



ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

DATA: 11 de agosto de 2015
LOCAL: Av. Barbacena, 1200 - Santo Agostinho - BH
Sala do Conselho de Consumidores - 16 andar

1 - APROVAÇÃO DE ATA

Conforme previsto no Regimento Interno do Conselho de Consumidores da Cemig, a reunião foi iniciada com a aprovação da Ata 115ª, pelos Conselheiros presentes, referentes à Reunião Ordinária do Conselho realizada em 20 de maio de 2015.

2 - NOTÍCIAS DA CEMIG E DO CONSELHO

A conselheira e vice-presidente do Conselho, Sra. Solange Medeiros, iniciou os trabalhos informando sobre a participação do Conselho na Audiência Pública da Aneel AP040/2015, cujo objetivo é obter subsídios à regulação de requisitos mínimos para a concessão de descontos tarifários, em consonância com o princípio da isonomia. Essa participação se dará através do conselheiro representante da classe rural, Sr. Francisco Simões.

Em defesa dos consumidores rurais, o Sr. Francisco informou e explicou sobre sua participação nessa audiência. Apesar de não haver considerações contra os descontos já concedidos aos consumidores irrigantes e aquicultores (resguardados por lei), receia que a audiência pública apresente outras considerações com algum reflexo às tarifas dos consumidores rurais de forma geral.

O Sr. Ricardo Amorim, conselheiro representante do Procon, questionou sobre a participação da Cemig no site de reclamações www.consumidor.gov.br, ou seja, um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo disponibilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.



ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

O Secretário Executivo do Conselho e Superintendente de Relacionamento da Cemig, Sr. Carlos Augusto, informou que essa adesão se encontra em estudo e enfatizou a intenção de participar, porém ponderou sobre a necessidade de se estruturar previamente para o tratamento às demandas surgidas nesse ambiente.

A conselheira representante classe rural, Sra. Aline Veloso, reclamou sobre os atrasos de obras, sendo as mesmas sempre postergadas sem aviso prévio. O Sr. Carlos Augusto informou que a Cemig conta com mais de 35 mil obras em atraso no Estado e que esse problema se encontra em estudo, junto à Aneel, em busca de solução. A Cemig apresentará proposta de plano de ação e aporte de recursos para execução dessas obras.

2 - APRESENTAÇÃO RESULTADOS INDICADORES DEC E FEC CEMIG

O representante da Superintendência de Operação e Manutenção da Distribuição da Cemig, Sr. Ramon Cavalini, apresentou sobre os indicadores de qualidade DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor).

Explicou que o DEC expressa o tempo médio em que cada cliente de um conjunto ficou privado do fornecimento de energia elétrica devido à interrupção no sistema de Distribuição e apresentou o desempenho desse indicador:

- Indicador dentro da meta, DEC = 5,46 h, Meta = 5,56 (98,32% da meta).
- O DEC total está 9,03% superior ao resultado do mesmo período de 2014.

Explicou, também, que o FEC expressa o número médio de vezes que cada cliente de um conjunto ficou privado do fornecimento de energia elétrica devido a interrupção no Sistema de Distribuição e o desempenho do indicador:

- O indicador FEC realizou 70,09% da meta em junho de 2015, sendo 4,55% superior ao resultado do ano anterior.

Os Conselheiros presentes discutiram e tiraram dúvidas sobre os índices apresentados, também nas análises por malhas e conjuntos. Também foi questionado sobre os atrasos das obras de "dupla alimentação" nos municípios, que será apresentado na próxima reunião.



ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

3 - APRESENTAÇÃO OUVIDORIA DA CEMIG

O Sr. José Antonio Olimpio, Ouvidor da Cemig, apresentou sobre os dados da Ouvidoria da Cemig, que conta com 19 colaboradores para o atendimento individualizado e personalizado aos 8 milhões de clientes da Cemig, sendo que as reclamações tem entradas através da Aneel, ligação gratuita, e-mail, agência Cemig, carta e pessoalmente.

Informou que os atendimentos procuram equilibrar o relacionamento da Cemig e clientes, atendendo o interesse dos mesmos, porém observando a correta aplicação dos preceitos regulatórios. Essas ações propõem, ainda, medidas visando reduzir ações na Aneel, Procon, Juizado e outros.

Apresentou os números da Ouvidoria, considerando que a Cemig é uma das 10 maiores Distribuidoras em número de clientes.

Informou que o tempo para resposta formal às reclamações é de no máximo 15 dias, apesar do aumento significativo de atendimentos feitos pela Ouvidoria Cemig, tanto com entrada pela Cemig quanto pela Aneel e que se justifica pelos seguintes motivos:

- Aneel passou a não tarifar a chamada originada de Celular;
- Aneel passou a atender 24 por 7;
- Exposição permanente na mídia;
- O atraso no atendimento às obras; e
- Aumento das tarifas.

