

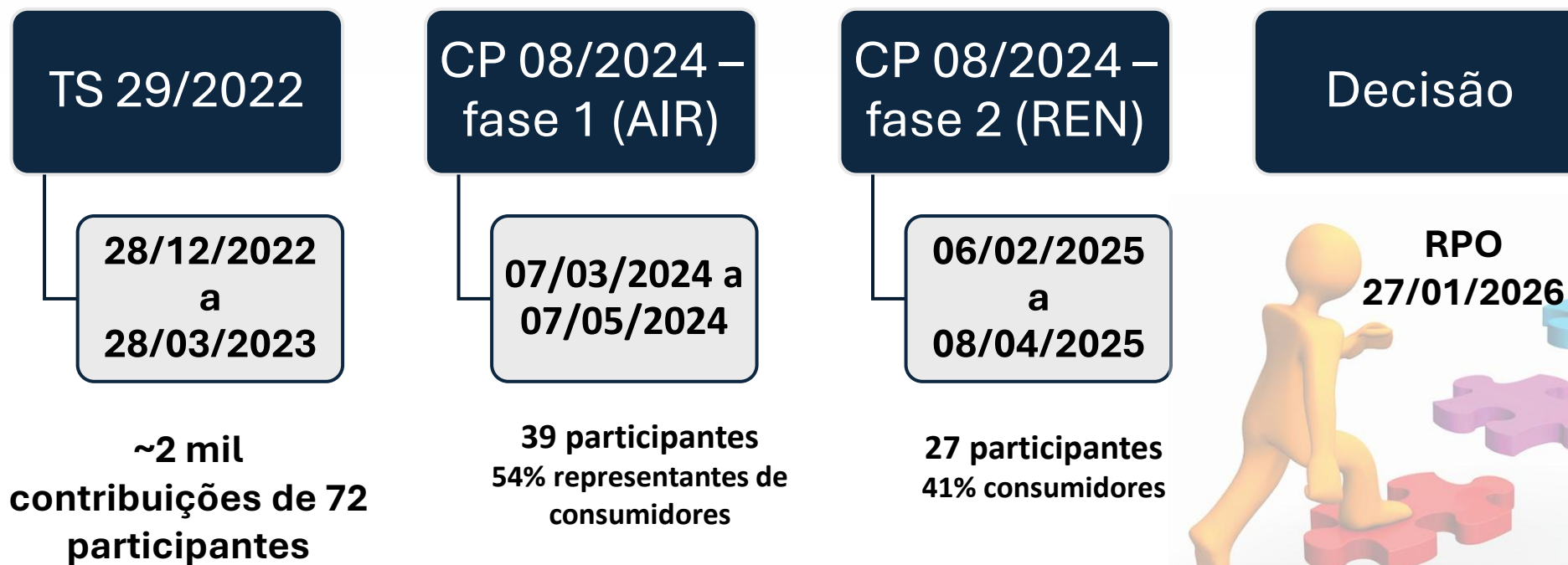
A REN ANEEL nº 1.148/2026 e seus impactos

