

Assunto **Solicitação de Ouvidoria nº 3060783602405 - Amaf**  
De <naoresponda@aneel.gov.br>  
Para <amaf@amafreguesia.org>  
Data 2024-02-16 15:28



Este E-Mail transcreve o contedo da Comunicacao de Ouvidoria n 037735/2024-SMA  
Braslia, 16 de fevereiro de 2024

Assunto: Solicitao de Ouvidoria n 3060783602405 - Amaf

Senhor(a) Responsvel,

Reportamo-nos solicitao referente s interrupes do fornecimento de energia eltrica sua unidade consumidora.

Acerca do motivo de sua reclamao, a distribuidora informou que as interrupes sentidas durante o perodo de 3 meses apurados so referentes a desarmes no circuito 13KV, que alimenta a regio. Por motivo de normalizao de circuito em condies anormais e condies climticas no favorveis. Ressaltou que todas as ocorrncias registradas no relatrio de interrupo so atendidas pontualmente por equipe de emergncia realizando, quando necessrio, reparos para normalizao.

Esclarecemos que eventuais faltas de energia eltrica tm seus limites estabelecidos pelos indicadores de continuidade do servio prestado: DIC (Duraoo de Interrupo por Unidade Consumidora), FIC (Frequencia de Interrupo por Unidade Consumidora), DMIC (Duraoo Mxima de Interrupo Contnua por Unidade Consumidora) e Dicri (Duraoo da Interrupo Ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora ou Ponto de Conexão). Esses indicadores so informados mensalmente nas faturas de energia eltrica. O Dicri se diferencia dos demais indicadores por ser apurado por ocorrncia de interrupo e no por ms, trimestre ou ano. Todos os indicadores permitem ao consumidor acompanhar as metas de qualidade do fornecimento de energia eltrica estabelecidas para sua distribuidora. Sempre que os limites forem ultrapassados, o consumidor receber, a ttulo de compensao, um crdito na fatura de energia eltrica em at dois meses aps a apurao, no valor referente ao indicador que apresentar a maior violao.

No caso em questo, os indicadores de continuidade (DIC, FIC, DMIC e Dicri), esto em conformidade com os limites estabelecidos.

importante ressaltar que, apesar dos limites estabelecidos para a ocorrncia de faltas de energia eltrica, os sistemas de distribuio, em face de suas caractersticas, esto sujeitos ao de fatores alheios ao controle da distribuidora, o que torna algumas interrupes inevitveis.

Adicionalmente, informamos que a reclamao de V.S. foi registrada no Sistema de Gesto de Ouvidoria - SGO - e, em conjunto com os registros de outros consumidores, contribuir para a identificao de eventuais inadequaes nos procedimentos das concessionrias e o mapeamento dos tipos de reclamaes mais recorrentes em cada regio.

As solicitaes registradas pelos consumidores so uma importante fonte de informao e, alm de contriburem para o planejamento das fiscalizaes feitas pela ANEEL, so utilizadas na elaborao dos relatrios da Ouvidoria Setorial da Agncia, os quais se constituem em uma espcie de retrato do servio de distribuio de energia eltrica do pas, com dados relativos a pedidos de informao, reclamaes, denncias e elogios de consumidores de todas as distribuidoras.

Posto isso, colocamo-nos disposio para prestar mais esclarecimentos.

[Clique aqui](#) para avaliar o tratamento da sua reclamao.

Orientaes sobre a Ouvidoria Setorial da Aneel podem ser obtidas no endereo: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/consumidores>

Atenciosamente,

OUVIDORIA / ANEEL  
Superintendncia de Mediao Administrativa e das Relaes de Consumo

ATENEO: Este endereo de e-mail utilizado somente para o encaminhamento de respostas de solicitaes de Ouvidoria, no estando disponvel para recebimento de mensagens. Caso V.Sa. deseje entrar em contato com a ANEEL, utilize a internet no endereo [www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao](http://www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao).