

POR DENTRO DA CONTA DE LUZ DA

CELPE

POR DENTRO DA CONTA DE LUZ DA

CELPE

QUEM É A COMPANHIA DE ELETRICIDADE DE PERNAMBUCO (CELPE)?

A Companhia de Eletricidade de Pernambuco (CELPE), criada em 1965, atende a 2,54 milhões de unidades consumidoras, com consumo total de 8,7 milhões GWh/ano. Atualmente, é responsável por fornecer energia a todos os 185 municípios de Pernambuco, ao arquipélago de Fernando de Noronha e à cidade Pedra de Fogo, na Paraíba (PB), com área total de concessão de 102 mil Km².

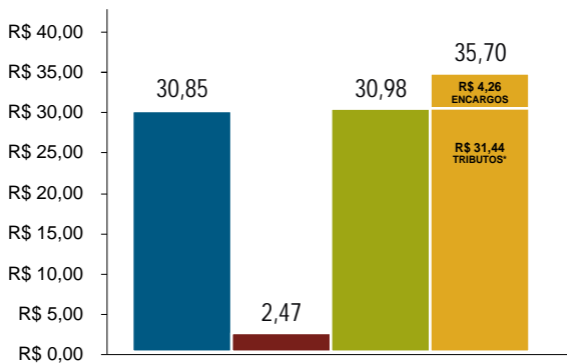
O contrato de concessão nº 026/2000, firmado entre a União, por meio da ANEEL, com a CELPE, foi assinado em março de 2000, com vigência até março de 2030, prazo prorrogável por mais 30 anos. O documento está disponível na página da ANEEL na Internet (www.aneel.gov.br) em "Informações Técnicas", em 'Contratos de Concessão'.

A CELPE coloca à disposição dos consumidores uma central telefônica para acesso aos serviços comerciais, cujo número é 0800 81 0120, que atende 24 horas. Para resolver problemas de falta de energia ou na rede elétrica, o consumidor deve ligar para 0800 81 0196, número também disponível 24 horas. Além disso, o consumidor pode acessar sua página na Internet (www.celpe.com.br). A sede da CELPE fica na Avenida João de Barros, 111, em Boa Vista, na cidade de Recife (PE), CEP 50050-902.

Conforme dispõe a Lei nº 8.631, de 1993, a CELPE mantém o Conselho de Consumidores, presidido por Jurandi Araújo da Silva. O Conselho pode ser contactado pelo telefone (81)3217-5953 ou pelo e-mail conselho.celpe@com.br.

O Conselho fica na Avenida João Fernandes Vieira, 190, sala 601, Boa Vista, Recife (PE), CEP 50050-200.

A tarifa vigente para o consumidor residencial (B1) da CELPE para o período de 29 de abril de 2007 a 28 de abril de 2008 é de R\$ 0,33822/kWh. O gráfico abaixo ilustra quanto esse consumidor pagará por componente (geração, transmissão, distribuição e encargos e tributos), caso a sua conta seja de R\$ 100,00.



*Os valores dos tributos referem-se à cobrança "por fora", como explicado na Parte 1 desta cartilha.

■ Geração ■ Transmissão ■ Distribuição ■ Encargos e Tributos

O QUE O CONSUMIDOR DA CELPE PAGA EM ENCARGOS NA SUA CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA?

A tabela abaixo apresenta a previsão de recolhimento de encargos setoriais pela CELPE, no ano de 2007. Lembre-se que na Parte 1 desta publicação você encontrará as definições de cada um desses encargos.

Encargo	Quanto a CELPE recolherá em 2007 R\$ milhão
CCC Conta de Consumo de Combustíveis	66,9
RGR Reserva Global de Reversão	20,9
TFSEE Taxa de Fiscalização de Serviços de Energia Elétrica	4,8
CDE Conta de Desenvolvimento energético	16,3
Proinfa	15,1
P&D Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética	20
ONS Operador Nacional do Sistema	0,099

A CELPE recolherá R\$ 144,1 milhões em encargos no ano de 2007

Além dos encargos setoriais, o consumidor da CELPE arca com os impostos. Em Pernambuco, como previsto na legislação estabelecida pelo próprio Estado (Lei 13.158/2006), a alíquota do ICMS, um dos impostos incidentes sobre as contas de energia elétrica, é de 25%, com exceção dos casos onde há isenção da cobrança, como no caso do consumidor residencial com gasto de 0 a 30 kWh, consumidor de baixa renda, consumidor rural e poder público estadual.

A seguir apresentamos um exemplo prático da incidência dos tributos na conta de luz de um consumidor residencial de Recife/PE:

1. Alíquota média do PIS aplicado: 1,153%
2. Quantidade de kWh consumido: 109 kWh
3. Alíquota média da COFINS aplicada: 5,282%
4. Alíquota do ICMS aplicada ao consumidor residencial: 25 %
5. Valor kWh estabelecido pela Resolução ANEEL nº 459, de 27 de abril de 2007, para um consumidor classificado como residencial: R\$0,33822 por kWh

PRIMEIRO PASSO: incluir no valor do kWh publicado pela Resolução ANEEL, os tributos PIS, COFINS e ICMS.

$\frac{\text{Valor da tarifa publicada pela ANEEL}}{1-(\text{PIS} + \text{COFINS} + \text{ICMS})}$	$\frac{\text{Valor a ser cobrado do consumidor}}{1-(1,153 + 5,282 + 25\%)}$
=	=
$\frac{0,33822 \text{ R\$/kWh}}{1-(0,01153 + 0,05282 + 0,25)}$	$\frac{0,33822 \text{ R\$/kWh}}{1-(1,153 + 5,282 + 25\%)}$

Valor a ser cobrado do consumidor =

$$\frac{0,33822 \text{ R\$/kWh}}{1-(0,01153 + 0,05282 + 0,25)} = 0,49339 \text{ R\$/kWh}$$

SEGUNDO PASSO: multiplicar o valor do kWh com tributos incluídos (PIS, COFINS e ICMS) pela quantidade consumida.

$$0,49339 \times 109 = \text{R\$ } 53,77$$

TERCEIRO PASSO: incluir no valor acima calculado a Contribuição de Iluminação Pública (CIP). No caso de Recife/PE, a contribuição instituída pela Lei Municipal nº 17.070/2004 representa R\$ 8,41, valor a ser adicionado à conta de energia elétrica.

Total da Conta a ser paga pelo Consumidor:

$$53,77 + 8,41 = \text{R\$ } 62,18$$

Se os tributos e a CIP não incidissem sobre as tarifas de energia elétrica o consumidor da CELPE considerado no exemplo pagaria uma fatura de R\$ 36,87, ou seja, deixaria de pagar R\$ 25,31.

Além disso, como se pode observar, a forma de cálculo “por dentro” demonstra, na realidade, que as alíquotas do ICMS e do PIS/CONFINS não são simplesmente a soma destas (31,44%), mas acabam, por força de lei, aumentadas e transformam-se, na prática, em uma alíquota de 45,85%.

Somente em 2006, de acordo com as demonstrações financeiras, a CELPE recolheu quase R\$ 987 milhões a título de PIS/COFINS e ICMS.

O que ocorreu na revisão de 2005?

A previsão de realização da revisão tarifária está na Lei nº 8.987/1995 e na cláusula sétima do Contrato de Concessão nº 026/2000. Em abril de 2005, foi realizada a Revisão Tarifária da CELPE, quando o equilíbrio econômico-financeiro da concessão foi analisado pela primeira vez. Foram, então, estabelecidos os custos operacionais eficientes e os investimentos realizados com prudência pela empresa, itens que compõem a parcela B da receita da concessionária. Na ocasião, os valores solicitados pela CELPE para cobrir seus custos operacionais, a remuneração e a depreciação dos investimentos realizados resultariam na aplicação de um índice de 56,78% na revisão tarifária. Mas a ANEEL não utiliza somente as informações fornecidas pela concessionária na definição desses custos. A Agência realiza sua própria avaliação para tentar evitar a transferência de valores e investimentos indevidos para a tarifa. Dessa forma, após

análises e cálculos, foi definido um índice de reposicionamento tarifário para a CELPE de 34,11%.

