



ATA DA 118ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

DATA: 19 de outubro 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 117ª Reunião Ordinária do Conselho, pelos conselheiros presentes, realizada em 01 e 02 de setembro de 2015, em Belo Horizonte e Montes Claros.

2 - NOTÍCIAS DO CONSELHO E DA CEMIG

O Presidente do Conselho, Sr. José Luiz Ribeiro, informou sobre a participação dos Conselheiros em diversas reuniões junto à Aneel e órgãos do setor de energia elétrica, bem como Encontros de Conselhos nas diversas regionais do País.

Apresentou a proposta discutida em reunião junto à Abradee, que propõe o desenvolvimento de projetos de P&D estratégicos de interesse nacional e de relevância para o setor elétrico. Enfatizou sobre as vantagens da proposta que facilita a relação entre os agentes e entes de Governo para efetivar avanços na regulamentação atual, com possibilidade de abarcar linhas de pesquisas distintas para verificação de desempenhos relativos.

Solicitou à Cemig informações sobre o andamento do Plano de Execução de Obras da Cemig, discutido anteriormente em reunião do Conselho de Consumidores. O Secretário Executivo do Conselho, Sr. Carlos Augusto, informou que o plano ainda se encontra em negociação de prazos e solução financeira junto à Aneel. Informou que pleiteará junto à Direção da Empresa, uma apresentação para a próxima reunião. Os Conselheiros presentes sugeriu que esse assunto seja informado em todas as reuniões, para acompanhamento da execução do plano.



ATA DA 118ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

3 - APRESENTAÇÃO RESULTADOS INDICADORES DEC E FEC CEMIG

Os representantes da Superintendência de Operação e Manutenção da Distribuição da Cemig, Sr. Diogo Martins e Sr. Rodrigo Silva, apresentaram sobre os indicadores de qualidade DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Consumidor) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Consumidor), acumulado até agosto de 2015.

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 = 6,92 h, Meta = 7,03 (98,39% da meta).
- O DEC total está 6,88% superior ao resultado do mesmo período de 2014.

Os indicadores apresentaram uma ligeira elevação em relação ao ano anterior, porém mantém-se na meta.

O DEC apresentou 260 conjuntos com resultado dentro da meta e 11 conjuntos com resultados fora da meta, que contabilizam 177.287 consumidores, o que corresponde a 2,21% dos clientes na Cemig.

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 70,77% da meta em Agosto de 2015, sendo 2,48% superior ao resultado do ano 2014.

Somente um (1) conjunto apresentou resultado fora da meta, que contabiliza 1.647 consumidores, o que corresponde a 0,02% dos clientes na Cemig.

Os Conselheiros presentes discutiram e tiraram dúvidas sobre os índices apresentados, também nas análises por malhas.

3 - APRESENTAÇÃO DER E FER

O Gerente de Planejamento do Relacionamento Comercial com Clientes da Distribuição, Sr. Elieser Correa, apresentou sobre a Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil unidades Consumidoras - FER e Duração Equivalente às



ATA DA 118ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

Reclamações - DER, cujos indicadores são regulados e fiscalizados pela ANEEL através de Resolução 414.

A distribuidora deve apurar mensalmente, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

- I - quantidade de reclamações recebidas;
- II - quantidade de reclamações procedentes;
- III - quantidade de reclamações improcedentes; e
- IV - prazo médio de solução das reclamações procedentes

Para apuração dos indicadores não são computados os tipos de reclamação referentes à interrupção do fornecimento de energia elétrica, conformidades dos níveis de tensão e ressarcimento de danos elétricos, bem como as reclamações nas ouvidorias das distribuidoras, nas agências estaduais conveniadas e na Aneel.

Para o ano de 2015 a meta do indicador FER é de 30 reclamações para cada mil unidades consumidoras. Até setembro o resultado parcial foi de 18,66 para uma meta de 22,50 (17% abaixo da meta). Foram registradas 301.376 reclamações dentre as quais 150.480 foram consideradas procedentes.

Os processos que mais impactaram no resultado do indicador: Prazos, apresentação/ entrega de fatura e erro de leitura. Esses três tipos de reclamação equivalem a 87% do resultado do indicador.

Para melhor acompanhamento do indicador foi realizado o mapeamento das reclamações por município, de forma a melhor visualizar as regiões que mais afetam o indicador /processo de forma que cada área possa atuar de forma mais estratégica e pontual.

Até setembro de 2015 foram pagas R\$ 18.847,47 em compensação financeira relativa ao atraso no tratamento de reclamações. Em relação ao mesmo período de 2014 houve uma redução de 68%. 22.787 reclamações tratadas em atraso, ou seja, tratadas no prazo superior a 5 dias úteis ou 15 dias (no caso de necessidade de visita técnica).

O prazo máximo para a solução de reclamação do consumidor: 5 dias úteis ou 15 dias caso seja necessária a realização de visita técnica ao consumidor.



ATA DA 118ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA CEMIG

5 - OUTROS ASSUNTOS

- Os conselheiros presentes, em adequação do calendário de reuniões às agendas dos conselheiros, definiram realizar reunião extraordinária, a fim de tratar do planejamento dos trabalhos do Conselho, no dia 9 de novembro. Discutiram, ainda, sobre a data da última reunião ordinária a se realizar no dia 3 de dezembro de 2015, com a participação da diretoria da Empresa.
- Os Conselheiros, junto ao Consultor Carlos Gutemberg, discutiram sobre a situação da economia do País, cujos aumentos tarifários (bandeiras, reajuste e revisões tarifárias) têm contribuído para o aumento da inadimplência e redução do consumo de energia pelos consumidores. Preocupam-se, ainda, com a questão da judicialização do setor elétrico, que pode representar alguma ameaça de impacto para os consumidores via aumento das tarifas.
- O Conselho de Consumidores da Cemig tem se posicionado historicamente contra o aumento da carga tributária que incide sobre o setor de energia elétrica, considerando-a elevadíssima. Neste sentido, causa preocupação a lei 21.781, recentemente sancionada pelo Governo do Estado de Minas Gerais, que aumenta a alíquota do ICMS da classe comercial, serviços e outras atividades de 18% para 25%. Este aumento agravará ainda mais a crise pela qual passa este setor da atividade econômica, reduzindo as margens ou levando a aumento de preços ao consumidor final.
- Dessa forma, ficou definida a divulgação do posicionamento do Conselho de Consumidores da Cemig, contrário aos aumentos/tributação incidentes nas faturas de energia, através do site/página do Conselho na internet http://www.cemig.com.br/pt-br/conselho_de_consumidores/Paginas/default.aspx

6 - ENCERRAMENTO

O Sr. José Luiz Nobre Ribeiro, Presidente do Conselho de Consumidores da Cemig, encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos.

Pela Classe Residencial



ATA DA 118ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
CONSUMIDORES DA CEMIG

Titular: Solange Medeiros de Abreu _____

Suplente: Lúcia M. S. Pacífico Homem _____

Pela Classe Industrial

Titular: José Luiz Nobre Ribeiro _____

Suplente: José Ciro Mota _____

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 _____