



Ata da 177ª Reunião Ordinária do Conselho de

Consumidores da CEMIG

Data: 10/10/2023

Hora: 09:00h às 12:00h

Local: Sala de reuniões do 14º andar - Prédio Sede da CEMIG – Belo Horizonte/MG

Presentes:

José Ciro Mota, Erick Souto, Aline de Freitas Veloso, Solange Medeiros, Edilson da Mata, José Luis França, Luciano José de Oliveira, Alexandre Ribeiro de Almeida, Patrícia Gomes Pereira, Gianne Lear Prates, Marcelo de Castro, Pollyana Jerusa de Faria, Anderson Neves Cortez, Luciene Silva, Giordano Bruno, Marcus Vinícius Lobato, Frederico Ribas.

1- Abertura e notícias gerais

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, falou sobre sua participação no evento em Brasília, promovido pela Frente Nacional de Consumidores, no dia 03/10/2023, no qual foi lançada uma cartilha com informações sobre os impactos na tarifa. Os demais conselheiros solicitaram o compartilhamento do material.

2- Agenda Regulatória – Tomada de Subsídios 29/2022 - Satisfação do consumidor

A analista de regulação Gianne Lear apresentou o status da Agenda Regulatória "Avaliar ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição". Ela também explicou que a TS 29/2022 esteve aberta às contribuições até 28/3/2023 e acrescentou que haverá definição do diretor-relator durante o processo de Consulta Pública, prevista para o 1º semestre do próximo ano, e que as modificações na regulação devem ocorrer a partir do 2º semestre de 2024, dentro do prazo previsto pela ANEEL. Ponderou que não há análise das contribuições enviadas pelas instituições e pessoas que participaram da Tomada de Subsídios, não sendo possível aprofundamento das análises para apresentação ao Conselho, no momento. Por fim, se propôs a, quando a Consulta Pública for aberta, retornar ao Conselho para nova abordagem.

A conselheira representante do segmento rural, Aline Veloso, ponderou sobre a importância de o Conselho ter conhecimento sobre o andamento da TS, uma vez que

Consumidores da CEMIG

foram feitas considerações importantes acerca do tema e, inclusive, uma pesquisa com Sindicatos de Produtores Rurais. Mencionou o envio de contribuição pela Federação da Agricultura, instituição que representa, o forte movimento para que outros representantes do segmento rural de outros Conselhos de consumidores também participassem, assim como a Confederação Nacional da Agricultura. Também recordou da importante participação deste Conselho. Foi lembrada a necessidade de acompanhamento dos indicadores de qualidade (DEC e FEC, por conjuntos) e a importância do Conselho se preparar para contribuição na Consulta Pública do 1º semestre de 2024. Os demais conselheiros concordaram que esse é um ponto de pauta futura. O conselheiro suplente da classe comercial José Luis França comentou sobre a análise do desempenho no comparativo com demais Distribuidoras, segundo dados publicados no site da Aneel, e ressaltou que houve piora nos resultados, pela sua análise. A superintendente de Relacionamento com Clientes da Distribuição, Luciene Resende Silva, informou que houve mudanças no período da pandemia, que os índices pioraram à época, mas depois melhoraram novamente.

3- Impacto do PDD na tarifa no ciclo 2023-2027

O gerente de Regulação Econômica e Tarifas, Giordano Bruno Matos, apresentou os impactos na tarifa do investimento PDD de R\$ 18,3 bilhões no ciclo 2023-27. O conselheiro José Luiz França solicitou a elaboração e disponibilização de relatório de impactos da geração distribuída na Cemig D, em especial, nas tarifas dos clientes cativos nos próximos anos.

Giordano mostrou que o resultado está estimado em 7,88%, considerando o período de 2023 a 2027, ou seja, um impacto de R\$18,3 bilhões previsto para investimento ao longo dos anos e disse também que deve haver novo impacto para o próximo ciclo (a partir de 2028). Por outro lado, estima-se uma queda de mercado da Distribuidora e, com isso, a diminuição da quantidade de consumidores que arcarão com os novos valores. Ao ser questionado pelo conselheiro José Luis sobre qual seria o impacto de considerar o investimento no último ano do PDD, o gerente respondeu que a estimativa subiria para

Consumidores da CEMIG

8,66%, considerando a receita atual da Distribuidora. A equipe da CEMIG D considera que 1/9 dos clientes da sua base se beneficiam da GD, o que representa o maior índice, em potência e em número de unidades consumidoras. Por essa razão, no horizonte de cinco anos, espera-se um forte impacto para os consumidores.

Anderson Neves Cortez, superintendente de Regulação, sugeriu que o Conselho de Consumidores se posicione acerca desse assunto e proponha um debate nacional para minimizar as consequências aos clientes. Os Conselheiros gostaram da sugestão e propuseram que a CEMIG os municie com as informações necessárias para análise e construção de seu posicionamento, o que couber ao Conselho. Com isso, o assunto será profundamente analisado, e posteriormente, serão elaboradas estratégias de forma que o torne tema para discussão nacional, junto ao Conselho Nacional de Consumidores de Energia (CONACEN). Anderson pontuou que será necessário mais tempo da parte da CEMIG, para que ela faça os procedimentos de consulta junto à governança interna para levantamento das informações a serem repassadas, assim como as avaliações inerentes ao assunto, inclusive junto ao Governo de Minas.

4- Capacitação: “Compra de energia – limites e riscos para a sobrecontratação das Distribuidoras”

O superintendente de Planejamento da Comercialização, Marcus Vinícius Lobato, fez a apresentação para a capacitação dos membros do Conselho relativa à sobrecontratação das Distribuidoras. Em sua explanação, contou sobre a evolução do mercado de compra de energia brasileiro, sua origem e as consequências sentidas no mercado atual. Na visão de Marcus Vinícius, a CEMIG-D foi penalizada com a subcontratação de energia realizada há anos atrás e que, atualmente, a situação inverteu e já existe sobra de energia, que deve perdurar até 2026, segundo análise da ABRADÉE.

O Conselheiro Erick Souto, representante do segmento poder público, lembrou que, quando da participação em reunião presencial sobre o processo de revisão tarifária periódica com representantes da Aneel, houve a recomendação ao Conselho para acompanhar os volumes de sobrecontratação da CEMIG, uma vez que poderia haver

Consumidores da CEMIG

penalização aos consumidores. Por outro lado, o superintendente da CEMIG explicou que com a abertura do mercado em 2024, para a Distribuidora, será melhor que o cliente cativo do Grupo B migre para o mercado livre do que para o segmento de GD.

Os conselheiros entendem que o sistema de compensação atual não está funcionando de forma apropriada e que é necessário o posicionamento acerca desse assunto junto à ANEEL. Assim, será elaborada uma carta do Conselho à agência reguladora solicitando a revisão do mecanismo atual. Os conselheiros Erick e José Luis França trabalharão em conjunto na construção desse posicionamento. Erick solicitou nova participação do superintendente Marcus Vinícius em outra reunião do Conselho, para esclarecer mais dúvidas sobre esse assunto.

5- Indicadores de Qualidade – DEC E FEC

O engenheiro de Gestão de Ativos da Distribuição, Marcelo de Castro Alves, apresentou os resultados dos indicadores de Desempenho de Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção (FEC), por conjunto, em 2023. De que acordo com Marcelo, até agosto, a CEMIG consumiu 68% do limite de DEC e 52% do limite de FEC do ano, informando que os índices estão dentro dos limites regulatórios. No entanto, eles foram impactados com a realização das diversas obras ocorridas em função do PDD, com o objetivo de melhorar a qualidade e eficiência dos serviços da Distribuidora e que a região que mais afetada foi o extremo leste. O engenheiro relatou que, por essa razão, estão em curso fortes ações de gestão e que estão sendo usados recursos para evitar desligamentos e reduzir o impacto das interrupções programadas.

Ele citou também que a empresa tem aumentado os investimentos em 'redes inteligentes' (automatização da religação) e tem disponibilizado equipes para atender a mais clientes e em áreas mais remotas (destaque para região leste e norte do estado).

A conselheira Aline Veloso, representante do segmento rural, pediu detalhamento de informações sobre os subconjuntos destacados como críticos na apresentação realizada pelo Sr. Marcelo, questionou sobre as iniciativas da CEMIG para melhorias desses

Consumidores da CEMIG

subconjuntos e enumerou municípios do estado que estão passando por problemas recorrentes no fornecimento de energia, sendo acompanhados pelo Sistema Faemg Senar. Aline mencionou que as informações são enviadas para CEMIG, ao Alexandre Ribeiro, suplente do secretário executivo do Conselho, conforme indicação da Distribuidora. Ela relatou também que enviará lista de municípios à CEMIG, reforçando as situações apresentadas para providências de melhorias na rede elétrica. A Conselheira reforçou o pedido de informação de 'indicador de qualidade rural' e das propostas da Distribuidora para melhoria na rede e no atendimento aos clientes rurais - anunciado pelo presidente da CEMIG, na reunião no SISTEMA FAEMG SENAR, em 31 de julho de 2023. Aline solicitou informações sobre a conclusão do processo de recadastramento rural, incluindo a taxa de sucesso e lembrou da sugestão que já fez à Cemig para realizar ações de comunicação relativas ao direito de os clientes rurais fazerem o recadastramento a qualquer momento.

