

## ENERGIA &amp; SANEAMENTO

ELETRICIDADE

## Consumidores estão menos satisfeitos com distribuidoras

*Pontuação é a menor desde 2000 quando a Aneel começou a realizar o levantamento*

KELLY OLIVEIRA  
BRASÍLIA

O índice de satisfação do consumidor com as empresas distribuidoras de energia, medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), apresentou decréscimo em 2004 em relação à pesquisa do ano anterior, passando de 63,63 para 58,88, em uma escala de 0 a 100 pontos. O Índice Aneel de Satisfação do Consumidor Brasil (Iasc) foi divulgado ontem durante cerimônia de entrega de premiação às distribuidoras melhor avaliadas. A vencedora do prêmio foi a Centrais Elétricas de Carazinho (**Eletrocar**) do interior do Rio Grande do Sul, com uma avaliação de 72,65, enquanto a com menor índice

em 2004 foi a Companhia de Eletricidade do Acre (**Eletracre**) com pontuação de 39,66.

O diretor-geral da Aneel, Jerson Kelman, afirma que o decréscimo na média nacional é devido à maior exigência dos consumidores. "Os consumidores não estão avaliando apenas o fornecimento de energia, mas levando em consideração a qualidade do atendimento", afirma Kelman.

No cálculo de reajustes anuais, as empresas com índice abaixo de 70 pontos recebem como punição da Aneel um reajuste menor das tarifas. Na data de aniversário de contratos das distribuidoras, que para a maioria ocorre em julho e agosto, um dos fatores considerados no cálculo é o Iasc.

Na região Norte, a vencedora foi a **Celtins**, com 66,69 pontos; no Nordeste, a **Sulgive**

(57,33); no Centro Oeste, a **CEB** (65,80), no Sul, a **Rio Grande Energia** (62,94) e no Sudeste, a **Cemig** (60,92).

A Aneel realiza a pesquisa que mede a satisfação do consumidor desde 2000, quando o índice foi de 62,81. No ano seguinte subiu para 63,22 e, em 2002, para 64,51. Essa foi a maior pontuação desses cinco anos, já que em 2003 recuou para 63,63. A avaliação referente a 2004 é a mais negativa entre as cinco já realizadas.

O levantamento foi feito entre 6 de dezembro de 2004 e 17 de janeiro deste ano, sendo ouvidos 19.289 consumidores residenciais de todo o Brasil. Na área de concessão de cada uma das 64 distribuidoras, foram entrevistados entre 200 e 450 consumidores de 469 municípios de todas as regiões do País.

Nessa última pesquisa não foram captados os efeitos da resolução da Aneel que entrou em vigor em janeiro deste ano criando normas para o teleatendimento das distribuidoras.



Jerson Kelman