as distribuidoras, tendo em vista que a variação anual do indicador é limitada a 20%.

54. Outra contribuição do Grupo CPFL tratou da revisão da metodologia da pesquisa IASC por meio de um processo de participação social, no qual seriam discutidas possíveis soluções para ampliar a abrangência da pesquisa, mesmo diante de restrições orçamentárias. O grupo também solicitou que as notas do constructo “qualidade percebida” da pesquisa IASC sejam divulgadas até o mês de janeiro do ano subsequente à aplicação do questionário.

55. Quanto ao pleito de revisão metodológica, entende-se que a pesquisa IASC apresenta robustez técnica e validade metodológica suficientes para continuar sendo utilizada como componente do incentivo econômico (Fator X). O instrumento foi desenvolvido com base nas melhores práticas da academia e do mercado, e vem sendo aprimorado continuamente ao longo dos anos.

56. Além disso, a ANEEL realiza validações rigorosas durante o trabalho de campo, tanto quanto à dispersão geográfica das entrevistas (por meio da análise dos setores censitários), quanto à qualidade da aplicação dos questionários (por meio da escuta de amostras de áudios de cada entrevistador).

57. Dessa forma, entende-se que a metodologia atual é suficientemente madura para ser utilizada como indicador no componente tarifário, sem prejuízo de futuras revisões metodológicas que, quando ocorrerem, contarão com ampla participação social e institucional.

58. Quanto ao pleito de divulgação antecipada dos resultados do constructo “Qualidade Percebida”, considera-se a proposta inviável, uma vez que esses resultados estão fortemente correlacionados com os da “Satisfação Global”. A divulgação antecipada dessa dimensão permitiria antecipar com alto grau de precisão quais distribuidoras seriam premiadas no âmbito do Prêmio ANEEL de Satisfação do Consumidor, comprometendo o sigilo do processo de reconhecimento das concessionárias mais bem avaliadas com base na percepção dos consumidores residenciais.

59. Contudo, entende-se como viável a divulgação dos resultados da pesquisa até o mês de março do ano subsequente à sua aplicação. Essa medida contribuiria para dar previsibilidade ao processo, sem comprometer a confidencialidade dos resultados, mantendo o alinhamento com os prazos operacionais da pesquisa.

60. Por fim, destaco que a pesquisa IASC vem sendo aplicada há 25 anos, e que, desde 2017, compõe o Fator X sem intercorrências. O indicador seguirá no incentivo econômico, agora com maior relevância. Espera-se que essa mudança estimule uma transformação na mentalidade das distribuidoras quanto à forma como se relacionam com seus consumidores. O IASC pode atuar como uma bússola estratégica, orientando ações voltadas à melhoria da experiência do cliente.

II.3 Ampliação da pesquisa de satisfação para as demais classes de consumo

61. Diversas contribuições (ANACE, CONSELPA, CONCEMIG, ConEDP-ES, CONCCEL, COCEN, COCEN Paulista, CONERGE e Grupo CPFL) voltaram a solicitar a ampliação da pesquisa de satisfação para as demais classes de consumo, algumas apresentando possíveis soluções para o problema.

62. A avaliação realizada pelas áreas técnicas reconheceu a importância de se analisar a satisfação de todas as classes de consumo, mas trouxe algumas limitações para as soluções propostas nas contribuições.

63. Desse modo, tendo, em vista que a expansão da pesquisa exigiria adaptações metodológicas e logísticas, além de recursos adicionais para assegurar a comparabilidade e a qualidade dos dados, neste primeiro momento, a pesquisa IASC seguirá restrita à classe de consumo residencial. Contudo, a ANEEL continuará estudando alternativas para avaliar a satisfação das demais classes de consumo, considerando a viabilidade técnica, orçamentária e os benefícios regulatórios associados.

II.4 Inclusão dos indicadores IS_{gov} e ICA_{sgo} no incentivo X_s

64. A inclusão do IS_{gov} (Índice de Satisfação na plataforma consumidor.gov.br) no mecanismo de incentivo (Fator X_s) decorreu de pleitos recebidos na fase anterior da CP nº 8/2024 (AIR), oriundos tanto de consumidores quanto de distribuidoras. A proposta buscava ampliar a representatividade da percepção dos usuários sobre os serviços prestados, incorporando a plataforma consumidor.gov.br como fonte adicional de avaliação.

