



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

### Visita Técnica

**Data:** 25/09/2024

**Hora:** 8h às 13h30

**Presentes:**

<b>Conselheiro/Empregado</b>	<b>Cargo/Entidade</b>
José Ciro Mota	Presidente e representante titular Classe Industrial
Solange Medeiros	Representante titular Classe Residencial
Erick Souto	Representante titular Classe Poder Publico
José Luis França	Representante suplente Classe Comercial
Luciano José de Oliveira	Secretário-Executivo – Gerente de Ouvidoria CEMIG
Alexandre Ribeiro de Almeida	Suplente de Secretário-Executivo
Patrícia Gomes	Analista de Ouvidoria CEMIG
Carlos José Thiersch	Engenheiro de Projetos de Expansão
Marcelo Moreira Correia	Engenheiro de Medição Perdas da Distribuição

Foi realizada capacitação dos membros do Conselho de Consumidores por meio de visita técnica à comunidade Vitória, no município de Santa Luzia, que foi beneficiada com o programa Energia Legal/Rede BT Zero da CEMIG, melhorando a qualidade de vida de cerca de 2.100 famílias, com investimento de R\$10 milhões. O engenheiro de Projetos de Expansão, Carlos José Thiersch, explicou que essa iniciativa da CEMIG visa a regularização do fornecimento de energia elétrica em comunidades e ocupações, de forma sustentável, com foco em cidadania e responsabilidade social.

Em seguida, os conselheiros foram conhecer o laboratório de calibração de medidores, situado no Quarteirão 10, na unidade da CEMIG, em Contagem. Eles foram recebidos pelo engenheiro de Medição e Perdas da Distribuição, Marcelo Moreira Correia, que mostrou como os clientes são atendidos quando necessitam ou solicitam que os medidores de suas unidades consumidoras sejam aferidos.



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

### 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da CEMIG

**Hora:** 15h às 18h

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

**Presentes:**

<b>Conselheiro/Empregado</b>	<b>Cargo/Entidade</b>
José Ciro Mota	Presidente e representante Titular Classe Industrial
Solange Medeiros	Representante titular Classe Residencial
Erick Souto	Representante titular Classe Poder Publico
Aline Veloso	Representante titular Classe Rural
José Luis França	Representante suplente Classe Comercial
Luciano José de Oliveira	Secretário-Executivo – Gerente de Ouvidoria CEMIG
Alexandre Ribeiro de Almeida	Suplente de Secretário-Executivo
Patricia Gomes	Analista de Ouvidoria CEMIG
Rafael Fidelis	Analista de proteção da receita
Wellington Cancian	Gerente de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes
Luciene Silva	Superintendente de Relacionamento com Clientes
Sergio Augusto Nascimento	Contratado da gerência de expansão de redes
Gleidyson Paulino de Almeida	Técnico de medição de perdas
Alexsandro Max Pinto	Analista de Regulação
Gianni Lear Prates	Analista de Regulação
Bruna Martins Silva Costa	Gerência de Programação Integrada de Serviços de Média e Baixa Tensão
Guilherme Mafra Nicolau	Gerente de Conformidade e PMO Regulatório
Wanderson Rodrigues da Silva	Gerente de Regulação de GTD

\*Edilson da Mata não pôde estar presente por problema de saúde.



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

### 1- Abertura

O presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG, José Ciro Mota, abriu a reunião agradecendo a disponibilidade da concessionária em levá-los para a visita técnica na Comunidade Vitória, em Santa Luzia, a fim de conhecerem o programa Energia Legal – BT Zero para entenderem o funcionamento da medição centralizada, as vantagens e os impactos que esse tipo de iniciativa oferece para os consumidores. O representante suplente da classe comercial, José Luis França, destacou a importância para a população de projetos como esse e que iniciativas como essa merecem o reconhecimento da Aneel. O conselheiro ainda lembrou de projetos semelhantes implantados anteriormente pela concessionária tal como o “Campos de Luz” e questionou sobre a possibilidade de continuidade deles, inclusive iluminando o campo visitado na comunidade visitada em Santa Luzia.

Ciro também agradeceu a visita ao Laboratório de aferição que proporcionou entender todo o processo que os medidores passam quando recolhidos da unidade consumidora para verificação.

