



FALE AQUI!
Seu canal sobre problemas na migração

Brasília, 15 de agosto de 2023

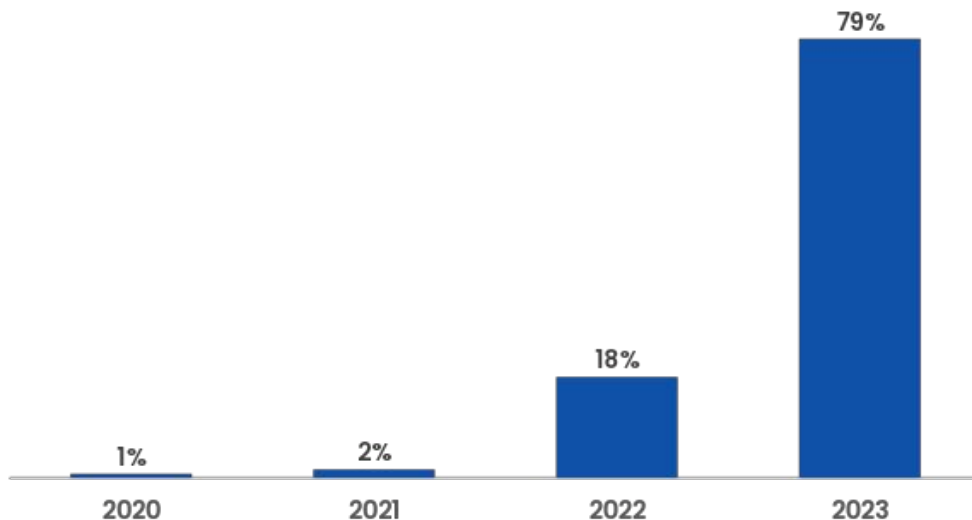
O que é e como funciona

- 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

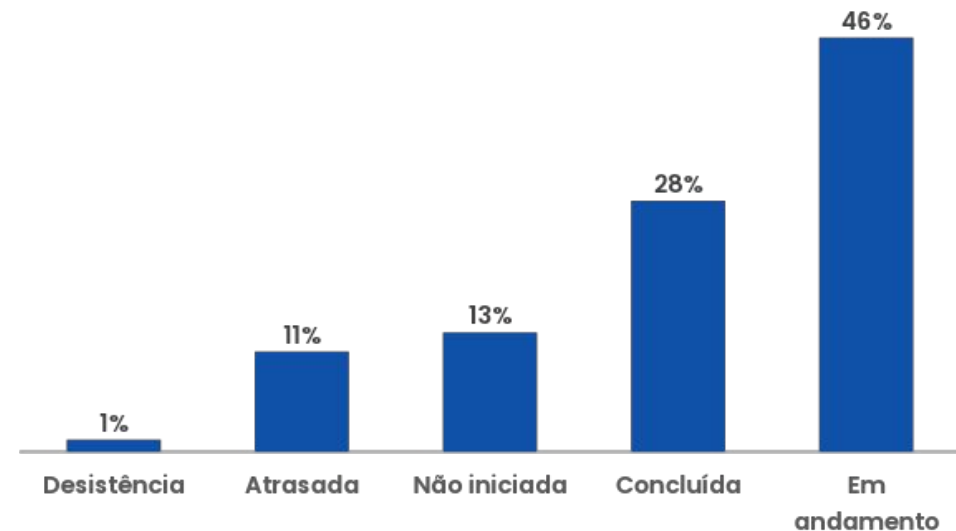
Os problemas são **atuais e recentes** e as migrações ainda estão **em andamento**