65. Contudo, nas contribuições apresentadas à fase atual da CP, observou-se uma mudança de posicionamento por parte das distribuidoras, que passaram a solicitar, juntamente com a ABRADDEE, a exclusão do IS_{gov} do modelo de incentivo. Para justificar esse pleito, foram apresentados diversos argumentos, entre os quais se destacam: baixa penetração da plataforma entre os consumidores de energia, se comparada a outras plataformas; instabilidades operacionais da plataforma; submissão reiterada de pedidos idênticos, gerando retrabalho para as distribuidoras; e problemas na gestão dos dados, especialmente quanto à classificação e tipificação das demandas, que são feitas diretamente pelos consumidores, sem possibilidade de validação ou correção por parte das distribuidoras.

66. A NT Conjunta nº 15/2025-STD-STR-SFT-SMA/ANEEL trata de todos esses argumentos. De forma resumida, esclarece que a utilização da plataforma consumidor.gov.br como canal de atendimento dos consumidores é recente, tendo se tornado obrigatória apenas a partir de janeiro de 2023. No entanto, quando o regulador passa a estabelecer incentivos

baseados no descumprimento dos parâmetros relacionados ao IS_{gov} , atribuindo-lhe um caráter regulatório, é de se esperar que a plataforma ganhe visibilidade e passe a ser utilizada de forma mais intensa, tanto pelos consumidores, que a perceberão como um canal efetivo de atendimento, quanto pelas distribuidoras, que tenderão a dedicar mais atenção à sua gestão. Vale destacar que o consumidor.gov.br integra a estrutura do Governo Federal, o que torna mais apropriado e coerente sua utilização em detrimento de plataformas privadas.

67. Acerca dos relatos de distribuidoras quanto a instabilidades na plataforma, em reunião realizada com as áreas técnicas da ANEEL, os representantes do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) do Ministério da Justiça justificaram que instabilidades na plataforma não são recorrentes, mas que podem ocorrer em horários de pico, devido à sobrecarga do sistema.

68. Já quanto aos relatos de submissão reiterada de uma reclamação pelo mesmo consumidor, o SINDEC esclareceu que a plataforma não permite a abertura de nova reclamação sobre o mesmo assunto contra a mesma empresa enquanto houver uma reclamação anterior em aberto, o que evita duplicidade.

69. Quanto às contribuições que apontam como problema a diferença entre a classificação das tipologias de reclamações na plataforma e na REN nº 1.000/2021, entende-se que essa questão não representa uma barreira para a utilização do IS_{gov} como indicador no incentivo econômico. Independentemente da tipologia, a distribuidora deve tratar e responder a reclamação. Além disso, essa questão pode ser facilmente solucionada com arranjos gerenciais da distribuidora.

70. Por fim, a ABRADÉE e distribuidoras como a EDP solicitaram a redução do parâmetro de desempenho no IS_{gov} de 3 para 2. Por outro lado, a consultoria Energo propôs o aumento do parâmetro de 3 para 3,5.

71. Em concordância com as áreas técnicas, entendo que o parâmetro mínimo de 3 é o mais adequado, pois representa um nível totalmente viável (vide resultados na plataforma consumidor.gov.br²) e aceitável de atendimento.

72. Com relação ao indicador ICA_{sgo} (Índice de Contatos no Sistema de Gestão de Ouvidoria da ANEEL), entidades como ABRADÉE, CEMIG e Grupo Enel sugeriram a exclusão, na formulação do indicador, de determinadas tipologias de reclamações (interrupções em situação de emergência e dias críticos), cobranças por irregularidade e contatos voltados apenas à obtenção de informações. A CEMIG também propôs que apenas reclamações classificadas como “procedentes” fossem consideradas no cálculo do indicador.

73. No entanto, a exclusão de determinadas tipologias ou de reclamações consideradas “improcedentes” contraria os princípios que fundamentam essa proposta. As transformações tecnológicas das últimas décadas impactaram diretamente o perfil do consumidor, que hoje é mais exigente e consciente de seus direitos. Isso significa que padrões antigos de atendimento já não correspondem às expectativas do consumidor moderno. Assim, se a distribuidora não alterar seu *modus operandi* e a forma como enxerga o consumidor, seu atendimento continuará sendo percebido como deficiente.

² Disponível em <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>.

74. Ademais, as reclamações relacionadas a eventos climáticos ou atípicas podem ser minimizadas com uma comunicação proativa da concessionária por meio de mídias digitais e mensagens SMS, por exemplo. Por sua vez, não necessariamente é o comunicado da improcedência de uma reclamação que torna o consumidor insatisfeito. O nível de clareza, respeito e empatia presentes na comunicação são fatores determinantes para a percepção do atendimento. Portanto, mesmo diante de uma reclamação considerada improcedente, a experiência do consumidor pode ser positiva se houver cuidado na abordagem e na linguagem utilizada.

75. Por seu turno, na percepção da Light e da ABRADÉE, há um desalinhamento entre o ICA_{sgo} e o objetivo proposto na CP, pois creem ser ele um indicador puramente quantitativo, que não considera a qualidade do serviço prestado e/ou a satisfação do cliente. A ABRADÉE argumenta ainda que a ANEEL deveria considerar a impossibilidade de controle das concessionárias sobre esse indicador, já que os clientes escolhem o caminho, forma ou local que julgarem mais adequado para o registro de suas solicitações.

76. Por sua vez, a CPFL argumenta que o acompanhamento do índice de contatos no sistema de ouvidoria da ANEEL, isoladamente, não proporcionaria uma visão completa sobre a efetividade das medidas adotadas pelas distribuidoras para resolver as questões apresentadas pelos consumidores. E que a quantidade de contatos não seria um indicativo direto da eficiência ou qualidade do atendimento prestado, pois não reflete a capacidade de resolução das demandas, o tempo de resposta ou a satisfação do consumidor com as soluções fornecidas.

77. Acerca do suposto desalinhamento entre o ICA_{sgo} e a satisfação do consumidor, há um equívoco de entendimento por parte das distribuidoras. A inclusão do ICA_{sgo} no incentivo econômico tem por objetivo medir o transbordo, ou seja, a capacidade das distribuidoras de resolverem os conflitos internamente, sem que isso transborde até o regulador como última instância resolutive.

78. Quanto à alegada impossibilidade de controle sobre o canal escolhido pelo consumidor, essa afirmação não é totalmente correta. Embora a distribuidora não controle diretamente essa escolha, ela é resultado das experiências anteriores do consumidor com o atendimento recebido, refletindo seu nível de confiança na capacidade resolutive da empresa. Quando o consumidor opta por acionar a ouvidoria da distribuidora em vez do atendimento de primeiro nível, ou mesmo quando recorre à ouvidoria da ANEEL, isso indica que não obteve uma solução satisfatória ou não acredita na eficácia da instância anterior. Recuperar essa confiança é um desafio que cabe à distribuidora, e esta dispõe de ferramentas para atuar nesse sentido.

79. Assim, conforme já comentado, diante das alterações propostas para os indicadores ICA_{sgo} e o IS_{gov}, seu descumprimento passa a atuar como intensificador de penalidades ou redutor de ganhos na curva do IASC, podendo adicionar até 1% de impacto negativo.

II.5 Indicadores de prazos comerciais (PLA e ISFP)

80. A inclusão do PLA (Percentual de ligações com obras atrasadas) no incentivo econômico encontrou resistência tanto da parte dos representantes de consumidores quanto

das distribuidoras.

81. As áreas técnicas avaliaram as contribuições recebidas e optaram pela exclusão do PLA do $X_{qcomercial}$, sendo seu peso transferido para o ISFP (Indicador de Serviços Atendidos fora do prazo). Como o ISFP consegue capturar os problemas relacionados aos atrasos nas obras, nas concessões em que ele for relevante, a exclusão do PLA do mecanismo de incentivo não prejudicará o objetivo pretendido com a intervenção regulatória.

82. Por sua vez, quanto ao ISFP, praticamente a totalidade das contribuições vindas de distribuidoras questionou a métrica de cálculo do indicador. As distribuidoras argumentaram que a métrica proposta traz distorções, visto se basear na média aritmética simples dos 5 serviços com maior frequência de atraso.

83. A partir da análise das contribuições, foram implementados alguns ajustes no desenho final da proposta relacionada ao ISFP. Com a exclusão do PLA, o indicador passará a ter peso 0,3. Além disso, sua métrica de cálculo foi alterada e agora levará em conta a média ponderada dos 10 serviços com maior frequência de atrasos, sendo que alguns deles serão agrupados – aqueles de mesmo prazo e vinculados a um mesmo dispositivo da REN nº 1.000/2021.

84. Além disso, para as distribuidoras que não possuam um total de 10 serviços com violação do prazo regulatório, serão considerados no cômputo do indicador os serviços com maiores quantidades realizadas, até se chegar ao total de 10 serviços, adotando-se o valor 0 para os PSFP (Percentual de serviços executados fora do prazo regulatório) faltantes. Com esse procedimento, premia-se as distribuidoras que possuam poucos serviços com violação do prazo regulatório, uma vez que a aplicação do valor 0 para os serviços faltantes na fórmula de ponderação dos PSFP levará a um índice final menor do ISFP para essas distribuidoras.

85. Vale destacar que a decisão de composição de uma métrica baseada em uma quantidade limitada de serviços com maior frequência de violações de prazos tem por objetivo atuar nos gargalos de cada distribuidora. Se a escolha fosse utilizar a média ponderada de todos os serviços prestados, especialmente em distribuidoras com um grande volume de serviços, categorias com percentual elevado de violação poderiam ficar mascaradas.

86. Diante disso, no que se refere aos indicadores comerciais, para o encerramento desta Consulta Pública, e considerando a exclusão do PLA e os ajustes realizados, o mecanismo de incentivo passa a ser estruturado conforme a tabela apresentada a seguir.

Tabela 1: Incentivo $X_{qcomercial}$ (ISFP)

Máximo Ganho Q_{ISFP}	-1,00%	
Máxima Perda Q_{ISFP}	2,00%	
Valor ISFP:		Q_{ISFP}
Faixa 1	ISFP>20%	2,00%
Faixa 2	10%<ISFP<=20%	1,00%
Faixa 3	5%<ISFP<=10%	0,50%
Faixa 4	1%<ISFP<=5%	0,00%
Faixa 5	0<=ISFP<=1%	-1,00%

II.6 Período de transição para a vigência da nova norma

87. Em suas contribuições, as distribuidoras solicitaram a concessão de um período de transição para a entrada em vigor do novo incentivo econômico. A justificativa apresentada foi a necessidade de tempo para compreender os novos parâmetros e exigências, bem como para promover as adaptações necessárias. O prazo sugerido, no entanto, variou entre os grupos: Neoenergia, Enel e Equatorial propuseram um período de dois anos, enquanto a Light sugeriu um prazo de cinco anos.

88. Sobre esses pontos, vale destacar que a resolução proposta não estabelece novos indicadores ou parâmetros regulatórios. A referência IASC 70 já está no ordenamento regulatório desde 2015 e os indicadores ICA_{sgo} e o IS_{gov} também já existem. A proposta apenas os incorpora ao incentivo econômico. Mesmo o ISFP é apenas uma derivação do PSFP, que é um indicador que já vem sendo utilizado pela equipe de fiscalização da ANEEL desde 2016, dado que o cumprimento dos prazos regulatórios é uma obrigação de todas as distribuidoras. Ressalta-se ainda, que as novas regras também não implicarão na necessidade de ajustes nos sistemas comerciais das distribuidoras. O que o novo regramento propõe é uma recalibragem do incentivo, no caso do IASC, e a utilização do incentivo econômico como instrumento para o atingimento dos parâmetros regulatórios, no caso dos demais indicadores.

89. Contudo, será concedido um prazo para que as distribuidoras revisem seus procedimentos de atendimento com vistas ao alcance da conformidade regulatória pretendida. Sendo assim, recomenda-se que os efeitos da nova resolução passem a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2027.

II.7 Proposta final

90. Conforme exposto, à exceção dos aprimoramentos indicados neste voto para as curvas vermelha ($50 \leq IASC < 60$) e amarela ($60 \leq IASC < 70$) no cálculo da componente S_{IASC} do fator X (X_s), manifesto minha concordância com a avaliação das contribuições e com a proposta de encaminhamento apresentada pela NT Conjunta nº 15/2025.

91. A proposta final consolida avanços significativos na estrutura de incentivos regulatórios. As mudanças promovem maior justiça na distribuição de penalidades e recompensas, estimulam a melhoria contínua dos serviços prestados pelas distribuidoras e reforçam o compromisso com a conformidade regulatória. Trata-se de um passo importante na evolução do modelo de regulação, com foco na eficiência, transparência e qualidade do atendimento ao consumidor.

92. O quadro a seguir traz um resumo das principais mudanças implementadas no fechamento desta Consulta.

Quadro 1: Comparação entre as propostas de abertura e fechamento da CP nº 8/2024-fase 2

Descrição	Abertura CP-REN	Proposta Final
IASC < 50	Perda máxima: +2,1% da VPB	Perda máxima: +2,5% da VPB
Curva vermelha: 50 ≤ IASC < 60	Perda máxima: +2,1% da VPB Ganho máximo: 0%	Perda máxima: + 1,5% da VPB Ganho máximo: 0%

Curva amarela: $60 \leq \text{IASC} < 70$	Perda máxima: +2,1% da VPB Ganho máximo: -1,4% da VPB	Perda máxima: +1% da VPB Ganho máximo: -1% da VPB
Curva verde: $\text{IASC} \geq 70$	Perda máxima: +0,7% da VPB Ganho máximo: -1,4% da VPB	Perda máxima: 0% Ganho máximo: -1,5%
Banda de efeito nulo/curva	Vermelha: +1,5% da VPB Amarela: + 0,5% da VPB Verde: 0%	Vermelha: +0% Amarela: 0% Verde: 0%
IS_{gov} e ICA_{sgo}	Descumprimentos de quaisquer dos indicadores levam à perda máxima automática (+2,1% da VPB)	Cada indicador descumprido implica no acréscimo de +0,5% em qualquer uma das 3 curvas.
PLA	Perda máxima: +2% da VPB Ganho máximo: -0,5% da VPB	Excluído da proposta
ISFP	Incentivo: varia de -1% a +2% Atenuador/intensificador: +1%; +/- 0,5% Faixa de ganho: ISFP = 0%	Incentivo: varia de -1% a +2% Atenuador/intensificador: excluído Faixa de ganho: $0 \leq \text{ISFP} < 1\%$
Início da vigência	Após publicação	1º de janeiro de 2027

93. Incorporados estes ajustes à proposta, o novo Fator X passa a ter a configuração a seguir³:

$$\text{Fator } X = P_d + Q + S + T$$

Equação 1 – Equação do Fator X

Onde:

$$Q = 0,70. Q_{\text{DEC}} + 0,30. Q_{\text{ISFP}}$$

Equação 2 – Cálculo do Fator X_q

e

$$S = S_{\text{IASC}}$$

Equação 3.1 – Incentivo quando atendidos todos os parâmetros mínimos de Satisfação (IASC, IS_{gov} e ICA_{sgo})

ou

$$S = S_{\text{IASC}} + 0,5$$

Equação 3.2 – Cálculo do S_{IASC} com violação do IS_{gov} ou ICA_{sgo}

ou

$$S = S_{\text{IASC}} + 1\%$$

Equação 3.3 – Cálculo do S_{IASC} com violação simultânea do IS_{gov} e ICA_{sgo}

94. As equações das curvas e todo o detalhamento do incentivo econômico constam da minuta de Resolução, anexa a este voto.

95. Diante disso, considerando o aprimoramento da regulamentação voltada para a implementação de ações para aumentar a satisfação do consumidor com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica após o processo de consulta pública, entendo que a proposta encaminhada pela área técnica, nos termos das alterações registradas neste voto, reúne condições para deliberação pela Diretoria Colegiada da ANEEL, com vistas à aprovação de

³ As dimensões P_d e T do Fator X não fizeram parte do escopo desse processo e, por conseguinte, mantiveram-se inalteradas.

minuta de Resolução Normativa.

III – DIREITO

96. Essa análise se fundamenta nos seguintes dispositivos legais e normativos: Lei nº 8.981/1995; Lei 9.427/1996; Decreto nº 2.335/1997; Resolução Normativa nº 846/2019; Resoluções Normativa nº 1.000/2021; Decreto nº 11.034/2022; Decreto nº 12.068/2024; Submódulo 2.5 e 2.5-A dos Procedimentos de Regulação Tarifária – PRORET; Módulo 6 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST; e Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica – PRODIST.

IV – DISPOSITIVO

97. Diante do exposto, e considerando o que consta do Processo nº 48500.900385/2022-14, voto pela aprovação de Resolução Normativa, minuta anexa, que dispõe sobre ações para aumentar a satisfação dos consumidores e demais usuários com a prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica, alterando a Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021; os Anexos VI e VIII da Resolução Normativa nº 956, de 7 de dezembro de 2021 (Módulos 6 e 8 do PRODIST); a Resolução Normativa nº 1.003, de 1º de fevereiro de 2022 (Submódulos 2.5 e 2.5-A do PRORET); e a Resolução nº 846, de 11 de junho de 2019, sendo que seus efeitos deverão ser aplicados a partir de 1º de janeiro de 2027.

Brasília, 27 de janeiro de 2026.

(Assinado digitalmente)

FERNANDO LUIZ MOSNA FERREIRA DA SILVA

Diretor