Clélia Bueno
Coordenadora de Projetos



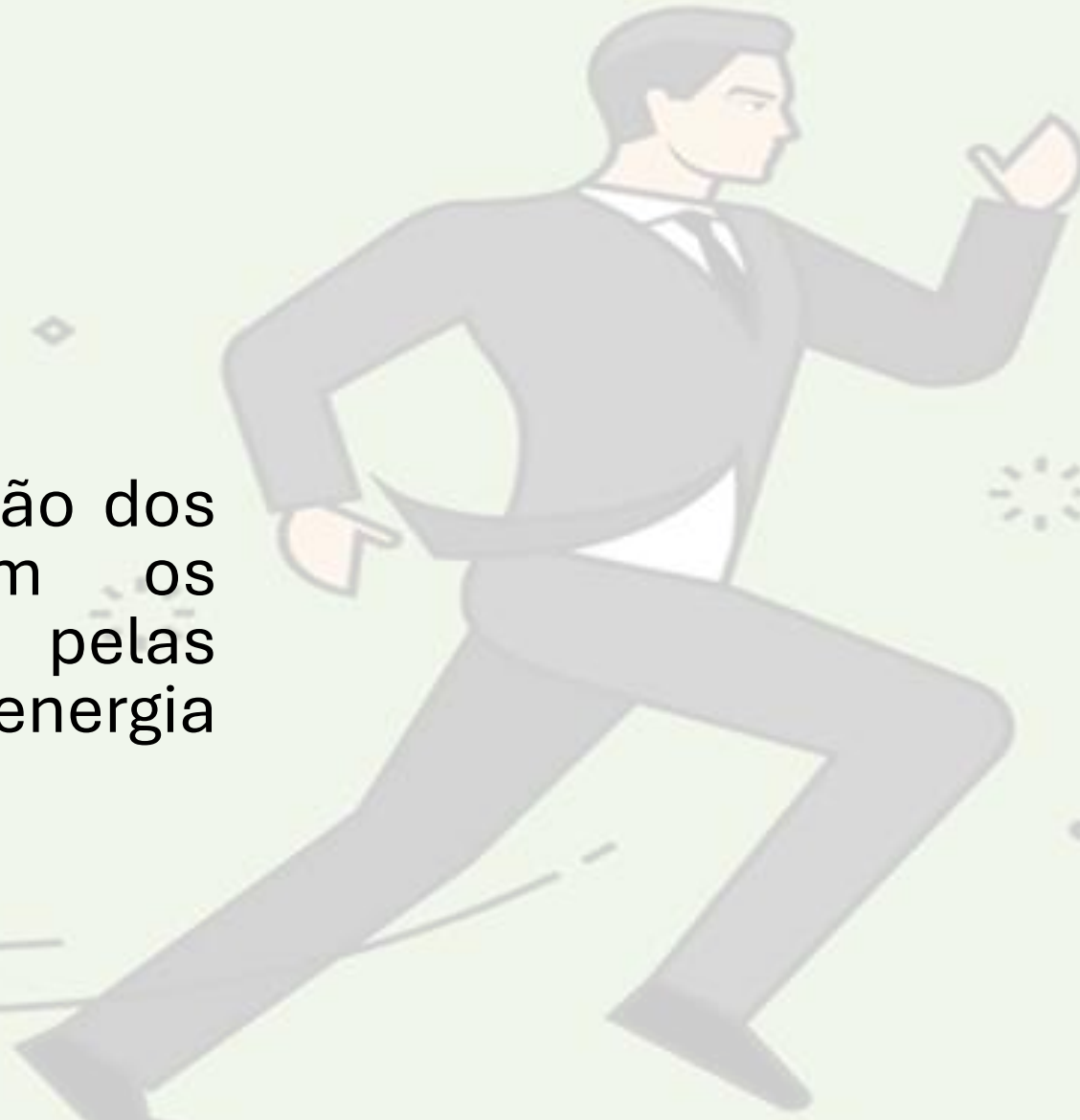
07/05/2026

Processo regulatório





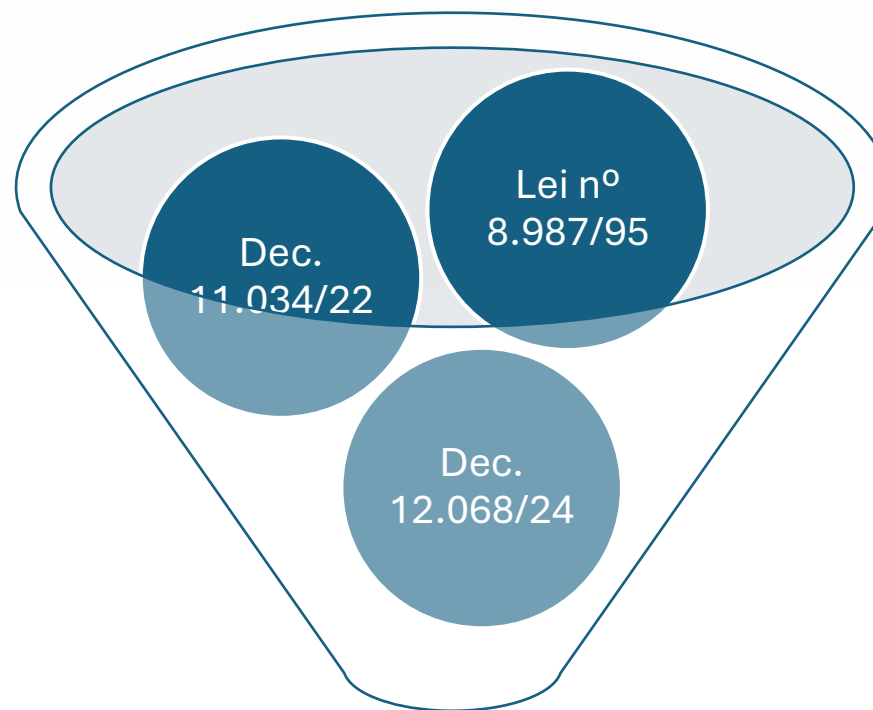
Aumentar a satisfação dos consumidores