

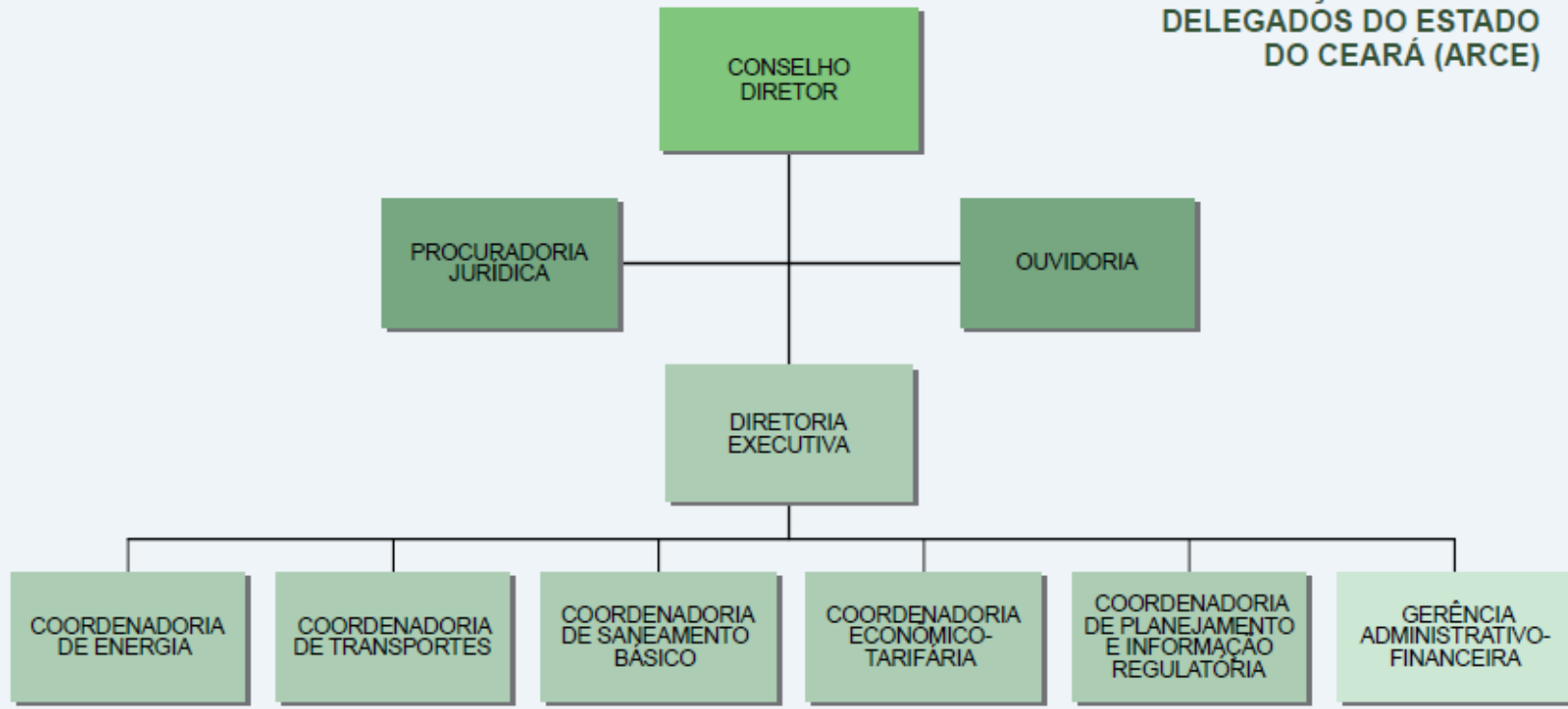


# **Ações da Arce na Fiscalização dos Serviços Prestados pela Enel Ceará**

**16/03/2022**

# ARCE - ORGANOGRAMA

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ (ARCE)



DEC. Nº 29.944 - DO 22.10.2009 - LEI 15.875 - DO 12.08.2014

ÓRGÃO COLEGIADO:  
CONSELHO CONSULTIVO

LEGENDA:

