

## AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

### RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO EMERGENCIAL NA CERON – OBJETO DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 018/2002,

Realizada no dia **05/11/2002**, em Rondônia

No período 17 a 21/03/2003 a SFE efetuou fiscalização emergencial na CERON, objetivando verificar além do cumprimento das determinações e regularização das não-conformidades apontadas na fiscalização anterior (outubro 2002), aqueles constantes da referida Audiência Pública.

Quanto aos procedimentos relativos à área Comercial, constatou-se que a CERON desenvolveu ações no sentido de regularizar as não-conformidades e cumprir as determinações citadas no Relatório de Fiscalização de 2002. No entanto, nesta ação fiscalizadora, verificou-se que ainda existem algumas não-conformidades e determinações que ainda não foram totalmente cumpridas, ou por falta de recursos financeiros, ou pelo não atendimento do consumidor, como é o caso dos Contratos de Fornecimento a serem celebrados com consumidores do Grupo A, Prefeituras e ainda aqueles consumidores que não se decidiram pela opção de faturamento, apesar de terem sido notificados a respeito. Com relação ao atendimento ao consumidor, notamos uma melhoria, principalmente na agência da Capital e, com a instalação de novos equipamentos de informática recentemente adquiridos, aliados ao novo sistema de faturamento que está para ser implantado espera-se que o consumidor passe a ter um atendimento mais rápido e eficiente. Mas, ainda poderá ser melhorado, principalmente o atendimento telefônico, que atualmente funciona precariamente e com sistema desatualizado e não abrangente, deixando a desejar.

Para a área de qualidade, pode-se constatar uma pequena melhora em relação à fiscalização anterior havendo entretanto ainda muito a realizar principalmente quanto à manutenção

preventiva/preditiva. Como aspecto relevante, enfatizamos a necessidade de efetiva ação da empresa com relação à operação e manutenção das redes rurais tendo em vista a segurança das pessoas e instalações. Ressalta-se também a necessidade de ações mais efetivas da Empresa quanto a energização em 138 kV da Subestação Cacoal, que vem sendo objeto de registro nos relatórios de fiscalização desde 1998 e ainda não está concluída.