

## NOTA DE ESCLARECIMENTO AOS CONSUMIDORES

Sua participação é muito importante nesta pesquisa que tem por objetivo avaliar, a partir da percepção dos consumidores residenciais, da sua opinião, 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 avaliação 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 de um plano de ajustes e correções de procedimentos, além de integrar o mecanismo de incentivo na política tarifária definida pela ANEEL.

Em 6 de junho de 2023, a ANEEL contratou a empresa **Qualitest Inteligência em Pesquisa** para a realização da coleta de dados junto a consumidores de energia elétrica de 28.588 residências de 623 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 103 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 2 de agosto a 2 de novembro de 2023. A lista completa desses municípios, inclusive o seu, está disponível na página oficial da ANEEL na internet, assim como todos os resultados da pesquisa desde o ano 2000, no seguinte link: <https://www.gov.br/aneel/pt-br/centrais-de-conteudos/documentos/iasc>.

Para sua comodidade e segurança, os profissionais da Qualitest devem estar sempre identificados com crachá com foto e em virtude da pandemia seguem todas as cautelas sanitárias recomendadas, tais como uso obrigatório de máscara, distanciamento e uso de álcool em gel. Além disso, sempre que possível, será evitado o deslocamento das equipes de coleta de dados em transporte coletivo – nos limites do município, ou entre municípios – prioriza-se o transporte por meio de veículos alugados, de uso exclusivo da equipe, com a identificação da Qualitest nas portas.

Caso ainda persista qualquer dúvida ou caso queira solicitar mais informações ou fazer alguma denúncia ou reclamação, 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, o(a) senhor(a) tem a opção de entrar em contato direto 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](mailto:pesquisa_iasc@aneel.gov.br).

Agradecemos antecipadamente por sua atenção e por suas sinceras opiniões sobre os serviços prestados por sua distribuidora, que contribuirão para a melhoria dos serviços de energia elétrica em nosso país.

Brasília, 31 de julho de 2023.

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL**