



FALE AQUI!!
Seu canal sobre problemas na migração

Brasília, 15 de agosto de 2023

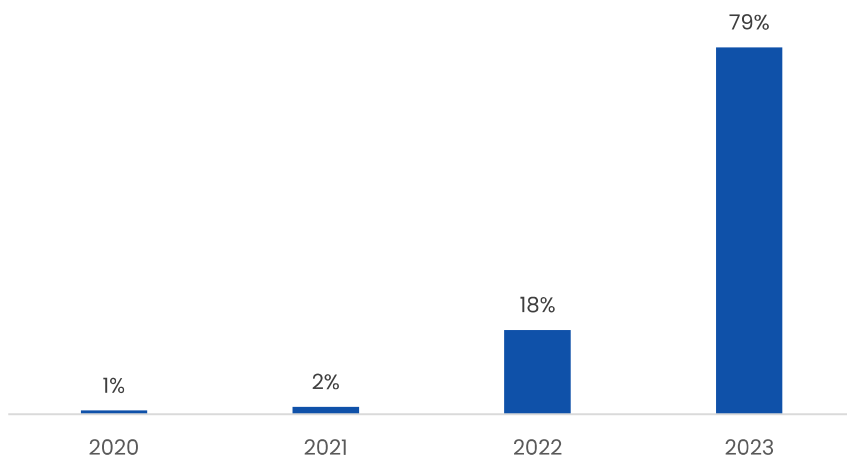
O que é e como funciona

- Abraceel criou um **canal exclusivo para suas associadas** relatarem quaisquer dificuldades enfrentadas no processo de migração de consumidores para o mercado livre.
- Foi utilizado um **formulário para envio de casos concretos** sobre problemas na migração, em qualquer etapa do processo.
- **30 dias de intenso trabalho** para recolher o maior número de casos para apresentar panorama aos órgãos envolvidos. O canal é permanente e continua recebendo novos casos.

148 casos de 20 associadas que representam diversos grupos do setor

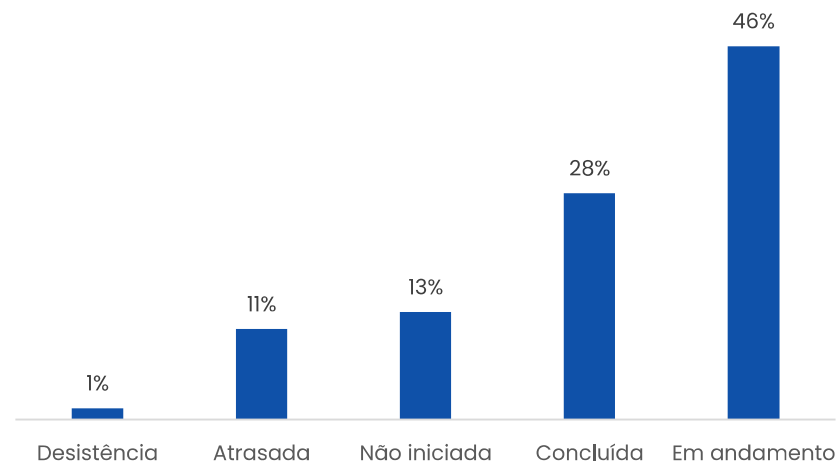
Os problemas são **atuais e recentes** e as migrações ainda estão **em andamento**

