

PARA COMEMORAR OS NOSSOS

10 ANOS

100
DEPOIMENTOS DE
PRESIDENTES
DE EMPRESAS E
PERSONALIDADES
QUE CONTRIBUÍM
PARA O
FORTALECIMENTO
DAS RELAÇÕES
DE CONSUMO
NO BRASIL

ESPECIAL MÊS DO CONSUMIDOR

NOVA SÉRIE O BRASIL QUE ENCANTA O CLIENTE

capa FALA, PRESIDENTE

ANEEL

JERSON KELMAN

Opinião levada
a sério

A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) respeita os consumidores, mas não pode ser vista como um "Procon do Setor Elétrico". O objetivo da agência é mais amplo: assegurar que as concessionárias prestem um serviço de padrão adequado mediante a cobrança de uma tarifa justa, suficiente para remunerar os investidores e que, simultaneamente, seja a mais módica possível para o consumidor.

É a remuneração pela tarifa que garante a saúde financeira da concessão, a qualidade no fornecimento e a continuidade de um serviço essencial no longo prazo – o que certamente atende aos interesses do País.

A transparência do processo de definição de tarifa é total. A agência promove audiências públicas para apresentação e debate dos índices de revisão nas áreas das 64 distribuidoras. Nessas reuniões, qualquer consumidor pode se manifestar. Além disso, o processo fica à disposição na página da agência na internet.

A opinião do consumidor também é levada em consideração nos reajustes anuais, com o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (IASC). O índice é obtido por meio de uma pesquisa de opinião e é importante por ser um dos componentes do fator X, um deflator que pode levar a uma redução de até um ponto porcentual no índice de reajuste no caso de grande insatisfação dos usuários com os serviços prestados pela sua distribuidora.

SERVIÇO DE
PADRÃO
ADEQUADO
MEDIANTE
COBRANÇA DE
TARIFA JUSTA