Casos por ano



79% dos casos são referentes a 2023

Status da migração

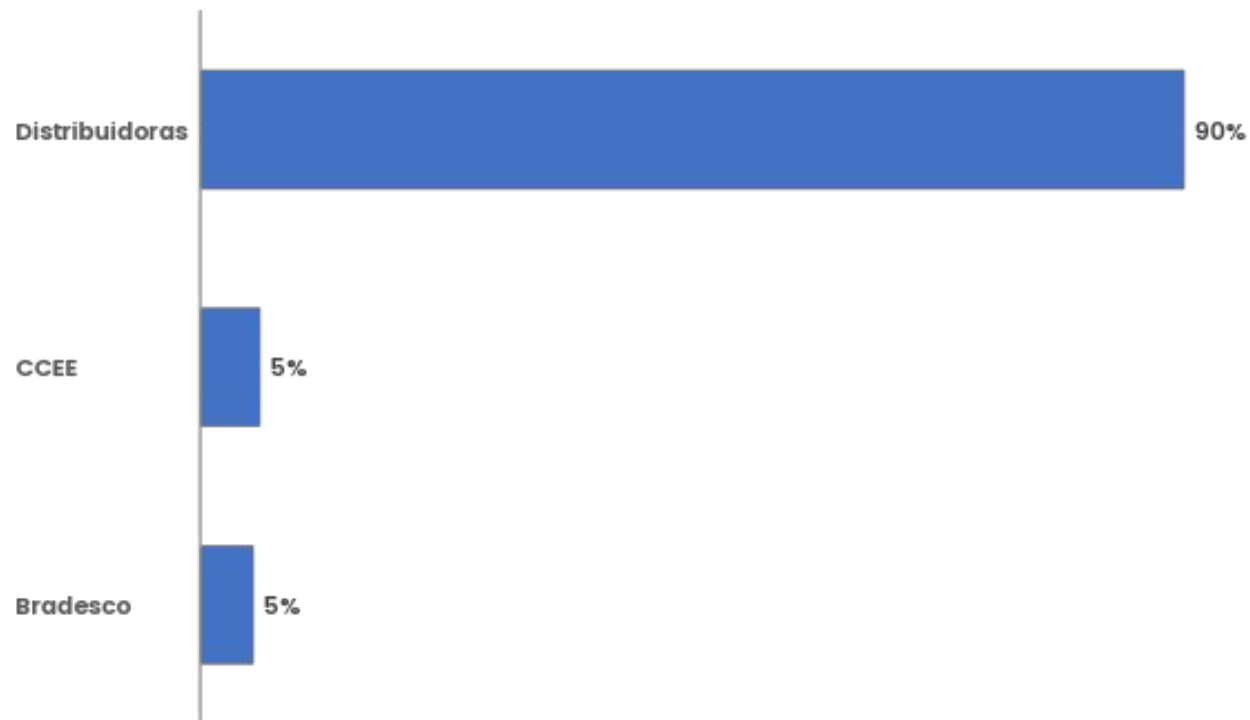


71% não foram concluídos

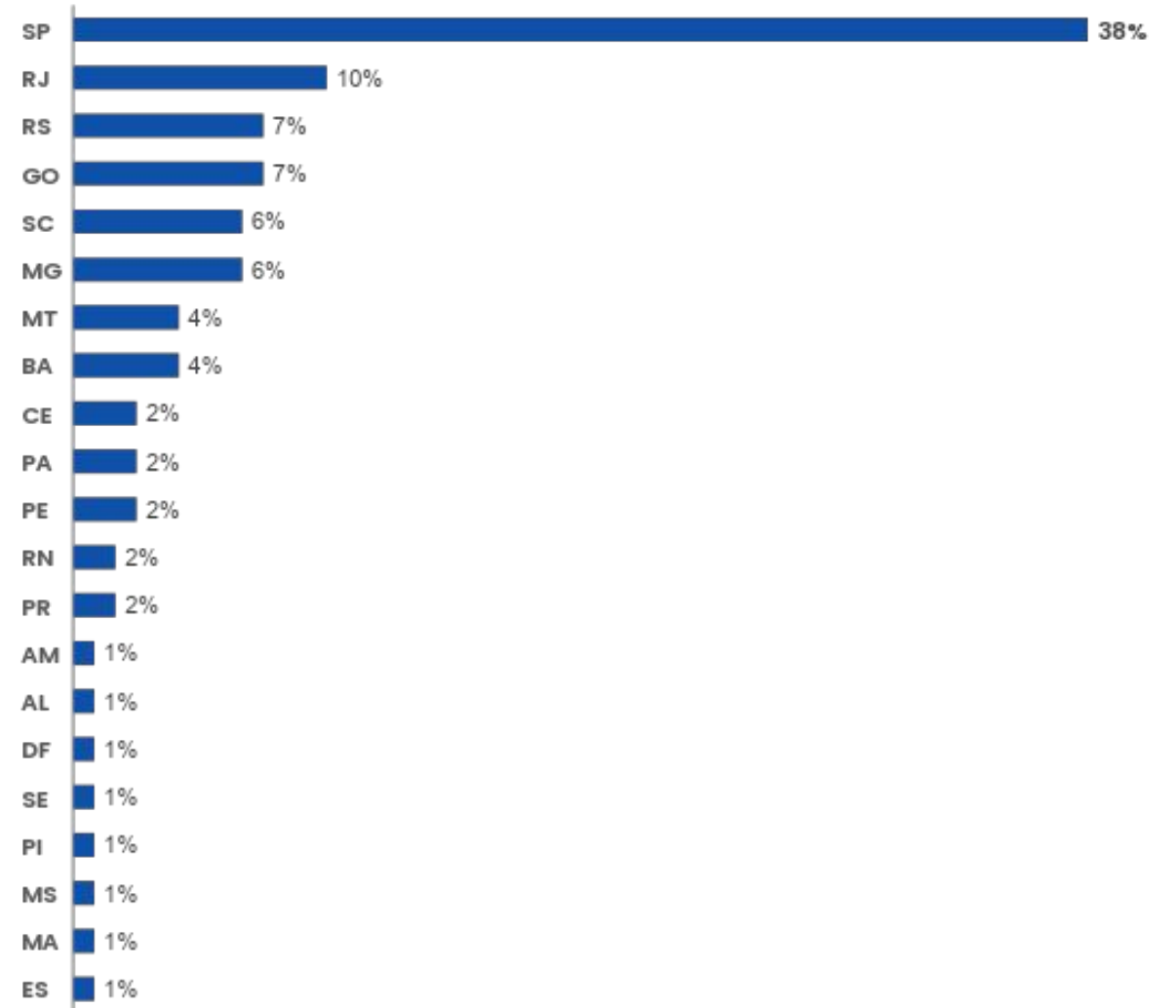
A migração tem vários envolvidos, mas...

90% dos problemas relatados envolvem a distribuidora

Parte onde ocorre o problema

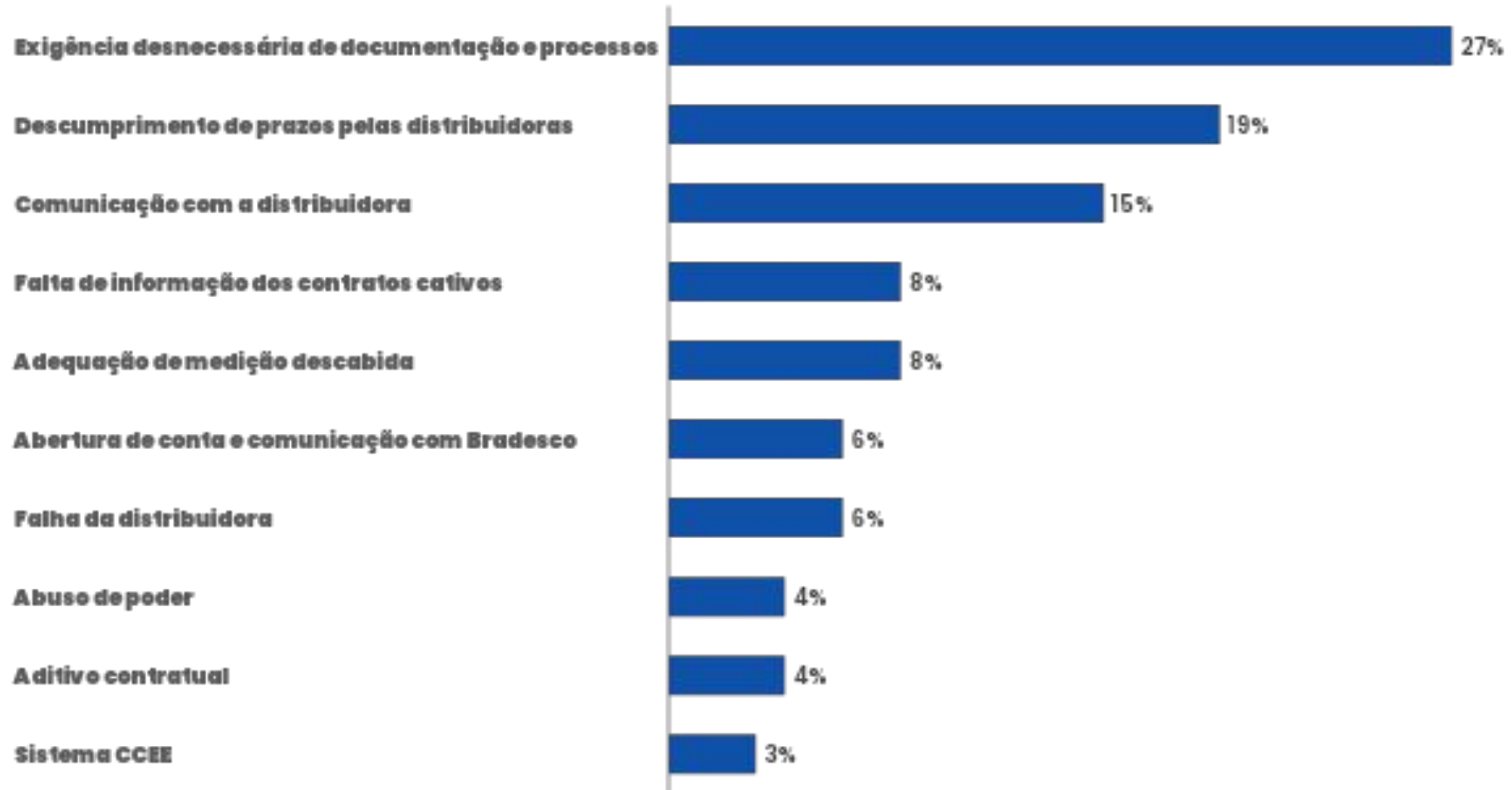


Problemas por estado



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

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**.