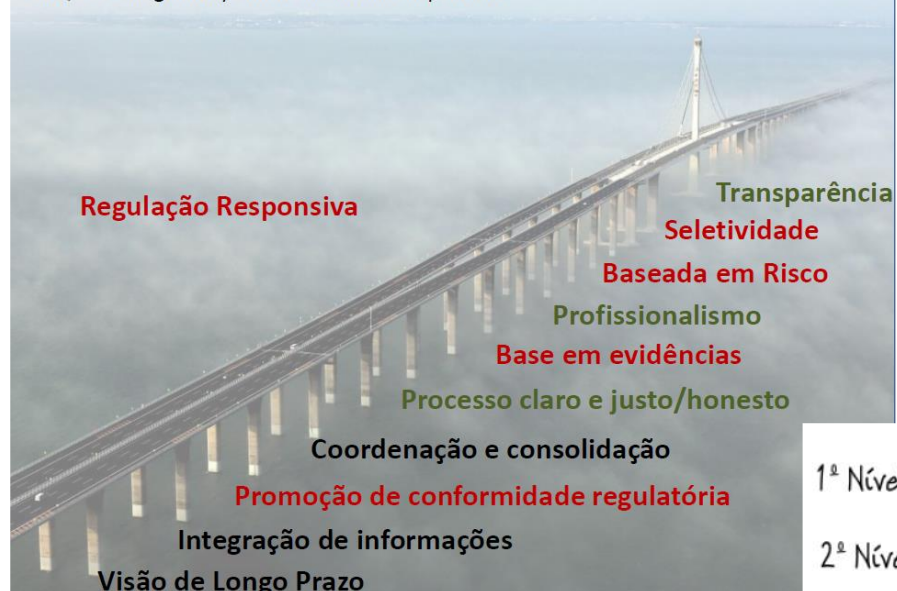
- DIREÇÃO SUPERIOR
- ÓRGÃOS DE ACESSORAMENTO
- ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA
- ÓRGÃOS DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL



# Modelo de fiscalização da ANEEL

## Princípios da Fiscalização Moderna

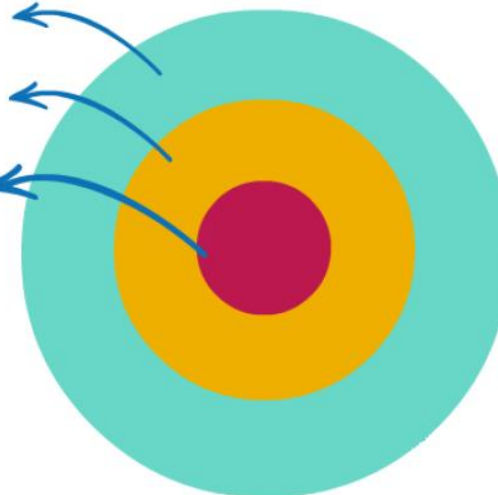
OCDE, 2014 Regulatory Enforcement and Inspections