com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.



Vetores



Empoderamento do consumidor



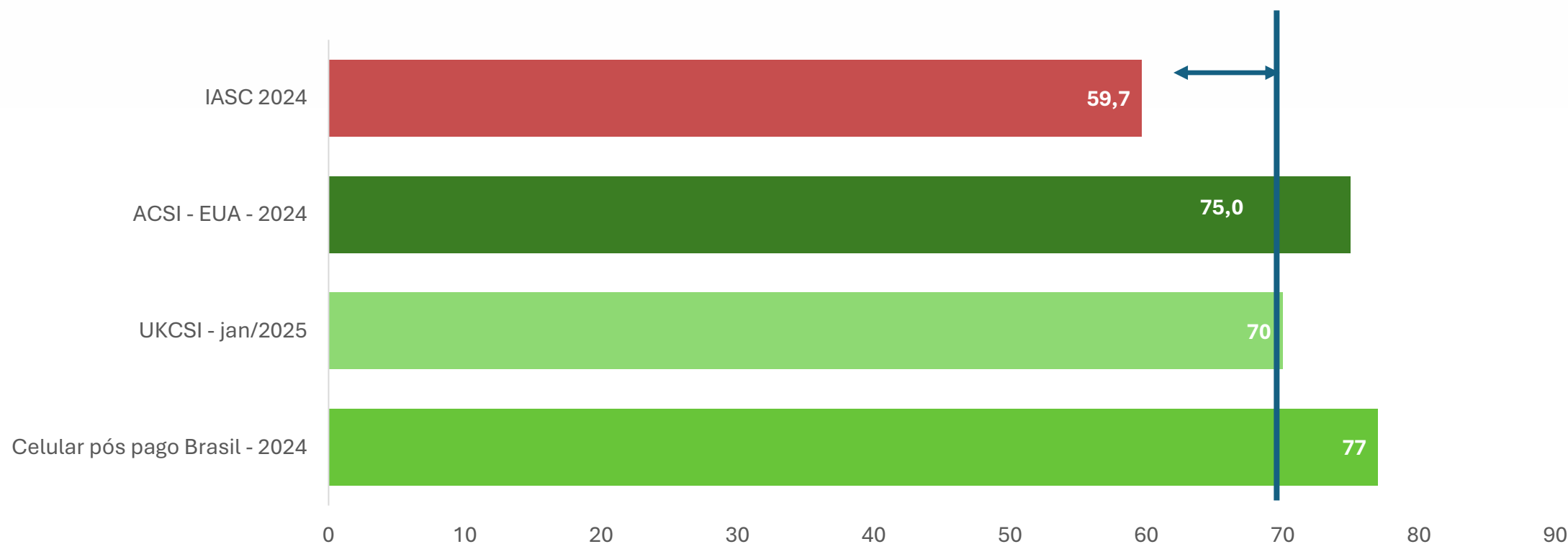
Arcabouço legal
Satisfação/Serviço adequado