Casos por ano



79% dos casos são referentes a 2023

Status da migração

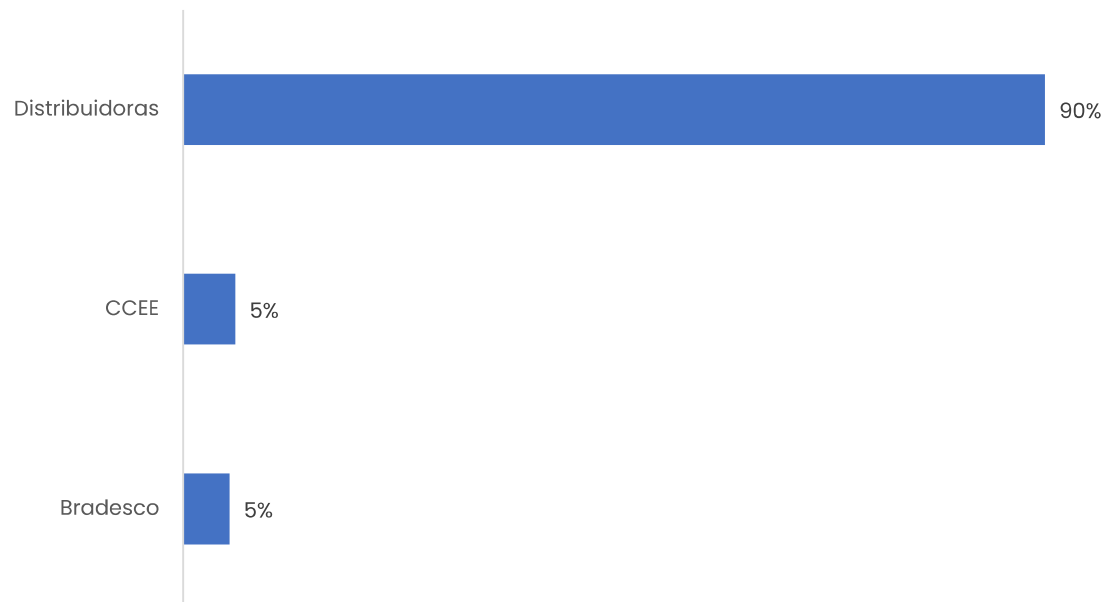


71% não foram concluídos

A migração tem vários envolvidos, mas...

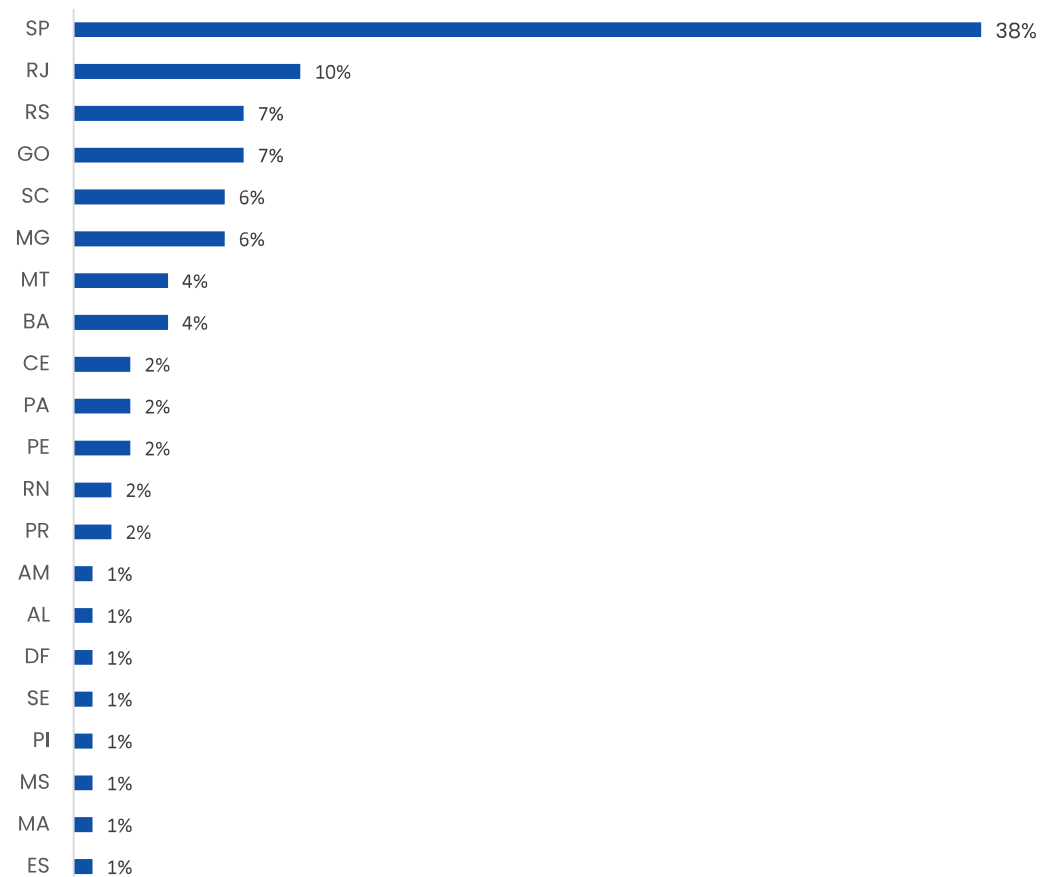
90% dos problemas relatados envolvem a distribuidora