27%

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

19%

Descumprimento de prazos pelas distribuidoras

- Inobservância aos prazos regulatórios ou pactuados entre as partes

15%

Dificuldade de comunicação com a distribuidora

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

8%

Falta de informação dos contratos cativos

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

8%

Adequação de medição

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

6%

Falha da distribuidora

- Distribuidora comete erro em etapas de sua responsabilidade

6%

Bradesco

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

4%

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

4%

Aditivo contratual

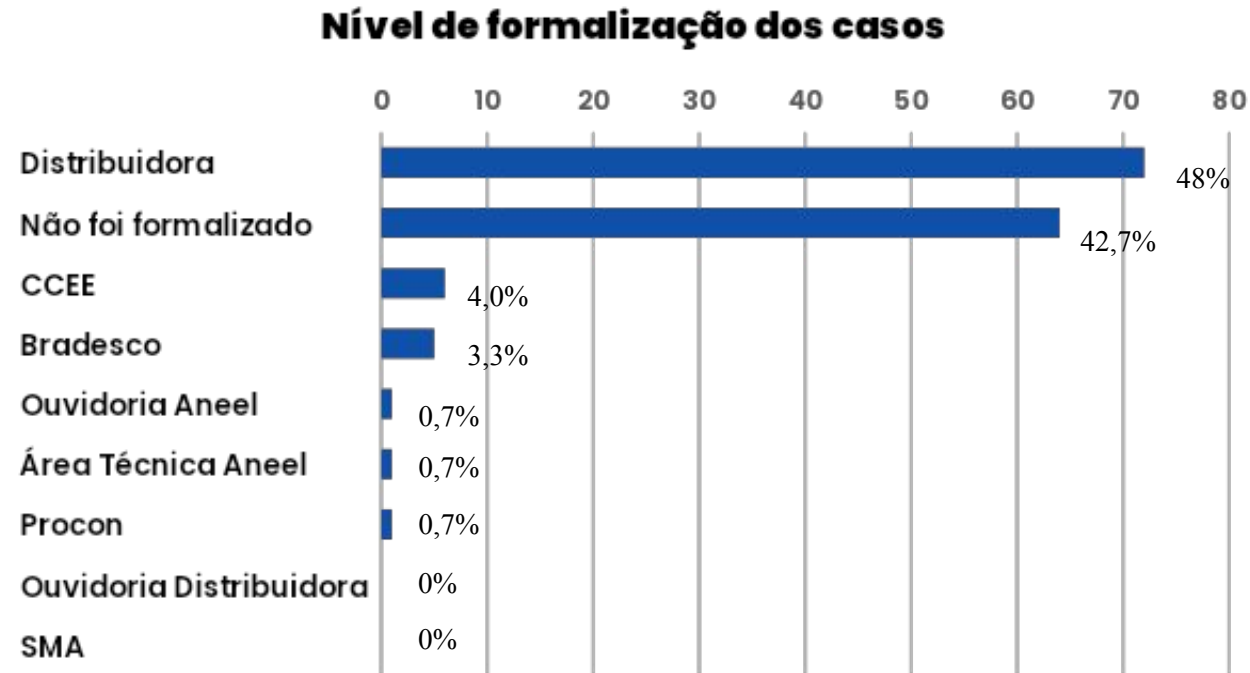
- Distribuidora não aceita prazo menor que 12 meses de vigência de CUSD e CCER

3%

CCEE

- Dificuldade na assinatura de documentos no sistema

Quase a totalidade dos casos (91%) não foi formalizada na ouvidoria da distribuidora



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**.

Detalhando os principais problemas

Exigência desnecessária de documentação e processos

- 54% dos problemas dessa categoria são referentes a exigência de envio pelo consumidor do Diagrama Unifilar
 - REN 1.000/21, art. 96, § 6º estabelece responsabilidade da distribuidora
- Distribuidora solicita informações que já tem conhecimento, por exemplo a Declaração do Histórico de Consumo (DHC) e o CUSD
 - REN 1.000/21, art. 127, estabelece que a distribuidora deve celebrar CUSD com todos os consumidores atendidos em alta tensão.
Logo, a distribuidora detém essa informação internamente.
- Extensa lista de documentos que devem ser enviados pelos consumidores quando solicitam denúncia do contrato

Necessidade de elaboração de ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) para solicitar o desligamento programado que será feito durante o comissionamento, fazendo com que o consumidor contrate uma empresa para elaborar o documento

Documento que a distribuidora solicita para envio é de cinco anos atrás e não corresponde aos requisitos atuais para migração

Envio da DHC é um gargalo, exigem um longo histórico de 24 meses, e algumas distribuidoras consideram mês de consumo, outras mês de referência

Representante precisa cobrar o consumidor de faturas de meses passados para preencher DHC, o que gera desconforto

Exemplos de documentos exigidos

- Formulário cadastral
- Orçamento de conexão para o ACL
- Diagrama unifilar da subestação (DWG e PDF)
- Laudo de ensaio do transformador atualizado
- Formulário de solicitação de fornecimento de energia
- Contrato Social/Estatuto Social registrado na junta comercial
- Escritura ou contrato de locação do imóvel
- Última alteração contratual registrada
- Cartão CNPJ e inscrição estadual
- Identidade e CPF dos representantes legais e da testemunha que será reconhecida em cartório
- Planta baixa da subestação
- Projeto do painel e alimentação dos medidores

Caso concreto: exigência de Diagrama Unifilar

ANEXO I – MIGRAÇÃO AO AMBIENTE DE CONTRATAÇÃO LIVRE – ACL INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ENVIO A DISTRIBUIDORA

1. Diagrama unifilar do projeto da subestação da unidade consumidora nos formatos de arquivo DWG e PDF. O diagrama deverá conter a razão social, CNPJ e conta contrato da unidade consumidora, a relação e quantidade dos TPs e TCs de medição e o encaminhamento até a Rede Básica;

2. Distâncias de cabos entre os TI's e o painel de medição;

3. Descrição técnica do esquema de comutação da alimentação auxiliar, quando existir;

4. Informação da sigla/CNPJ de adesão na CCEE do agente proprietário, bem como, informar se unidade será modelada abaixo de um CNPJ matriz ou se será vinculado a um determinado agente;

5. Planta baixa (incluir canaletas, eletrodutos e local da casa de comando onde serão instalados os painéis);

6. Fotos da subestação e ativos de medição (Subestação interna e externa, cubículo de medição, TC, TP, painel frontal e lateral, tubulação, malha de terra);