O Conselheiro José Luiz França solicitou que seja providenciada para uma próxima reunião uma apresentação sobre o processo de ressarcimento de danos elétricos, contemplando suas etapas, os critérios para solicitação e a análise, além dos volumes históricos do índice de cumprimento dos prazos regulatórios etc. Ele comentou que verificou no site (BI/hub de dados) da Aneel um elevado volume de solicitações de ressarcimento respondidos pela Cemig fora do prazo regulatório de 15 dias entre 04/2022 e 04/2023.

6- Apresentação Projeto CLIENTE +

O analista de relacionamento com clientes, Frederico Bruno Ribas Soares, apresentou o status do Projeto Cliente Mais, que tem como objetivo oferecer mais agilidade e comodidade aos clientes, por meio de digitalização do atendimento. Frederico destacou o ganho proporcionado pelo Ominichannel, que é uma abordagem multicanal em que o cliente pode ser atendido por quaisquer canais oferecidos pela CEMIG, conseguindo mudar de um para outro, sem necessidade de regressar o atendimento para o ponto inicial. O analista apresentou todos os canais disponíveis aos clientes e pontuou sobre os mais acessados, os mais solicitados, e também, informou que as agências de atendimento estão passando por reformas para padronização da identidade visual.

A conselheira Aline solicitou o reforço das comunicações da empresa em rádios, pois o alcance delas é muito grande no interior do estado. Pediu especial atenção para os avisos de desligamentos programados.

Os conselheiros lembraram também do alcance e da importância de canais como whatsapp e SMS, como também da possibilidade de os clientes usarem o portal consumidor.gov, sob gestão da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça - para registrar suas reclamações, seja como primeiro atendimento ou em paralelo ao registro em outros canais. Porém, o analista informou que esse site é pouco acessado pelos clientes da CEMIG.

Ainda segundo Frederico, já foram realizadas ações de compensações financeiras aos consumidores e a meta da CEMIG é atingir a zona de excelência do NPS até o fim de 2028.

A conselheira Aline sugeriu a revisão da cartilha tira-dúvidas publicada pelo Conselho, de modo a incorporar as informações e atualização dos 'canais de atendimento' e os 'serviços' (portifólio diferenciado).

7- Outros assuntos

José Luiz França teceu comentários acerca da resposta da Cemig ao pleito do Conselho de Consumidores que aborda a retomada do parcelamento de obras para clientes. De acordo com

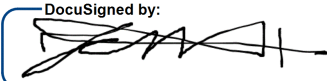
Consumidores da CEMIG

o conselheiro, essa forma de pagamento é fundamental para viabilizar a contratação de obras e contribuir para o fomento do desenvolvimento do estado de Minas Gerais. Ele sugeriu solicitar à Aneel a revisão dos critérios regulatórios (ReN 1000), de maneira a permitir às Distribuidoras viabilizar o parcelamento de obras e, ao mesmo tempo, implementar ações efetivas de controle da eventual inadimplência dos serviços. Por fim, se propôs a elaborar e apresentar aos conselheiros uma proposta de texto para o pedido junto à ANEEL. Seguindo com o debate, os demais conselheiros concordaram em elaborar documento para posicionamento junto às Secretarias de Estado de Desenvolvimento Econômico (SEDE) e da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA) sobre a atração de investimentos para o estado e a manutenção das atividades produtivas, a partir da possibilidade de parcelamento de valores de obras junto à Distribuidora.

A conselheira Aline Veloso solicitou informações sobre a conclusão do recadastramento rural, incluindo taxa de sucesso. Ela reforçou a sugestão de que a Cemig empreenda ações de comunicação para clientes rurais orientando sobre o direito de realizar o pedido de retorno à sua classificação original da sua unidade consumidora (rural e subclasses, especialmente irrigante/aquicultor) a qualquer momento.

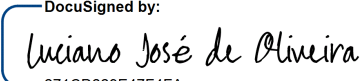
8 - Encerramento

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

DocuSigned by:

FB1FE958AE954E0...

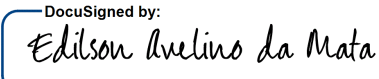
José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores
da Cemig
Conselheiro Representante da Classe
Industrial

DocuSigned by:

271CD229E47F4FA...

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 de Freitas Veloso

Conselheira Representante da Classe rural

DocuSigned by:

478CF4D6E05F432...

Erick Nilson Souto

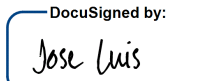
Conselheiro Representante do Poder
Público

DocuSigned by:

8CD21CB2BF844A1...

Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Representante da Classe
Residencial

DocuSigned by:

949677A524AC494...

José Luis França

Conselheiro Suplente Representante da
Classe Comercial