

Título	Qual a qualidade que queremos para a energia?
Veículo	Valor Econômico
Data	05 agosto 2014
Autores	Claudio J. D. Sales e Richard Lee Hochstetler

Valor ECONÔMICO

Engajamento de consumidores contribuiria nas soluções para o setor. Por *Claudio Sales e Richard Hochstetler*

Qual a qualidade que queremos para a energia?

A prestação do serviço de fornecimento de energia é um dos serviços mais desafiadores da sociedade moderna. Para que o consumidor disponha de energia no momento que aciona um interruptor ou conecta um aparelho elétrico na tomada é preciso que um vasto aparato — centrais geradoras, linhas e transformadores de distribuição — esteja apto a operar de forma coordenada.

Como não há formas economicamente viáveis de armazenar energia elétrica, é preciso sincronizar a produção de energia com o consumo em tempo real. Isso significa que a operação de sistemas elétricos precisa ajustar-se continuamente às oscilações no consumo de energia a fim de evitar desequilíbrios e interrupções.

É por isso que a qualidade do fornecimento de energia elétrica se constituiu numa preocupação central do planejamento e operação do setor elétrico, sendo que dois desafios precisam ser permanentemente encarados: a) como assegurar a confiabilidade de um sistema no qual a responsabilidade pelo fornecimento é compartilhada por tantas empresas diferentes; e b) como discernir o nível de qualidade almejado pelos consumidores que seja compatível com as receitas tarifárias requeridas para prover o serviço.

Em relação ao primeiro desafio, quando há uma interrupção no fornecimento de energia as atenções dos consumidores imediatamente se voltam à concessionária de distribuição de eletricidade local, mas a interrupção pode ter sido ocasionada por falhas na rede da concessionária de distribuição, em alguma instalação da rede de transmissão que transporta a energia até a distribuidora, ou em alguma central de geração que supre energia para a rede de transmissão.

Além da necessidade de detectar em qual elo da cadeia produtiva (geração, transmissão ou distribuição de eletricidade) houve o problema, o conceito de qualidade envolve três dimensões complementares: confiabilidade, conformidade e prestação do serviço.

Sistemas elétricos devem ser concebidos e operados de forma a prover a confiabilidade desejada pela população. Isso requer que o sistema seja dimensionado adequadamente para atender à carga prevista. Além do zelo pela

continuidade do serviço, há também a questão da conformidade da corrente elétrica. Oscilações no fornecimento de energia elétrica podem prejudicar a operação de aparelhos elétricos ou mesmo danificá-los.

Finalmente, há a questão da qualidade do atendimento comercial ao consumidor. A experiência do consumidor não se resume ao fornecimento físico de energia elétrica. É preciso também levar em conta a presteza com a qual a empresa atende ao consumidor, o grau de satisfação do atendimento, e o nível de cumprimento das obrigações da concessionária.

A qualidade tem uma correlação positiva com os custos e traz dilema de difícil resolução para o regulador

Apesar de esta nem sempre ser a percepção predominante, os indicadores objetivos que capturam as três dimensões acima sinalizam expressivas melhoras de qualidade na última década. Como exemplo das melhorias de indicadores de qualidade, entre 1996 e 2013 o índice FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) médio das distribuidoras de eletricidade do país foi reduzido em 52%, enquanto o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) foi reduzido em 30%.

Conforme aponta o estudo "Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica", disponível em www.acendebrasil.com.br/estudos, houve constatações semelhantes de tendência de melhora em vários outros indicadores, como o FPC e DIPC (indicadores da transmissão comparáveis aos FEC e DEC da distribuição) e indicadores de percepção de consumidores, como o ISQP (Índice de Satisfação da Qualidade Percebida) e o IASC (Índice de Satisfação do Consumidor).