Satisfação



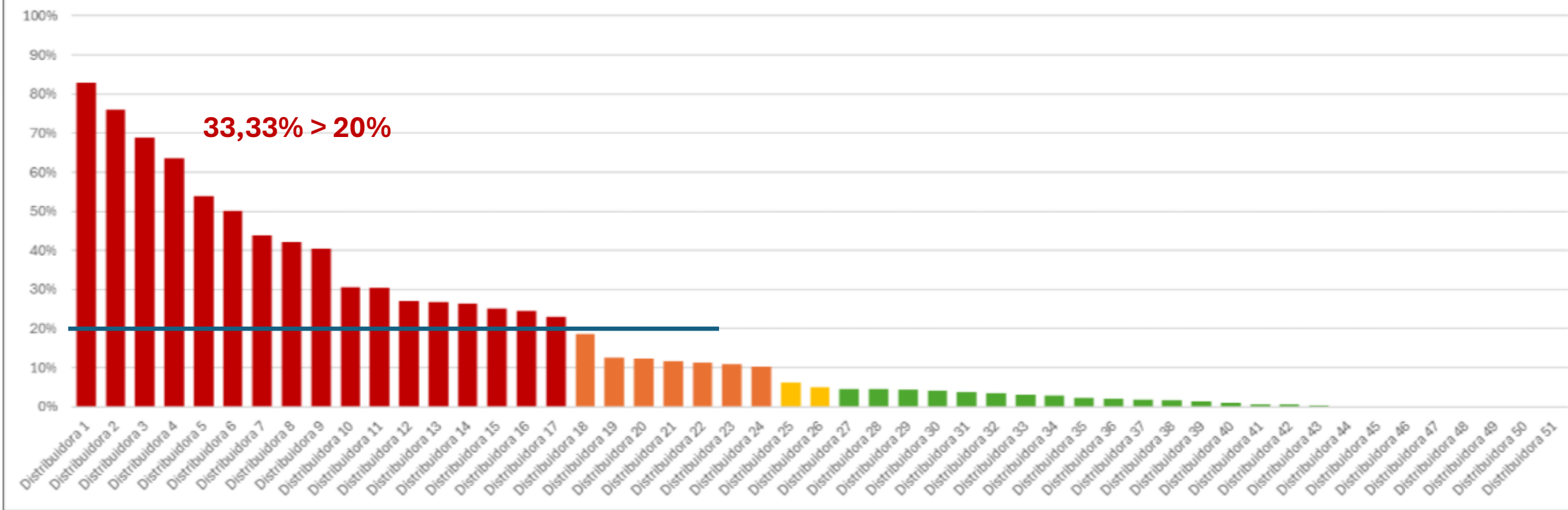
Diagnóstico satisfação

Comparativo da satisfação medida pelo IASC x indicadores de satisfação (ACSI-EUA e UKCSI das utilities) x celular pós pago no Brasil



Diagnóstico – atraso nos prazos comerciais

Percentual médio dos 10 serviços com maiores atrasos por distribuidora





O que muda com a REN 1.148/2026?

Modelo vigente

Fator X = Pd + Q + T, onde

$$Q = \underbrace{0,70.DEC}_{\text{Continuidade}} + \underbrace{0,10.FER}_{\text{Reclamações procedentes}} + \underbrace{0,10.IASC}_{\text{Satisfação}} + \underbrace{0,04.INS + 0,03.IAb + 0,03.ICO}_{\text{Atendimento telefônico}}$$



Novo fator X

Fator X = Pd + Q + S + T, onde

$$Q = \underbrace{0,70.DEC}_{\text{Continuidade}} + \underbrace{0,30.ISFP}_{\text{comercial}} \quad \text{Satisfação } S = IASC \text{ (Isgov + ICAsgo + IASC)}$$

$$S = S_{IASC} \text{ ou}$$

$$S = S_{iasc} + 0,5 \text{ ou}$$

$$S = S_{iasc} + 1\%$$

Xq – qualidade comercial

ANTES

+/- 0,2% da VPB

**FER + indicadores
telefônicos**



DEPOIS

- 0,3%/+0,6% da VPB

Máximo ganho Q_{ISFP}	-1,00%	Q_{ISFP}
Máxima perda Q_{ISFP}	+2,00%	
Valor ISFP		
Faixa 1	ISFP > 20%	+2,00%
Faixa 2	10% < ISFP ≤ 20%	+1,00%
Faixa 3	5% < ISFP ≤ 10%	+0,50%
Faixa 4	1% < ISFP ≤ 5%	0,00%
Faixa 5	0% ≤ ISFP ≤ 1%	-1,00%

Xs - Satisfação

ANTES

+/- 0,2% VPB

DEPOIS

E-ANEEL
Agência Nacional de Energia Elétrica



-1,5% / + 2,5% VPB

lasc



+0,5% VPB

ICAsgo



+0,5% VPB

ISgov

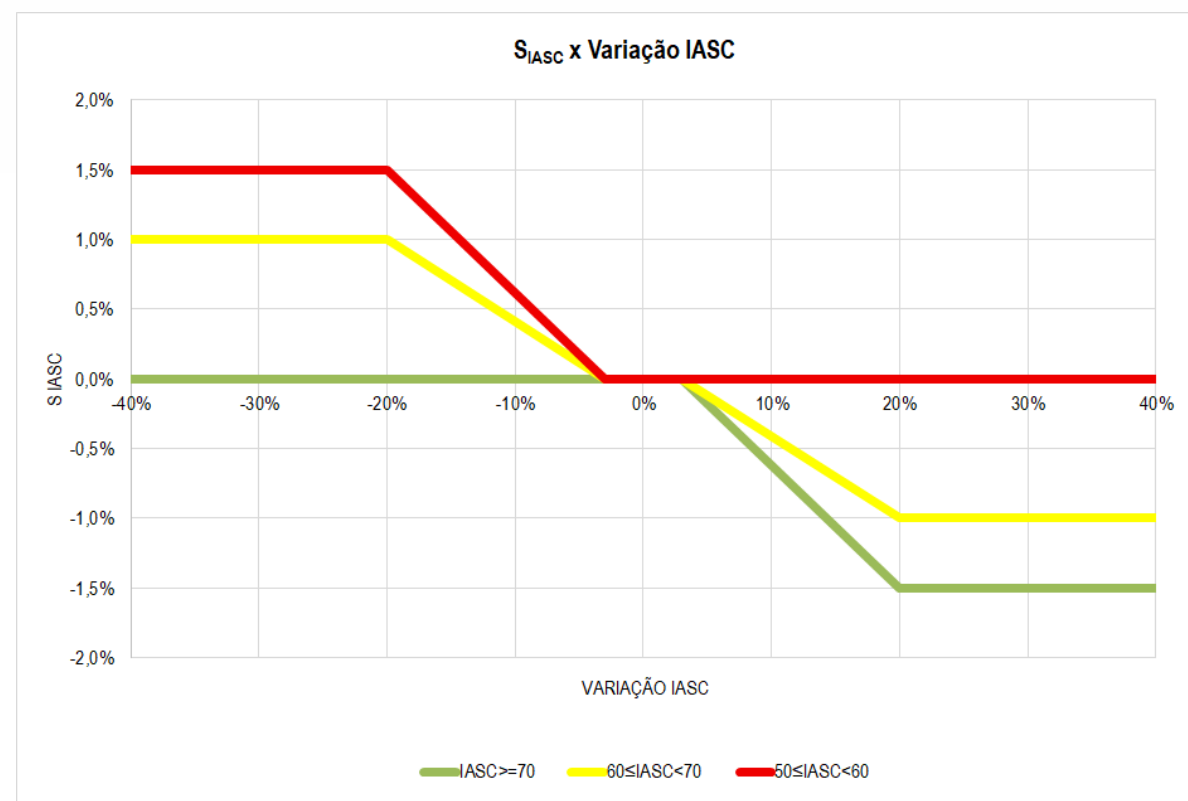
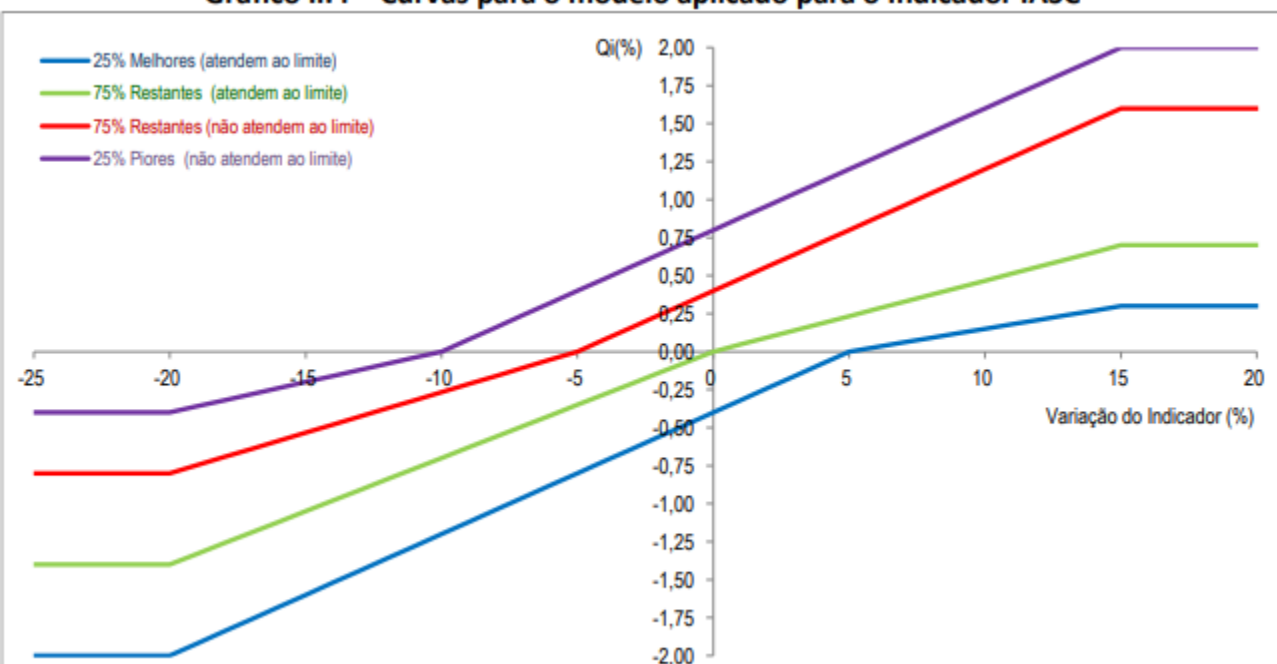


IASC

+/- 1,5% VPB

Curvas IASC – antes e depois

Gráfico II.4 – Curvas para o modelo aplicado para o Indicador IASC



Em resumo...

