

# ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

22 de Junho de 2017

## PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (20min)**

- **13:50 - Abertura (10min)**

**Expositor:** Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

- **14:00 - Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel): atribuições e condições gerais do serviço de distribuição de energia elétrica (2h30)**

**Expositores:** Gustavo Manguieira de Andrade Sales - Superintendente Adjunto de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública da Aneel.

Jorge Augusto Lima Valente - Coordenador da Ouvidoria da Aneel

- **16:30 - Intervalo (30min)**

- **17:00 - Esclarecimento de dúvidas (1h)**

- **18:00 - Encerramento**

## Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

## Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez  
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**  
Av. Álvares Cabral, 1690 , 1º andar, bairro Santo Agostinho  
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

*TRANSCRIÇÃO DO*

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO:  
AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA  
(ANEEL)**

**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG**  
22 de junho de 2017

*Presidência:*

**Amauri Artimos da Matta**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Presença de todos para mais um evento do Consumo e Regulação. Eu gostaria, então, de chamar para compor a Mesa para que nós possamos iniciar os trabalhos de hoje o Sr. Gustavo Mangueira da Andrade Sales, que é graduado em engenharia elétrica pela Universidade Federal do Ceará, mestre em regulação de setor elétrico e defesa da concorrência pela Universidade de Brasília, a UNB, especialista em regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica, a Aneel, desde 2007, coordenador da ouvidoria setorial da Aneel de 2010 a 2017. Atualmente, ocupa o cargo de superintendente adjunto de mediação administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública.

**[aplausos]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Dr. Jorge Augusto Lima Valente, graduado em engenharia elétrica pela Universidade Federal do Pará, com mestrado em regulação pela Universidade de Brasília, UNB, trabalhou nas Centrais Elétricas do Pará, CELPA, de 2002 a 2005. Em 2005, foi aprovado no primeiro concurso da Aneel, tendo trabalho até 2014 na superintendência de regulação dos serviços comerciais. Nessa superintendência participou da equipe que conduziu a revisão da Resolução nº 456, resultando na publicação da Resolução Normativa nº 414/2010. Desde 2016 faz parte da Superintendência de mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública, e atualmente ocupa o cargo de coordenador da ouvidoria.

**[aplausos]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** É com muito prazer que eu recebo aqui tanto o Gustavo como o Jorge Augusto. Nós tivemos em Brasília no início desse ano, conversamos bastante lá com o superintendente que trata do tema de participação, de atendimento aos consumidores, e a gente então, combinou de fazer esse evento em que a Aneel, com seus representantes, pudesse trazer para a sociedade mineira, ou fazer para o público aqui presente, uma apresentação sobre o que representa a Aneel dentro desse contexto nacional em que se regula, eu diria, o abastecimento nacional ou fornecimento de energia elétrica. E também trazer para a gente os pontos principais das condições gerais que regulam o fornecimento de energia elétrica no estado de Minas Gerais, seja pela Cemig, seja por outras concessionárias que existem no interior do estado. E naquela oportunidade, a gente dizia que esse evento Consumo e Regulação, já tivemos alguns esse ano, ele tem esse objetivo, é de trazer para a sociedade, para os órgãos de defesa do consumidor, para os servidores que lidam com a defesa do consumidor, um conhecimento especializado. A gente sabe que os órgãos de defesa do consumidor, eles têm como instrumento básico de estudo e de aplicação o Código do Consumidor, mas ao lado do Código do Consumidor, onde nós temos os princípios, a principiologia das relações de consumo, as boas práticas que os fornecedores devem seguir nas relações de consumo, e dentre eles o próprio fornecedor de energia, do serviço de energia elétrica, mas a gente tem também gravitando em torno do código a atuação de regulação. Que é uma atuação mais específica e que também por objetivo, evidentemente, fazer com que a sociedade, e de um modo assim, muito especial, os fornecedores de um lado, que compõem o setor regulado, e os consumidores de outro, que compõem exatamente a categoria que tem... que necessita de usar da energia elétrica, fazer com que esses dois setores, eles possam, dentro das discussões internas, dos

processos de consulta, de audiências públicas, possam discutir, possam interagir, e, a partir dessa discussão, saírem as normas que possam expressar aquilo que compatibilize o direito do consumidor com o interesse, esse equilíbrio do setor e essa harmonia entre o desenvolvimento do país e os direitos dos consumidores. Porque o Código de Defesa do Consumidor, ele coloca isso de forma bem clara, há necessidade de harmonizar os interesses dos consumidores, dos direitos dos consumidores com interesse nacional, interesse do desenvolvimento nacional e também os princípios de ordem econômica que estão lá na Constituição Federal. E a agência reguladora, na verdade, ela faz isso é isso, ela ouve um lado, ouve outro, e, a partir dessa discussão, ou dessa pluralidade de interesses, a agência acaba acomodando todos os interesses nesse mecanismo que é de participação social e de regulação no sentido de dar para a sociedade as normas que vão nortear todo esse processo de fornecimento de energia elétrica.

Então esse evento, falava há pouco aqui com o Gustavo e com o Jorge Augusto, que hoje nós temos um público pequeno, diferentemente dos outros eventos. Mas que o foco nosso sempre é o sistema estadual de defesa do consumidor, além do público presente. Então, eu dizia para eles que esse evento, como os demais, ele é gravado, vai ser de gravado e vai ser encaminhado para os senhores, para os juízes dos juizados especiais, para os promotores do estado que atuam na defesa do consumidor, para os Procons municipais, para as Defensorias que também atuam na defesa do consumidor, para a Delegacia Especializada na Defesa do Consumidor, e para as associações de defesa do consumidor.

Com esses esclarecimentos preliminares, eu gostaria, então, de passar a palavra ao Gustavo, Jorge Augusto, qual que falará primeiro? Apresentação vocês já podem iniciar a apresentação. Gustavo.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Inicialmente...

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Fica à vontade, Gustavo.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Boa tarde a todos e a todas. É um prazer enorme estar aqui, ter recebido esse convite do Amauri para participar aqui com vocês, desse encontro. É um objetivo estratégico até da Aneel, estreitar essas relações com as diversas instituições que são correlatas, que têm algum tipo de conexão com o setor elétrico, com a regulação do setor elétrico. E, sem dúvida alguma, uma dessas instituições são os órgãos de defesa dos consumidores, as associações, os Procons, o Ministério Público, a Senacon, enfim, esse conjunto de agentes ali, que tem como interesse comum que é, que faz parte de um dos nossos objetos também, que é a defesa dos direitos dos consumidores.

Então a gente precisa estreitar essas relações, aumentar a nossa parceria, a nossa sinergia. A gente entende que o setor elétrico não é um setor fácil de entender, não é para leigos mesmo. E a gente precisa fazer essa comunicação para que chegue ao leigo, chegue ao consumidor, que o consumidor tem a sua característica da hipossuficiência, a informação adequada deve chegar a ele, para que ele possa usufruir e cobrar dos seus direitos. Então a gente precisa mesmo se aproximar de

vocês, que estão mais próximos dos consumidores, aqui na ponta, para ajudar a prestar esses esclarecimentos.

Então hoje, aqui, a gente tem um pouco esse objetivo, até aqui a nossa missão aumentou, tantas entidades que vão receber aqui a nossa degravação dessa palestra hoje, então a nossa responsabilidade aumentou. Eu espero que a gente atenda a altura a expectativa de vocês, esperamos contribuir muito isso.

Não vamos tentar fazer algo muito também, expositivo, podem contribuir à vontade, tirar dúvidas. Então, aproveitar essa oportunidade para a gente esclarecer o que for possível. Também a gente capturar um pouquinho da percepção de vocês, até porque a nossa área lá é de participação pública também, a gente ajuda, fica muito próximo das áreas de regulação, para melhorar as normas, para evoluir, sempre com foco no consumidor.

Então a nossa proposta aqui hoje, vamos dividir a palestra em dois momentos. Eu vou fazer a parte inicial, eu vou tentar mostrar um pouquinho as atribuições legais da Aneel, suas competências, como ela funciona dentro do escopo de governança do setor elétrico. Que existem diversos outros agentes. A Aneel é só um dos agentes do setor elétrico. Vou tentar explicar isso. As atribuições em relação à defesa do consumidor de responsabilidade da Aneel e um pouco dessa visão geral da regulação. E depois o Jorge Valente vai entrar ali mais na parte regulatória mesmo, nos direitos e deveres, os principais assuntos e aspectos que geram as reclamações dos consumidores perante Aneel e perante os Procons também, que é, principalmente, questão de faturamento, conta de luz, como interpretar a sua conta de luz, como reclamar se a minha conta de luz está errada, se eu questiono inadimplência, como esse consumidor pode ou não ter a sua interrupção do fornecimento em razão da inadimplência, como me socorre, como a concessionária deve fazer isso, que tipo de notificação deve ocorrer, se queimar o equipamento do consumidor por culpa da concessionária, como se dá a questão do ressarcimento de danos elétricos, os direitos, os prazos. Então tudo isso vai ser abordado nesse segundo momento pelo Jorge Valente.

Então a nossa apresentação inicial, como é que a gente faz aqui no Power Point? Eu fico aqui mesmo na mesa, vou para o púlpito? O aparelhinho. Fazer um teste aqui. Eu aponto para onde? Para lá. Maravilha. Nós já fomos apresentados, mas inicialmente fazendo um breve resumo dos nossos cargos e da nossa superintendência lá, eu sou Gustavo Mangueira, estou hoje como adjunto da... a 'siglinha' é SMA, o nome é cumprido mesmo, mas é Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública. O bom de ter um nome comprido é que ele é autoexplicativo. Então o nome já explica quase o que a nossa superintendência faz. A parte de mediação, tem uns slides, eu vou explicar o que é a mediação dentro da Aneel. Porque até dentro da Aneel muita gente não entende o que é mediação. A gente tem que estar sempre explicando o que é a diferença de mediação para arbitragem, para arbitramento, para ouvidoria setorial, que é a nossa outra segunda macrofunção dentro da superintendência. De ouvidoria setorial, aí é a questão mais massificada mesmo, que a gente chama da dona Maria, de falta de energia, da conta de luz alta, da geladeira queimada. Isso tudo é atendido pela nossa coordenação de ouvidoria setorial. Vamos mostrar também os canais de atendimento, como é que funciona, como que é o processo e a participação pública. Participação pública aí

no escopo das audiências e consultas públicas para ouvir a sociedade nos nossos processos de regulamentação e os nossos processos tarifários. Então sempre tem um reajuste ou revisão tarifária da Cemig, por exemplo, tem uma audiência pública, nossa área que organiza, faz a sessão presencial. E a gente está querendo sempre evoluir nesse aspecto para sempre contribuir de forma mais assertiva, mais efetiva com a voz do consumidor. É uma franqueza que nós temos aí, contando com a ajuda de vocês. Que é a participação não só no setor elétrico, como em diversas outras agências, a participação do consumidor é muito pouco efetiva. O consumidor é pouco participativo pela falta de informação, pela falta de canais, pela falta de ferramentas para isso. Então, está no nosso planejamento estratégico, um dos nossos objetivos é aumentar efetividade da participação do consumidor nos processos regulatórios. A gente quer dar mais voz aos consumidores. E como fazer isso? O nosso primeiro ciclo estratégico anterior, a gente foi na linha da massificação, mais contribuições, mais contribuintes, consumidor contribuindo individualmente. E percebemos que isso não funciona tão bem. O nosso país, hoje, por questões culturais, questões diversas, de educação, individualmente o consumidor não participa, não tem interesse.

Então, se eu fizer enquete aqui de nós, e levantar a mão quem participa da sua assembleia de condomínio, com certeza poucos vão levantar mão. Eu não vi ninguém levantar a mão aqui. Quantos aqui já participaram de uma audiência pública da Anatel, por exemplo? Ninguém. Quem tem celular? Todo mundo. Todo mundo é afetado por celular, todo mundo reclama que celular é ruim, mas ninguém participa. Nós mesmos. Eu perguntei aqui para o Jorge: "Você já participou de alguma audiência pública da Anatel?". Provavelmente não. Vocês sabiam que estava hoje... está em aberto audiência pública sobre as informações básicas na fatura de energia elétrica? O público envolvido com o consumidor, Procons não sabem disso. Então, hoje está aberta a audiência pública da Aneel sobre as informações básicas da fatura de energia elétrica. Que todo mês você paga, você olha, poucos leem a fatura, mas os que leem tem lá as informações. Algumas confundem, outras ajudam. E como divulgar isso? Como fazer com que as pessoas se interessem por isso? A gente está querendo agora trabalhar com grupos focais. Então, Aneel agora vai fazer uma regulamentação sobre faturas, isso afeta o consumidor residencial. Legal. Quem são os grupos de interesse que estão atrelados aos consumidores residenciais? Aí você tem conselho de consumidores residenciais, você tem os Procons, você tem o Ministério Público, você tem OAB, você tem o Crea, você tem diversas entidades que podem consolidar essas vozes e contribuir em nome deles, com mais tecnicidade, com mais propriedade, com mais efetividade.

Então, a gente conta um pouco com essa parceria com vocês, estreitar essa relação, para também, não só no tratamento dos casos concretos, mas também na questão da participação pública, de fomentar, aprimorar cada vez mais a participação pública.