O segundo desafio envolve a definição do nível de qualidade desejado. Alguns atores procuram levemente defender a tentadora e populista ideia do "quanto mais qualidade, melhor" até o momento em que o custo associado ao grau de qualidade exigido lhes é apresentado. Mais qualidade significa mais investimentos e maiores custos operacionais, o que implica —

também — maiores tarifas. É preciso avaliar qual relação custo-benefício melhor atende às necessidades do consumidor.

A constatação de que a qualidade apresenta uma correlação positiva com os custos apresenta um dilema de difícil resolução para o regulador: até que ponto deve-se sacrificar a modicidade tarifária para promover maior qualidade? Ou o seu inverso: até que ponto deve-se sacrificar a qualidade para promover maior modicidade tarifária?

Diante desse dilema, por que não recorrer aos consumidores qual o nível de qualidade desejado? É aí que entra o conceito de engajamento construtivo (ou 'productive engagement' na literatura internacional), uma tendência que vem sendo adotada por reguladores em diversos setores de diferentes países.

Essa abordagem nasce da constatação de que a regulação, assim como a concorrência de mercado, lida com um processo de descoberta evolutivo, segundo o qual as empresas interagem continuamente com os consumidores buscando formas para melhor ajustarem-se às condições mutantes de oferta e demanda. A adoção do engajamento construtivo permitiria maior diversidade de soluções. Alguns conjuntos de consumidores provavelmente optariam por priorizar a modicidade tarifária, enquanto outros priorizariam a melhoria da qualidade.

A análise do arcabouço regulatório brasileiro permite concluir que, além da evolução positiva dos indicadores de qualidade, a Aneel dispõe de mecanismos para monitorar, coibir e incentivar todos agentes a zelar pelas diversas dimensões da qualidade. O desafio é a dosimetria das punições e incentivos e o fato de a regulação da qualidade não ser plenamente integrada com a regulação tarifária, o que resulta em distorções.

Além disso, é preciso aprofundar o conhecimento regulatório que mapeia a relação de custo-benefício da qualidade. Nessa linha, o engajamento construtivo merece atenção em função de sua promissora capacidade de envolver os consumidores nos dilemas que afligem as concessionárias e o próprio regulador.

Claudio J. D. Sales e Richard Lee Hochstetler são, respectivamente, presidente e economista do Instituto Acende Brasil (www.acendebrasil.com.br).

A prestação do serviço de fornecimento de energia é um dos serviços mais desafiantes da sociedade moderna. Para que o consumidor disponha de energia no momento que aciona um interruptor ou conecta um aparelho elétrico na tomada é preciso que um vasto aparato - centrais geradoras, linhas de transmissão, subestações, linhas e transformadores de distribuição - esteja apto a operar de forma coordenada.

Como não há formas economicamente viáveis de armazenar energia elétrica, é preciso sincronizar a produção de energia com o consumo em tempo real. Isso significa que a operação de sistemas elétricos precisa ajustar-se continuamente às oscilações no consumo de energia a fim de evitar desequilíbrios e interrupções.

É por isso que a qualidade do fornecimento de energia elétrica se constitui numa preocupação central do planejamento e operação do setor elétrico, sendo que dois desafios precisam ser permanentemente encarados: a) como assegurar a confiabilidade de um sistema no qual a responsabilidade pelo fornecimento é compartilhada por tantas empresas diferentes; e b) como discernir o nível de qualidade almejado pelos consumidores que seja compatível com as receitas tarifárias requeridas para prover o serviço.

Em relação ao primeiro desafio, quando há uma interrupção no fornecimento de energia as atenções dos consumidores imediatamente se voltam à concessionária de distribuição de eletricidade local, mas a interrupção pode ter sido ocasionada por falha: na rede da concessionária de distribuição, em alguma instalação da rede de transmissão que transporta a energia até a distribuidora, ou em alguma central de geração que supre energia para a rede de transmissão.

Além da necessidade de detectar em qual elo da cadeia produtiva (geração, transmissão ou distribuição de eletricidade) houve o problema, o conceito de qualidade envolve três dimensões complementares: confiabilidade, conformidade e presteza do serviço.