Destaca-se que no âmbito do processo de revisão tarifária, a ANEEL realiza audiências públicas para colher subsídios e informações adicionais para o aprimoramento dos atos regulamentares responsáveis pela homologação das revisões de tarifas. Em 2005, por exemplo, quando houve a primeira revisão tarifária da CELPE, a ANEEL realizou a Audiência Pública nº003/2005 em Recife, no dia 13 de abril, quando apresentou o índice preliminar de 34,11%. Os resultados dessa audiência, assim como as notas técnicas que instruíram a primeira revisão de tarifas da CELPE são públicos e podem ser obtidos na página da ANEEL na Internet, em "Espaço do Consumidor", no ícone 'Audiências/Consultas/Fórum'.

No cálculo percentual, a ANEEL considerou um índice de perdas de energia elétrica correspondente a 26,96% do mercado de venda da concessionária. Esse percentual foi apurado com base na média histórica das perdas elétricas da empresa no período de 2000 a 2004, mesma regra aplicada para as demais concessionárias submetidas ao processo de revisão tarifária. Na Parte 1 desta cartilha constam explicações sobre perdas elétricas.

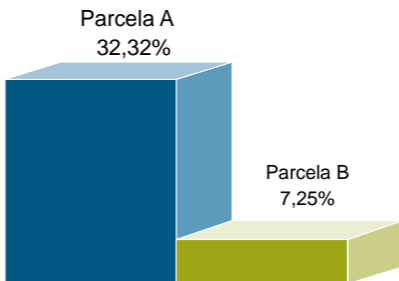
Na época, ao acatar sugestão da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (ARPE), a Diretoria da ANEEL decidiu adotar, provisoriamente, um volume de perdas de 19,92% sobre o mercado de venda até realização de estudo sobre o tema e fiscalização específica pelas superintendências de Regulação da Distribuição e de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da ANEEL. Com o novo percentual de perdas elétricas, o reposicionamento tarifário foi redefinido para 32,54%. Dessa forma, o resultado

dos referidos estudos iria impactar tão somente o reajuste tarifário de 2006, conforme se verá adiante.

Preocupada com o impacto que esse aumento teria na capacidade de pagamento dos consumidores da CELPE, a ANEEL decidiu, na época, aplicar o percentual de reposicionamento das tarifas de forma parcelada. Autorizou um reajuste de 24,43% e adiou a cobrança da diferença de 8,11% para os anos de 2006 a 2009.

O quadro abaixo mostra a variação das parcelas A (32,32%) e B (7,25%), integrantes da receita da CELPE, de 2004 para 2005. A principal causa da variação dos custos não gerenciáveis (Parcela A) foi o crescimento de 54,67% do valor da energia comprada, o que causou impacto de 21,03% no reposicionamento tarifário da empresa.

Revisão Tarifária - 2005



POR QUE A PARCELA A TEVE TANTO AUMENTO ?

Para atender os consumidores localizados na sua área de concessão, a CELPE efetua compras de energia para revenda de empresas geradoras distintas e sob diferentes condições. Os dispêndios com essa compra constituem um item de custo não-gerenciável (Parcela A) de significativo peso para as concessionárias distribuidoras, em especial para a CELPE, conforme veremos a seguir.

