

NOTA DE ESCLARECIMENTO AOS CONSUMIDORES

Sua participação é muito importante nesta pesquisa que tem por objetivo avaliar, a partir da percepção dos consumidores, o grau de satisfação com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.

O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC, calculado anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL desde 2000, retrata a sua opinião sobre as distribuidoras e tem como objetivo principal estimular a melhoria contínua dos serviços. Mas não é só isso! As informações obtidas também auxiliam a Agência na identificação das empresas que devem participar do Plano de Resultados (para ajustes e correções de procedimentos), além de integrar o mecanismo de incentivo na política tarifária definida pela ANEEL.

Em 3 de novembro de 2020, a ANEEL contratou a empresa **Qualitest – Inteligência em Pesquisa** para a realização da coleta de dados junto a consumidores de energia elétrica de 29.098 residências de 612 municípios de todo o país. Embora nem todos os 5.570 municípios brasileiros recebam a visita dos entrevistadores, a dinâmica do sorteio dos municípios contempla uma amostra que alcança consumidores de todas as 104 distribuidoras concessionárias e permissionárias de energia elétrica do país.

A coleta de dados nos domicílios (presencial) dos municípios sorteados está prevista para o período de 18/11/2020 a 03/03/2021. A lista completa desses municípios está disponível no seguinte caminho na página oficial da ANEEL: Espaço do Consumidor/Como Está sua Distribuidora?/Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)/Pesquisa IASC 2020.

Para sua comodidade e segurança, os profissionais da Qualitest devem estar identificados com crachá com foto e em virtude da pandemia estarão observando todas as cautelas sanitárias recomendadas, tais como uso obrigatório de máscara, distanciamento e álcool em gel. Além disso, destaca-se que, prioritariamente, os deslocamentos das equipes de campo serão realizados com veículo de uso exclusivo da equipe.

Caso ainda persista qualquer dúvida, o(a) senhor(a) poderá contatar diretamente a ANEEL, em Brasília, por meio do telefone **167**, cuja ligação de telefones fixos ou móveis é gratuita, e confirmar as informações contidas neste comunicado.

Persistindo a dúvida quanto à realização da pesquisa, entre em contato com a coordenação da pesquisa em Brasília, que poderá ser feita por meio do telefone fixo: (61) 2192 8915, em horário comercial. Fora desse horário, as dúvidas podem ser encaminhadas para o e-mail: pesquisa_iasc@aneel.gov.br.

Agradecemos antecipadamente por sua atenção, que contribuirá para a melhoria dos serviços de energia elétrica em nosso país.

Brasília, 9 de novembro de 2020.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL



GAN - Quadra 603 / Módulo "I" e "J"

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR:
ANDRE RUELLI

Consulte a autenticidade deste documento em <http://sicnet2.aneel.gov.br/sicnetweb/v.aspx>, informando o código de verificação 8DF30AE9005921BB