### 2- Retorno ao pedido de informação sobre o art. 432 da ReN 1000

Luciano José, Secretário-Executivo do Conselho de Consumidores e gerente de Ouvidoria da CEMIG, apresentou para os conselheiros a equipe da CEMIG que explicará as respostas às indagações do conselheiro Erick Souto, representante da classe Poder Público, feitas por ocasião do Treinamento Anual, realizado em 08 de agosto de 2024. Na ocasião, Erick levantou questões acerca do agendamento de serviços e dos procedimentos adotados pelos técnicos da CEMIG para leitura de medidor, inspeção, troca, corte/religa, entre outras situações na unidade consumidora.

Assim, Rafael Fidelis iniciou a apresentação esclarecendo detalhes dos artigos 248, 249, 250 e 432, da ReN 1000/2021 e, em seguida, informou com a ajuda dos demais colegas, os procedimentos padrões da CEMIG. O conselheiro Erick comentou que entende ser necessário um aviso com antecedência mínima de 24 horas ao consumidor sobre a inspeção no medidor, mesmo quando o serviço não for solicitado por ele, e que a presença do titular da conta ou de um responsável é requisito para a realização do trabalho. O secretário do Conselho, Luciano José de Oliveira, esclareceu que na ReN 1000/2021 não consta a obrigatoriedade de agendamento



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

prévio para serviços como inspeção de medidores não solicitadas pelo consumidor, mas que o eletricitista, ao chegar na unidade consumidora para a execução da ordem de serviço, avisa a quem estiver no local sobre o que será feito e a possibilidade de acompanhamento. Houve então um debate sobre a interpretação desses itens da Norma, pois o conselheiro Erick entende que o acompanhamento seria obrigatório na hipótese de retirada do medidor, por exemplo. Já a concessionária entende que existem outros elementos substanciais que podem ser usados para compor o conjunto probatório previsto na regulação, além da aferição do medidor e que, pela análise do conjunto desses elementos é possível caracterizar a existência ou não de uma irregularidade. Também foi esclarecido que a remuneração prevista contratualmente para os casos em que o consumidor apresenta a conta paga é de 92% da remuneração para a suspensão do fornecimento, ou seja, a remuneração é praticamente a mesma de quando é executada a suspensão do fornecimento.

Por fim, o conselheiro Erick entendeu ser necessário um esclarecimento mais profundo pela Aneel sobre a aplicação dos artigos mencionados, a fim de dirimir todas essas dúvidas e afirmou que acionará o órgão regulador para isso. Luciano informou que enviará ao Conselho a resposta formal aos questionamentos. O gerente Wellington Cancian esclareceu que, para a suspensão do fornecimento de energia elétrica, a Cemig avisa o consumidor sobre essa pendência utilizando-se de vários meios, inclusive em carta específica. Além disso, essa comunicação enviada aos clientes traz o código de barras e os dados do PIX para facilitar a quitação imediata e, assim, evitar o desligamento da unidade consumidora.

### **3- Aneel - Tomada de Subsídios nº 016/2024**

O presidente do Conselho alinhou com os presentes que a Aneel abriu a Tomada de Subsídios 016/2024, para criação de indicadores para medir a eficiência dos trabalhos realizados pelos Conselhos de Consumidores. Ciro posicionou-se contrário a ela por não entender que essa estratégia possa servir de estímulo aos membros do Conselho. Segundo ele, o efeito poderia ser o contrário do desejado, ou seja, poderia inibir a atuação e até mesmo criar uma competição desnecessária entre os diversos Conselhos. O presidente parabenizou e agradeceu ao conselheiro José Luis França pela proatividade de já ter se antecipado, levando para a reunião algumas contribuições para serem analisadas e discutidas com os demais integrantes, após a



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

explicação da CEMIG sobre o tema. Solange Medeiros, conselheira representante da classe residencial, informou que a iniciativa de criação de um *ranking* é antiga e foi idealizada por um conselheiro do estado do Amazonas e que, inclusive, à época, a Aneel havia se posicionado desfavorável.

Assim, a analista de regulação Gianne Lear Prates esclareceu o texto proposto pela TS para que o Conselho discuta qual seria a forma de contribuição a ser apresentada pelo ConCEMIG. Gianne explicou que se trata de uma proposta de incentivo à melhoria contínua da atuação dos conselhos, após uma análise realizada em 2016, pela Superintendência de Mediação Administrativa e das Relações de Consumo – SMA/Aneel, para identificar oportunidades de melhorias, diminuir a heterogeneidade entre os Conselhos, dar visibilidade às boas práticas e adoção de práticas semelhantes entre os grupos. Para tanto, a TS traz indicadores a serem aplicados nos produtos gerados (PAM, prestação de contas, sustentação oral etc) pelos Conselhos de Consumidores, divididos em três dimensões: atuação na área de concessão (dimensão 1), taxa de execução do planejamento anual (dimensão 2), participação no processo decisório da Aneel (dimensão 3).