Na revisão tarifária, em 2005, foram consideradas as compras de energia elétrica realizadas pela CELPE, por meio dos chamados contratos iniciais e bilaterais, inclusive leilão. Os primeiros eram contratos com a Companhia Hidrelétrica de São Francisco (Chesf), que tinham vigência até o final de 2005. Por determinação da Lei n.º 9.648, de 27 de maio de 1998, os montantes contratados tiveram seu valor reduzido a partir de 2003, na proporção de 25% ao ano. Esses contratos iniciais eram em geral lastreados por energia produzida por usinas hidrelétricas mais antigas, que estavam significativamente amortizadas. Por essas razões, o preço unitário da energia nesses contratos podia ser relativamente baixo.

Devido à redução imposta por lei e ao crescimento da demanda, a energia contratada com a Chesf deixou de ser suficiente para atender ao mercado da CELPE. A distribuidora passou, então, a partir de 2003, a adquirir energia para revenda por meio de Contratos Bilaterais. Neles, o prazo é definido e os preços, livremente negociados, são limitados, para fins de repasse à tarifa final por um valor-teto, estabelecido pela ANEEL, nos termos da legislação e por licitação na modalidade de leilão.

Os contratos bilaterais podiam ser celebrados com terceiros

ou seja, geradores que não pertenciam ao mesmo grupo econômico da concessionária, e com partes relacionadas (a compra era feita entre sociedades coligadas, controladas ou vinculadas a um controlador comum). Esses contratos eram, em geral, lastreados por energia de usinas novas, mais cara que a energia produzida por usinas antigas. Esse fato é demonstrado pelos resultados de leilões recentemente realizados pela ANEEL, onde o custo unitário está na faixa de R\$ 130 a R\$ 140 por MWh. Assim, resumidamente, o preço unitário da energia nos contratos bilaterais tende a ser mais elevado do que nos contratos iniciais.

A modalidade de leilão passou a ser obrigatória para aquisição de energia pelas concessionárias de distribuição, a partir de 2003, com a edição da Lei nº10.604/2002, que busca estimular a concorrência e a modicidade tarifária.

O quadro abaixo apresenta os montantes de energia comprados pela CELPE considerados na revisão tarifária de 2005 e seus respectivos custos:

CONTRATOS	ENERGIA COMPRADA (MWh)	%	VALOR DA ENERGIA COMPRADA (R\$/MWh)
Iniciais (CHESF)	1.929.851	19,36	63,47
Bilaterais	8.037.362	80,64	95,87
Terceiros	1.840.264	18,46	73,65
Leilão	2.758.504	27,68	59,79
Parte relacionada (Termopernambuco)	3.438.594	34,50	136,71
TOTAL	9.967.213	100	89,63

Com o fim dos contratos iniciais, a CELPE passou a ter que adquirir energia mais cara. Isso elevou o valor da Parcela A e, conseqüentemente, da tarifa de energia. Como pode ser visto no quadro acima, grande parte da energia que era comprada

mediante contratos iniciais, pelo preço médio de R\$ 63,47 MWh, passou a ser adquirida por meio dos contratos bilaterais, com preço médio de R\$ 73,65 MWh nos casos de contratos com terceiros. O valor médio é de R\$ 59,79 MWh nos leilões e de R\$ 136,71 MWh no caso de compra da parte relacionada (Termopernambuco).

A tabela abaixo mostra a evolução dos montantes contratados de energia (% do valor total de energia contratada) e respectivas tarifas médias de compra desde 2003 (quando os contratos iniciais começaram a ser reduzidos) até 2006.

CONTRATOS	MONTANTES DE ENERGIA E TARIFA MÉDIA DE COMPRA				
	2002	2003	2004	2005	2006
Contratos Iniciais	100%	97%	77%	19%	0%
Bilaterais com terceiros	-	3%	17%	18%	18%
Bilaterais com parte relacionada	-	0%	6%	34%	35%
Leilão	-	0%	0%	28%	47%
TARIFA MÉDIA DE COMPRA (R\$/MWh)	42,16	54,42	57,95	89,63	87,26

Após a homologação do resultado da revisão tarifária pela Diretoria da ANEEL, o Ministério Público Federal, em conjunto com o Ministério Público de Pernambuco, questionou judicialmente os valores homologados. Em 27 de maio de 2005, por meio de decisão liminar, a Justiça Federal determinou à ANEEL a suspensão dos efeitos da Resolução ANEEL nº 112/2005, que homologou os resultados da revisão tarifária da CELPE e fixou novos valores para as tarifas da empresa. A decisão alterava os valores relativos à aquisição de energia da Termopernambuco relativos aos custos com a compra de energia, que deveriam ser substituídos pelo custo da energia hidrelétrica disponível no mercado.

Em 8 de junho de 2005, em cumprimento à referida determinação, a ANEEL aprovou novo índice de reposicionamento para a CELPE e considerou o valor de R\$ 57,51 MWh

(referência obtida no leilão de 2005) para custear a energia adquirida da Termopernambuco. Isso resultou em um índice de atualização médio de 7,4% para as tarifas dos consumidores da CELPE. Esse percentual vigorou até 14 de setembro de 2005, quando a decisão liminar foi suspensa pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ). Com a suspensão, voltou a vigorar o índice de 32,54% já homologado pela ANEEL por meio da Resolução ANEEL nº 112/2005.

COMO SE DEU O CÁLCULO DO REAJUSTE DE 2007?

Em abril de 2007, a ANEEL aplicou, mais uma vez, o mecanismo de reajuste tarifário anual, de acordo com o Contrato de Concessão nº 026/2000 (cláusula sétima), que prevê a periodicidade anual para o reajuste das tarifas de energia elétrica da concessionária, mediante aplicação de fórmula específica.

Para aplicação do reajuste, a ANEEL calculou todos os custos não gerenciáveis da CELPE (Parcela A) que foram repassados para a tarifa e corrigiu os custos constantes da parcela B pelo IGP-M, subtraindo-se o Fator X definido na Revisão Tarifária realizada em 2005. O resultado dos referidos cálculos foi aprovado pela ANEEL por meio da Resolução Homologatória nº 459, de 24 de abril de 2007. Além da resolução, as notas técnicas, o voto do Diretor-Relator e as planilhas de cálculo estão disponíveis na página da ANEEL na Internet, em "Espaço do Consumidor", em 'Tarifas/Consumidores Finais'.

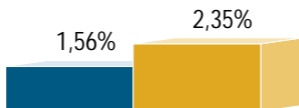
Embora a CELPE tenha solicitado à ANEEL um reajuste tarifário de 16,92%, o índice médio homologado por esta Agência foi de 12,45% e os novos valores passaram a vigorar a

partir de 29 de abril de 2007. Esse percentual, no entanto, representa a correção da receita da concessionária. O reajuste tarifário médio percebido pelos consumidores residenciais da CELPE foi de 2,45%, sendo que para os consumidores em baixa tensão esse valor foi de 0,79%.

Ressalta-se que desses 12,45%, 6,47% se referem ao acréscimo do parcelamento do impacto da revisão tarifária de 2005. Assim, se todo o valor do índice de revisão tarifária (32,54%) tivesse sido aplicado em 2005, o reajuste nas tarifas, em 2007, teria sido de 6,25% e a parcela B teria aumentado apenas 2,35%. Além disso, merece destaque também o impacto de 1,54% no índice de 12,45% homologado, referente à terceira parcela do Passivo Regulatório da Termopernambuco, reconhecido pela ANEEL em 8 de novembro de 2004, conforme Despacho nº 829/2004. Se não houvesse esse valor atrasado a ser pago pela energia comprada pela CELPE à Termopernambuco, o reajuste teria sido 10,90%.

A parcela A (custos não gerenciáveis que a CELPE apenas repassa para a tarifa) aumentou apenas 1,56% de 2006 para 2007. A principal explicação para esse índice reduzido foi o impacto da queda de 17,88% nos encargos setoriais, em especial do valor da CCC, reduzido em 41,07%, apesar do movimento contrário da CDE, que subiu 7,60%, e do Proinfa, que cresceu 66,59%.

Reajuste Tarifário de 2007



■ Quanto aumentou a Parcela A

■ Quanto aumentou a Parcela B

O QUE É A UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA?

A universalização do acesso e uso da energia foi instituída pela Lei nº 10.438/2002, com o objetivo de levar energia a todos os domicílios no país (urbanos e rurais).

Pela legislação, coube à ANEEL o papel de estabelecer as etapas e prazos para o alcance da universalização, o que aconteceu com a publicação da Resolução nº 223/2003. Nela ficaram estabelecidas as condições gerais para elaboração dos Planos de Universalização de Energia Elétrica das concessionárias de energia visando ao atendimento de novas unidades consumidoras residenciais com carga instalada de até 50 kW atendidos em baixa tensão.

Com a Resolução, a ANEEL regulamentou a lei que instituiu a universalização e as alterações posteriores a ela, constantes das Leis nº 10.762/2003 e nº 10.848/2004. A resolução fixou ainda as responsabilidades das concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica.

Os custos da universalização são de responsabilidade da distribuidora, com reflexos nas tarifas de energia. Inicialmente, a meta era concluir a universalização em 2015, prazo antecipado para 2008 com a criação do Programa Luz Para Todos, no final de 2003.

O que é o Programa Luz para Todos?

O Governo Federal criou, pelo Decreto nº 4873 de 2003, o Programa Luz Para Todos, com o objetivo de levar energia à população do meio rural de baixa renda. Coordenado pelo Ministério de Minas e Energia (MME), o programa antecipou de 2015 para 2008 as metas para o fornecimento de energia elétrica à parcela da população do meio rural brasileiro que ainda não possuía acesso a esse serviço público.

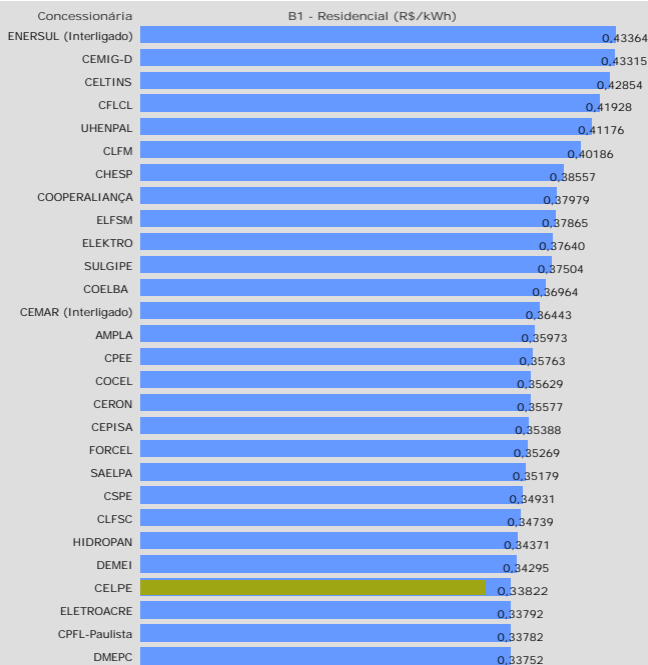
Em decorrência, foram firmados Termos de Compromissos entre concessionárias de distribuição de energia e o Ministério de Minas e Energia (MME). Por essa razão, a ANEEL, por meio da Resolução nº175/2005, antecipou as metas de universalização de modo geral.

