

Opinião levada a sério

A ANEEL 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 percentual no índice de reajuste no caso de grande insatisfação dos usuários com os serviços prestados pela sua distribuidora.

Opinião levada a sério. Revista Consumidor Moderno, ano 10, n. 90, março de 2005.