Os conselheiros queixaram-se que elaboram diversas contribuições fundamentadas e as enviam para a Aneel, mas que não sabem sequer se elas chegam a ser apreciadas pelo órgão regulador. Segundo eles, esse é um fato recorrente e desmotivador para a dedicação que têm como membros voluntários do Conselho. O gerente de regulação, Wanderson Rodrigues da Silva, pontuou que seria uma oportunidade valiosa para aprimorar a proposta da Aneel, pois se ela chegou a levar para discussão, algo deverá ser elaborado como norma em torno dessa questão. Luciano José acrescentou que no site da Aneel existe a informação se a contribuição feita pelos Conselhos foi aceita, parcialmente aceita ou não foi aceita.

A conselheira Solange comentou que soube de uma pesquisa realizada pelo IDEC (Instituto de Defesa do Consumidor) que apresentou um resultado baixo no quesito de conhecimento da população sobre a existência dos Conselhos e que gostaria de ver os demais resultados desse estudo. A conselheira representante do segmento rural, Aline Veloso, pontuou que concorda com vários pontos citados no material elaborado por José Luis e que gostaria de acrescentar mais alguns para o envio à reguladora. Assim, as contribuições serão unificadas em um só documento para que Patrícia Gomes, analista de Ouvidoria, as encaminhe à Aneel até o dia 14/10/2024.



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

### 4- Brindes e divulgação do trabalho do Conselho

Os conselheiros aprovaram a confecção de calendários 2025 para envio aos seus públicos de relacionamento em quantidade maior do que a elaborada em 2023 e autorizaram também a criação de cartão de Natal virtual pela agência de publicidade da CEMIG.

Ciro Mota comentou que esteve em visita à Sociedade Mineira de Engenharia (SME), que o Sr. Alexandre Bueno, da Comissão de Energia da entidade lhe ofereceu um espaço de divulgação das ações do Conselho no evento, que será realizado em 11/12/2024, no próprio local.

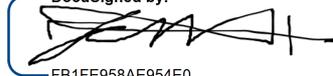
Na sequência, houve um *brainstorming* sobre possíveis ações para divulgação do ConCEMIG, em 2025. Surgiram ideias como a contratação de teatro itinerante (verificar possibilidade da contratação da companhia que realizou a peça de Natal da CEMIG no final de 2023, na sede), a elaboração de filme com orientações diversas sobre o melhor uso da energia elétrica, os gibis com desenhos e informações sobre segurança para público infante juvenil a ser distribuída junto às escolas públicas, a inclusão de cartilha sobre os direitos e os deveres dos consumidores nas cestas básicas a serem distribuídas ao final do ano pelo projeto Mesa Brasil, do SESC (Sistema Fecomércio MG) etc. Patrícia Gomes levantará as ações que já são de iniciativa da concessionária para verificar possibilidade de otimização dos recursos através de um trabalho conjunto. O tema voltará a ser discutido nas próximas reuniões do Conselho.



## 198ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Cemig

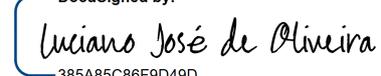
### 1- Encerramento

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

DocuSigned by:  


FB1FE958AE954E0...  
José Ciro Mota

Presidente do Conselho de Consumidores da CEMIG  
Conselheiro Titular Representante da Classe Industrial

DocuSigned by:  


385A85C86F9D49D...  
Luciano José de Oliveira

Secretário-Executivo do Conselho de Consumidores da CEMIG

Assinado por:  


8CD21CB2BF844A1...  
Solange Medeiros de Abreu

Conselheira Titular Representante da Classe Residencial

DocuSigned by:  

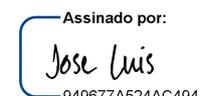

4AB4B13924F84CD...  
Aline de Freitas Veloso

Conselheiro Titular Representante da Classe Rural

Assinado por:  

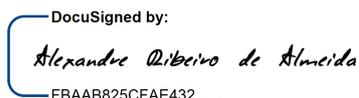

478CF4D6E05F432...  
Erick Nilson Souto

Conselheiro Titular Representante da Classe Poder Público

Assinado por:  


949677A524AC494...  
José Luis França dos Santos

Conselheira Titular Representante Suplente da Classe Comercial

DocuSigned by:  


FBAAB825CFAE432...  
Alexandre Ribeiro de Almeida  
Secretário suplente do Conselho