Exigência desnecessária de documentação e processos

- Termo de pactuação: exigência de assinatura de documento como requisito pra migração, com cronograma que descumpre prazos estabelecidos em regulamentação.
 - Sem previsão em normativos

Exemplo de termo de pactuação com prazos (dias)

- 1 Cadastro da migração Distr - 5
- 2 Resposta e termo de pactuação Distr - 15
- 3 Termo de pactuação assinado Cons - 10
- 4 Vistoria (agendar e realizar) Distr - 30
- 5 Relatório vistoria Distr - 5
- 6 Pedido parecer localização Distr - 7
- 7 Emissão parecer localização CCEE - 5
- 8 Elaboração projeto SMF + aprovação Distr - 35
- 9 Elaboração projeto SMF Cons - 20
- 10 Projeto SMF - aprovação Distr - 15
- 11 Pedido comissionamento Cons - 5
- 12 Comissionamento Distr - 45
- 13 Relatório de comissionamento Distr - 14
- 14 Solicitação cadastro no SCDE Distr - 7
- 15 Aprovação cadastro CCEE - 5

Em caso de não cumprimento de qualquer etapa pelo consumidor, termo de pactuação respalda a distribuidora a não cumprir o prazo de migração.

A distribuidora exige a assinatura do termo de pactuação após a denúncia do CCER, e não é dado andamento ao processo enquanto a assinatura não é finalizada.

Descumprimento de prazos pelas distribuidoras

- Distribuidora descumpre prazos estabelecidos em Resolução ou prazos pactuados entre ela e o consumidor
- Resposta tardia para denúncia do contrato
 - REN 1.000/21, art. 166, §3º, estabelece que após a comunicação formal da opção de migração, a distribuidora deve retornar em até 10 dias úteis sobre a documentação e cronograma para adequação do SMF.
- Costumeira prática de deixar atividades para o último momento pode criar erros e gerar atrasos

Mudança do prazo de migração pela distribuidora durante o andamento do processo.

O ajuste de medição geralmente é feito pela distribuidora na data limite (7ºdu), o que impede o consumidor de realizar algum ajuste no MCP caso tenha exposição ou sobra (até 6ºdu).

Consumidor realizou a denúncia e no dia seguinte a distribuidora informa que o prazo para resposta era de 30 dias, sendo que a resposta efetivamente chegou 69 dias depois.

Distribuidora não efetuou a obra de rede no tempo estimado.

A distribuidora informou um cronograma de migração, mas não cumpriu os prazos, inclusive os da CCEE, e ainda reprovaram algumas tratativas de última hora.

Após o envio da documentação inicial, distribuidora levou meses para analisá-la. O comissionamento foi realizado em cima da hora e a parametrização remota não foi concluída a tempo para migração na data inicialmente prevista.

Não cumprimento dos prazos durante o projeto de aumento de demanda, causando atraso de mais de 150 dias na migração do consumidor.

Mesmo com consumidor conectado, parecer de acesso demorou 30 dias para ficar pronto.

Dificuldade de comunicação com a distribuidora

- Demora excessiva e falta de prazo para resposta, o que em alguns casos gera atraso na migração
- Dificuldade de achar responsável ou falta de canal específico para iniciar o processo de migração
- Falta de orientação sobre o processo de migração pelas distribuidoras

Distribuidora sempre dá uma resposta em negativa, não oferece nenhuma opção ou caminho a seguir.

Distribuidora não reconhece as cartas denúncia que foram enviadas por e-mail, alegando ter tirado o e-mail do ar.

Consumidor enviou a documentação de obras e distribuidora confirmou o recebimento apenas um mês depois, o que atrasou o início das obras.

Telefone da distribuidora funciona apenas 1h por dia para dúvidas técnicas.

Não respondem e-mail, sem nenhuma resposta há meses.

Não tem um e-mail específico para carta denúncias junto à distribuidora. Ligando nos canais oficiais, os atendentes não tem conhecimento para orientação. Não conseguimos sequer iniciar o processo de migração.

Não disponibilizam por padrão um prazo para resposta das solicitações feitas.

Cada analista contactado possui um entendimento diferente.

Caso concreto:

Dificuldade de comunicação com a distribuidora

Boa tarde!

Prezados,

Não recebemos a denúncia dessa unidade, pois o e-mail enviado está desativado a bastante tempo (inclusive o cliente não recebeu a confirmação da migração).

Gentileza enviar novamente a denúncia para análise e confirmação.

Vigência contratual do cliente é 19/10/2024 e a migração sem multa contratual deve ocorrer em 01/11/2024.

Prezados, bom dia!

Peço encarecidamente que a [REDACTED] nos retorne o quanto antes referente a solicitação abaixo.

Até o prezado momento não tivemos o retorno do consultor responsável com as informações solicitadas, visto que o primeiro e-mail foi enviado no dia 26/04, estamos a quase 2 meses solicitando um posicionamento de vocês.

Por gentileza, a UC: [REDACTED] tem intenção de migração ao ambiente de contratação livre (ACL). Diante do exposto, pedimos a gentileza o envio dos seguintes informativos:

- Data de início de migração (sem incidência de multa contratual);
- Data limite de envio de carta denúncia;
- Cópia dos contratos CUSD e CCER

Ficamos aguardando para poder dar seguimento do processo junto ao nosso cliente.