Parte onde ocorre o problema

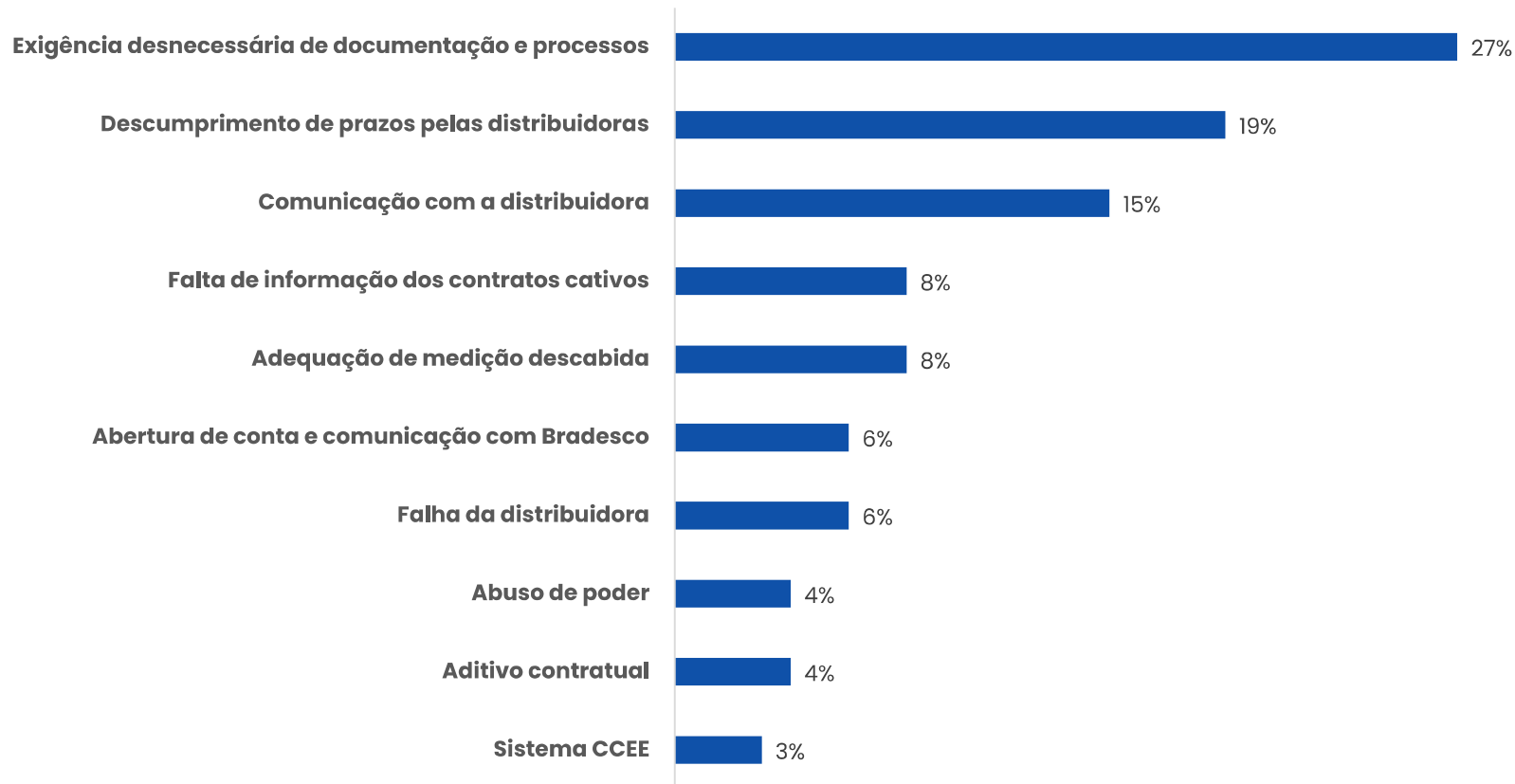


E acontecem em **todos os principais grupos de distribuição e estados** do país, proporcionalmente ao tamanho dos seus mercados