Sistemas elétricos devem ser concebidos e operados de forma a prover a confiabilidade desejada pela população. Isso requer que o sistema seja dimensionado adequadamente para atender à carga prevista. Além do zelo pela continuidade do serviço, há também a questão da conformidade da corrente elétrica. Oscilações no fornecimento de energia elétrica podem prejudicar a operação de aparelhos elétricos ou mesmo danificá-los.

Finalmente, há a questão da qualidade do atendimento comercial ao consumidor. A experiência do consumidor não se resume ao fornecimento físico de energia elétrica. É preciso também levar em conta a presteza com a qual a empresa atende ao consumidor, o grau de satisfação do atendimento, e o nível de cumprimento das obrigações da concessionária.

Apesar de esta nem sempre ser a percepção predominante, os indicadores objetivos que capturam as três dimensões acima sinalizam expressivas melhoras de qualidade na última década. Como exemplo das melhorias de indicadores de qualidade, entre 1996 e 2013 o índice FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) médio das distribuidoras de eletricidade do país foi reduzido em 52%, enquanto o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) foi reduzido em 30%.

Conforme aponta o estudo "Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica", disponível em www.acendebrasil.com.br/estudos, houve constatações semelhantes de tendência de melhora em vários outros indicadores, como o FIPC e DIPC (indicadores da transmissão comparáveis aos FEC e DEC da distribuição) e indicadores de percepção de consumidores, como o ISQP (Índice de Satisfação da Qualidade Percebida) e o IASC (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor).

O segundo desafio envolve a definição do nível de qualidade desejado. Alguns atores procuram levemente defender a tentadora e populista ideia do "quanto mais qualidade, melhor" até o momento em que o custo associado ao grau de qualidade exigido lhes é apresentado. Mais qualidade significa mais investimentos e maiores custos operacionais, o que implica - também - maiores tarifas. É preciso avaliar qual relação custo-benefício melhor atende às necessidades do consumidor.

A constatação de que a qualidade apresenta uma correlação positiva com os custos apresenta um dilema de difícil resolução para o regulador: até que ponto deve-se sacrificar a modicidade tarifária para promover maior qualidade? Ou o seu inverso: até que ponto deve-se sacrificar a qualidade para promover maior modicidade tarifária?

Diante desse dilema, por que não perguntar aos consumidores qual o nível de qualidade desejado? É aí que entra o conceito de engajamento construtivo (ou 'productive engagement' na literatura internacional), uma tendência que vem sendo adotada por reguladores em diversos setores de diferentes países.

Essa abordagem nasce da constatação de que a regulação, assim como a concorrência de mercado, lida com um processo de descoberta evolutivo, segundo o qual as empresas interagem continuamente com os consumidores buscando formas para melhor ajustarem-se às condições mutantes de oferta e demanda. A adoção do engajamento construtivo permitiria maior diversidade de soluções. Alguns conjuntos de consumidores provavelmente optariam por priorizar a modicidade tarifária, enquanto outros priorizariam a melhoria da qualidade.

A análise do arcabouço regulatório brasileiro permite concluir que, além da evolução positiva dos indicadores de qualidade, a Aneel dispõe de mecanismos para monitorar, coibir e incentivar todos agentes a zelar pelas diversas dimensões da qualidade. O desafio é a dosimetria das punições e incentivos e o fato de a regulação da qualidade não ser plenamente integrada com a regulação tarifária, o que resulta em distorções.

Além disso, é preciso aprofundar o conhecimento regulatório que mapeia a relação de custo-benefício da qualidade. Nessa linha, o engajamento construtivo merece atenção em função de sua promissora capacidade de envolver os consumidores nos dilemas que afligem as concessionárias e o próprio regulador.

Claudio J. D. Sales e Richard Lee Hochstetler são Presidente e Economista do Instituto Acende Brasil (www.acendebrasil.com.br)