



Eletrobras
Amazonas Energia

**RELATÓRIO ANUAL DAS
DEMANDAS ENCAMINHADAS
PELO CONSELHO DE
CONSUMIDORES EM 2015**

MANAUS-AM

MARÇO/2016

RELATÓRIO ANUAL DAS DEMANDAS ENCAMINHADAS PELO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA AME EM 2015

I. Apresentação

Em cumprimento ao inciso VIII do Art. 14 da Resolução Normativa ANEEL 451/2011, é apresentado o relatório anual contemplando as análises e providências adotadas em razão das propostas ligadas ao serviço de energia elétrica encaminhada pelo Conselho de Consumidores no ano de 2015, elaborado pela Eletrobras Amazonas Distribuidora de Energia S.A., sob a orientação da Secretaria Executiva do respectivo Conselho em exercício de 2015.

II. Objetivos

Apresentar as demandas e propostas encaminhadas pelo Conselho de Consumidores de Energia, localizado à Rua Sete de Setembro, 2414, Cachoeirinha, na cidade de Manaus - AM, o qual foi instituído nos termos do Artigo 13 da Lei 8.631 de 04 de março de 1993 e pela Resolução Normativa Nº 451/2011, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL à Eletrobras Amazonas Distribuidora de Energia S.A – AmE, no ano de 2015.

III. Canais de acesso às informações sobre o Conselho de Consumidores:

- Site – www.eletrabrasamazonas.com – através do link Informações Gerais
- E-mail: conselhodeconsumidor@eletrabrasamazonas.com
- Sala do Conselho localizada na Sede da Eletrobras Amazonas Energia
Av. Sete de Setembro, 2414 – Cachoeirinha. 069065-170
- Telefone 3621-1286.

IV. Propostas do CONSELHO DE CONSUMIDORES DA AmE em 2015

Em 2015, o CONSELHO DE CONSUMIDORES DA AmE com intuito principal de buscar soluções viáveis aos questionamentos apresentados e visando aprimorar e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, apresentou à Eletrobras Amazonas Distribuidora de Energia S.A. através de ofícios, cartas e

durante as reuniões, as seguintes propostas ligadas ao serviço de energia elétrica, conforme disposto a seguir:

1. Demanda da Classe Rural sobre o Programa Luz para Todos nas cidades de Manacapuru, onde famílias aguardam o Programa Luz para Todos;
2. Solicitação de retirada de fiações ociosas nas redes elétricas do município de Boca do Acre e que este material seja doado à prefeitura em questão;
3. Solicitação de informações sobre a tarifa social da Eletrobras Distribuição Amazonas;
4. Solicitação de relatório do Programa Luz para Todos da Eletrobras Distribuição Amazonas;
5. Demanda da classe rural onde cliente da área rural de Manaus solicita agilização da doação de transformador e rede elétrica particular para empresa Eletrobras Distribuição Amazonas.
6. Foi solicitada a presença de um representante do Departamento de Operação de Media Tensão e Baixa Tensão – DOP da Eletrobras Distribuição Amazonas, para apresentar a situação do fornecimento de energia pelo Linhão e para esclarecer sobre as interrupções em Manaus.
7. Foi solicitada a presença de um representante do Programa Luz para todos da Eletrobras Distribuição Amazonas para retirar algumas dúvidas de consumidores da classe rural, residencial e comercial.

V. Análise e Providências Adotadas.

Em atenção ao **item "1"**, foi encaminhado e-mail ao Departamento Luz para Todos, o qual foi convidado para 3ª reunião ordinária do conselho realizada no dia 11/03/2015 e esta questão foi respondida pelo Coordenador do Programa Luz para Todos, Sr.

Robson Bastos, durante a reunião e informou que os municípios informados entrarão no cronograma de 2015-2016.

Quanto ao **item "2"**, foi encaminhado ofício ao presidente da Eletrobras Distribuição Amazonas solicitando agilização do pedido do prefeito de Boca do Acre no dia 26/10/2015.