Falta de informação dos contratos cativos

- Consumidor não tem acesso ao seu CCER e/ou CUSD
- Distribuidora demora em fornecer informação da vigência contratual, implicando em o consumidor perder o prazo de denúncia
- Distribuidora adota critérios diferentes para a data de vigência do CCER: data de assinatura, data de energização, data de cobrança...

Distribuidora não disponibilizou o CCER para o consumidor e informou que poderia migrar em 6 meses. No momento da denúncia, foi informada uma vigência posterior, sendo que o consumidor já havia fechado o contrato de energia, e foi cobrada multa por antecipação.

A distribuidora não disponibilizou o CCER atualizado do cliente e informou uma antiga vigência.

CCER do consumidor menciona que sua vigência entra em vigor a partir da sua assinatura. Consumidor realizou denúncia 180 dias em relação a esse prazo, porém distribuidora alegou que a denúncia segue a regra de cobrança.

Distribuidora envia o CUSD/CCER sem preenchimento, então não sabemos a real data da vigência do contrato.

Distribuidora alegou não ter acesso aos próprios CUSD e CCER.

Distribuidora afirmou que não é sua responsabilidade informar a data limite para denúncia.

Caso concreto:

Falta de informação dos contratos cativos

■■■■■ boa tarde.

Informamos que o contrato da unidade em questão foi assinado no período da pandemia. Os contratos assinados neste período estão arquivados em nossa sede e no momento estamos trabalhando remotamente, portanto sem acesso aos contratos no momento.

Protocolo:414462377

Atenciosamente,

Prezados,

Informamos que para as unidades apontada não foram identificados CUSD e CCER assinados entre as partes

Diante disso, informamos a necessidade de atualização dos contratos que poderá ser realizada em conjunto com a migração ao ACL.

No aguardo das considerações.

Adequação de medição

- Exigências exageradas para adequação do SMF, além dos requisitos mínimos definidos no Módulo 5 do PRODIST, e que não guardam relação com a mudança do ambiente de contratação
- Solicitação que o consumidor envie projeto de medição.
 - REN 1.000/21, art. 96, estabelece que essa responsabilidade é da distribuidora.
- Adequações de medição que surgem apenas quando o consumidor inicia a migração

Exigência de possuir projetistas com CREA ativo para o envio do projeto do SMF via portal da distribuidora.

Distribuidora indica necessidade de construção de infraestrutura base para instalação de antena parabólica para comunicação do SMF.

Exige construção de nova cabine, retirada da caixa de medição e instalação de uma nova, novos cabos de controle, ar condicionado, troca de transformadores, no-break e circuito secundário com eletroduto galvanizado.

Distribuidora realizando inspeções de pré-migração em todos os clientes que apresentam a carta denúncia.

Distribuidora aprova projetos e realiza visitas regulares, mas apenas quando o cliente solicita a migração que passa a exigir uma série de correções.

Solicitação de planta baixa, relatório fotográfico, distância dos cabos de medição e especificações da subestação.

Solicita que o consumidor realize a mudança completa da subestação.

Caso concreto:

Adequação do SMF

Prezado Cliente,

Em resposta à comunicação do pedido de encerramento contratual na modalidade de fornecimento de energia elétrica no Ambiente de Contratação Regulada – ACR em decorrência da migração do fornecimento para o Ambiente de Contratação Livre – ACL, informamos que o processo somente será iniciado pela [REDACTED] uma vez concluídas as seguintes providências por parte do consumidor:

- Assinatura de 2 vias do contrato de uso e de conexão, arquivo anexo;
- Assinatura de 2 vias do distrato, arquivo anexo;
- Assinatura de 2 vias do termo de pactuação, arquivo anexo;
- Pagamento do boleto no valor de R\$ 1.215,19 (mil duzentos e quinze reais e dezenove centavos), referente a adequação do ponto de medição aos padrões exigidos pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica - CCEE, conforme artigo 18º, § 1º e 2º da REN ANEEL 281, DE 01 DE OUTUBRO DE 1999.

R89 – Inversor Não padronizado

Observação:

PARA ADEQUAR SE PARA SER CLIENTE LIVRE:
→ SUBSTITUIR PORTA ATUAL POR UMA CORTA-FOGO
→ INSTALAR CAIXA DE MEDIÇÃO CMH ESPECIAL COM
ELETRODITO DE NO MÍNIMO 1"1/4

Abuso de poder de monopólio

- Compartilhamento da base de dados da distribuidora com a comercializadora do grupo
- Tratamento diferenciado para o consumidor que migrar com a comercializadora do grupo de distribuição em etapas de responsabilidade da distribuidora
- Comercializadora do grupo de distribuição aborda o consumidor quando distribuidora toma conhecimento do processo de migração

Distribuidora ofereceu venda casada, consumidor recebeu proposta sem ter entrado em contato anteriormente diminuindo o valor em cima do contrato que já tinha fechado.

Ao solicitar a data de denúncia do contrato para a distribuidora, ela mesma responde o e-mail com contatos da comercializadora do grupo. Dias depois, o consumidor recebe contato da comercializadora do grupo para mostrar seus produtos.