1ª Nível - Monitoramento

2ª Nível - Ação à Distância

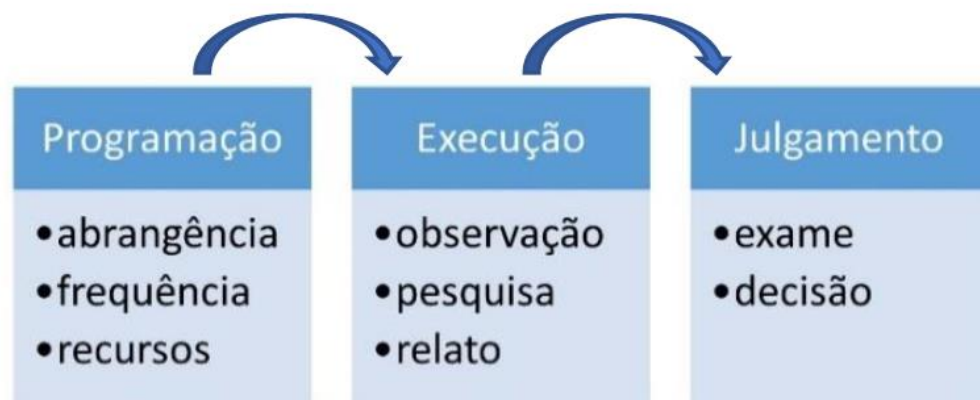
3ª Nível - Ação Presencial



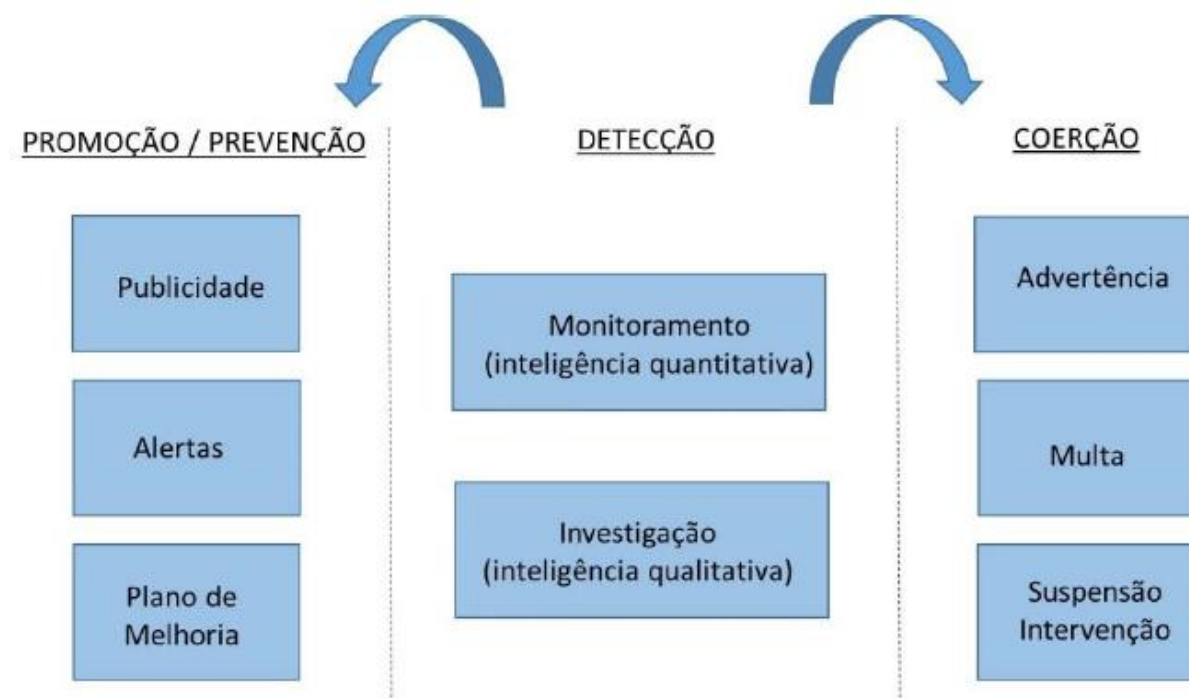
Pirâmide de conformidade regulatória, esquematização da teoria de regulação responsiva

# Modelo de fiscalização da ANEEL

- TRADICIONAL – ATÉ 2016



- ▶ NOVO MODELO – FISCALIZAÇÃO RESPONSIVA



# Relatório de Ouvidoria – 2020 / 2021

Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Telefone	51466	50238	-2,39%
Internet	3848	3786	-1,61%
Presencial	49	17	-65,31%
Whatsapp	246	273	10,98%
Carta	24	21	-12,50%
<b>Total</b>	<b>55633</b>	<b>54335</b>	<b>-2,33%</b>

Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Reclamação	561	456	-18,72%
Solicitação de Serviço	138	52	-62,32%
Denúncia	13	16	23,08%
Elogio	4	5	25,00%
Sugestão	11	4	-63,64%
Crítica	0	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>533</b>	<b>-26,68%</b>