Então, entrando aqui um pouquinho na questão das atribuições e competências legais da Aneel. Vamos lá. Não sei se todo mundo aqui já conhece quais são as nossas três macrofunções, né? Aneel tem três macrofunções, que é por lei, definidas por lei: regulamentar, fiscalizar e dirimir conflitos. Então, regulamentar tudo que for necessário sob previsão legal. Em geral sobre as quatro grandes macroáreas do setor elétrico. Que é a área de geração, ou seja, a geração elétrica, eólica, solar, Itaipu, como isso funciona. A transmissão, então trazer essa energia gerada para o centro do consumo. A distribuição, que é nós aqui na ponta, a Cemig, como

consumidor, ou seja, chegar ao consumidor final. E a comercialização. Então, todo esse processo de regulamentação é de competência da Aneel, que atende sempre aos comandos da política pública que é definida pelo Congresso Nacional. A gente vai mostrar mais para a frente como é que funciona essa governança. Então a Aneel entra ali na regulamentação que já foi definido em torno de política pública. É até bom esclarecer isso, porque há muita confusão do que a Aneel pode regular, por que a Aneel fez isso. Às vezes a Aneel fala: "Regulei isso porque a lei mandou". Tem uma lei dizendo que se faça assim, a Aneel só vai dizer que vai fazer assim em dois anos ou cinco anos. Às vezes o escopo de atuação da Aneel fica reduzido em razão da política pública estabelecida. Então, é bom também às vezes, em certas situações, entender alguns contextos ou tentar trazer alguns desses contextos no que for possível aqui hoje.

A segunda macrofunção é fiscalizar. Então, o foco da fiscalização da Aneel, ela mudou muito em relação ao passado. A fiscalização era muito pontual, errou uma fatura, multa aqui, errou tal, multa acolá. E é pouco efetivo, pouco eficaz, até porque a Aneel é uma agência descentralizada, ou seja, ela é toda concentrada em Brasília. Não existem escritórios regionais, como existe da Anatel, como existe da ANP. Tem Anatel aqui em Minas, tem a ANP, um escritório da ANP em Minas. Não existe escritório da Aneel em Minas e em estado algum. Então a Aneel fica concentrada em Brasília. São, hoje, em torno de 700 servidores. Não deve nem ter dois terços disso hoje, que faz concurso, as pessoas vão saindo, o quadro não é repostado. Ou seja, imagine, 700 servidores para fiscalizar o Brasil inteiro, todas linhas de transmissão, todas as geradoras, todas as distribuidoras. São 80 milhões de consumidores. Então, imagina a linha de transmissão que atravessa ali a linha Amazônica, como é que eu vou fiscalizar isso com 700 servidores? É impossível. Literalmente é impossível.

Então, a Aneel tem que ser mais inteligente nessa forma de fiscalizar. Então o foco, hoje, é orientativo e na atuação mais da inteligência. Que a gente chama de fiscalização estratégica, se antecipar aos problemas com base nas informações que nós temos. E a principal informação hoje, que é subsídio que é utilizado pela fiscalização, é o que chama hoje que é o melhor servidor, é o melhor fiscal da Aneel, que é o consumidor. Então, todo o planejamento, toda a rotina de fiscalização hoje, é feita com base nas reclamações recebidas nas distribuidoras, em suas ouvidorias e na Aneel. Então esses três pilares compõem toda a estratégia e o planejamento da nossa fiscalização com esse foco de antecipar os problemas, e da prevenção e da orientação.

E, obviamente, quando não se resolver por meio desses mecanismos, aplicar as penalidades quando for indispensável. Mas o foco não é a multa, porque a multa não resolve para a vida de ninguém. O consumidor está lá sendo mal atendido, ele saber que Cemig foi multada, ele vai falar: "Legal. E eu? Eu vou receber quando? Eu vou ter o meu ressarcimento efetuado?". Então, a gente tem muito essa dicotomia. Eu imagino que vocês também devem ter essa situação. O consumidor está com um problema do lado, e você não consegue resolver com a empresa, e fala para ele: "Olha, multei a empresa". Ele vai falar: "Não me interessa multar a empresa, me interessa é ter o meu problema resolvido". É esse o nosso escopo também.

A terceira macrofunção é dirimir conflitos, que aí é onde a nossa superintendência se encontra. Então, é a solução dos conflitos, os mais diversos tanto quanto possível,

desde a D. Maria que está com problema, a geladeira queimou com a Cemig, desde a Petrobras que tem um problema com Furnas, Furnas que tem um problema com a Cemig, a Cemig que tem problema com Itaipu. Todos esses conflitos setoriais estão sob a nossa competência lá na SMA. E a gente usa diversas ferramentas para solucionar esses conflitos. Uma das ferramentas, que eu vou mostrar mais para frente, é a mediação, e a outra é a ouvidoria setorial e o outro é o arbitramento. Vamos falar um pouquinho mais à frente disso. Então essas são as três competências legais da Aneel. E existe uma quarta macrofunção, que não é uma competência legal, mas uma competência delegada pelo poder concedente. Ou seja, a competência legal de realizar leilões de energia, de novos empreendimentos, você vê na mídia leilões de transmissão, leilão de eólicas, e isso é competência legal do Ministério de Minas e Energia, que está delegado desde o início para a Aneel. Então, quem faz, organiza e executa esses leilões hoje é a Aneel, mas por delegação do poder concedente.

Qual é a nossa missão? Então a missão institucional da Aneel, vamos transcrevê-la aqui: é *“proporcionar condições favoráveis para que o desenvolvimento do mercado de energia elétrica ocorra com equilíbrio”*. Aí está marcado e destacada a palavra equilíbrio. Que eu acho que é a principal diretriz da Aneel, é o equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade. E quando a gente fala em equilíbrio, é equilíbrio entre quem? Não tem aí, mas é o famoso... Triângulo, que todo mundo vai para a Aneel que já fez um concurso da Aneel, que estuda o setor elétrico ou a regulação em si, não só o setor elétrico, vê o triângulo, que em cada vértice, um vértice é o governo, o outro vértice são os agentes e o terceiro vértice é o consumidor. E o regulador fica ali no meio tentando equilibrar esses três vértices do triângulo. Mas eu acho que vocês sabem muito bem até, que a gente colocou ali as três balancinhas, como se os vértices fossem equilibrados, mas sabemos que não são. Então, hoje a gente coloca ali a terceira balancinha, como se fosse, por exemplo, o pesinho ali vermelho, e o roxinho é o consumidor e o governo, e o verde são os agentes, os agentes econômicos. Sabemos hoje que eles é que tem força então. Então a gente quer dar o equilíbrio, a gente tem que puxar um pouquinho para o lado do consumidor. Não que nós Aneel, sejamos órgão de defesa do consumidor. Nós não somos e não temos a competência legal para isso. Nossa competência é buscar o equilíbrio. Mas se a balança é desequilibrada, devemos então, defender os direitos do consumidor em busca desse equilíbrio. Então a gente puxa lá um pouquinho para que o consumidor tenha voz, para que consiga argumentar com a Cemig, por exemplo, para que ele não fique na situação de hipossuficiência, que é a característica natural do consumidor perante os grandes agentes. Então essa é a nossa missão aí, que é uma missão bastante árdua.

Aqui, rapidamente, é só anelograma(F) da Aneel, que está no detalhe, que são as diversas superintendências da área. E ela funciona da seguinte maneira, ela funciona por processos. Ela é diferente de um, por exemplo, organização militar, ou da própria Cemig, que tem lá a gerência, a superintendência, a diretoria disso, a diretoria daqui outro. Não. A Aneel funciona por macrofunções e sem níveis hierárquicos, ou seja, existe as diversas superintendências, são 22 superintendências hoje. E acima da superintendência existe uma diretoria colegiada. E essa diretoria colegiada é composta por cinco diretores, e esses diretores são diretores de todos os assuntos. Então, não existe um diretor técnico, um diretor comercial, um diretor de recursos humanos, diretor financeiro. Não. Diretor, ele é diretor de todos os assuntos, e ele pode ser sorteado e ser relator sobre qualquer assunto. Então isso é bastante interessante, é, digamos assim, é um organograma bastante moderno. Então ele é muito dinâmico, os processos fluem muito rápido. Tem muitas vantagens, ou seja, a



comunicação entre as áreas técnicas e a diretoria é muito eficaz, flui muito rápido, é muito bom. Você não tem muitas hierarquias de você, do técnico. Do técnico mais operacional até a diretoria não há muita estrutura hierárquica. Então isso é bom. Por outro lado, a comunicação interna entre superintendências é complicada. Porque se você consegue falar diretamente com o diretor, você não fala com seu vizinho do lado. Então você resolve o problema com o diretor e o vizinho não está sabendo. Então é uma das desvantagens em ter uma estrutura mais horizontal e não verticalizada.

E aqui falando um pouquinho da questão da governança da estrutura institucional do setor elétrico. Então, como eu já antecipei, aquela primeira camada ali é a camada de políticas públicas. A Aneel não é responsável por definir políticas públicas. Quem tem essa responsabilidade são três agentes principais: o Congresso Nacional, obviamente, o presidente da República, por meio de decretos ou medidas provisórias, e o CNPE e o MME. O CNPE é o Conselho Nacional de Pesquisa Energética, é isso? Ou Planejamento? Planejamento Energético. O 'P' é de Planejamento. E o MME é o Ministério de Minas e Energia. Então esses três, quatro agentes aí, são que definem as políticas públicas, que são reguladas e fiscalizadas ali pela Aneel, pela Aneel e por aquele conjunto de caixinhas verdes que têm correlação com a atuação da Aneel. E vocês estão ali dentro também. Então, dentro daquelas caixinhas verdes tem as agências estaduais, que não falei. Eu disse que a Aneel não tem escritórios regionais estaduais, mas ela tem agências estaduais conveniadas. Não é o caso de Minas Gerais. Existe uma agência reguladora estadual em Minas. Não sei o nome dela. A sigla... AESAE, mas ela não tem energia elétrica, né? Alguns estados, por exemplo, São Paulo, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Sul, têm agência estaduais, que são muito setoriais, transportes, água, esgoto, saneamento e energia elétrica também. Então a Aneel assina convênios com essas agências estaduais, que nesses estados elas atuam em nome da Aneel na fiscalização e na ouvidoria. A Aneel só não pode delegar regulação, mas a fiscalização e atendimento ao consumidor pode.

Se a Minas vier um dia a ter um agente estadual com energia elétrica, desde que tenha uma estrutura adequada de acordo com os critérios definidos com a resolução específica da Aneel, pode ser assinado esse convênio com a agência estadual de Minas Gerais. Tem ali a ANP, Anatel. Por que a ANP, Anatel? Porque os postes de energia elétrica, esses que ficam na rua, vocês veem que tem uma gambiarra danada de cabo para um lado, cabo para outro, e a tendência é você falar: "Essa Cemig está uma portaria, é feio". Noventa e nove por cento das vezes esses cabos não são da Cemig, não são do setor elétrico, são de Telecom. Existe uma resolução conjunta da Aneel, da ANP e da Anatel que regulamenta essa utilização, esse compartilhamento dos postes. Então, falar qual é o valor que a Cemig pode cobrar para a Oi, para a Telemar, para TIM, para a Claro, para utilizar aquele poste, e se não houver um acordo entre as partes, vai para uma comissão conjunta, Anatel e a Aneel. E essa Comissão vai decidir qual é o valor que pode ser cobrado, se tem um cabo lá em mal estado, quem vai tirar, como vai tirar, quando e quem vai pagar por isso. Então, essa série de conflitos, do compartilhamento de estrutura. Dei um caso aqui do poste, mas tem casos também com a ANP e etc. Então existe essa resolução conjunta, e Resolução Conjunta nº 01, Aneel/Anatel.

Os conselhos de consumidores. Então, por força de lei, toda concessionária de serviço público é obrigada a ter um conselho de consumidores. E a Aneel regulamentou por meio da Resolução nº 451 como funciona esses conselhos de consumidores.

Então aqui, a Cemig, se vocês não conhecem, tem um conselho de consumidores, que representa cinco principais classes de consumo: classe residencial, classe comercial, classe industrial, classe poder público e classe rural.

Mais para frente eu vou falar com mais detalhe dos conselhos. Tem ali as entidades de defesa dos consumidores, Senacon, a Secretaria Nacional, os Procons dos estados e municípios, e as diversas associações de defesa do consumidor. Ali tem a SDE, Secretaria de Defesa Econômica, o Cade, o Ministério do Meio Ambiente, a ANA, Agência Nacional de Águas, ou seja, tem uma série de entidades que ali se misturam com a Aneel nessa atuação no setor elétrico e tem muitos pontos de e até, às vezes, de atrito. Porque você não consegue fazer uma hidrelétrica sem mexer em meio ambiente, sem mexer em água, sem mexer em consumidor final. Então tem toda uma estrutura de governança aí por traz. No meio de tudo isso, obviamente, tem o mercado. O mercado é representado ali pelo 'G' de geração, pelo 'T' de transmissoras, pelo 'D' de distribuidoras, que é aqui o consumidor final, e o 'C' de comercializadoras, é um assunto que provavelmente não chega no âmbito dos Procons, porque as comercializadoras tratam com os consumidores livres. Os consumidores livres são os grandes consignadores que têm, por força de lei, o direito de não comprar energia elétrica do local, no caso aqui da Cemig. Nós tivermos um grande consumidor, a Vale do Rio Doce, por exemplo, quiser comprar energia de Itaipu ou de qualquer outra geradora, Belo Monte, ela pode ir lá e comprar. É um consumidor do fio aqui, cativo da Cemig, então ele paga o fio da Cemig, mas a energia ele compra de qualquer outra entidade. Então esse processo de contratação dessa energia com qualquer outro gerador do consumidor livre é feito por essas comercializadoras. Então, tem toda uma regulamentação, uma normativa por trás desse 'C' ali também. Além da Aneel existe a CCE e o ONS. CCE é a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica. Então, como eu disse, esses consumidores livres, eles comercializam essas energias no meio de uma espécie de bolsa de valores. Que o nome da bolsa de valores do setor elétrico seria a CCE. É ali que é liquidada a energia, que você compra energia no mercado de curto prazo, que define qual é o preço dessa energia, tudo feitos os contratos e registrados nessa CCE. E ONS, que é o Operador Nacional do Sistema Elétrico. Que ele é como se fosse uma espécie de... é o maestro da coisa, como se fosse o controlador do tráfego aéreo. Pronto. Tem controlador do tráfego aéreo, para o setor elétrico tem o ONS. Ele que define quem vai gerar, quem vai transmitir, se tem uma grande ocorrência numa linha de transmissão que vem de Itaipu para cá, que essa linha caiu, pegou fogo, e o ONS vai falar desliga aqui, liga acolá, funciona vocês, protege ali, enfim. Quem faz toda essa execução em tempo real do sistema é o ONS. E todos eles são, tanto a ONS como entidades privadas, mas sob regulamentação e fiscalização da Aneel. Então a Aneel é que define o orçamento do ONS. A Aneel que fiscaliza como que o ONS atua. Mas a Aneel não tem subordinação hierárquica sobre o ONS. É até uma situação meio *sui generis*, assim, para o direito administrativo, eu acho que tem tese de doutorado para explicar o que é o ONS. É uma autarquia, é um órgão especial, é entidade privada, enfim. É um Frankenstein, só existe no setor elétrico, mas ele está aí, funciona e funciona bem. E outros demais agentes institucionais que é a EPE, Empresa de Pesquisa Energética. Então, quando a gente faz um leilão, não é a Aneel... a Aneel executiva o leilão, mas não é a Aneel quem define o quanto de energia eu vou precisar para daqui 20 anos. Quem faz isso é essa EPE, que é a Empresa de Pesquisa Energética. Ela faz todo o planejamento do setor elétrico e define: eu preciso de 20 megawatts de energia para atender o mercado daqui a 15 anos. Opa, então eu preciso fazer um leilão de 15 megawatts/hora para fazer, com a construção de hidrelétrica em cinco anos. Então tem todo esse planejamento

feito pela EPE e executado pela Aneel. E aí tem a Eletrobras, as concessionárias e os diversos outros agentes.

Alguma dúvida em relação a esse modelo institucional? Pode ser novidade para alguns, para outros não. Mas assim, tem muitas letrinhas, são muitos agentes. A gente fica ali no meio tentando ser o maestro dessa estrutura inteira.

Aqui entra um pouquinho mais nas competências da Aneel, na previsão legal de dirimir conflitos, que é da nossa área, de onde vem essa competência de dirimir conflitos. Primeiro lá da Lei nº 9427/96, é a lei de criação da Aneel. Então lá tem todos os detalhamentos de como ela vai existir, quais são as suas competências, como ela funciona, porque ela é concentrada em Brasília, diferente das outras agências, mandato de diretores. Está tudo nessa Lei nº 9427/96. Ela atribui à Aneel a competência de dirimir divergências entre os agentes do setor e entre esses e seus consumidores. Então, no setor elétrico a competência de dirimir o conflito entre os agentes e os agentes consumidores a Aneel possui essa competência legal. E, aí, tem o Decreto nº 2335/97, que é o que regulamenta a lei de criação da Aneel. E, aí, ele estabelece que a agência, na execução de suas atividades finalísticas, ou seja, de regular e fiscalizar, deve observar a prevenção dos potenciais conflitos e utilizar os casos mediados como subsídio para regulamentação. Então já tem um outro comando mais específico, que a Aneel deve trabalhar na prevenção dos conflitos. E nos conflitos que foram mediados, tratados pela Aneel, isso deve ser levado em consideração na hora que fizer uma nova norma. Então se eu estou tratando muita reclamação sobre um medidor do tipo 'X', quando eu fizer a próxima revisão da norma, eu vou observar: "Olha, esse medidor tipo 'X' vai ter que ter as seguintes observações, ou se acontecer 'X', faça 'Y' porque eu já vi isso no caso concreto do consumidor". Então isso é uma rotina muito grande que nós temos lá na Aneel. E tem a Portaria do MME nº 349, que é a que define o Regimento Interno da Aneel. Então toda forma de atuação da Aneel está nessa Portaria nº 349, que é o Regimento Interno. E esse Regimento institui para a nossa área, a SMA, a atribuição de realizar as mediações entre os agentes consumidores, o atendimento às reclamações dos consumidores por meio da ouvidoria, o acompanhamento da qualidade do atendimento presencial e telefônico das concessionárias. Ou seja, nossa responsabilidade acompanhar se a Cemig está com bom atendimento presencial e atendimento telefônico. A gente vai mostrar isso com mais detalhes. E a realização de pesquisa de satisfação dos consumidores. Então isso está lá com a nossa área.

Então passando um pouquinho aqui já para os aspectos regulatórios e as ações que a Aneel tem voltadas ao consumidor. Então, quais são as principais resoluções da Aneel tendo o foco no consumidor? Têm diversas outras com assuntos mais técnicos, alguns mais complexos, alguns mais específicos. Mas esse conjunto aqui de resolução se abarca, digamos, 90% das situações, das reclamações dos consumidores. A principal resolução da Aneel é a Resolução nº 414/10. É ela que consolida todos os direitos e deveres do consumidor de energia elétrica. É como se fosse o nosso Código de Defesa do Consumidor do setor elétrico. Então, é a Bíblia aí dos direitos e deveres, que toda concessionária tem que ter ali em seus postos de atendimento para consulta e disponibilização aos seus consumidores.

Então, até o Jorge trouxe é livro de cabeceira de qualquer servidor lá da SMA ter essa resolução em mãos.

A outra resolução importante é a Resolução nº 451, que é a que regulamenta os conselhos de consumidores. Tem uma lei que define, que dá o comando que toda concessão pública deve ter um conselho de consumidores, mas não entra em detalhe como esse conselho funciona, de onde vem o orçamento, de onde vem o dinheiro disso, quem tem direito a ser conselheiro, qual o tipo, o tempo de mandato. Todas essas informações estão na Resolução nº 451. E o orçamento dos conselhos, ele é um conselho da empresa. Então, conselho da Cemig. Então, o orçamento dele vem da tarifa de energia elétrica, e como é definido esse orçamento? A Aneel, via resolução, essa Resolução nº 451, de acordo com o tamanho, o porte, o número de consumidores daquela área de concessão, existe uma fórmula(F) matemática lá, que define qual é o valor do orçamento anual do conselho consumidor da Cemig. Ordem de grandeza que eu não sei o valor exato, mas o da Cemig é na ordem de R\$ 200 mil/ano. Então esses R\$ 200 mil/ano é para o conselho de consumidores da Cemig fazer palestras, fazer viagens para participar de seminários, participar das audiências públicas representando os consumidores, contratar consultores para, nas revisões tarifárias da Cemig, contribuir para dizer o que está certo, errado, para diminuir um pouco a hipossuficiência do consumidor. Então os conselhos têm essa verba, esse orçamento para fazer essa contribuição em nome dos consumidores.

A Resolução nº 470/11, ela regulamenta as ouvidorias das [ininteligível]. Então, no setor elétrico, toda concessionária é obrigada a ter uma ouvidoria. Então, o consumidor quando tiver um problema, ele reclama no primeiro nível da empresa, por telefone, atendimento presencial. Caso não seja resolvido, ele deve procurar a ouvidoria. E como funciona a ouvidoria? Está tudo na Resolução nº 470, o que é ouvidoria, quais são os prazos, quais são as suas competências, forma de atuação. Então é importante conhecer a Resolução nº 470.

E por último, a Resolução nº 540/13, que é a trata da análise de impacto regulatório. Ou seja, toda e qualquer resolução que a Aneel colocar em prazo para audiência pública, ela tem que ser precedida de uma análise de impacto regulatório. O que é isso? A Aneel, a teoria diz que, para você regulamentar, você tem que fazer toda uma avaliação de cenários, custo e benefício ao consumidor, custo e benefício aos agentes, custo e benefício para a sociedade. E é regra da teoria já o cenário zero de qualquer análise de impacto regulatório é não fazer nada. Então, às vezes, a melhor norma que a Aneel pode fazer é não fazer norma alguma. Então, análise de impacto regulatório traz esse cenário. Então o cenário de não fazer nada. Se a Aneel não fizer nada sobre o assunto 'X' o que é que acontece? Acontece 'X', 'Y', 'Z', o custo para o consumidor é esse, o risco é esse, os potenciais são esses. Ah, se eu fizer uma regulamentação mais rasa, só com diretrizes? Também o custo benefício disso. Então isso é bastante interessante. E nas resoluções que a Aneel fizer que tenham bastante impacto para o consumidor, a gente pede que vocês participem e olhem um pouco esse documento, que é a análise de impacto regulatório, que a gente chama de AIR, que ele dá muita essa visão geral. Que as notas técnicas da Aneel são muito técnicas, e os assuntos são muito, às vezes, um engenheiros(F), e esses documentos, eles tentam simplificar um pouco e apresentar o cenário de forma mais palatável para que o consumidor possa entender o que Aneel está regulamentando, qual opção ele escolheu. Às vezes ela tem uma carta ali de cinco opções, escolheu fazer regulamentação do jeito três lá. Ah, fez por quê? Na Resolução nº 470 nós fizemos essa análise de impacto regulatório e tinham quatro cenários: não regulamentar, criar uma ouvidoria, mas com diretrizes básicas, criar uma ouvidoria que tinha

uma série de competências lá e obrigações, ter um sistema computacional, ter isso, ter aquilo outro, e um quarto que era mais profundo, obrigar a ouvidoria a ter certificação ISSO, o ouvidor ter mandato. E, aí, chegou à conclusão que o cenário três, o intermediário ali, dava um benefício tarifário para o consumidor, ou seja, a ouvidoria se pagava. No cenário quatro, que tinha mais obrigações ainda, já os benefícios eram inferiores às desvantagens, ao custo. Então a gente deixou claro para a sociedade, a Aneel está optando aqui pela opção três por conta desses cálculos. Então é isso que a análise de impacto regulatório faz.

Bom, entrando um pouquinho aqui na regulamentação. Do atendimento presencial a gente tem o orgulho de ser o único setor regulado que, por força de norma, obriga que toda concessionária tenha um posto de atendimento presencial em todos os municípios do Brasil. Então, em todos os municípios do Brasil tem pelo menos um posto de atendimento presencial da sua concessionária. Aqui na Cemig não é diferente. Em Minas cada município tem um atendimento presencial. E, aí, tem umas regrinhas, o tempo de espera máximo de até 45 minutos, atendimento prioritário e várias outras regras que obviamente todas elas se conversam, convergem com o Código de Defesa do Consumidor e com outros códigos que são cabíveis aí, como Estatuto do Idoso, enfim. O atendimento telefônico também é outro ponto regulado pela Aneel, que atende lá o Decreto nº 65223, que é o decreto dos *call centers*. E, aí, a Aneel, com base nesse decreto, a nossa resolução já era anterior ao decreto, ou seja, o setor elétrico em termos de atendimento telefônico já estava à frente de todos os outros setores. E, aí, nós reformamos isso. Então, todo consumidor tem direito à atendimento gratuito 24 horas por dia, sete dias por semana. Então 116 aqui da Cemig atende em qualquer lugar de Minas, seja telefone fixo ou celular, atendimento obrigatório e obrigatório atendimento até o segundo toque, e tem alguns indicadores. Então, 85% das ligações devem ser atendidas em até 30 segundos, atendimento humano, e 15% devem ser atendidos em até 60 segundos. E tem o indicador que é o ICO, que é o indicador de chamadas ocupadas, que deve ser menor... na verdade já deve estar até atualizado, aí na apresentação está como 4%, mas o ano passado a gente fez uma meta que era sempre apertando um pouco. Começou com 4%, agora já está em 2%. Então, 98% das chamadas não podem receber um sinal de ocupado. E o índice de abandono, que também, agora está em 4%, que é o índice de consumidor que está escutando aquela musiquinha, geralmente ligando para o *call center* você escuta aquela musiquinha. Se ele desistir em até 30 segundos gera esse indicador. Então, 4%... esse indicador tem que ser menor do que 4%. De 100 consumidores que ligam, apenas 4 podem desistir enquanto está ouvindo a musiquinha. Isso é para forçar a distribuidora a ter um atendimento eletrônico mais ágil. E, obviamente, tem já finalidade prevista na nossa norma em razão do descumprimento desses indicadores.

Aqui em relação à qualidade comercial. Passar rapidamente, mas só para passar também essa informação, depois o Jorge pode aprofundar. Como é que a Aneel visualizou essa questão da qualidade comercial? Existem diversos serviços comerciais que as distribuidoras realizam para o consumidor. Uma religação, uma ligação nova, uma emissão de segunda via da fatura, uma remoção de postes, enfim, existe diversos serviços, e cada desses serviços tem um prazo regulatório definido de acordo com aquele serviço. Se a concessionária perder aquele prazo, ela é obrigada, por força de norma, na fatura seguinte, efetuar compensação individual para o consumidor em razão daquela perda de prazo. Prazo de uma religação normal é de 24 horas, se a concessionária religar em 48 horas, aí tem uma 'formuleta' que diz é proporcional ao tempo que ele ficou acima do prazo regulatório. Então ele vai

receber no mês seguinte uma compensação individual. E, aí, o nome compensação é importante. Porque quando a gente fala isso para o consumidor, aí no mês seguinte vem lá uma compensação de R\$ 2,00, R\$ 2,50, R\$ 0,30, ele fica 'pê' da vida, desculpa a palavra aqui, com a Aneel, com a Cemig, enfim. Uma vez eu fiquei um dia a mais sem energia e recebi R\$ 1,00. Aqui, de fato, é uma compensação para trocar a visão de multa, de penalidade, no esquema de compensação. Individualmente ela não indeniza o consumidor. Por isso que não é indenização pelos danos morais, os danos que ele venha a ter. É uma compensação que precisa somar isso. Todos os valores que a Cemig paga de compensações individuais, aí o valor é significativo para a empresa. A gente vai mostrar mais para frente esses números. Mas é um pouco a lógica da coisa.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Gustavo, eu estava lendo a resolução nesse sentido. Essa compensação, que a resolução trata como um crédito para o consumidor, olhando uma perspectiva de defesa do consumidor, a gente imagina que seja uma multa contratual, como se fosse uma multa por um descumprimento do contrato. E o contrato, entenda-se aquele contrato de concessão que foi firmado, aquele contrato de prestação de serviço com o consumidor integrado pelas normas de regulação. Não seria mais simples, já que o consumidor, se ele deixou de pagar a conta, ele paga uma multa de 2%, não seria mais simples exigir que a concessionária pagasse uma multa contratual de 2%, por exemplo? Equilibrando de uma forma assim, igual com o custo que o consumidor tem, por exemplo, quando ele deixar de cumprir a obrigação dele? Eu fiquei pensando nisso. É evidente que, quando a resolução foi feita, eu não sei se houve esse debate ou essa consideração, mas é uma coisa que eu pensei, sabe? Seria muito mais simples, muito mais transparente, porque, afinal de contas, se eu não pago no vencimento, eu tenho uma multa, e se a concessionária descumpra uma norma, eu vejo que esse crédito seria como se fosse uma multa contratual. Não sei, uma questão a se refletir, que a gente...

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Perfeito. A ideia é essa mesma. Talvez se você desse uma contribuição na próxima revisão que a gente faça, de como calcular esse crédito ao consumidor, essa multa, digamos assim. Hoje tem uma formuleta que não é 2% em cima da fatura dele, mas uma fórmula matemática que pega a relação do tempo que foi do serviço executado sobre o serviço regulado. Por exemplo, o serviço regulado de religação é de 24 horas, se ela religou em 48 horas você vai decidir 48 por 24, vai chegar no fator de dois, e vai multiplicar isso pela tarifa de uso do fio de energia elétrica. Aí você vai chegar no valor da compensação. Não é uma fórmula muito fácil, amigável para o consumidor, que não vai entender muito bem. Então, talvez a gente possa evoluir para algo mais simples. Mas fica aqui a sugestão.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Sabe, Gustavo, tem uma norma no código... Até pedi para buscar o código. Tem uma norma no código que fala o seguinte, o custo de... Eu não sei se poderia... Não sei se a gente poderia colocar dessa forma, mas... Empresta aqui, Regina. Só um minutinho. É, na verdade seria essa regra mesmo. A equação que tem na resolução, evidente que a gente não consegue compreender que é uma equação difícil, é complexa. Mas a questão seria exatamente isso, a resolução, ela diz que, num dos seus momentos, ela fala que a concessionária, ela tem que tratar de forma isonômica os seus consumidores, né, princípio da isonomia. E seria o princípio da isonomia em relação a obrigação que

o consumidor tem em relação à concessionária e da concessionária em relação ao consumidor. Mais ou menos como uma diretriz para se trabalhar.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Muito bem colocado. A compensação, ela é só uma das formas de penalizar a distribuidora. Porque depende da extensão do dano ou de como [falha no áudio] está afetando a população, a distribuidora, ela também está sujeita à aplicação de uma multa por parte da Aneel. Então assim, o que a gente percebeu é que, ao implementar essas compensações automáticas, se a gente comparar as multas que de fato foram aplicadas pela Aneel com o montante compensado, apesar de ser pouquinho, ele é muito maior do que as multas. Ele é muito maior do que as multas que foram aplicadas pela Aneel. Então assim, é um mecanismo muito mais ágil, assim o consumidor... É lógico que, digamos, ele fez um pedido de... ou ficou sem luz, ele não quer receber compensação, ele quer um atendimento de qualidade. Mas, no final das contas, a gente entende assim, que acaba dando um sinal para a distribuidora para ela melhorar o serviço. Só para vocês terem uma ideia, ano passado, aqui no estado de Minas Gerais, a Cemig compensou por meio desse crédito na fatura algo em torno de R\$ 43 milhões, no total. E isso só por conta da qualidade, por conta de interrupções no fornecimento, por conta do tempo que o consumidor fica sem energia e por conta da frequência. E também mais R\$ 2 milhões por conta de atraso de serviços. Então, tem em mente te assim, não exime a distribuidora de ainda assim levar uma multa, dependendo do grau, da ofensa.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** A conclusão que a gente chegou na Aneel é que esse mecanismo de compensação automática é muito mais eficaz do que as multas. Por quê? É direto na veia da concessionária, está reduzindo a receita dela de forma automática. Ela não chega a faturar, receitar aquele valor. Quando é multa, o processo administrativo é lento, recurso em primeira instância, recurso em segunda instância, processo demora, ampla defesa, contraditório, e processo de três, quatro anos que depois que é multado já perdeu até... não lembra por qual foi o motivo. Então... Ainda tem a justiça. E dessas multas, grande parte elas não pagam as multas. Então elas vão para a justiça questionar. Então, a afetividade é muito baixa. A gente vê que esse mecanismo que você consegue punir muito mais em valores maiores e assim, é automático, ela não tem nem como recorrer. É automático na fatura. Não tem ampla defesa e contraditório nesse sentido.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** O que pode se discutir... A gente pode apertar ali os parâmetros da equação e fazer com que esse crédito aumente. Então, é algo que pode ser avaliado pela agência. Se a gente vê que não está resolvendo está ali, talvez esteja está saindo barato para ela, ela não melhora a qualidade mesmo com esse sinal.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Eu acho que evoluir nessa linha. E como o Jorge falou, existem outras formas também, tem aqui o indicador FER. O FER é a Frequência equivalente de reclamações. Então a gente calcula por distribuidora quantas reclamações procedentes ela recebeu. E cada distribuidora tem um limite. Então, se ela excedeu o limite de um indicador de reclamações procedentes, ela paga uma multa penalidade. Então, cada concessionária tem, de acordo com o seu porte e dimensão, ela tem um limite estabelecido por resolução da Aneel. Se ultrapassar isso ela pode levar uma penalidade também pelo número

de reclamações. E tem as multas do processo ordinário de fiscalização.

Então aquilo que questionou do aspecto da transparência da Aneel e da participação pública. Então a Aneel faz diversas ações de comunicação institucional voltadas para o consumidor. Temos a nossa carta de serviços, diversas cartilhas, cadernos temáticos e outros. A gente vai mostrar a fotinho de alguns deles lá. Temos o nosso canal de comunicação de destaque, o espaço do consumidor no portal da Aneel. Então tem o portal do consumidor lá no nosso site com informações mais voltadas mais direcionadas para os consumidores, como eles devem reclamar, como eles devem se comportar se acontecer tal problema, qual direito que ele tem, os números da concessionária, então, o número de reclamação dela, o número de ordens que em média o consumidor fica sem energia, as pesquisas de satisfação. Então está tudo nesse espaço do consumidor. Se vocês não conhecem, pode explorar à vontade que tem bastante informação lá. Promoção de eventos e campanhas. Então a gente tem agenda de seminários, disseminação da 414, eventos como esse também que a gente tem participado. A gente tem o encontro nacional dos ouvidores, encontro nacional com os conselhos de consumidores. Então a gente tem vários eventos para sempre estar o tanto quanto possível divulgando essa nossa regulamentação. E as parcerias institucionais que temos com as agências estaduais conveniadas. Algumas das nossas publicações, carta de serviço ao cidadão explica tudo que a Aneel disponibiliza para o consumidor. Esse caderno, que é bastante interessante, que é 'por dentro da conta de luz', que tenta quanto tempo possível tornar palatável para o consumidor o cálculo da tarifa de energia elétrica. Que de fato é um desafio gigantesco mostrar mesmo para quem é do setor entender o cálculo já é difícil, quem dirá para o consumidor leigo. Mas a gente tenta aqui explicar os conceitos básicos, o que é parcela 'A', o que é parcela 'B', o que são encargos setoriais, o que de R\$ 100,00 o consumidor paga para o Cemig em média, por exemplo, fica R\$ 23,00 com a Cemig o resto tudo é geração, transmissão, impostos, tributos, encargos setoriais. Então o consumidor precisa entender tudo isso também. Eu acho que tem por meio dessa publicação deixar um pouco mais razoável, mais palatável para o consumidor, e para os outros públicos também. Temos alguns cadernos temáticos, temos cadernos temáticos sobre mediação, sobre audiência pública, sobre geração, enfim. E tem essas cartilhas que aí são mais voltadas para o consumidor mesmo, em relação aos seus direitos e deveres. Os prazos de religação, ressarcimento de danos elétricos. Tem várias cartinhas dessa que estão disponíveis no nosso site da Aneel. Voltar para o público mais leigo.

Aqui é um pouco a carinha do nosso portal do consumidor. Você pode explorar à vontade. Não dá para ver bem, mas só para vocês verem, encontrarem mais fácil lá.

E a questão da participação pública. Então, a Aneel possui diversos instrumentos de participação pública disponíveis à sociedade. E a ali tem no centro a participação pública, mas temos como eu já falei, o AIR, que é análise de impacto regulatório, temos a Agenda Regulatória. Que mais à frente eu vou falar o que é essa Agenda Regulatória. Os conselhos de consumidores, que também tem essa participação no nosso processo regulatório. A ouvidoria setorial, a gente tem um projeto de sinergia lá da ouvidoria setorial com a participação pública, ou seja, a Aneel tem um banco de dados, um cadastro espetacular de consumidores que já reclamaram na Aneel ao longo dos últimos 20 anos. Tem uma base de dados lá na ordem de 40 milhões de contatos. Então, o que a gente faz? Vamos fazer uma revisão tarifária da Cemig, vamos discutir a tarifa da Cemig e a qualidade da Cemig. Nada mais justo chegar



para os consumidores que nos últimos dois anos que reclamaram da qualidade da Cemig... Dona Maria, lembra que a senhora, há dois anos atrás, reclamou aqui na Aneel sobre a qualidade? A oportunidade de conversar com a Aneel agora é essa, está em audiência pública, está aqui todo o material, está aqui qual é a proposta de reajuste tarifária, está aqui qual é a proposta de limites de qualidade. Então, tudo isso é feito e são enviados e-mails e SMS para esses consumidores. Então é um projeto que a gente tem bastante orgulho e que tem funcionado bem e tem sido mais assertivo, efetivo e tem contribuído para o consumidor se sentir mais motivado e aumenta melhor a imagem institucional da Aneel também. O consumidor fala: "Olha, está lembrando de mim". E mesmo que ele não participe, mas fala: "Dois anos atrás eu entrei em contato com o órgão público, agora ele está me procurando ativamente, pedindo para eu participar, pegando aqui quase na minha mão, levar ele junto a esse processo". Então isso é bastante interessante. E as reuniões públicas da diretoria, tanto as ordinárias quanto nos processos de audiência pública. A audiência pública Aneel chama esse termo da forma mais latu. Audiência pública é todo processo de participação, pode ser documental e pode ser presencial. Audiência Pública exige o que a gente chama de Sessão Pública Presencial. Então, às vezes, não sei se vocês usam o termo Audiência Pública para presencial. Aneel não, Audiência Pública é o termo mais lato. E a sessão presencial é, de fato, a audiência que a gente vai nos estados, nos municípios e faz essas reuniões públicas e as pessoas podem fazer sustentação oral, contribuir de forma ali mais tête-à-tête, como se fala.

Aqui é algum exemplo de Audiência Pública, como já falei: *"É um instrumento de apoio ao processo decisório da Aneel, e ela é obrigatória por lei"*. Qualquer norma que a Aneel fizer, que afete os direitos e deveres dos consumidores e/ou dos agentes econômicos, a Aneel tem a obrigação legal de fazer uma Audiência Pública, né? Então esse processo já é bastante robusto, a Aneel tem sido referência nas agências e nas instituições públicas em relação ao nosso processo de participação pública. Então tem sido bem bacana.

Aqui, em relação aos Conselhos de Consumidores, né? Então ela é regulamentada pela Resolução nº 451: *"E o Conselho é um órgão sem personalidade jurídica, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes de consumidores. Eu já falei, a residencial, comercial, industrial, rural e poder público. Com a incumbência de opinar sobre assuntos relacionados à prestação de serviço público de energia elétrica"*. Os Procons e Ministério Público também têm cadeira junto aos Conselhos de Consumidores. Então pela norma, eles não são parte do Conselho, mas eles têm direito à cadeira e direito à voz nas reuniões dos Conselhos. Então isso está previsto na norma também. Se não houver, ainda, a participação do Procon no Conselho aqui da Cemig, da Energisa Cataguases e da Poços de Caldas, que procurem participar também desses Conselhos, que é bem interessante ter a participação atuante dos Procons nesses Conselhos.

Aí tem aqui a representatividade: *"O mandato de cada conselheiro é de quatro anos, renováveis por mais quatro anos. É uma atuação não remunerada"*, ou seja, é por livre iniciativa de cada conselheiro. Esse valor vem da tarifa de energia elétrica, assim, os coxos dos Conselhos são bancados pela tarifa de energia elétrica. E o principal objetivo dos conselhos é dar voz aos consumidores, que os consumidores possam ter uma voz canalizada por esse instrumento dos Conselhos de Consumidores.

Em algumas áreas funciona muito bem, os Conselhos são bastante atuantes. É o caso aqui do Conselho da Cemig. O Conselho da Cemig é bastante atuante lá. Outros casos, não. Os conselheiros, as pessoas não sabem quem são, não tem representatividade, não participam das discussões e aí cabe à sociedade a ter um controle social para cobrar desses conselheiros que estão lá recebendo. Não estão sendo remunerados, mas toda a estrutura está sendo paga com base no dinheiro de todos nós, consumidores, que sai da tarifa, né? Então, quando um conselheiro faz uma viagem, participa de um seminário, é tudo arcado com orçamento dos Conselhos e ele precisa dar uma satisfação para a sociedade, por meio de *feedbacks*, de participação ativa no processo regulatório. É isso que se espera e que devemos cobrar dos Conselhos de Consumidores.

Em relação à transparência também, a agenda regulatória é algo que a Aneel já está à frente aí, e tem funcionado muito bem. Então, todo ano a Aneel publica no seu site, o que a gente chama esse documento Agenda Regulatória, ou seja, é o conjunto de itens que a Aneel pretende regulamentar nos próximos dois anos. Então, a Aneel antecipa à sociedade: "Sociedade, a gente está pensando aqui em regulamentar a microgeração solar. O tema aqui, veículos elétricos, um tema que está pegando, acho importante, vamos estudar esse assunto". Joga isso lá. O assunto sinaliza que vamos estudar aquilo.

E a gente vai colocando alguns iconezinhos ali, está pequeno de ver, mas quando tem um bonequinho é que tem uma sessão presencial. Então a gente vai em alguma cidade fazer, discutir aquele caso. Então, vamos fazer um seminário sobre veículos elétricos, como fizemos agora em Brasília, recentemente. Quando tem o lapisinho é que vai começar o estudo sobre aquele assunto. Então tem todo um cronograma ali para antecipar a sociedade, dar transparência e dar oportunidade com uma certa antecedência, todo mundo estudar o assunto e contribuir da melhor forma, né? Então, quem não conhece, pode entrar no site da Aneel e buscar essa Agenda Regulatória.

Questão também do processo decisório. Passar rápido por isso, mas só para mostrar a questão do... faz parte já, do espírito, da governança da Aneel, a transparência. Então, sempre que tem prêmios no setor público sobre transparência, a Aneel está sempre como referência. Porque todo o processo, desde o início, é pensado, é voltado para a transparência. Desde o sorteio do diretor que vai ser o relator em determinado processo, até o julgamento do caso. Então todo o processo decisório da Aneel culmina em uma reunião pública que acontece todas as terças-feiras, toda semana.

Ele tem um calendário prévio já divulgado no site da Aneel, todo dia 30 de novembro do ano anterior. Então, essa reunião tem um caráter público. Ela é transmitida ao vivo pela internet. É permitido a qualquer um fazer uma sustentação oral. E ela é, como eu falei, uma diretoria colegiada e a decisão mínima de pelo menos três diretores lá, com voto favorável, para decidir favoravelmente ou contra determinado pedido ou solicitação, seja de consumidor, seja de agente, né?

Tem a questão também da preferência da ordem de julgamento. Então é publicado com uma semana de antecedência os processos que estão na Pauta da reunião de

terça-feira. Então o consumidor pode, ou um agente pode solicitar a preferência do julgamento de um determinado item, para que ele possa fazer uma sustentação oral. Tem alguns processos que estão no bloco. O que é o bloco? São processos mais repetitivos, por exemplo, declaração de utilidade pública. A Cemig quer passar uma linha de transmissão na fazenda do Sr. João, vai ter que ser emitida uma DUP, que é uma Declaração de Utilidade Pública, para a concessionária utilizar aquele espaço público ali. Então isso já é mais padronizado, vai para esse bloco. Mas qualquer agente ou consumidor fala: “Não, esse assunto tem uma particularidade”, destaca do bloco e leva para discussão entre diretores. Então isso pode ser feito também.

E essa memória da reunião é em tempo real, você pode acompanhar ao vivo a reunião. A memória já vai saindo ali online. E depois tem a Ata e o extrato de todas essas reuniões onde era oficial. Aqui só um retratozinho de como é na internet essa transmissão ao vivo, aí nosso diretor Reive, o antigo diretor-ouvidor. Acho que todos os diretores aí ainda estão. Os cinco diretores, diretor Reive, diretor Romeu, que é o nosso diretor-geral, o André Pepitone, o Jurhosa e o Dr. Tiago, que não está aí. Está faltando o Tiago. Por coincidência, o Tiago é o atual diretor-ouvidor da Aneel. Então é ele que está mais à frente aqui dos assuntos voltados aos consumidores. Aqui também, todas as reuniões ficam disponíveis no canal da Aneel no YouTube. Então você pode acessar a gravação de qualquer reunião da Aneel, só procurar lá pela data e você tem o acesso a isso.

O processo de AIR eu já expliquei, né? Então toda norma da Aneel é obrigada a sair com AIR. Se não sair com AIR é obrigado a ter uma justificativa por que não teve o AIR, né? Então em 2016 fizemos 24 normas, que poderiam ter AIR, das 24, 20 foram realizadas e 4 não foram realizadas, mas foram apresentadas algumas justificativas. Que tipo de justificativa é possível? Por exemplo, um comando legal. Existe um comando legal, o Congresso baixa um decreto lá, ou medida provisória, uma lei que fala: “Aneel, faça isso”.

Não tem AIR para fazer, é cumprir a lei. Se faça isso, não tiver espaço do como fazer, às vezes a lei já fala: “Faça isso dessa forma”. Então não tem AIR. “Estou cumprindo a lei, está aqui, nota técnica(F), mas não preciso fazer uma análise de custo/benefício”. Esperaria-se que o Congresso Nacional tivesse feito. Sabe que não estamos na Suíça, infelizmente, mas a gente vai chegar lá, né? Congresso Nacional, também, um dia, vai vir a fazer análise de impacto regulatório para os consumidores e para os agentes.

Em relação à Ouvidoria Setorial, entrando rápido aqui, que é também um pouco da nossa área. Primeiro, ela tem a certificação ISO 9.001/2008, tanto no processo de *call center* como no tratamento das reclamações, né? E quais são os canais de acesso? Quando o consumidor quer falar com a Aneel, como e quando ele deve procurar a Aneel? Primeiro, por meio do telefone, o 167. Esse telefone está disponível na fatura de energia elétrica de todos nós. Não sei se vocês já chegaram a ter a curiosidade e olhar a fatura, de ler, de ver esse telefone lá da Aneel lá. Então o telefone 167 atende gratuitamente o Brasil inteiro, tanto telefone fixo como celular, de segunda a sábado de 6h20min à meia-noite. Ele, até seis meses atrás era 24 horas, sete dias por semana, mas por questão de contingenciamento orçamentário, que todos vocês estão acompanhando como está a situação de crise do Governo Federal, a gente vem reduzindo, infelizmente. Que a gente sempre acha que reduzir

atendimento é reduzir direitos do consumidor, mas a gente, infelizmente, por questão orçamentária, reduziu, mas o impacto não é grande. Porque o atendimento emergencial quem deve fazer não é a Aneel, a gente entende que a emergência quem deve atender é a concessionária.

Então a concessionária sim, ela é obrigada atender 24 horas por dia, sete dias por semana. A Aneel tem atendido de segunda a sábado de 6h20 à meia-noite, por enquanto. É possível que venhamos a reduzir um pouco mais em questão orçamentária, né? Correspondência, por meio de carta, sistema de atendimento online via chat também, temos um chat no nosso site. Temos o Fale Conosco na internet, que o consumidor pode preencher um formulário e registrar a sua reclamação lá. Atendimento presencial, em Brasília.

Então o consumidor que quiser ir presencialmente lá reclamar da Cemig pode. E temos caso, tem caso famoso lá do Sr. Vicente, um senhorzinho analfabeto, 80 e tantos anos, que foi umas 10 vezes lá para Brasília, ia presencialmente lá e reclamava e no final conseguiu resolver o problema dele. Mas foi um longo case aqui, e é um histórico que o atendimento presencial lá funciona também para o Brasil inteiro.

**[falas sobrepostas]**

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** De certa forma, ele morava mais próximo de Brasília do que de Belo Horizonte.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Mas às vezes ele... é porque ele mora, em qual município?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Unaí.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Unaí, né? Bem próximo--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Unaí é bem fronteira já com Brasília né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Inclusive o time lá, de Unaí, joga no campeonato brasiliense, porque eu acho que é mais complicado para eles participar do campeonato mineiro. Mas ele, para ele era mais fácil dirigir até Brasília, mas às vezes ele pegava o ônibus e vinha parar aqui em Belo Horizonte para reclamar na Ouvidoria da Cemig.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É. Não, ele foi um bom case para nós. A gente aprendeu muito em termo de atendimento, de regulação

e de ser humano, né? Como atender uma pessoa daquele perfil, que não sabe ler, que era sozinho, que era agressivo, que era machista, que era racista, tudo que você imaginasse, ele era. Mas ele tinha o direito de ser atendido com cortesia, né? Então foi toda uma experiência problemática, né? Acho que todo mundo lá na Aneel chegou a até diretor-ouvidor chegou a atender ele lá. Mas, graças a Deus, no final resolveu o problema dele, por enquanto, ele não voltou ainda. Tem uns seis meses que ele não volta lá, mas... e quando ele volta todo mundo da agência fica sabendo, que ele grita com todo mundo, é uma confusão.

Temos as sessões presenciais das Audiências Públicas, então toda Audiência Pública uma equipe de ouvidoria nossa vai. Porque caso algum consumidor apareça na Audiência Pública, mesmo que seja um assunto mais técnico que esteja sendo discutindo, mas pode ter um consumidor lá que tem um problema, a gente recepciona lá. As agentes estaduais, por meio do telefone 0800 727 067, e por canais diversos, que a gente chama aqui "Fora do Padrão". A LAI, que é a Lei de Acesso à Informação, que às vezes o consumidor usa esse canal para reclamar, para pedir providência: "Ah, a minha geladeira queimou", ao invés de reclamar no 167, ele entra pela LAI. Paciência, a gente recepciona também. MME, às vezes vem reclamar na Aneel, o consumidor vai direto no ministério ou vai direto no presidente, na Casa Civil, por todos os caminhos, né? CGU, Procon, Secretaria de Defesa do Consumidor. Às vezes, a gente tem esse intercâmbio e concentra um pouco lá o nosso atendimento.

Aqui, rapidamente, como que a gente funciona, né? Então a gente tem um sistema que chama SGO, que é o Sistema de Gestão da Ouvidoria. Ele faz todo *link* da nossa CTA, nosso *call center*, com a nossa superintendência, as demais superintendências da Aneel, e com os agentes econômicos. Com a Cemig e todas as outras 62 concessionárias. É um sistema 100% on-line, acessado pelo *browser* mesmo do seu navegador, e ele conecta hoje em torno de 500 usuários ativos, né? Tanto do pessoal da Aneel quanto do pessoal das concessionárias. E já temos hoje, aproximadamente, 60 milhões de registros, ou seja, a gente tem informação para caramba aqui que podemos utilizar para inteligência analítica, para fazer campanha de educação, de orientação, a gente tem uma base de dados bem robusta.

E esse sistema tem agilidade muito grande. Desde a sua concepção é papel zero, então não é utilizado papel para nada, tudo é feito via sistema, com rastreabilidade, organização. A gente pode mapear onde está aquela reclamação, com quem está, com qual concessionária, se ela perdeu o prazo ou não, se ela está respondendo com qualidade ou não. Então a Aneel tem um diferencial em relação às outras agências. Não sei se algum de vocês aqui já teve a oportunidade de ter um problema de telefonia, ou com plano de saúde, e reclamar na Anatel, reclamar na ANS, ou reclamar na Aneel. As outras agências, até pelo tipo de setor. Por exemplo, Anatel é um setor de concorrência. Então, se você está com raiva da Claro você pode ir para OI, e vice-versa. Não vai melhorar muito, mas você pode pelo menos optar, né? Aqui você não pode optar por sair da Cemig.

Então, o que a Anatel faz? Ela, quando recebe uma reclamação, ela encaminha automaticamente para a telefonia, para a operadora, e a operadora que responde para o consumidor. A Anatel só acompanha ali, mas ela não analisa, ela não trata, ela não fala: "Essa resposta que você deu está correta ou não está correta". Ela apenas usa o sistema para fazer esse meio de campo e depois ela, por amostragem, faz uma

fiscalização em cima disso e controla por meio de indicadores. Até porque também seria impossível para a Anatel, dado o tamanho da quantidade de reclamações que ela recebe, analisar como a Aneel analisa.

Então a Aneel faz diferente. A Aneel, primeiro ela defende o que a gente chama do “caminho do entendimento”. A gente tem a convicção que quem tem que resolver o problema, claro, é a empresa, a Cemig. Ela tem que ter a oportunidade de resolver o problema com o consumidor dela. Mas se ela não resolveu, a gente tem toda uma regulamentação dizendo que ela tem que ter um atendimento telefônico, tem que ter um atendimento presencial, assim, assim, assado, com os prazos, desta forma. Não resolveu? A gente tem aquela outra resolução que eu já falei para vocês, a 470, que é a da Ouvidoria, ela é obrigada a ter uma Ouvidoria. Não resolveu no *call center* dela, não resolveu no atendimento presencial, vai para a Ouvidoria da Cemig, que tem o prazo de 15 dias para responder, a forma é assim, as competências são assado. Não resolveu? Aí sim o consumidor pode procurar a Aneel.

Então uma vez que ele procura a Aneel, a Aneel vai de fato tratar aquele caso: “Cemig, você já teve a chance no seu primeiro nível, na sua Ouvidoria, agora é nível da Aneel”. Então, ele manda uma carta para a Aneel, ou veio pelo telefone, pelo site, e fala: “A minha conta está muito alta”. A gente manda para a Cemig, temos um questionamento padrão: “Olha, responda esses tópicos aqui”. A Cemig vai nos responder e vamos avaliar: “Olha, o consumidor tem razão ou não tem razão? Opa, o consumidor não tem razão”. A gente manda uma carta para ele: “Olha, o senhor não tem razão porque a resolução diz isso, isso e aquilo outro”. Ou não: “O consumidor aqui tem razão”. A gente devolve para Cemig: “Olha, esse faturamento aqui está errado. Cancela e devolva em dobro o que você cobrou”. Aí ela pode falar: “Ok, concordo, vou fazer isso”. Responde para a gente, acata a orientação e a gente responde para o consumidor: “Olha, essa sua reclamação, a Aneel orientou que a Cemig cancelasse a cobrança, refaturasse, devolvesse”. E pronto, o consumidor fica satisfeito.

Então existe todo esse processo, que é feito por meio desse sistema de gestão de ouvidoria. Obviamente nem tudo é tão bonito e fácil e lindo assim, né? Pode acontecer alguns contratempos no caminho que a gente vai mostrar qual é a consequência de cada problema desse.

Então, a nossa central de atendimento lá, é uma central moderna, grande, fica lá em Brasília. Aqui alguns detalhes dela, que eu não vou passar por todos eles, mas ele tem uma URA, tem envio de SMS, tem o que a gente chama do PGO. O PGO é o Procedimento para Grandes Ocorrências. Como que ele funciona? Por exemplo, se tiver uma grande ocorrência aqui no estado de Minas, deu, um alimentador caiu, passou um furacão aqui e Belo Horizonte inteira ficou sem energia elétrica. A Cemig vai entrar no nosso sistema e vai avisar: “Belo Horizonte inteira está sem energia elétrica”. Quando o consumidor aqui de Belo Horizonte ligar para o nosso 167, já vai identificar pelo DDD, 31, aqui de BH: “Opa, consumidor de BH está ligando”. Vou no sistema: “Opa, Cemig me informou que Belo Horizonte inteira está sem energia”. Na hora ele já recebe uma informação por voz: “A Aneel já sabe que Belo Horizonte está sem energia elétrica, a Cemig já está tomando as providências, blábláblá. Era sobre isso que queria tratar? Se foi isso, está aqui a informação, é essa. Se não, tecla 9 e seja atendido”. Então se ele queria falar sobre fatura, aí ele tecla 9 e vai falar

de fatura. Mas se o problema era aquele, então esse procedimento aqui reduziu e muito o nosso custo de atendimento humano no nosso *call center*, né? Aqui ficou...

**[Vou passar].**

Aqui, nosso IASC, é o Índice Aneel de Satisfação do Consumidor. A gente anualmente faz uma pesquisa com os consumidores residenciais e pergunta para eles, a gente tem esse questionário perguntando para ele como ele percebe a Cemig, em relação à qualidade, a atendimento, à cortesia, ao valor da fatura, enfim, é um conjunto de perguntas que geram um indicador de 0 a 100. Aqui está difícil de ver, mas a gente trouxe aqui o resultado da Cemig, em 2016, a nota foi 64.86, é isso? Mas, na verdade, isso aqui não é uma nota da Cemig, é nota Brasil, é. A nota Brasil em 16 foi 64.86, é uma nota que não nos orgulhamos. A gente quer que... a gente chama, o principal indicador de efetividade é a satisfação do consumidor. A Aneel pode fazer o que for, fazer a melhor tarifa, a melhor norma, a melhor técnica, e o consumidor na ponta está insatisfeito, a Aneel não cumpriu sua missão. A Aneel tem que alcançar a satisfação dos consumidores. Então, a gente usa como referência ali dois indicadores internacionais, o laranja é o dos Estados Unidos, que tem a nota 71, e o marrom é do Reino Unido com a nota 71 também ali, o [ininteligível] está um pouquinho maior.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É, porque o detalhe é que a metodologia por trás dessa pesquisa da Aneel, que é a mesma metodologia que foi desenvolvida pela Universidade de Michigan, nos Estados Unidos, e que é muito usada por outros seguimentos no mundo. Não só serviço público, mas também o setor privado, né?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Exato. Então, se vocês quiserem conhecer também com mais detalhes essa pesquisa, o resultado Brasil inteiro, o resultado das empresas aqui de Minas Gerais, lá tem todas as dimensões. Dimensão de qualidade, qualidade percebida, fidelidade do consumidor, atendimento, todos esses resultados estão lá com bastante detalhe. É interessante a gente conhecer e ver qual é a percepção do consumidor em relação ao serviço que ele está pagando, né?

A gente teve até, acho que foi em 2013, a gente teve um ano que teve uma nota muito ruim em razão daquelas manifestações que houve naquele ano, né? Então a gente vê que houve uma correlação muito forte naquele momento de insatisfação, não era só com o setor elétrico, a insatisfação com o poder público em geral, né? Pessoal ia para a rua, quebrava tudo, todo mundo acompanhou como que foi aquilo, né? E aí a gente trouxe um mantra, tentar entender e perceber o que o consumidor, o que o cidadão queria naquele momento de 2013. Ele queria várias coisas. Nem ele sabia muito bem o que ele queria, mas na nossa percepção, a nossa avaliação que fizemos foi: naquele momento o consumidor queria era ser ouvido. Ele queria, de alguma forma, ser ouvido, e é isso que a gente tentou trazer para dentro da Casa também. Como ouvir melhor o consumidor.

E uma das formas que a gente tenta fazer é isso, é o empoderamento das ouvidorias das distribuidoras. A gente acredita que quem deve resolver o problema é a

distribuidora. É ela que tem o pessoal qualificado, ela que tem o caminhão, ela que tem o eletricitista, ela que tem o sistema de faturamento: “Cemig, resolva. Você quem deve resolver. Você tem todo o seu primeiro nível de atendimento, se mesmo assim não resolver, você ainda tem uma Ouvidoria. E essa Ouvidoria é que vai atuar para corrigir o que o primeiro nível não fez correto e propor melhoria do procedimento para que o próximo erro não aconteça”. Ou seja, a principal função de uma Ouvidoria não é enxugar gelo, tratar as reclamações reais, mas, sim, com base nas reclamações que chegaram, atuar na melhoria do processo para que a próxima reclamação não chegue.

Então a gente tem feito um trabalho muito intenso, de formiguinha até, de ir em reuniões com todas as distribuidoras. Hoje mesmo, aproveitando que estaríamos aqui, pela manhã, estivemos na Cemig, com o ouvidor da Cemig, com os diretores da Cemig, falando isso: “Olha, empodere a sua Ouvidoria. Uma Ouvidoria forte é um consumidor que tem voz”. Então, e a gente até, não está aqui na nossa apresentação, mas a gente tem uma outra apresentação que fizemos para ele, que a gente coloca aquela capinha daquele joguinho Monopoly...

### **[falas sobrepostas]**

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Banco Imobiliário.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, um Banco Imobiliário, que tem um empresário com a cartola, uma bengala assim, é o monopolista, que a gente brinca: Por que o monopolista tem que atender bem o consumidor? Por que vocês atendem bem o consumidor? Por que vocês têm uma central de atendimento e tal? Algumas às vezes falam: “Ah, porque se a gente não fizer, vocês vão multar a gente”. Tem isso, né? Aí fala: Oh, a gente vai multar também se vocês não fizerem, mas a razão não é essa. A razão que o consumidor tem que ser bem atendido por um monopolista, você vai falar para o acionista da empresa, o cara que está pensando em dinheiro. E não é errado pensar em dinheiro, a empresa funciona pelo lucro, mas tem que pensar no lucro atendendo bem ao consumidor. E ele tem que atender bem o consumidor por quê? Aí como que eu convenço ele? Porque a reclamação custa caro.

E aí, a partir do momento que eu falo para ele que a reclamação do consumidor vai passar por um *call center*, depois pela Ouvidoria, que tem o custo do analista, tem [ininteligível], depois vem para a Aneel, depois para vir para o Procon, depois vai para o Ministério Público. Uma reclamação, a gente já pegou caso lá que era bobagem, de 20 reais, o cara que tinha uma fatura mensal de 4 mil, e por causa de um erro de sistema lá, bancário, ele deu o azar de ter que pagar uma multa de 20 reais, gerou um custo gigantesco, né? Então, as concessionárias não podem, as empresas não podem atuar de forma: “Olha, a reclamação, não vou nem discutir, eu vou já dar razão ao consumidor”. Seria o nosso mundo ideal, né?

Quando a gente fez a resolução sobre danos elétricos, ressarcimento de danos elétricos, a gente fez uma pesquisa internacional para ver como funcionava os outros países. Ah, o Brasil aqui tem uma norma. Como que funciona nos Estados



Unidos? Como que funciona na Europa? Como que funciona no Japão? O Japão, assim, é o modelo ideal. Está longe de a gente chegar lá, mas como que funciona no Japão? O consumidor ligou para a empresa lá do Japão, não sei como que é o nome, o Jorge que já visitou lá, não sei como é a empresa lá. Japão Eletric. Ligou lá: “Minha geladeira queimou”. “Ah, é, senhor? Quanto é?”. “Mil dólares”. “Mil dólares na sua conta”. Não discute. O consumidor reclamou, é a boa-fé, é a verdade, acabou. Não tem por que reclamar.

Então, o processo de ressarcimento deles, a regulamentação tem duas linhas lá. O consumidor reclamou, ele tem direito e acabou. E funciona. Os agentes não questionam, o consumidor não usa de má-fé. Podemos usar isso hoje no Brasil? Infelizmente não. Todo o nosso arcabouço de defesa do consumidor tem esses conceitos e diretrizes, a boa-fé do consumidor, a presunção de veracidade, hipossuficiência. Mas sabemos, infelizmente, que nem as nossas empresas são japonesas ou suíças, nem os nossos consumidores são suíços também, né? Então a gente fica nessa missão lá da Aneel, que é o desafio, que é o equilíbrio. Como dentro desse contexto a gente dá o equilíbrio nessa relação, né?

Aqui eu falei da Ouvidoria e falei que nem sempre tudo se dá de uma forma tão bonita como aquele exemplo que eu dei, né? A gente dá a orientação, a empresa concorda, devolve o dinheiro para o consumidor, a gente informa para ele e está resolvido. Às vezes a empresa fala: “Oh, eu não concordo com essa orientação, não vou devolver em dobro ou não vou pagar essa geladeira, não vou refaturar”, enfim. Ela pode bater o pé e tem o direito, né? Ela não é obrigada. A Ouvidoria da Aneel é uma ferramenta informal, mais célere, que se preste a resolver, de uma forma diferenciada, os conflitos, mas nem sempre essa ferramenta resolve. Ela resolve a de 99,99% dos casos, mas tem um percentual que não consegue. Geralmente, são os grandes valores ou os casos fora da curva, que não estão com uma previsão normativa tão clara.

E aí, o que acontece? A gente tira desse sistema e abre um processo administrativo de Ouvidoria Setorial. E aí, com todo o rito lá da Lei nº 9.784, que é a lei do processo administrativo federal. Aí vai, notifica o consumidor, notifica concessionária, prazo para alegações iniciais, prazo para recurso, enfim, toda a burocracia de um processo administrativo. Mas nós temos a delegação de competência da diretoria colegiada, na nossa superintendência, decidimos em primeira instância. A gente pode decidir para o bem ou para o mal: “Consumidor, você não tem direito” ou “Concessionária, pague aqui a geladeira da D. Maria”. E aí a Cemig também pode recorrer ou o consumidor também pode recorrer para a diretoria colegiada da Aneel. Aí tem todo um rito decisório, que a gente não vai entrar aqui, mas culmina naquela reunião pública da diretoria que eu mostrei para vocês. Com transmissão ao vivo, com transparência, o consumidor pode ir lá se quiser fazer sustentação oral, a concessionária pode ir lá fazer sustentação oral, enfim, chega a esse ponto.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Gustavo, só para a gente poder ficar bem claro para o público e para a gente, a finalidade desse processo é dirimir conflito ou é aplicar sanção administrativa?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É dirimir conflito. Esse

não é um processo punitivo. Porque quando a gente fala processo... por isso que tem uma adjetivação, né? Processo administrativo de ouvidoria setorial. Então o SGO, aquele sisteminha que a gente falou, do *call center*, da internet, ele não tem o poder decisório. É, sempre a gente fala: orientamos, recomendamos e tudo mais, tenta sempre na base do diálogo, do convencimento, fazer com que o problema seja dirimido. Mas às vezes a saliva não é suficiente. E aí entra o instrumento do processo administrativo, que aí sim é o arbitramento.

