



185ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

Data: 28/02/2024

Hora: 10:00h às 12:00h

Local: Sala de reuniões do 13º andar – Sede da CEMIG – Belo Horizonte/MG

Presentes: José Ciro Mota, Solange Medeiros, Aline Veloso, Erick Souto, Edilson da Mata, José Luis França, Luciano José, Alexandre Ribeiro, Patrícia Gomes, Poliana Jeruza de Farias.

1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, comentou sobre o ofício recebido sobre a abertura da “CPI Cemig” na Câmara Municipal de Uberlândia, pela vereadora Liza Prado. Ciro informou que o ofício solicitava esclarecimentos com relação a questões da Distribuidora, que o documento foi respondido em 15/02/2024 e, também, que ele achava importante as Câmaras Municipais entenderem que o poder de fiscalização é da Aneel, e não do Conselho. A conselheira Aline Veloso, representante da classe rural, acrescentou que o prefeito de Uberlândia é esposo da Deputada Federal Ana Paula Junqueira, muito conhecida no sul de Minas Gerais, que outras Câmaras Municipais dessa região estão realizando reuniões locais, a fim de levantarem problemas com a Distribuidora.

A conselheira informou ainda que, na FAEMG, sempre são acolhidas reclamações de consumidores rurais. Assim, nessas oportunidades são dadas orientações aos sindicatos e aos produtores no sentido de registrar queixas, orientar sobre a correta utilização dos canais das distribuidoras e as formas de enviar reclamações para as Ouvidorias e para a ANEEL.

O conselheiro suplente da classe comercial, José Luis França, pontuou que a Aneel, tem atuado de forma reativa, o que gera consequências para o consumidor. Aline sugeriu ao presidente do Conselho, José Ciro, publicar na página da entidade um posicionamento sobre essa questão e, principalmente, tentar pressionar a Aneel para melhorar a situação do consumidor de energia elétrica. Ciro comentou sobre a Tomada de Subsídios nº 02/2024 da Aneel, que avaliará a necessidade de intervenção regulatória para resiliência das redes, devido aos eventos climáticos extremos.

2- Resultados periódicos do DEC e FEC Cemig

Vitor Rocha Braz, engenheiro da gestão de ativos da Cemig, apresentou os resultados de DEC e FEC total e por conjunto, em 2023. Ele citou que até o ano anterior eram 295 conjuntos e, no novo ciclo de revisão tarifária serão 265 conjuntos, a partir 2024. A conselheira Aline solicitou a identificação da metodologia da ANEEL para verificação dos parâmetros de 'limite' dos conjuntos. A representante da classe rural comentou sobre o pedido já feito à Aneel sobre a separação do DEF e FEC urbano e o rural, solicitando ainda que a Cemig avalie a possibilidade de já enviar os resultados desses indicadores por conjuntos, separados nessa nova forma. Vitor explicou que é possível usar o número do rural e dividi-lo pelo número de clientes rurais, por conjunto.

O conselheiro suplente da classe comercial, José Luís França perguntou se os indicadores DIC e FIC do consumidor são considerados com ou sem o 'expurgo'. O analista da CEMIG respondeu que os indicadores são apurados conforme orientação da Aneel, ou seja, com expurgo e que o percentual médio de expurgo no DEC é cerca de 45%. José Luís disse então que o 'ressarcimento por indicadores de qualidade' em 2023, no Brasil, foram da ordem de R\$ 720 milhões, na hipótese do expurgo das demais concessionárias de distribuição serem próximos do percentual da Cemig, algo em torno de R\$300 milhões deixaram de ser devolvidos para os consumidores.

Os resultados apresentados do DEC e FEC, por conjunto, mostram que metade deles não cumpriu a meta de 2023. A conselheira Aline pontuou que a percepção do consumidor rural não é a mesma da 'média apresentada do DEC/FEC' e que, na visão do segmento que ela representa, as cidades de Chapada Gaúcha, Pompéu, Curvelo, Mantiqueira e a região Leste do estado são críticas. Ela destacou esses municípios, apontando-os no mapa apresentado pelo analista da CEMIG e também mencionou casos e problemas de produtores rurais dessas localidades.