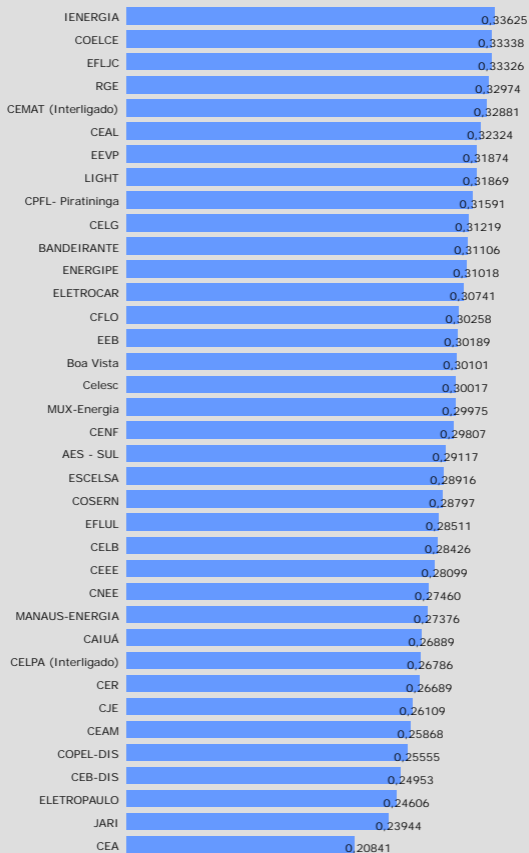
Para implementação e custeio dos Planos de Universalização de Energia Elétrica das concessionárias de energia no âmbito do Programa Luz para Todos foi prevista a alocação de recursos pelo Governo federal, provenientes da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE), na forma de subvenção, e também da Reserva Global de Reversão (RGR), na forma de financiamento, dos governos estaduais e recursos próprios da concessionária de distribuição.

No caso da área de concessão da CELPE, 50% do investimento no Luz para Todos é realizado com aportes da CDE, 35 %, com recursos da RGR, enquanto 0% são aplicados pelo estado e os 15% restantes são da empresa.

A ENERGIA DA CELPE É MAIS CARA QUE NO RESTO DO BRASIL?

O valor da tarifa de energia aplicada aos consumidores é alterado de acordo com as características de cada área de concessão. Verifique, na ilustração abaixo, as tarifas residenciais das distribuidoras do país, com vigência válida em 04 de setembro de 2007.



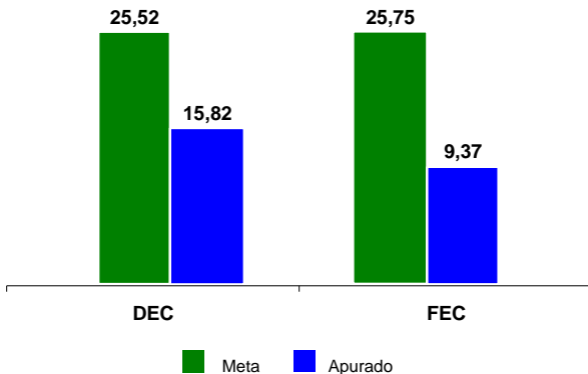


Os valores acima referem-se às tarifas homologadas pela ANEEL e, portanto, sem impostos.

COMO É A QUALIDADE DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA PRESTADO PELA CELPE?

O quadro abaixo apresenta os indicadores de qualidade do serviço prestado pela CELPE, sob o aspecto de continuidade (DEC e FEC), apurados no ano de 2006, versus a meta estabelecida pela ANEEL, que é o valor máximo admissível para a prestação do serviço. Quando não cumprida, pode resultar em multa para a concessionária. No caso da CELPE, a duração das interrupções no fornecimento (DEC) foi de 15,82 horas em 2006, valor 38% menor que a meta de 25,52 horas estipulada pela ANEEL para a empresa. No caso da frequência (FEC), o número apurado foi de 9,37 interrupções no fornecimento, valor 64% menor que a meta determinada pela Agência.

DEC e FEC CELPE - 2006



A ANEEL JÁ FISCALIZOU A CELPE?