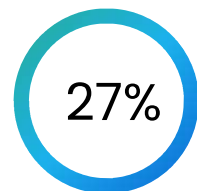
Problemas por estado



Os principais problemas são relacionados

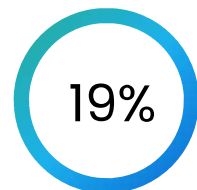


7 em cada 10 dos problemas estão relacionados a **exigências** desnecessárias, descumprimento de **prazos**, dificuldade de **comunicação** e **adequação de medição**.



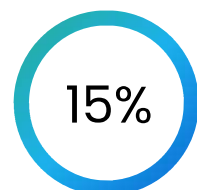
Exigência desnecessária de documentação e processos

- Envio pelo consumidor do Diagrama Unifilar
- Pedido de informações que a distribuidora já tem conhecimento
- Exigência de assinatura de Termo de Pactuação



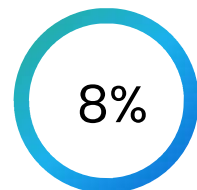
Descumprimento de prazos pelas distribuidoras

- Inobservância aos prazos regulatórios ou pactuados entre as partes



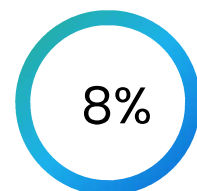
Dificuldade de comunicação com a distribuidora

- Demora excessiva para respostas ou falta de prazo para retorno
- Dificuldade para encontrar responsável e orientações para migração



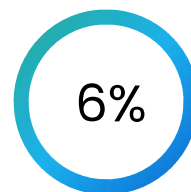
Falta de informação dos contratos cativos

- Consumidor não tem acesso ao seu CCER/CUSD
- Demora da distribuidora em fornecer informação sobre data de vigência



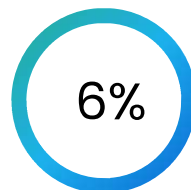
Adequação de medição

- Exigências sem relação com a mudança do ambiente de contratação
- Solicitação para o consumidor enviar projeto de medição



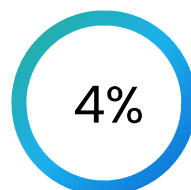
Falha da distribuidora

- Distribuidora comete erro em etapas de sua responsabilidade



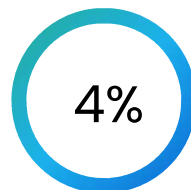
Bradesco

- Burocracia excessiva e descumprimento de prazos para abertura de conta
- Dificuldade em conseguir contato
- Falta de maior digitalização das informações bancárias



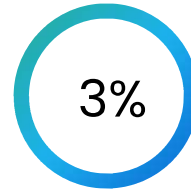
Abuso de poder de mercado

- Distribuidora compartilha com comercializadora do grupo base de dados e contato do consumidor que inicia a denúncia com outra comercializadora
- Comercializadora do grupo oferece tratamento diferenciado em etapas que envolvem a distribuidora



