23/11/2015 - ANEEL divulga as melhores distribuidoras do Brasil na ótica do consumidor

O Prêmio IASC 2015 – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – reflete a percepção do cliente residencial sobre a qualidade dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) realizou (19/11), em Brasília (DF), a premiação do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC 2015). A cerimônia contou com a presença do ministro de Minas e Energia, Eduardo Braga, do diretor-geral da ANEEL, Romeu Rufino, e dos diretores da Agência André Pepitone da Nóbrega, José Jurhosa Jr., Reive Barros e Tiago Correia – além de representantes das distribuidoras, dos Conselhos de Consumidores e de outras instituições do setor elétrico.
Na abertura, o diretor-geral Romeu Rufino falou sobre a importância do Prêmio que representa o reconhecimento daquelas empresas que se destacam pela perspectiva pelo consumidor – razão de ser de toda a estrutura do setor elétrico. Segundo Rufino, a pesquisa deve ser usada pelas distribuidoras como um instrumento de gestão de seus processos, a fim de promover a melhoria da qualidade dos serviços por elas prestados. “Ao pagar mais caro, como o consumidor está pagando, aumenta legitimamente o seu nível de exigência com relação ao serviço”, ressaltou o diretor-geral.
O ministro Eduardo Braga pontuou os principais desafios do setor elétrico em 2015, entre eles a renovação dos contratos de concessão das distribuidoras, a repactuação do risco hidrológico e a micro e minigeração distribuída, que permite a consumidores produzirem sua própria energia. Ao parabenizar a ANEEL pela promoção da eficiência e da qualidade no atendimento aos consumidores pelo prêmio IASC e os concessionários contemplados e os demais pela superação das dificuldades enfrentadas pelo setor neste ano: “Vencer 2015 é um prêmio para todas as empresas”, afirmou o ministro.
O IASC reflete a percepção do consumidor residencial sobre a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias de distribuição. Acesse os relatórios do IASC 2015. As vencedoras foram, acesse: http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/IASC%202015_Finalistas.pdf

Divulgado anualmente pela ANEEL desde 2000, o IASC avalia o desempenho prestado por essas empresas em suas áreas de atuação com o objetivo de estimular a melhoria continua nos serviços. Em 2002, a Agência instituiu o Prêmio IASC para destacar as distribuidoras mais eficientes na percepção do consumidor. As concessionárias e permissionárias receberão da ANEEL um certificado e um selo de qualidade, que pode ser usado no material de divulgação de cada empresa. Veja aqui a relação de finalistas nas 13 categorias do Prêmio IASC.
Na pesquisa realizada no período de 2 de junho a 17 de agosto de 2015, foram entrevistados 25.186 consumidores residenciais, de forma presencial domiciliar. Ao todo, foram 550 municípios atendidos pelas 101 distribuidoras, sendo 63 concessionárias e 38 permissionárias.

Comunicação ANEEL