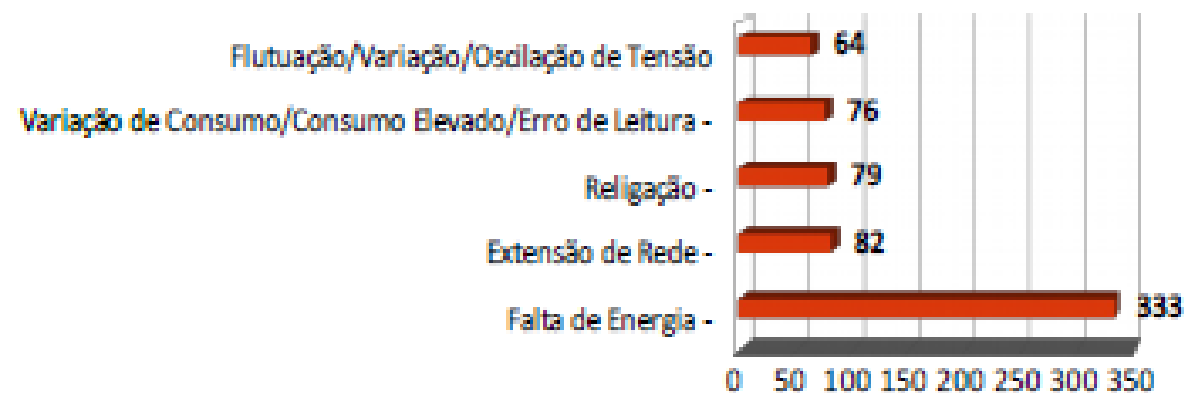
<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>55447</b>
Informações	43659
Reclamações	11762
Denúncias	18
Consulta	0
Elogios	2
Sugestão/Crítica	6
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>40</b>
Processos Abertos	46
Processos Arquivados	6
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	1938
Improcedente	2074
Outros/Não se aplica/Busca do entendimento	7494

Fonte: SGO e SISCDO

# Relatório de Ouvidoria – Janeiro de 2022

<b>Total de Solicitações Abertas</b>	<b>3920</b>
Informações	2852
Reclamações	1066
Denúncias	2
Elogios	0
Sugestão/Crítica	0
<b>Total de processos em tramitação</b>	<b>55</b>
Processos Abertos	1
Processos Arquivados	0
<b>Resultados das Solicitações:</b>	
Procedente	359
Improcedente	119
<b>Total de Solicitações Tratadas na Aneel</b>	<b>478</b>
<b>Total de Reuniões</b>	<b>1</b>

## TOP 5 - RECLAMAÇÕES



# Coordenadoria de Energia - Multas aplicadas

	Multas
ANO	Aplicadas
2012	R\$ 30.553.939,85
2013	R\$ 35.733.019,95
2014	R\$ 28.371.045,49
2015	R\$ 9.319.438,92
2016	R\$ 8.919.970,57
2017	R\$ 5.026.639,11
2018	R\$ 260.278,77
2019	R\$ 6.464.432,39
2020	R\$ 26.303.504,59
2021	R\$ 119.393,80
Total	R\$ 151.071.663,44

# Coordenadoria de Energia

- Fiscalização para validação da Base de Dados Geográfica da Distribuidora.
- Verificação de suspensões de fornecimento realizadas pela Enel CE durante a vigência da restrição de corte definida pela Resolução da Aneel Nº 878/2020
- Fiscalização dos valores de adicional de bandeira tarifária constantes na fatura de energia de consumidores rurais da Enel Ce
- Fiscalização da Qualidade do Fornecimento de energia elétrica da Enel Ce para o município de Acaraú



# Coordenadoria de Energia

- Acompanhamento de planos de resultados em 2021:
  - de leitura e faturamentos das unidades consumidoras;
  - de conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição;
  - de continuidade do fornecimento de energia elétrica.

# Coordenadoria de Energia

- Produtos da CEE em 2021.
  - 14 (catorze) Relatórios de Fiscalização;
  - 14 (catorze) Relatórios de Acompanhamento da execução de planos de resultados da concessionária Enel CE;
  - 6 (seis) Notas Técnicas de análise de planos de resultados da concessionária Enel CE;
  - 11 (onze) Exposições de Motivos para emissão de Autos de Infração a agentes do setor elétrico; e
  - 7 (sete) Pareceres técnicos em processo de fiscalização.
  - 21 (vinte e um) pareceres em processos de Ouvidoria referentes a Iluminação Pública de municípios.

# Bom dia!

**JOSÉ DICKSON ARAÚJO DE OLIVEIRA**

Coordenador de Energia

Telefone: +55 (85) 3194-5648  
dickson.araujo@arce.ce.gov.br

Av. General Afonso Albuquerque Lima  
S/N, Cambéba, Fortaleza/Ce  
CEP: 60.822-325 - Prédio Arce

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Presidência Geral do Estado

[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)



**BAIXE O APP  
DA ARCE**



**DISPONÍVEL NO**



ANDROID APP ON

Google play

\*DIGITE ARCE NA PESQUISA

**ARCE** | AGÊNCIA  
REGULADORA  
DO ESTADO  
DO CEARÁ