Para verificar a qualidade da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, a ANEEL e a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco (ARPE), cujo convênio de descentralização vigorou até 14 de abril de 2007, realizaram 32 fiscalizações na CELPE desde 1999. Essas fiscalizações resultaram na emissão de 10 autos de infração, com aplicação de multas no total de R\$ 5,13 milhões, em valores nominais.

AANEEL também realizou 16 fiscalizações na empresa, desde 1999, para avaliar o aspecto econômico-financeiro da concessão, com emissão de quatro autos de infração e sem aplicação de multas.

O consumidor pode contribuir para a melhoria da fiscalização da CELPE ao apresentar sugestões durante a consulta pública específica, realizada no estado para discutir o Programa Anual de Fiscalização da Concessionária, ao participar da pesquisa anual do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC) e ao registrar as reclamações na Ouvidoria da ANEEL.

Os relatórios de fiscalização são públicos e se encontram na página da ANEEL na Internet.

A ANEEL POSSUI REPRESENTAÇÃO EM PE?

Não. A ANEEL não possui escritórios regionais e sua sede está em Brasília (DF). A Agência tem como prática firmar convênios para delegação de atividades às agências de regulação estaduais. No caso de Pernambuco, o contrato firmado entre a ANEEL e Agência de Regulação de Serviços Delegados do Estado de Pernambuco (ARPE), iniciado em abril de 2002, terminou em 14 de abril passado e não foi renovado.

Esse convênio permitia à agência local desempenhar as atividades de fiscalização econômica e financeira da empresa e também dos serviços prestados para apurar e solucionar as demandas dos consumidores e para mediar conflitos provenientes da relação entre concessionária e consumidor. A agência delegada poderia ainda prestar apoio ao processo regulatório e de outorgas, realizar ações de caráter institucional, educacional e de comunicação social, bem como estimular a organização e o funcionamento do Conselho de Consumidores.

O princípio da descentralização de atividades na administração pública está previsto no Decreto 200/1967. Entretanto, a Lei nº 9.427/96, de criação da Agência, faculta à União a descentralização de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia de competência da ANEEL. Essa delegação deve ser efetivada por convênio com unidades federativas que possuam serviços técnicos e administrativos competentes para realização das tarefas. A ANEEL possui convênio com as agências reguladoras de 11 estados. São eles: Paraíba, Mato Grosso,

Mato Grosso do Sul, Bahia, São Paulo, Ceará, Rio Grande do Sul, Alagoas, Goiás, Pará e Rio Grande do Norte.

Desde 14 de abril de 2007, a ANEEL se faz presente junto aos consumidores de Pernambuco por meio da sua Ouvidoria, que atende gratuitamente, pelo telefone 144, de segunda a sexta-feira, de 8h até 20h. Correspondências podem ser encaminhadas para a Superintendência de Mediação Administrativa Setorial, para o endereço SGAN, quadra 603, módulo J, 1º andar, CEP 70.830.030, Brasília (DF). Outra opção é acessar a página eletrônica da ANEEL (www.aneel.gov.br), pela qual o consumidor poderá apresentar suas solicitações, bem como acompanhar o andamento das solicitações encaminhadas.



*AGÊNCIA NACIONAL DE
ENERGIA ELÉTRICA*

Ouvidoria: 144
Endereço Eletrônico: www.aneel.gov.br
Diretor-geral: Jerson Kelman
Criada em 1996 pela Lei n° 9.427

MISSÃO DA ANEEL

“PROPORCIONAR CONDIÇÕES FAVORÁVEIS
PARA QUE O MERCADO DE ENERGIA
ELÉTRICA SE DESENVOLVA COM EQUILÍBRIO
ENTRE OS AGENTES E EM BENEFÍCIO DA SOCIEDADE”.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN - Quadra 603 - Módulos "I" e "J"
Brasília - DF - 70830-030
TEL. 55 (61) 2192 8600 Ouvidoria: 144
www.aneel.gov.br