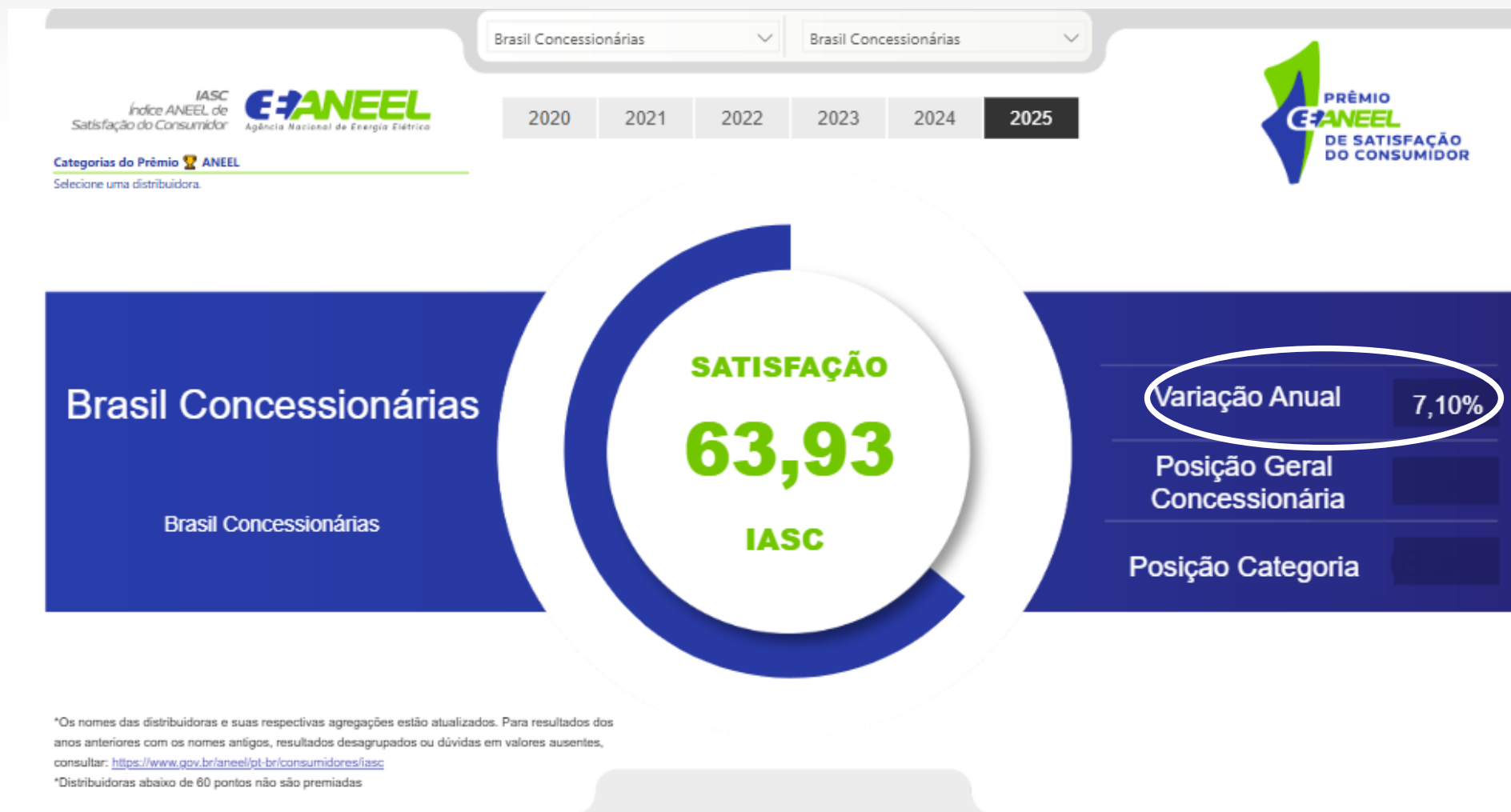
- Fim da comparação entre as distribuidoras, garantindo maior previsibilidade quanto ao impacto de suas escolhas gerenciais;
- ↑ relevância da “satisfação” no mecanismo de incentivo;
- Troca dos indicadores comerciais;
- Simplificação do incentivo , facilitando o processo decisório da distribuidora quanto à priorização dos investimentos/O&M;
- Direcionamento do incentivo para as áreas mais problemáticas do serviço de distribuição;
- Incentivo à autocomposição dos conflitos.



Impactos esperados com a REN 1.148/2026

- Cliente no centro da estratégia das distribuidoras;
- Proatividade das distribuidoras nas ações a fim de evitar insatisfação;
- Solução dos conflitos entre as partes;
- Melhoria da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras

IASC 2025





Acompanhe a ANEEL nas redes



OUVIDORIA SETORIAL: **167**

TELEFONE GERAL: 061 2192 8600

