



XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

O Termo de Ajuste de Conduta e o Desempenho das Empresas Distribuidoras de Eletricidade: O caso da COELBA

Mario Antonio Duarte Bomfim	Rogério Nascimento Salles
COELBA	COELBA
mbomfim@coelba.com.br	rsalles@coelba.com.br

PALAVRAS-CHAVE

Agencia Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Regulação

Resolução

Termo de Ajuste de Conduta (TAC)

RESUMO

O objetivo maior da resolução 505/01 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é garantir que a concessionária forneça energia de qualidade aos seus usuários. Neste contexto, o Termo de Ajuste de Conduta (TAC) veio a consolidar esta obrigatoriedade, com a concessionária cumprindo os prazos e os investimentos necessários, e a agência reguladora através do seu poder de arbitragem e fiscalização, assegurando um serviço adequado, confiável e satisfatório aos consumidores de energia elétrica. Este trabalho avalia como foi, a condução do termo de ajuste de conduta na Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (COELBA), para regularização dos níveis de tensão, bem como, seu respectivo cronograma de execução. Os resultados apontam não só para a efetiva melhoria dos níveis de fornecimento de energia elétrica, mas também a apresentação de resultados favoráveis relacionados a outros indicadores de desempenho, tais como a duração e frequência de interrupções individuais ou coletivas, na solução de reclamações de danos elétricos e no índice de satisfação dos clientes.

1. INTRODUÇÃO

A regulação no Brasil, data do período correspondente ao início do século XX, quando o jurista Rui Barbosa, no ano de 1904, então consultor jurídico do consórcio que viria a ser a Light, ¹ defendeu que a livre concorrência era absolutamente impossível no nascente setor elétrico por razões técnicas e econômicas. A referida exploração só poderia funcionar conforme o interesse público, mediante “monopólio de fato”, conforme sugere Luiz Antônio Sanches.

Até os idos dos anos de 1930, a regulação tarifária era limitada e pulverizada, resumindo-se a acordos isolados, visto que as concessões eram de competência da Municipalidade, podendo aqui, também envolver a Federação.

¹Light Serviços de Eletricidade S.A

Entretanto, foi somente através do decreto nº. 24.643, de 10 de junho de 1934, com a edição do Código das águas, que começávamos a dar os primeiros passos regulatórios. Este marco tratava de fornecer diretrizes às forças hidráulicas, regulamentava e criava então a indústria hidroelétrica, presente na Constituição Federativa do Brasil. Dessa forma, foi criado o Serviço de Águas do Departamento Nacional de Produção Mineral do Ministério da Agricultura que tinha entre outras funções: fiscalizar a produção, transmissão, transformação e distribuição de energia hidroelétrica.

Também nesse ínterim, em 3 de abril de 1936, foi criada a Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE). O Código de Águas assegurava ao poder público a possibilidade de controle mais rigoroso sobre as concessionárias de energia elétrica, estabelecendo o regime de concessões (com prazo determinado) e autorizações, ambas concedidas pela União e determinando a fiscalização técnica, financeira e contábil de todas as empresas do setor, apesar da existência de somente pequenas concessionárias privadas de pequeno porte, responsáveis pelo atendimento a poucas parcelas do mercado nacional. Assim, entre 1945 e 1962, o que preponderou foi um setor elétrico nacional marcado pela maior participação do poder público na economia, levando ao fortalecimento das concessionárias públicas, em cenários de crescente investimento. Em 1961 foi criado o Ministério de Minas e Energia (MME).

No âmbito da regulação setorial, deu-se em 1965, através da Lei 4.904, a criação do Departamento Nacional de Águas e Energia (DNAE), então vinculado ao MME (transformação da Divisão de Águas do DNPM). Posteriormente, em 1969, o decreto Lei 689/69 alterava sua denominação para Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE). Consolidava-se, dessa forma, a estrutura básica do setor, sendo a política energética traçada pelo MME e executada pela Eletrobrás, atuando o DNAEE como órgão normativo e fiscalizador.