Vitor explicou que diversas regiões estão recebendo investimentos para melhorias e Aline solicitou conhecer a estratificação desses investimentos por localidade, e especialmente, aquelas em que os índices de continuidade estejam baixos. A conselheira ressaltou que seria interessante receber um relatório mensal sobre essas questões, que tem feito reuniões periódicas com a equipe da gerente de Relacionamento com o Poder Público, Pollyana Jeruza. Aline informou que essas reuniões são para os alinhamentos das ações estratégicas focadas no consumidor rural, conforme as tratativas com o governador de Minas Gerais Romeu Zema, Reynaldo Passanezi presidente da Cemig, secretários de estado da agricultura e pecuária e de desenvolvimento econômico, cientes dos problemas enfrentados e da necessidade de atuação e investimentos pela distribuidora. Adicionalmente, as demandas e casos para tratativas internas pela Cemig para casos emergenciais são encaminhadas para o supervisor de relacionamento com os clientes Alexandre Ribeiro, a fim de agilizar a resolução de problemas de energia elétrica coletados pela FAEMG.

Por fim, concluiu dizendo que os prejuízos causados pela falta de energia são muito impactantes para o setor, que gera outros prejuízos ao longo da cadeia produtiva.

Alexandre Ribeiro informou que haverá entrega de uma nova subestação, a de número 100, no Barreiro, prevista para abril de 2024 e que, quando tiver mais informações, repassará para o Conselho. Aline lembrou que na reunião sobre as iniciativas para atendimento ao consumidor

rural (ocorrida em fevereiro deste ano) foi sugerido pelos representantes da CEMIG presentes na ocasião, que a referida subestação fosse direcionada para atender ao agronegócio.

3- Procedimento de ressarcimento por danos elétricos CEMIG

O técnico de gestão de ativos de distribuição da Cemig, Lucas Macena Santos Leal, apresentou o processo de ressarcimento de danos elétricos por falhas da Distribuidora. O conselheiro Erick Souto, representante da classe Poder Público, narrou sua experiência na solicitação de ressarcimento de equipamento para a CEMIG. Segundo ele, houve uma questão no atendimento do Call Center que dificultou o processo, uma vez que a atendente afirmou necessitar da data exata do ocorrido. O conselheiro estava ausente da residência dele quando o fato aconteceu e por isso, não conseguia passar essa informação com precisão. Diante da situação, ele entende que deveria ser possível informar uma data aproximada, o que foi esclarecido por Lucas que a orientação é exatamente essa, ou seja, o cliente pode informar uma data aproximada para que a CEMIG analise uma “janela” de tempo para deferir ou não o pedido. Os conselheiros entendem que há uma oportunidade de melhoria tanto no treinamento das atendentes quanto nas orientações que são fornecidas aos consumidores, estendendo essa revisão a todos os canais em que essa reclamação puder ser gerada. Além disso, o Conselho considera oportuno propor uma melhoria na redação da ReN 1000/2021, para que seja aceita pelas concessionárias um período estimado do possível incidente.

O conselheiro José Luis solicitou a estratificação da quantidade de ressarcimentos solicitados em 2023, por classe de consumo. Já o conselheiro Erick Souto solicitou um relatório do histórico de ressarcimentos solicitados, quantidade de reclamações deferidas e valores, a evolução histórica de 2021 a 2023, além de sugerir uma visita do Conselho ao call center da CEMIG. Perguntado sobre o percentual de deferimento dos pedidos de ressarcimento, o analista informou serem cerca de 20%.

Aline solicitou que, numa eventual atualização, na cartilha de direitos e deveres do consumidor, seja incluída a informação sobre as datas e os prazos envolvidos no processo de ressarcimento.

4- Apresentação orçamentária

O secretário executivo do Conselho de Consumidores da CEMIG, Luciano José de Oliveira, apresentou os orçamentos do Conselho do ano de 2023, o valor do saldo remanescente, assim como as aplicações e os rendimentos e o valor total disponível para 2024.