Aditivo contratual

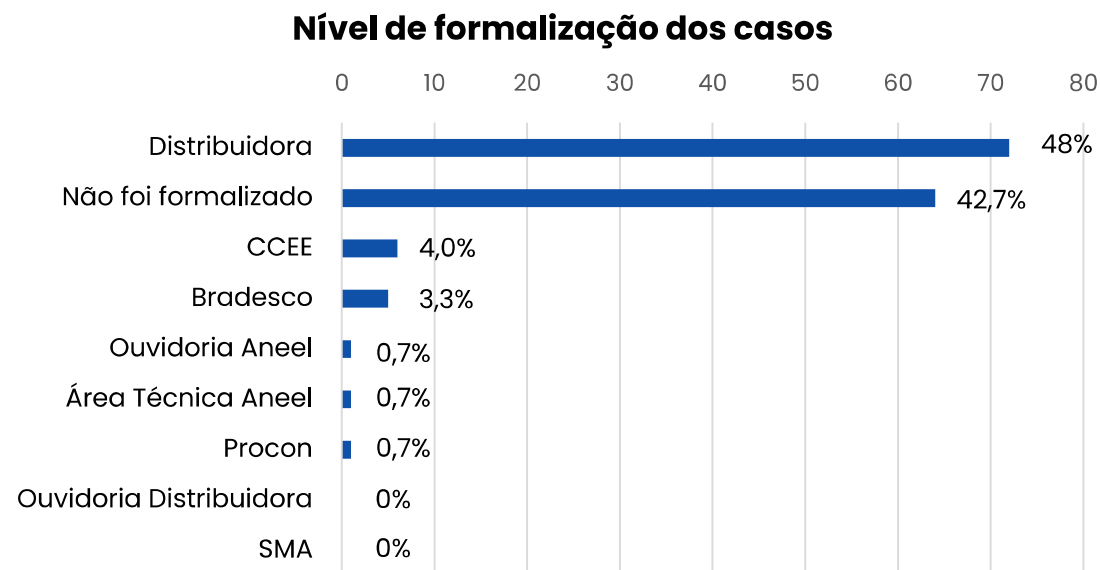
- Distribuidora não aceita prazo menor que 12 meses de vigência de CUSD e CCER



CCEE

- Dificuldade na assinatura de documentos no sistema

Apenas um caso foi formalizado na Ouvidoria da Aneel



48% dos casos foram formalizados **apenas nas distribuidoras**, que em geral é parte do problema, e cerca de **43%** dos casos **não chegaram a ser formalizados**

Apenas um caso formalizado na ouvidoria da Aneel mostra receio do consumidor de prejudicar a relação com a distribuidora (monopolista)

Ideias iniciais

Penalização em caso de descumprimento das normativas vigentes ou erros

- É preciso **incentivar o registro de problemas** relacionados a migração na Ouvidoria da Aneel, de forma que a Agência possa atuar para que as normas sejam cumpridas.
- Sugestão de realização de **campanha de comunicação** sobre o processo de registro de reclamação.
- Dado o receio do consumidor prejudicar a relação com a distribuidora, cabe **reavaliação sobre o trâmite da reclamação** no processo da Ouvidoria da Aneel e possibilidade de registro sem exposição do nome.
- Falhas da distribuidora em etapas de sua responsabilidade devem ensejar uma **penalização direta**, majorada no caso de o prazo para migração ter sido afetado.

Esclarecer processos que não estão detalhados em regulamentação

- Criar **página no site da Aneel com orientações e perguntas frequentes** sobre o processo de migração, que podem ajudar a esclarecer se a exigência é cabível.
- Aneel poderia continuar emitindo ofícios sobre casos concretos com orientações gerais, esclarecendo, por exemplo, **o que não é cabível exigir na adequação de medição**.
- Elaboração de **documento padrão** para servir de referência, como por exemplo, a carta denúncia.

Ideias iniciais

Incluir em regulamentação



- Incluir em regulamentação comando para que a distribuidora, a cada comunicação com o consumidor, **registre protocolo e defina um prazo** para aquela resposta.
- Incluir comando para que a distribuidora mantenha uma página em seu site com os **contatos para iniciar o processo de migração e as normas aplicáveis**.
- Incluir em normativo da Aneel os **documentos que são suficientes** para o consumidor enviar no momento da denúncia.

Contratos regulados com prazo indeterminado



- **Excluir comando sobre a prorrogação** dos contratos cativos, possibilitando a denúncia a qualquer momento sem multa, quando passaria a contar os 180 dias para migração.

Regulamentação do open energy



- Adaptar regulamentação para que, com sua anuência, os **dados do consumidor estejam disponíveis para serem compartilhados de maneira interoperável**.