Nos anos setenta, época do milagre econômico, com crescimento da economia, e conseqüente aumento no consumo de energia, houve muita preocupação com os índices de interrupção no fornecimento. Nesta época, o Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica identificou a necessidade de melhor conceituar o que vinha a ser serviço adequado de energia, e de definir realmente parâmetros de qualidade no fornecimento de energia elétrica.

Assim em abril de 1978, o DNAEE editou portarias com vistas a regular o assunto. Foram então editadas as portarias nº. 046/78, que trata dos índices de continuidade e duração das interrupções de energia elétrica, e a de nº. 047/78 que aborda os níveis de tensão de fornecimento, os limites das variações das tensões em geral, regulamentando deste modo às condições técnicas e a qualidade do serviço de energia elétrica.

Em 26 de dezembro de 1996, através da Lei 9.427 foi instituída a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), que dentre outras tem a finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica. Neste momento consolidava-se mais ainda o sistema regulatório brasileiro para o setor de energia. No âmbito de suas atribuições foi elaborada,

após varias consultas públicas, 2 e divulgada em 26 de novembro de 2001 a Resolução ANEEL 505, cujo objetivo era: estabelecer de forma atualizada e consolidada, as disposições relativas à conformidade dos níveis de tensão de energia elétrica em regime permanente, e estimular a melhoria do serviço prestado, zelando, direta e indiretamente, pela sua boa qualidade, observando, no que couber, o disposto na legislação vigente de proteção e defesa do consumidor.

O objetivo deste trabalho é oferecer de forma clara e minuciosa, a condução do Termo de Ajuste Conduta (TAC) na Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (COELBA) para regularização dos níveis de tensão, bem como, seu respectivo cronograma de execução. Inicialmente abordaremos de forma meticulosa como se deu a aplicação e evolução da portaria 047/78 DNAEE até a implantação da resolução 505/01 ANEEL, suas implicações para usuários dos serviços públicos e para as concessionárias. Num segundo momento faremos abordagem de como se deu a assinatura do termo de ajuste de conduta entre a COELBA e a ANEEL, e finalmente na última seção discutiremos os benefícios e vantagens deste acordo.

2. APLICAÇÃO E EVOLUÇÃO DA PORTARIA 047/78 DNAEE, ATÉ A IMPLANTAÇÃO DA RESOLUÇÃO 505/01 ANEEL, ALTERADA PELA RESOLUÇÃO 676 ANEEL

A portaria 047/78 DNAEE veio no bojo do amadurecimento regulatório a consolidar a necessidade de definições claras acerca do nível de tensão de fornecimento, que os usuários de energia elétrica deveriam estar submetidos. Portanto, procurava-se à época estabelecer os níveis das tensões de fornecimento de energia elétrica e definir os limites de variação dessas.

As Tensões Nominais Secundárias Padronizadas de acordo portaria 047/78 estão constante nas tabelas abaixo:1 (limites precários) e Tabela 2 (limites adequados). Este trabalho enfocará somente os clientes com nível de tensão de fornecimento pertencentes à classe até 1 KV

Tabela 1 – Limites precários de variação de tensão. Consumidores atendidos em tensões secundárias de distribuição

TENSÃO NOMINAL (VOLT)	LIMITES DE VARIAÇÃO	
	MÍNIMO (Volt)	MÁXIMO (Volt)
Trifásico		
220/127	189/109	233/135
380/220	327/189	403/233

2 As audiências públicas têm finalidade de receber sugestões e criticas para aprimoramento da norma em discussão. Neste caso em função das audiências públicas nº. 004, realizada em 29 de agosto de 2001 e nº. 017, realizada em 12 de junho de 2003, foram recebidas sugestões de consumidores, de associações representativas dos distribuidores de energia elétrica, das concessionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica, de fabricantes de equipamentos de medição, do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e de órgãos de defesa dos consumidores, os quais contribuíram para o aperfeiçoamento deste ato regulamentar.

Monofásico		
254/127	218/109	270/135
440/220	378/189	466/233

Fonte: Portaria 047 DNAEE

Tabela 2 – Limites de variação de tensão. Consumidores atendidos em tensões nominais secundárias padronizadas de distribuição

TENSÃO NOMINAL (VOLT)	LIMITES DE VARIAÇÃO	
	MÍNIMO (Volt)	MÁXIMO (Volt)
Trifásico		
220/127	201/116	229/132
380/220	348/201	396/229
Monofásico		
254/127	232/116	264/132
440/220	402/201	458/229

Fonte:
Portaria
047
DNAEE
Para as
Tensões
Nominais

Secundárias não Padronizadas: os constantes dos Tabelas 3 (limites precários) e Tabela 4 (limites adequados) abaixo.

Tabela 3 – Limites precários de variação de tensão. Consumidores atendidos em tensões nominais secundárias não padronizadas de distribuição

Tensão Nominal (Volt)	Limites de variação	
	Mínimo (Volt)	Máximo (Volt)
Monofásico		
230/115	206/103	254/127
240/120	206/103	454/127

Fonte: Portaria 047 DNAEE

Esta portaria vigorou até o ano de 1989 quando devido à necessidade de atualização e aprimoramento, realizou-se a Audiência Pública, para o recebimento de sugestões com vistas à futura publicação de uma resolução de conformidade dos níveis de tensão que atualizasse a Portaria 047/1978 DNAEE. Assim foi editada a portaria 004 DNAEE, que veio a consolidar a portaria 047/78 deixando mais claro quais deveriam ser os níveis de tensão praticados pelas concessionárias, ver tabelas 1, 2 e 3.

A portaria 047/78 já dava sinais claros da necessidade de um melhor relacionamento usuário/concessionária, embora não definisse como se daria esta relação, quanto a que tipo de informação deveria ser dado ao usuário, não criava indicadores coletivos ou individuais que avaliassem as empresa concessionárias.

Em 26 de Novembro de 2001, após a edição de duas audiências públicas, foi editada a resolução 505/01 ANEEL. Esta procurou estabelecer definições claras de conceitos e regras de forma atualizada e consolidada, as disposições relativas à conformidade dos níveis de tensão de energia elétrica em regime permanente.

Aqui se observa pela primeira vez a preocupação direta em não somente manter os níveis de tensão adequados, criando a necessidade de medições amostrais, realizadas através de sorteio, com envio dos

dados a ANEEL, bem como também cobrar soluções das concessionárias, dentro de prazos pré-estabelecidos e ainda cobrar multa em favor do usuário de energia pelos serviços prestados com inconformidades. Com a edição desta, foram criados vários indicadores, entre os quais destacamos os indicadores individuais, Duração Relativa da Transgressão de Tensão Precária (DRP) e Duração Relativa da Transgressão de Tensão Crítica (DRC). Estes indicadores avaliam a conformidade em um cliente específico e são baseados na quantidade de leituras situadas nas faixas precárias e crítica.

O aprimoramento regulatório toma força devido a necessidade de se ouvir os diversos seguimentos da sociedade. Em 2003, realizou-se a Audiência Pública 017/2003 para o recebimento de sugestões de toda a comunidade envolvida (agentes regulados, clientes, associações e órgãos de defesa do consumidor) com o objetivo de aperfeiçoar a Resolução 505/01.

O resultado final foi a publicação da resolução 676/2003 ANEEL, em 19 de dezembro de 2003, com a alteração de diversos dispositivos e a inclusão de novas definições. Como consequência, aperfeiçoou-se a resolução anterior, trazendo novamente a definição de valores nominais de tensão de fornecimento em detrimento dos percentuais definidos anteriormente. Nas tabelas abaixo podemos observar e comparar a evolução entre estes normativos.

Tabela 4 - Comparação entre os limites estabelecidos na Portaria 047/1978 DNAEE versus Resolução ANEEL 505/01 para clientes atendidos com tensão nominal igual/inferior a 1 kV

Classificação da tensão	Limites de variação da tensão de leitura em relação à tensão nominal	
	Portaria 047/DNAEE	Resolução 505/ANEEL
Adequada	132 V e 116 V	+4% e -9%
	229 V e 201 V	
Precária	134 V e 109 V	+6% e -14%
	233 V e 189 V	
Crítica	Fora das faixas acima	Fora das faixas acima

Fonte: Dissertação de mestrado de Humberto Santana, Unifacs, 2004.

Tabela 5 -- Comparação entre os limites estabelecidos na Portaria 047/1978 DNAEE versus Resolução ANEEL 676/2003 para clientes atendidos com tensão nominal igual/inferior a 1 kV

Classificação da tensão	Limites de variação da tensão de leitura em relação à tensão nominal	
	Portaria 047/DNAEE	Resolução 676/ANEEL
Adequada	132 V e 116 V	133 V e 116 V
	229 V e 201 V	229 V e 201 V
Precária	134 V e 109 V	140 V e 109 V
	233 V e 189 V	233 V e 189 V
Crítica	Fora das faixas acima	Fora das faixas acima

Fonte: Dissertação de mestrado de Humberto Santana, Unifacs, 2004

É interessante também registrar que de acordo com o Art. 16 desta resolução, quando as medições de tensão por reclamação e/ou amostrais do valor do indicador DRP superar o valor de Duração Relativa da Transgressão Máxima de Tensão Precária (DRPM), este definido conforme art. 24 desta Resolução, a concessionária deverá adotar providências para regularizar a tensão de atendimento, observando, no

máximo, os seguintes prazos de 180 (cento e oitenta) dias até 31 de dezembro de 2004, depois de 120 (cento e vinte) dias a partir de janeiro de 2005 e 90 (noventa) dias a partir de janeiro de 2006.

O Parágrafo único do artigo 16 delibera que os prazos referidos para adequação do DRP vigorarão a partir da data da comunicação do resultado da medição ao consumidor, nos casos de medições oriundas de reclamação e, a partir do término da leitura, nos casos de medições amostrais.

Já os prazos referentes às medições de tensão por reclamação e/ou amostrais que onde for constatada a existência de DRC superior à Duração Relativa da Transgressão Máxima de Tensão Crítica (DRCM) são: 45 (quarenta e cinco) dias até 31 de dezembro de 2004, 30 (trinta) dias a partir de janeiro de 2005 até dezembro de 2006 e posteriormente 15 (quinze) dias a partir de janeiro de 2007.

Após a execução de intervenção deve ser feitos testes de verificação consolidando, deste modo, o ciclo do processo.

3. A COELBA E O TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA (TAC)

Uma das atividades descentralizadas da ANEEL consiste na fiscalização de serviços e instalações de energia elétrica; apuração e solução de queixas de consumidores e dos agentes setoriais, em primeira instância, nos termos das normas, dos regulamentos e dispositivos contratuais, desde que esgotadas todas as tentativas de acordo pelas partes em conflito; e também aplicação de penalidades de advertência e de multa, nos termos do regulamento específico.

Para facilitar a execução de suas atividades no âmbito estadual, a ANEEL firmou convênio com a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia (AGERBA), com o intuito de facilitar suas designações de regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos serviços públicos concedidos, permissionários e autorizados, no segmento de energia elétrica.

No exercício de suas atribuições, através da gerencia de fiscalização, entre 15 de maio e 15 de julho de 2004, a COELBA foi fiscalizada pela AGERBA. O relatório detectou que a despeito da existência da resolução 505/01 ANEEL, onde havia regras claras na relação empresa concessionária e usuário dos serviços de energia, que a COELBA não estava cumprindo a legislação vigente. Foi constatado o tratamento de diversos processos de reclamação de qualidade da energia (queda ou oscilação de tensão) em acentuado desacordo com as prescrições da legislação.

Observava o relatório entre outros pontos que a COELBA descumpria os seguintes artigos e incisos:

- a) Art. 6 da Lei 8.987/95 que versa sobre a prestação de serviço adequado e pleno atendimento;
- b) Art. 97 da resolução 456/00 que versa sobre a obrigatoriedade de responder ao consumidor às suas reclamações e das providências adotadas num prazo de até 30 dias;
- c) Inciso 2 do Art. 8 da Resolução 505/01 que versa sobre a obrigatoriedade da comprovação dos serviços de regularização através de registro com período de observação mínima de 24 h quando a regularização for imediata;
- d) Inciso 3 do Art. 8 da Resolução 505/01 que versa sobre a obrigatoriedade da medição de 168 h em caso de valores inadequados de tensão;

e) Inciso 5 do Art. 8 da Resolução 505/01 que versa sobre a obrigatoriedade de informar num prazo não superior a 48h após a medição instantânea uma série de informações constantes nos itens I, II e III;

f) Art. 9 da Resolução 505/01 sobre a obrigatoriedade de organizar os registros das reclamações de tensão em processos individuais com uma série de informações descritas nos itens de I a VII e no inciso 1;

g) Art. 16 da Resolução 505/01 sobre o cumprimento de prazo para regularização da tensão crítica e precária;

h) Art. 19 sobre a comprovação através de nova medição e da comunicação ao consumidor num prazo de até 30 dias do término da mesma.

Então, coube a AGERBA, como agente fiscalizador, requerer a regularização de todos os processos atrasados no menor prazo possível, solicitando entre outras providências que fosse divulgado internamente a necessidade de resposta ao consumidor num prazo de até 30 dias; a divulgação interna de Resolução 505/01, que fossem providenciados equipamentos e pessoal necessário ao cumprimento dos prazos previstos na legislação, emitindo um termo de notificação, e concedendo para tal um prazo de 30 dias. Esta constatação pela AGERBA implicou em lavratura do Termo de Notificação nº. GENER 01/2004, de 08/09/2004, e posteriormente abertura de processo administrativo com o cálculo da penalidade que seria aplicada, conforme previsto no Auto de Infração nº. AI GENER 01/04 em 22/12/2004.

Em consequência desta fiscalização, a COELBA, a partir de um levantamento estatístico, verificou que em toda a área de concessão existiam irregularidades causadas por níveis de tensões inadequados, em condições de não conformidade, que abrangiam de forma generalizada o sistema elétrico e também não era possível uma solução de curto prazo para sua normalização.

No que se refere às inconformidades constantes das áreas levantadas pela fiscalização da AGERBA, foram providenciadas todas as suas regularizações. Contudo, existia à época um passivo de inconformidades na área de concessão da COELBA, totalizando cerca de 640 reclamações por nível de tensão considerado crítico e 382 com nível de tensão precário.

O cenário apontava para o surgimento de novas inconformidades, e baseado no número de reclamações existentes e na quantidade de transgressões de tensão detectadas pelas medições amostrais, foram projetados inconformidades, conforme tabela a seguir:

Tabela 6 – Estimativa de novas inconformidades

Ano	2005	2006	2007	2008	2009
Crítica	703	563	492	422	352
Precária	420	336	294	252	210
TOTAL	1.123	899	786	674	562

Fonte: COELBA

Este cenário indicava também a necessidade de registro e regularização dos processos no que concerne a relação da COELBA com o usuário e com o ente regulador para atendimento ao disposto na resolução 505/01 ANEEL. O não cumprimento pela concessionária das recomendações da agência reguladora dentro do prazo previsto, poderia imputar à concessionária, multa que poderia atingir um valor de até 2% do seu faturamento. Apesar do respaldo dado, para aplicação desta, através da resolução 384 ANEEL, de 06 de setembro de 1998, a qual fora revogada e substituída pela resolução 063 de 12 maio de 2004. Havia também a possibilidade da ANEEL, alternativamente à imposição de penalidade, firmar com a concessionária um termo de compromisso de ajuste de conduta, visando à adequação de sua conduta irregular às disposições regulamentares e/ou contratuais aplicáveis. Assim, em cumprimento aos procedimentos previstos na legislação, coube à COELBA, em recorrência à ANEEL, firmar tal compromisso, agora denominado de TAC. O TAC foi firmado entre Coelba e ANEEL, com interveniência da AGERBA, em 2004 e teve validade até o ano de 2009.

Este TAC tem entre outras as seguintes condições pré-estabelecidas: O processo administrativo iniciado com a emissão do Termo de Notificação e posteriormente com a emissão do auto de infração em referência será encerrado, ficando a concessionária liberada do pagamento da respectiva penalidade e, em contra partida, assumindo as seguintes obrigações:

I – Cumprir os novos prazos de regularização em conformidade com os níveis de tensão de atendimento, para toda área de concessão onde ocorreram ou venham ocorrer violações dos padrões dos níveis de tensão em regime permanente;

II – Submeter para aprovação da AGERBA, no prazo de 15 (quinze) dias contados da assinatura do presente instrumento, proposta de texto informativo para dar publicidade a todos os consumidores de sua área de concessão dos novos prazos estabelecidos para regularização da conformidade dos níveis de tensão de atendimento, o qual deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) os motivos da assinatura deste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta;

b) os novos prazos estabelecidos;

c) a permanente observação dos padrões dos níveis de tensão de atendimento em regime permanente previstos na regulamentação vigente;

III – enviar para todos os consumidores da área de concessão o texto informativo anexado à fatura de energia elétrica referente ao ciclo de faturamento subsequente ao mês da aprovação pela AGERBA;

IV – aplicar, adicionalmente ao orçamento de investimento previsto para atendimento do crescimento de mercado, do Programa de Universalização de energia elétrica e aquele destinado a operação e manutenção do sistema elétrico, o valor relativo à penalidade discriminada no Auto de Infração em referência, no montante de R\$ 2.328.069,11 (dois milhões e trezentos e vinte e oito mil e sessenta e nove reais e onze centavos), em investimentos com o objetivo de garantir a adequação e controle dos níveis de tensão em toda a área de concessão;

V – apresentar à AGERBA, no prazo de 60 (sessenta) dias a partir da assinatura deste instrumento, um Plano de Ações para a aplicação específica do montante referido no inciso anterior;

VI – Implantar até 31/12/2005 um sistema informatizado de gestão dos registros de reclamações de nível de tensão em processos individuais, conforme estabelecido no art. 9º da Resolução nº. 505/01.

Para regularização através do TAC a COELBA montou então um programa computacional, denominado Sistema de Regulação de Tensão (SRT), com as seguintes funções: reduzir o tempo de resposta e aumentar o número de informações disponíveis para consultas on-line, por parte do consumidor, sobre o andamento de seu processo; promover um acesso rápido às informações dos processos das amostras e das reclamações por partes da agencia reguladora; ofertar maior quantidade e qualidade no que se refere às informações gerenciais, permitindo aperfeiçoar a aplicação dos recursos, fornecendo subsídios às decisões de investimento e identificando as regiões carentes, permitindo também, uma maior economia nos processos de atendimento aos consumidores, face à padronização.

O Termo de Ajuste de Conduta também previa o cumprimento às disposições estabelecidas na legislação no que diz respeito ao Art 6 da Lei 8.987/95, que versa sobre a prestação de serviço adequado e pleno atendimento, bem como às demais resoluções emitidas pela ANEEL para estes fins, destacando-se dentre outras: a Resolução 456/00, Art. nº. 97, que diz respeito à obrigatoriedade de responder ao consumidor suas reclamações e das providências adotadas num prazo de até 30 dias; a Resolução 505/01, especialmente, os Art. nº. 8, Art. nº. 9, Art. nº. 16 e Art. nº. 19 que versam sobre a obrigatoriedade da comprovação dos serviços de regularização através de registro com período de observação mínima de 24 h quando a regularização for imediata, a obrigatoriedade da medição de tensão em período de 168 h em caso de valores inadequados de tensão, a obrigatoriedade de informar num prazo não superior a 48h após a medição instantânea, a obrigatoriedade de organizar os registros das reclamações de tensão em processos individuais, o cumprimento de prazo para regularização da tensão crítica e precária, a comprovação da regularização através de nova medição e a comunicação ao consumidor num prazo de até 30 dias do término da mesma.

Desta forma, uma vez detectada a irregularidade ou havendo reclamação do consumidor, todas as providências foram adotadas para cumprimento da legislação. Hoje, após o encerramento do TAC temos os seguintes dados:

Tabela 7 - Inconformidades Normalizadas

Ano	2005	2006	2007	2008	2009
Crítica	1018	847	1093	730	140
Precária	393	751	822	692	366
TOTAL	1411	1598	1915	1422	506

Fonte: COELBA

4. CONCLUSÕES

O Termo de Ajustamento de Conduta realizado entre a COELBA e a ANEEL teve aspectos positivos e negativos para a concessionária, o consumidor e também para a agencia reguladora.

Em relação ao consumidor, existe uma assimetria de informações. O consumidor não conhece as resoluções existentes e com isso tem os seus direitos desrespeitados pelas empresas prestadoras de

serviços. A COELBA só começou a cumprir em parte o que determina a resolução 505/01 ANEEL após a fiscalização da agência estadual no ano de 2004. Isso significa que, se as agências nacionais e estaduais não cumprirem de fato o seu papel regulador, controlador e fiscalizador da qualidade dos serviços públicos, as concessionárias não cumprirão suas obrigações de respeitar as resoluções existentes e continuarão a não prezar pelo direito dos consumidores.

Entretanto, o consumidor também teve seus benefícios alcançados, pois devido aos investimentos feitos pela concessionária (COELBA), passou a ter uma qualidade melhor dos serviços relativos à energia elétrica.

Por parte da agência, houve um estreitamento na relação com a concessionária, a qual, neste caso, culminou na elaboração de um programa computacional onde a concessionária passou a ser fiscalizada on-line, no que tange aos benefícios da resolução 505/01 ANEEL.

O TAC permitiu que a Coelba fizesse um melhor planejamento na aplicação de recursos, traçando um horizonte claro para que as pendências levantadas fossem efetivamente resolvidas, sob pena de aplicação das sanções previstas no contrato de concessão e normas regulatórias em vigor.

Um aspecto negativo a ser citado, é o fato de que com este termo de ajuste os clientes, embora que informados formalmente, tiveram em alguns casos que amargar um período de espera na solução de seus pleitos, pois foram previstas soluções que chegaram a demandar espera de cerca de 365 dias.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E/OU BIBLIOGRAFIA

ANEEL. Resolução nº 456 – 29 jan 2000.

ANEEL. Portaria 047 – 17 abr 1978.

ANEEL. Resolução 505 – 21 nov 2001.

ANEEL. Resolução 676 - 22 dez 2003.

ANEEL. Resolução 063 – 04 mai 2000.

BAHIA. Decreto nº 7.426 - 31 de ago 1998. Aprova o Regimento da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia - AGERBA.

BAHIA. Lei 7.314, 19 mai 1998. Dispõe sobre a criação da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia - AGERBA e dá outras providências.

COELBA, Programa de regularização de níveis de tensão, 2004.

CUÉLLAR, Leila. As agências reguladoras e seu poder normativo. São Paulo: Dialética, 2001.

JUNIOR, H.Q.P.; PIRES, M.C.P. Assimetria de informações e problemas regulatórios. Rio de Janeiro:

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Decreto nº. 24.643 – 10 de Junho de 1934.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Lei nº 8.987- 13 fev 1995.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Lei nº 9.074 - 07 jul 1995.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Lei nº 9.427 - 26 dez 1996.

SANCHES, Luiz Antonio. A grande oportunidade das agencias reguladoras. Canal Energia. Disponível em <<http://www.canalenergia.com.br/zpublisher/secoes/Colunistas.asp>> Acesso em 5 de > Acesso em 28 de Agosto de 2007, 19:40.