O presidente e o vice-presidente do Conselho tentarão retornar com o saldo remanescente do ciclo tarifário anterior e agendarão reunião com a Aneel especificamente para tratar desse assunto.

5- Assuntos gerais

A conselheira representante da classe residencial, Solange Medeiros, lembrou da importância de se destinar em uma das partes do treinamento anual, o repasse de atualizações das normas vigentes mais importantes, como a ReN 1000/2021.

Foi discutido o andamento das ações para a realização do XII Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do Sudeste. José Ciro e Erick Souto solicitaram e receberam a autorização de viagem a Brasília a fim de conversarem pessoalmente com o Superintendente da Aneel sobre a recuperação de saldo do ciclo anterior, para ser usado no Encontro e, também, para convidarem pessoalmente o Ministro de Minas e Energia, Alexandre Silveira para a abertura do evento. Patrícia Gomes, analista de Ouvidoria, informou que na próxima semana haverá uma reunião com a agência de eventos Do Brasil, com o intuito de apresentar a proposta final do layout das peças, de moderador, de brinde, do evento noturno do primeiro dia e de lazer para os participantes após o fechamento do evento, na sexta-feira.

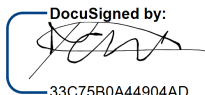
O representante titular da classe comercial, Edilson da Mata, manifestou seu interesse em comparecer ao evento regional do Centro-Oeste, em Pirenópolis/GO e foi acompanhado por Solange, Erick e Ciro. Os conselheiros receberam o aval dos demais membros do Conselho e Luciano José solicitou que eles se certificassem do número de vagas que o ConCemig possui para esse Encontro, antes da aquisição de passagens e hospedagens. Solange se prontificou a realizar essa verificação. Aline solicitou aos membros do Conselho que participarem dos Encontros, que façam um repasse de informações àqueles que não tiveram a oportunidade de comparecer, além de disponibilizarem os materiais e as apresentações.

Aline comentou sobre os orçamentos de conexão de micro e minigeração distribuída com inversão de fluxo e a indicação de injeção noturna. A conselheira solicitou retorno ao e-mail enviado à CEMIG, para que ela possa internalizar o assunto no Sistema Faemg Senar, em atendimento à demanda dos produtores rurais que lhes pediram interveniência junto à Cemig, especialmente aos integrantes das Comissões Técnicas de Fruticultura e Olericultura e daquelas vindas por meio dos Sindicatos de Produtores Rurais.

Luciano comentou sobre os aspectos regulatórios previstos no artigo 73 da ReN 1000/2021 e os novos procedimentos adotados pela Cemig desde 15/12/2023.

6- Encerramento

Assim, o presidente do Conselho agradeceu a presença e a participação de todos convidou-os para o almoço.

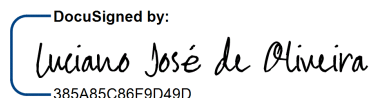
DocuSigned by:


33C75B0A44904AD...

José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores
da Cemig

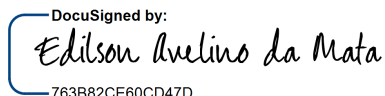
Conselheiro Representante da Classe Industrial

DocuSigned by:


385A85C86F9D49D...

Luciano José de Oliveira

Secretário Executivo do Conselho de
Consumidores da Cemig

DocuSigned by:


763B82CE60CD47D...

Edilson Avelino da Mata

Conselheiro Representante da Classe
Comercial

DocuSigned by:


4AB4B13924F84CD...

Aline Freitas Veloso

Conselheira Representante da Classe rural

DocuSigned by:


478CF4D6E05F432...

Erick Nilson Souto

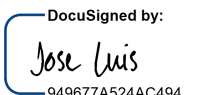
Conselheiro Representante do Poder Público

DocuSigned by:


8CD21CB2BF844A1...

Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Representante da Classe
Residencial

DocuSigned by:


949677A524AC494...

José Luis França dos Santos

Conselheiro Suplente Representante da Classe
Comercial