Distribuidora compartilha a base de dados com a comercializadora do mesmo grupo

Consumidor informou a distribuidora o desejo de migrar e logo depois a comercializadora do grupo entrou em contato oferecendo diminuição do valor da energia, mas não formalizou por e-mail. (Consumidor não tinha sido abordado anteriormente pela comercializadora do grupo)

Ao solicitar o que é necessário para a adequação do SMF para migração, a distribuidora responde com diversas solicitações de alterações. No mesmo dia, a comercializadora do grupo entra em contato com o consumidor e informa que caso migre com ela, não haverá custos e alterações na subestação.

Caso concreto:

Abuso de poder do monopólio

De:

Enviado: sexta-feira, 23 de junho de 2023 14:25

Para

Cc

Assunto: RES: Vigencia contrato-

Prezadas,
Boa tarde!

A única unidade, entre as enviadas, que possui contratação de demanda é a [REDACTED]. Nesta a vigência é até **05/05/2024**, conforme cópia de CUSD e CCER em anexo.

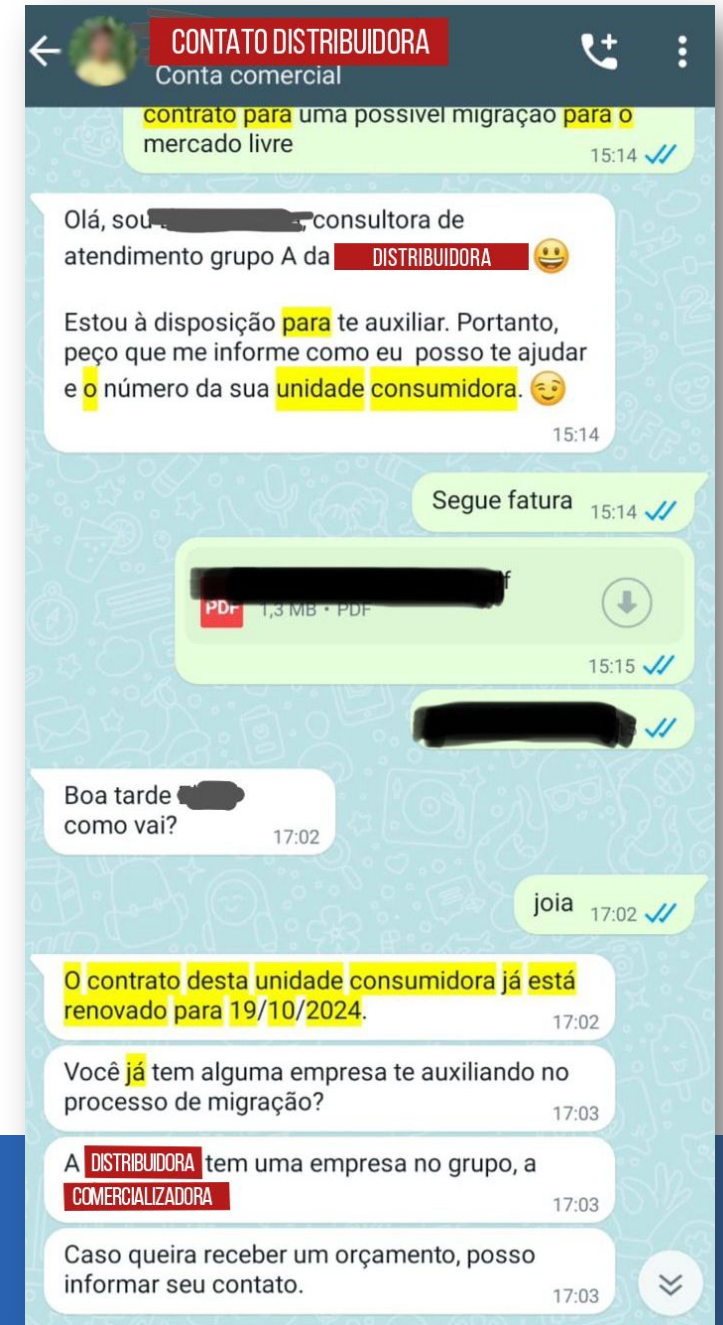
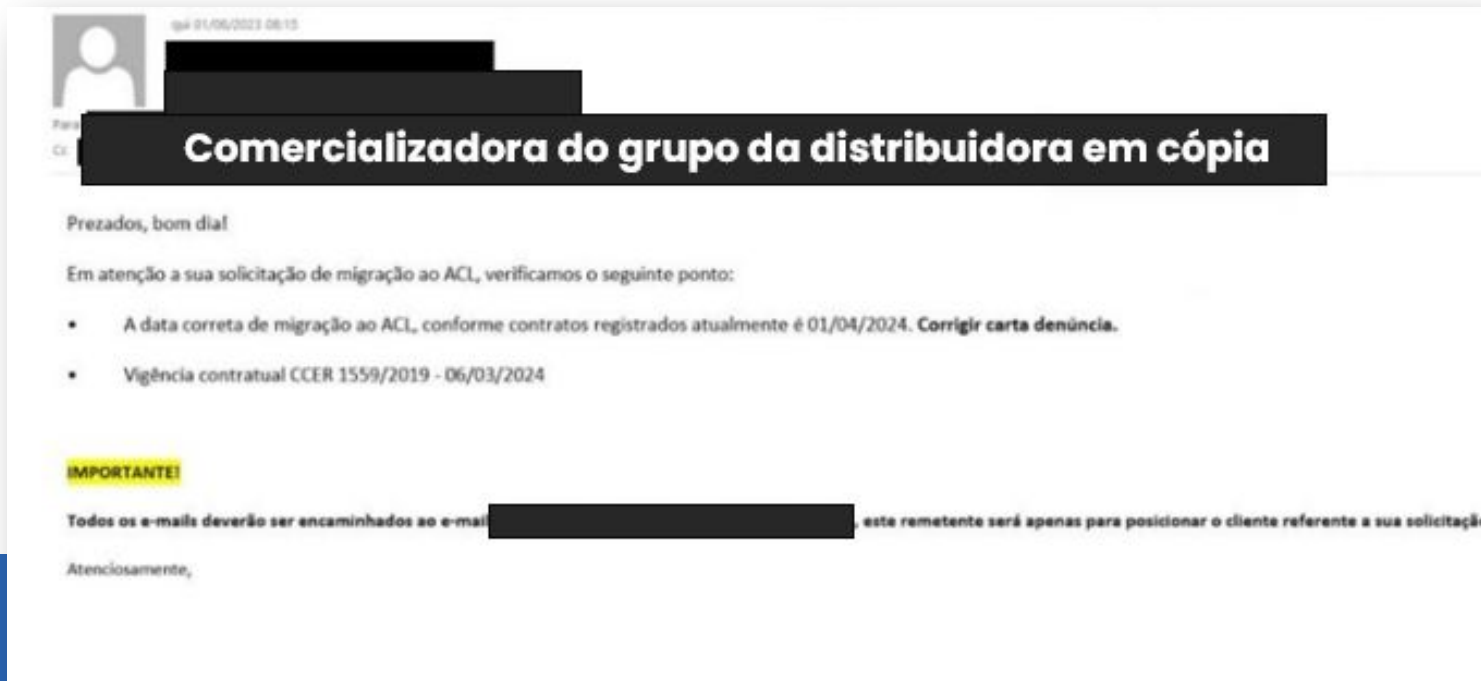
Aproveitando o contato, gostaríamos de verificar a disponibilidade de vocês para nos receber em uma visita, onde teremos a oportunidade de explicar nosso modelo de atendimento aos grandes clientes e falar sobre oportunidades de redução no valor de sua fatura.