Sobre o **item "3"**, demanda encaminhada através de e-mail ao Departamento de Faturamentos Recebíveis – DCF para solicitar informações sobre os consumidores inscritos na tarifa social, o qual foi respondido prontamente pelo setor e discutido na pauta da 5ª reunião ordinária.

No tocante ao **item "4"**, foi encaminhado e-mail pelo Sr. Robson Bastos com o relatório gerencial atualizado até o mês de abril/2015, respondendo a solicitação do conselho.

Com relação ao **item "5"** foi encaminhado e-mail no dia 17/12/2015 para a diretora comercial Sra. Andressa Noronha solicitando resposta da questão do consumidor.

Com relação ao **item "6"** ocorreu uma reunião no dia 21/01/2015 que contou com a presença do Sr. Wilton Cesar da Silva Araujo representante do DOP - Departamento de Operação de Media Tensão e Baixa Tensão, atendendo à convite do Conselho para apresentar a situação do fornecimento de energia pelo Linhão e esclarecimento sobre as interrupções em Manaus. Ele esclareceu sobre a potência do linhão do Tucuruí e das subestações, afirmou que o Estado do Amazonas já está interligado desde o junho/2013 e divide a capacidade de energia que receberemos desta interligação. Retirou dúvidas com relação à quantidade de duração de interrupção de energia assim como frequência.

Com relação ao **item "7"** ocorreu uma reunião no dia 11/03/2015 que contou com a presença do Sr. Robson Bastos coordenador do programa luz para todos, o qual informou que ainda não tem recurso definido e que foi prorrogado o programa em questão, informou ainda sobre previsão do programa na comunidade de Matupi para 2015. Apresentou algumas planilhas encadernadas das previsões para alguns municípios que serão contemplados pelo programa e que encaminhará por e-mail, além de distribuir algumas literaturas relacionadas para cada conselheiro

presente. Ato contínuo os conselheiros Srs. Marcos Nogueira e Roberto Bulbol apresentaram a situação dos municípios de Boca do Acre, Manicoré e Borba, no qual os conselheiros receberam demandas relacionadas ao programa e entregaram o documento dos pequenos e médios produtores rurais ao Sr. Robson solicitando apoio do Conselho. O Sr. Robson informou como é realizado o planejamento do PLPT e informou as dificuldades junto às prefeituras para acessibilidade do programa, o que gera atrasos no programa.

A Eletrobras Distribuição Amazonas, reconhecendo e respeitando o direito do consumidor, e, sintonizada com as diretrizes da Eletrobrás e da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL analisou e adotou as medidas cabíveis para a solução das demandas apresentadas pelo Conselho de Consumidores, apoiada pelas Diretorias responsáveis por cada área demanda. Além de promover condições para que o conselho participe de eventos quando solicitado, por exemplo: no Prêmio IASC 2015, novamente o conselho foi convidado a prestigiar o evento em 19/11/2015 em Brasília-DF; e também no Evento de mobilização social 2015 realizado no dia 12/09/2015 em Manaus-AM, que tinha como objetivo oferecer diversos serviços gratuitos, promover ações de cidadania, vislumbrando práticas de ações sociais, além de construir um melhor relacionamento com a comunidade.

VI. Considerações Finais

A Eletrobras Amazonas Distribuidora de Energia S.A busca honrar com eficiência os serviços prestados à sociedade enquanto Distribuidora de Energia Elétrica. As unidades organizacionais adotam as medidas cabíveis para solução dos problemas identificados, que possibilitam ao Conselho formalizar propostas sobre assuntos ligados ao serviço de energia elétrica.

O tratamento e acompanhamento dessas demandas estimulam a participação da sociedade no processo de melhoria da qualidade dos serviços de fornecimento de energia elétrica, consolidando a credibilidade do Conselho de Consumidores perante as entidades representativas das classes consumidoras, a concessionária e Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Manaus-AM, 25 de março de 2016.

Atenciosamente,

Raquel Queiroz Litaiff

Secretária Executiva do Conselho de Consumidores
da Eletrobras Distribuição Amazonas