Apresentou, ainda, os principais assuntos das reclamações:

ASSUNTO	Qtde.	Percentual
Obra e Ligação Rural	2293	40,0%
Reclamação de consumo	846	14,8%
Ressarcimento de Danos Elétricos	618	10,8%
Cobrança por irregularidades	341	6,0%
Qualidade do atendimento	180	3,2%
Residencial baixa renda	140	2,5%
Outros	1301	22,7%
TOTAL	5719	100,00%



ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

O Sr. Francisco Simões elogiou a forma transparente com que foram apresentados os números das reclamações e solicitou a estatística e valores das reclamações de ressarcimento de perdas de produto/produção, por região, na próxima oportunidade.

4 - APRESENTAÇÃO SOBRE INADIMPLÊNCIA DA CEMIG/REGULAÇÃO

A Gerente de Gestão da Inadimplência da Cemig, Sra. Silvia Cristiane, lembrou sobre o cenário macroeconômico onde a combinação de retração do PIB, redução da produção industrial e aumento da inflação e aumento da inadimplência podem impactar fortemente os resultados da Cemig.

Dessa forma, apresentou os resultados do indicador de inadimplência da Cemig no mês de junho/2015, em função do aumento de 50% do faturamento em relação ao ano anterior. Houve um crescimento da dívida em condição de corte em 2015 de aproximadamente 43%, sendo que o volume de clientes nesta condição cresceu 17%, equivalente a 136 mil. Desde o mês de abril o volume de consumidores em condição de corte persiste próximo de 950.000, sendo que 85% desta quantidade são clientes residenciais, seguido pelos rurais (7%).

Quanto ao ponto de vista regulatório, desde o início da apuração na atual metodologia, a partir do 3º Ciclo de Revisão Tarifária, a Cemig apresenta resultados dentro dos valores reconhecidos na tarifa pelo regulador.

Informou e explicou sobre as iniciativas da Cemig D, no sentido de amenizar os aumentos da inadimplência:

- Realizar Campanha junto aos Hospitais;
- Concluir o estudo de viabilidade de programa de incentivos;
- Implantar medida de proteção ao crédito em caso de Trocas de Titularidade, encerramento de contrato e parcelamento;
- Viabilizar a proposta de implementação de encontro de contas com o Estado (ICMS), município e União (COFINS, PASEP, ISSQN);
- Avaliar possibilidade de realização de encontro de contas entre Hospitais conveniados com Cemig Saúde;
- Concluir o trabalho de Gestão do Crédito;



ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

- Atuar no tratamento das cobranças recusadas pelo Jurídico - COBJUD;
- Viabilizar apresentação no Juizado Especial para implantação da pré atermação;
- Intensificar a busca pelos acordos judiciais (pré audiência, pré processual);
- Avançar com o projeto de parcelamento tácito de irregularidade e estudar viabilidade para o varejo fatura normal.

Os Conselheiros presentes discutiram e esclareceram dúvidas e os conselheiros representantes da classe rural sugeriram um trabalho conjunto da Cemig e FAEMG junto aos consumidores produtores rurais em situação de corte, no sentido de divulgar as alternativas de pagamento de suas faturas.

5 - OUTROS ASSUNTOS

- Os conselheiros presentes, em adequação do calendário de reuniões às agendas dos conselheiros, definiram que a próxima reunião do Conselho será regional nos dias 01 e 02 de setembro de 2015.

6 - ENCERRAMENTO

O Sra. Solange Medeiros de Abreu, Vice-Presidente do Conselho de Consumidores da Cemig, encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos.

Pela Classe Residencial

Titular: Solange Medeiros de Abreu _____

Suplente: Lúcia M. S. Pacífico Homem _____

Pela Classe Industrial

Titular: José Luiz Nobre Ribeiro _____

Suplente: José Ciro Mota _____



**ATA DA 116ª REUNIÃO ORDINÁRIA REGIONAL DO
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG**

Pela Classe Comercial

Titular: José Geraldo Oliveira Mota _____

Suplente: Helton Andrade _____

Pela Classe Rural

Titular: Francisco Maurício Barbosa Simões _____

Suplente: Aline de Freitas Veloso _____

Pela Classe Poder Público

Titular: Erick Nilson Souto _____

Suplente: Vivian Bellezzia _____

Pelo PROCON-MG

Titular: Ricardo Augusto Amorim Cesar _____

Suplente: Christiane Vieira Soares Pedersoli _____

Pela Cemig

Secretário Executivo

Titular: Carlos Augusto Reis de Oliveira _____

Suplente: Elieser Francisco Correa _____