No aguardo de seu retorno, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Caso concreto:

Abuso de poder do monopólio



Falha da distribuidora

Distribuidora comete erro ou falha em alguma etapa de sua responsabilidade, o que impacta em atraso na migração

A migração da unidade foi postergada devido uma falha da distribuidora no preenchimento das informações do parecer de localização.

O consumidor estava avaliando a proposta da distribuidora para migração e questionou a data limite de denúncia. Após optar por outro fornecedor e realizar a denúncia dentro do prazo informado, foi surpreendido com cobrança de multa rescisória. A distribuidora havia inicialmente dado a informação incorreta da data limite.

Distribuidora não cadastrou o ponto de medição, atrasando a migração.

Distribuidora enviou o contrato para assinatura para os signatários errados e demorou um mês para conseguir o envio correto.

Bradesco

Abertura de conta

- Exigência de diversos documentos em formatos diferentes
- Não cumprimento do prazo estabelecido em PdC para abertura de conta
 - Submódulo 1.1 do PdC estabelece 5 dias úteis
- Burocracia no cadastro da conta Bradesco na CCEE

Comunicação

- Dificuldade de contato com o banco
- Falta de digitalização das informações bancárias

Consumidores possuem dificuldades para assinar o contrato de prestação de serviços do Bradesco de forma digital e não dão a opção de enviar o contrato físico.

Enviamos a documentação necessária, mas recebemos respostas diferentes de pessoas diferentes.

Dificuldade de contato para saber status da abertura da conta.

Consumidor não consegue consultar o saldo e extrato no TotalBank e banco não apresenta solução.

Outros

CCEE

Relatos de problemas frequentes na assinatura de documentos pelo consumidor no sistema da CCEE:

- contrato varejista
- termo de adesão
- termo de adesão a convenção arbitral

- A CCEE recentemente adotou assinatura eletrônica por meio de “aceite” para os documentos gerados em seu sistema

Quando realizam login a tarefa não aparece ou o link não funciona e precisam abrir chamado para fazer a assinatura fora do sistema.

Aditivo contratual

A REN 1000/2021, art. 133, estabelece que as condições de prorrogação dos contratos do ACR, no caso de ausência de acordo entre as partes, terão prazo de vigência de 12 meses.

Distribuidora não aceitou realizar aditivo contratual de CUSD e CCER por dois meses.

- **CUSD livre:** Exigência de assinatura de um novo "CUSD livre" no momento da migração.
- **Consumidor com MMGD:** Consumidor que tem geração distribuída e deseja alterar a modalidade para autoprodução para migrar encontra dificuldades por desconhecimento da distribuidora sobre o processo.

Obrigado!

Fale conosco em:

www.abraceel.com.br

abraceel@abraceel.com.br