Aí sim, não é uma arbitragem, não é uma mediação, é o arbitramento. Decido que você faça assim, determino. A Aneel tem essa competência legal. Se ela descumprir essa determinação, ela está passiva de uma multa por descumprimento de determinação da Aneel, que é uma multa do grupo 4, que é a multa mais forte que a Aneel pode impor à concessionária, pelo descumprimento de uma determinação.

Então, isso no caso pontual. E aí a gente decide: "Pague, não pague. Cancele, não cancele a fatura", enfim, nesta linha. A questão é decisória mesmo, determinativa. Mas se houver, isso é pontual, caso a caso. Se a gente tiver mil casos de uma determinada concessionária sobre um assunto que a gente está sempre determinando a mesma coisa e ela continua errando, pode ser aberto um processo punitivo, que aí é no âmbito da fiscalização, que segue todo o rito punitivo que vocês conhecem também, né? Mas as coisas são separadas. A gente decide um caso concreto e, em paralelo, pode correr um processo punitivo.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Fazer uma observação, Gustavo. Só para a gente não perder o momento. Me parece que a grande maioria das leis que criaram as agências, elas têm como função essa questão de dirimir conflitos entre empresas do setor regulado e entre empresas e o consumidor. Não sei, parece que a Aneel é a única que faz isso, com essa formalidade, de estabelecer um processo e cumprir, cumprir uma atribuição que está na lei da Aneel. Porque se a gente pensar bem, entra dentro de uma metodologia, ou entra dentro desse processo, que é um processo que o novo Código de Processo Civil vem incentivar, que é você tentar, de todas as formas, resolver o problema antes de usar o Juizado Especial, ou antes de usar o próprio Poder Judiciário. E eu queria insistir um pouquinho nisso. Esse processo não é mediação, é?

**[falas sobrepostas]**

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não é mediação.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Não é mediação. Você vai explicar, ok. Só para a gente poder entender a diferença entre esses instrumentos aí que a gente diria que seria de... poderia dizer de solução alternativa de conflito, né?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Isso.

gênero.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Exatamente. Essas ferramentas de soluções alternativas. A gente acredita muito nessa forma de fazer. É muito mais barata, é muito mais efetiva, mais célere e funciona bem em 99% dos casos, né? Obviamente, os casos que não funciona, a gente tem que usar as outras ferramentas, o arbitramento ou o chicote, que, às vezes, é a única solução, né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Esse processo administrativo, ele pode tanto ser aberto de ofício pela Aneel, lá dentro do trâmite do SGO, a gente orienta, recomenda e ela não segue a recomendação. Então nós podemos, lá no SMA, abrir de ofício esse processo, e aí dispara a comunicação para as partes, mas também o próprio consumidor, se ele quiser esse formalismo, ali tem que seguir também um rito um pouco mais formal. Peticionar isso na Aneel, apresentar os argumentos dele e assinar solicitando: “Olha, eu quero que seja aberto um processo administrativo”. E aí nós abrimos esse processo.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, isso acontece com uma certa frequência. Como eu falei, a nossa comunicação final para o consumidor pode ser para o bem ou para o mal, mas nunca é de caráter determinativo. A gente pode virar para o consumidor e falar: “Olha, aquela geladeira que queimou do senhor, avaliamos e o senhor não tem direito”. E a gente coloca uma ‘frasinha’ no final: “Se o senhor não concordar, pode retornar à Aneel ou solicitar a abertura de um processo administrativo *stricto sensu*”, que aí vai ser decidido com força determinativa, né? E aí ele pode votar: “Sim, eu quero a abertura de um processo”, aí segue todo o rito. Ele pode, no final, convencer com novos fatos, novos argumentos, que tem o direito, sim ou não, né? Então funciona bem. A gente confia muito nessas formas alternativas de solução de conflito.

E eu acho que não está enganado não. A Aneel, desta forma, é a única que trabalha com Ouvidoria e processo administrativo de forma, com uma sinergia muito grande e fazendo análise de cada reclamação que chega. Toda reclamação é avaliada por um analista nosso. A gente tem uma equipe hoje de 27 analistas para avaliar o Brasil inteiro, mais a nossa equipe de servidores, que dá em torno de 35 servidores, nem todos fazem essas atividades, mas podem fazer em algum momento. Mas a equipe é exclusivamente dedicada para avaliar cada reclamação. Se um dia vocês ligarem para o 167 e registrar a reclamação, podem ter certeza, vai ter um técnico da Aneel que vai ler a sua reclamação, vai elaborar, a resposta não vai ser um texto automatizado. Alguém leu, tratou e respondeu para vocês.

Então, isso é um desafio muito grande, porque a gente sabe que os recursos são escassos e a tendência é sempre as reclamações aumentarem, aumentarem, aumentarem. O consumidor tem cada vez mais acesso à informação. É um desafio que a gente está sempre tentando alguma forma de, como que eu vou tratar mais com menos, menos gente, menos servidores, menos orçamento e mais reclamações chegando. Agora, no mês que vem, se Deus quiser, a gente vai lançar o aplicativo Aneel Consumidor. Consumidor vai poder registrar uma reclamação pelo celular. Se eu vou poder registrar pelo celular, vai ser mais demandas que eu vou ter que tratar. Então é sempre um ciclo, que eu abro uma porteira, mas tenho que estar

preparado para responder com a qualidade adequada a isto, né?

Aqui não ficou bom o slide, mas uma vez abertos esses processos administrativos eles viram uma decisão final da Aneel, né? Na diretoria colegiada. E aí nós temos as súmulas da Aneel. Então, um conjunto de três decisões reiteradas da agência, com unanimidade dos cinco diretores, essas três decisões podem virar súmulas. Hoje nós temos em torno de 20 súmulas, estão disponíveis lá no site da Aneel, das 20 súmulas a maioria, 16 ou 17, são diretamente relacionadas a casos de processo de consumidores. Tem algumas que são mais processuais, de licitação, de coisas, de transmissão, mas um em torno de dois terços é de processo de consumidores.

Então é bom que vocês conheçam já como a Aneel sumulou alguns assuntos em relação a ressarcimento de danos elétricos, por exemplo, a Súmula nº 2, se eu não me engano, é que tinha vários casos de consumidor pedir o ressarcimento de danos e a concessionária falava que não tinha culpa. Porque aquela ocorrência foi um carro que bateu no poste, aquele poste caiu e aí gerou um curto-circuito e queimou o equipamento do consumidor. Então, não foi ela a culpada. E a Aneel já decidiu reiteradamente: “Você não é a culpada, mas tem a responsabilidade objetiva, pague do mesmo jeito”, então isso é a Súmula nº 2 da Aneel. Tem várias outras súmulas nesse sentido.

Então é interessante que vocês conheçam isso e até discutam com a gente, tire alguma dúvida para saber qual é o contexto, em que situação se deu aquela súmula. E a gente pretende até usar mais essa ferramenta de súmulas, a gente tem usado pouco, acho que pode até sumular mais assuntos, que facilita a vida do consumidor, de vocês, Procon, de várias outras entidades, que saiba: “Oh, nesse caso aqui, a Aneel tem decidido dessa forma, então eu posso aplicar para um caso concreto aqui que o consumidor procurou o Procon, procurou o Ministério Público”, enfim, as súmulas são bem úteis nesse caso.

Mediação de conflito. É mais uma das ferramentas que nós temos, né? A gente falou aqui da Ouvidoria, falamos do arbitramento, que são os processos administrativos, e nós temos as mediações de conflito. O que é a mediação? Então, a Ouvidoria e o processo administrativo, eles funcionam quando o assunto está 100% regulado. Então, o ressarcimento de danos elétricos, religação, suspensão, faturamento, leitura, todos esses processos estão regulados. Mas existem alguns assuntos que não são regulados. Por exemplo, questões contratuais geralmente entre grandes consumidores ou entre grandes agentes.

Então, se tiver um problema da Cemig com a Petrobras, provavelmente esse problema não vai estar aqui na Resolução nº 414, vai ser um problema além disso. Um problema de contrato, de cobrança de preço, de linha de transmissão que passa uma pela outra e aí uma vai ter que subir e a outra vai ter que rebaixar, enfim. Qualquer tipo de problema que existe uma lacuna regulatória, e os agentes procuram a Aneel, é aberto esse processo de mediação. Então é um processo de negociação e é de livre autonomia e vontade das partes. A Aneel em nenhum momento obriga, ou sugere, ou faz com que as partes participem de uma mediação.

Geralmente, ou alguma parte nos procura, por exemplo, se a Petrobras tiver com problema com a Cemig, ela vai mandar um ofício para a Aneel: “Aneel, tem um problema X, Y, Z”. A Aneel vai olhar: “É, isso aqui, não, isso aqui que você está falando é regulado. Cemig, faça isso aqui está na resolução tal, tá ok”. “Isso aqui não está regulado, de fato, é algo que a gente precise fazer mediação. Vou mandar um ofício para a Cemig. Cemig, Petrobras pediu uma mediação com você sobre assunto X. Tem interesse em participar?”. Ela responde: “Sim, tenho interesse”. “Legal.” Abrimos o processo e aí tem todo um rito que a gente segue dessa mediação. Ela pode também responder: “Não, não tenho interesse em participar dessa mediação”. A Aneel vai simplesmente responder para a Petrobras: “Cemig não quer participar”. Não é obrigatório, é autonomia da vontade das partes.

Então o processo de mediação, por isso que ele só pode ser utilizado onde não há regulação. Porque se houver regulação, eu não posso falar e virar: “Eu não quero participar”. Não, você é obrigado a fazer tal coisa. Mas quando é um processo mais complexo, é aberto esse processo, que ele é privado, voluntário, informal, na qual os mediadores ajudam as partes a resolver essa disputa de modo aceitável a todos. Aí tem um roteirinho básico do processo, não vou entrar nesses detalhes, mas é mais ou menos o que eu já falei aqui. A parte solicita, a gente pergunta para a outra parte, a gente faz a reunião com uma parte primeiro, depois a reunião com outra parte, vai fazendo várias reuniões individualmente com as partes, até chegar em um consenso ou em um termo de acordo, depois a gente faz uma reunião conjunta e chega a um acordo ali.

E aí a gente tem sempre essa figurinha, que a gente usa nas nossas mediações, que é o famoso ganha-ganha, né? Quando os dois burrinhos, um burrinho quer ir para um lado e o outro burrinho quer ir para o outro e não consegue comer, né? E fala: “Olha, se os dois juntos cooperarem entre si, os dois vão comer igualmente e não vai haver problema”, ou seja, é o famoso ganha-ganha. Se fosse sempre fácil chegar a esse ganha-ganha, eu não trouxe os números aqui, mas a gente tem uma taxa de efetividade muito boa. A gente não tem grandes números na Ouvidoria. A gente vai ver, na Ouvidoria são mais de 1 milhão de contatos que a gente recebe por ano. A mediação é em torno de 15 a 20 mediações por ano que nós fazemos, que são grandes consumidores, grandes agentes, né? Mas aí a gente está em torno de 80% da taxa de acordo. As partes chegam a um acordo quando procuram a Aneel, isso é bastante interessante.

E aqui, para não estender demais, vou entrar no Ouvidoria Setorial em Números, que é... os números da nossa Ouvidoria, a gente tem uma publicação que tem esse nominho, Ouvidoria Setorial em Números, todo ano a gente publica ela. Foi publicada semana passada, está no site da Aneel, está no Facebook. Se quiser depois o *link* dela, vocês têm acesso. Ela consolida as informações das 63 concessionárias do Brasil, reclamações, aspectos técnicos comerciais, quanto tempo cada consumidor ficou sem energia, qual é a qualidade comercial ali, como que ela atende os prazos, quanto ela pagou de compensação individual, as informações, qual o telefone do *call center*, qual o telefone da Ouvidoria, enfim. É uma publicação bem completa, que você pode verificar o Brasil inteiro, comparar, fazer *benchmark*: “Oh, a Cemig aqui, ela está bem ou mal? Não sei. Deixa eu olhar uma do grande porte igual a Cemig, sei lá, Coelba, Bahia. Opa, é parecida, está melhor? Está pior?”. Então essa ferramenta é muito útil para isso.

E aqui eu vou trazer alguns números da Cemig, porque é a maior aqui do estado, mas temos outras duas concessionárias, que é a Energisa Cataguases e a Poços de Caldas, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Você tinha falado quanto?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Tem uma, na verdade, que é na fronteira ali. Acho que a Bandeirantes atende um pedacinho de Minas também, mas...

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Nova Friburgo também, então seriam cinco, né? A Energisa Nova Friburgo atende a Nova Friburgo no Rio de Janeiro, mas ela atende alguns municípios aqui de Minas também. Então tem, mas as três principais são essas e a Cemig, cada concessionária tem duas paginazinhas. A página da esquerda e a página da direita tem as publicações. Na página da esquerda, no canto superior esquerdo, tem os dados institucionais, ali. O nome do presidente, o nome do ouvidor, o telefone da Ouvidoria, o e-mail da Ouvidoria, o endereço da empresa e a central de teleatendimento, que no caso da Cemig é o 116, vocês conhecem bem, né?

O número de unidade consumidora, então, no caso da Cemig, 8 milhões de consumidores. É a maior distribuidora de energia elétrica do Brasil em termos de número de consumidores, 8,2 milhões. Um crescimento ali de 1.84% em relação ao ano de 2015, então esses dados aqui são todos consolidados de 2016.

Ali no canto superior direito tem um resumo do que a gente chama ali “o caminho no entendimento”. Reclamações registradas no primeiro nível da empresa, ou seja, no seu *call center*, no seu atendimento presencial. Então a Cemig recebeu em 2016, 2,267 milhões reclamações. Imagine vocês atendendo 2 milhões de reclamações, a Aneel atendendo, não tem perna, é impossível. Quem tem que fazer isso é a concessionária. É ela que ganha tarifa para isso, ela que tem que atender o consumidor.

E ali, obviamente, ela não consegue resolver tudo. Das 2 milhões e tanta, 12,5 mil foram para a Ouvidoria dela. Então ali a Ouvidoria já recebeu o percentual bem menor do que o primeiro nível, graças a Deus, né? Desses 12 mil também a Ouvidoria da Cemig não resolve tudo, alguma coisa vem para a Aneel. Dos 12 mil, 5,5 mil vieram, na verdade, foram tratadas pela Aneel. Aneel recebeu mais do que isso, mas, como eu falei, a Aneel só trata a reclamação quando o consumidor já reclamou no primeiro nível e no segundo nível.

Se o consumidor queimou a geladeira e ligou direto na Aneel, a Aneel não vai tratar aquele caso. Ela vai gerar um protocolo [ininteligível] da empresa e quem vai tratar

é a empresa, mas isso a Aneel recepciona. Então a gente atende o direito de petição do consumidor, a gente não simplesmente fala: “Oh, não é aqui, procure a Cemig”. Não. A gente recepciona via sistema, geramos o protocolo e informamos para ele. O protocolo da Cemig é o X e o prazo é Y para ser atendido. Caso não seja resolvido, aí sim procure a Aneel. Então é assim que funciona.

E logo embaixo tem as principais tipologias reclamadas na Cemig, no primeiro nível, na Ouvidoria dela. Obviamente, o campeão de reclamações é falta de energia. Então 1,9 milhão reclamações sobre falta de energia. Melhorou em relação a 2015, então foi uma redução de 4,5% em relação a 2015, e a procedência ali de 75%. E aí a coluna mais à direita são as mesmas tipologias, mas na Ouvidoria. A segunda é em relação a prazos, prazos aqui de forma geral. Prazo de religação, prazo de ligação, prazo de emissão de segunda via, prazo de forma geral, é o segundo maior problema da Cemig. Depois problemas com fatura. Problemas com apresentação e a entrega da fatura. A tipologia fatura é o valor da fatura, o consumo lá. E apresentação e a entrega é um outro problema, né? Erro de leitura e tensão no fornecimento. Existem outras tipologias que a gente colocou aqui, mas no final dá esses 2,2 milhões.

E houve uma melhoria em relação a 2015. Ou seja, em 2016 a Cemig recebeu 12% menos reclamações que em 2016. E a gente vai ver aqui os indicadores técnicos por que dessas melhorias, elas se justificam mesmo, né? Aqui, esse indicador que a gente chama de indicadores de continuidade, indicador DEC e FEC. A barrinha azul é o indicador DEC, significa, em média, quanto tempo o consumidor da Cemig ficou sem energia elétrica no ano. Então, em 2012, em média, o consumidor ficou 14,74 horas sem energia elétrica. Em 2016, esse número foi de 11,73, ou seja, houve sim uma melhoria aí, nos últimos quatro anos. A barrinha laranja, ali que vocês estão vendo logo acima da barra azul, a linha laranja, são os limites que a Aneel estabelece. Ou seja, ela, em 2016, o consumidor ficou 11,73 horas, só que o limite era 11,29. Ou seja, a Cemig está, mesmo tendo melhorado, está com o indicador acima do permitido pela Aneel. O fato dela ficar acima do indicador do limite pode gerar penalidades, só que a Aneel recuou nessa questão de penalidades e multas.

O que acontecia? Uma vez em 2012, quando ela extrapolou, abriu um processo. Em 2028, ia pagar uma multa relativo a 2012. Não era efetivo, então mudamos para o esquema de compensações individuais. Cada conjunto elétrico, se cada um de vocês olhar a fatura da Cemig de vocês, vai ver que existe lá um DIC e um FIC e um limite para esse. Qual a diferença do DIC e FIC para o DEC e FEC? O DEC é o global, a média global. O DIC é o seu individual, da sua unidade consumidora. Então diz ali quanto tempo você ficou sem energia elétrica e qual é o limite que você poderia ficar, de acordo com a regulamentação da Aneel. Se for ultrapassar naquele mês ou no ano, você recebe uma compensação. E está ali, logo abaixo, esses valores de compensação. Ou seja, em 2013, a Cemig violou 9 milhões de vezes os indicadores. Esses 9 milhões de vezes gerou um valor pago, compensado aos consumidores de R\$ 24 milhões.

Em 2016, já subiu para R\$ 43 milhões. Então, se somar aí ao longo dos últimos quatro anos, dá quase R\$ 150 milhões compensados aos consumidores. É maior do que todas as multas da história da Cemig inteira. Então, muito mais efetivo, muito mais eficaz essa ferramenta de compensações individuais. O consumidor, individualmente, ele não percebe isso. Porque as compensações, se você olhar na

sua fatura, é 4 reais, 3 reais, isso o consumidor pequeno. O grande consumidor pode receber até valores maiores, mas somado isso, de forma agregada, dá um valor que é bastante significativo. Quarenta e três milhões de reais, mesmo para a Cemig, ali o diretor vai perder o bônus dele no final do ano. Então, isso mexe com a empresa. E a gente vê ali, pela evolução das barrinhas, que deu resultado, você saiu de 14 horas para 11. Quer fazer algum comentário, Amauri?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Queria. Gente, na Resolução nº 414 de 2010 você tem os anexos. Então, esses prazos que a Cemig descumpre, e que descumprindo, ela tem que dar o crédito para o consumidor, eles estão todos no Anexo nº 3.

**[falas sobrepostas]**

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:46:42]:** Esse é de serviços comerciais.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Isso, serviços comerciais.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Essas ações aqui é só por conta da falta de energia e do tempo que ele ficou sem energia.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Ah, ok. O que está no gráfico.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Isso.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Então, eu estou falando do geral, só para ilustrar. Se a gente pegar o Anexo nº 3 do relatório da qualidade do atendimento comercial, a Aneel, ela avalia o atendimento, a qualidade do atendimento também pelo cumprimento de prazos. E esses prazos que podem ser gerais ou podem ser relacionados à falta de energia, é que justificam esses créditos que a gente conversou aqui.

Então, o Anexo nº 3 da resolução, ele traz, para cada situação, o prazo que a Cemig tem que cumprir. Então, por exemplo, prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após a sua apresentação. Vai ter um projeto para se construir uma infraestrutura para receber energia, então tem um prazo. Tem um prazo de religação. Então, não precisa o consumidor ler toda a resolução e anotar os prazos. Tem uma tabela, que está no Anexo 3º dessa Resolução nº 410/2010, que tem todos os prazos. Então quem quiser receber crédito é só olhar. E toda vez que acontecer, reclamar, não é isso? Então, esse Anexo 3º.

No Anexo 1º tem outra coisa interessante, eu queria até perguntar ao Gustavo. Tem a classificação das infrações, que é algo que a gente aqui no Procon Estadual tem a partir do Código do Consumidor. A partir do Código do Consumidor, você classifica as infrações. Não sei se seria interessante, eu estava olhando aqui, é bem específico



para o fornecimento de energia elétrica. É uma coisa que a gente sempre conversa, é o fato de cada órgão ter uma classificação e no final das contas a gente não ter um dado estatístico que pudesse ser nacional, né?

Então, eu não sei se a Aneel já pensou sobre isso, mas seria muito interessante se pudesse unificar, né? Todos os órgãos de defesa do consumidor pudessem ter uma classificação que fosse semelhante, à medida em que você pudesse ter, no final aí de um período, uma estimativa que fosse a partir das próprias classificações. Quer dizer, sem você classificar um problema de fatura de uma outra forma, né?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Perfeito.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Então outra questão. Só para concluir, eu acho que é importante também, o relatório da qualidade de atendimento telefônico está no Anexo nº 2. Então, você tem dentro da Resolução nº 410, você tem todo um monitoramento em relação aos atendimentos telefônicos. E aqui no Anexo 2º, eu estou falando disso aqui porque são anexos extremamente simples de você ler e entender. Eu até quando li a Resolução nº 410, achei confusa, não é confusa, é muito detalhado os artigos para dizer quando teve o atendimento telefônico, os atendimentos, as ligações que deram ocupado, as ligações que caíram. Então você tem uma série de situações que, a princípio, você lendo a resolução, você acha que é um detalhamento, assim, até muito extenso, você acha até, em determinado momento, desnecessário.

Mas quando você lê o relatório, que é o monitoramento que a Aneel faz em relação ao atendimento telefônico, ele se torna simples. É o que está no Anexo nº 2. São os três anexos importantes, né? O Anexo nº 1, 2 e 3. O Anexo 1º mostrando a classificação dos problemas. O Anexo nº 2 mostrando como se avalia o atendimento telefônico prestado pela distribuidora. E o Anexo nº 3 colocando todos os prazos que a distribuidora tem que atender, de acordo com a resolução.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** E o Anexo 4º também é importante, que é o contrato de adesão, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Ah, pois é. Pois é.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** O mais importante.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Contrato de adesão, isso aí.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Mas como já bem falou aqui o Amauri, esse Anexo nº 3 são esses prazos dos serviços comerciais. Então cada serviço comercial tem um prazo regulatório: religação, aferição do medidor, segunda via da fatura, ligação nova, ressarcimento de danos, projetos. Então, cada um desses gera uma compensação individual em caso de descumprimento de prazo pela concessionária.

E aqui a gente traz o número da Cemig, só para vocês terem noção da ordem de grandeza da quantidade de serviços que a Cemig faz. Só serviços comerciais. Falando nada da parte elétrica. Então, em 16 ela fez 1.691.679 serviços comerciais. Desde 1,6 milhão, 5,25% foram fora do prazo. Isso gerou aos consumidores uma compensação de R\$ 1,9 milhão de devolução a eles, né? Então 5% é um valor que, a Aneel ainda não estabeleceu um limite do global, então 5% é muito, é pouco? Por ordem de percepção nossa é razoável, o ideal que seja menor, tem concessionária bem pior que isso. Então é um número que está razoável, mas, assim, por tipologia isso pode mudar.

Então ela pode estar muito bem em religação e muito mal, vocês sabem bem, em ligação, extensão de rede na área rural. Então se você pegar alguns serviços, vai estar lá quase 0%, tudo é dentro do prazo. Você pegar lá obras na área rural vai estar lá 60%, 70% fora do prazo. Então como aqui é uma média, você perde um pouco a percepção, mas no site da Aneel você consegue encontrar o relatório detalhado por tipologia, qual o prazo, como que ela está cumprindo, quanto que ela pagou, enfim. O quadradinho do meio é o indicador FER, que eu falei, a frequência de reclamações procedentes com os limites realizados. Em 2016, a Cemig teve 24,33 reclamações para cada cem mil consumidores, ficou dentro do limite de 30, então cumpriu, digamos assim, o limite. E por fim, os indicadores telefônicos.

Então esse Anexo nº 2 que o Amauri falou gera três indicadores, que é o INS, o IAB, o ICO. O INS é o Índice do Nível de Serviço, significa o percentual de consumidores que foram atendidos em até 30 segundos. Em 2016, 91,46% dos consumidores que ligaram para a Cemig foram atendidos em até 30 segundos, a meta é 85, ou seja, está acima da meta. Está ok. É um comentário?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Por favor, no microfone.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Tem um microfone aqui na... ah, está aqui. Para ficar gravado.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Se identifique, por favor, para degravar, para identificar.

**SRA. MARIA APARECIDA:** Tá. Meu nome é Maria Aparecida. E a minha dúvida é o seguinte. Eu não sei se é o momento de eu fazer essa pergunta...

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Certo.

**SRA. MARIA APARECIDA:** Mas a dúvida que [ininteligível], com relação a uma boa parte dos serviços é terceirizado.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Perfeito.

**SRA. MARIA APARECIDA:** Como que você pode me responder com relação a todos esses gráficos que você fez aí? Você está me falando da Cemig ou você está me falando das empresas terceirizadas?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Perfeito. É uma boa pergunta e é bom esclarecer isso. A Aneel não entra nesse nível de gestão da empresa.

Se ela quiser terceirizar ou primarizar tudo, é uma opção gerencial empresarial da distribuidora. No caso da Cemig aqui, ela tem eletricitistas que são primarizados e vários serviços são terceirizados. Para a regulamentação e para o consumidor por indicador, tudo isso é transparente. Quando eu falo em serviço comercial, em prazo, se você fez primário ou terceiro não importa. Perdeu prazo é Cemig. Se você tinha um prazo de fazer uma religação e a equipe que está fazendo sua é terceira, mas perdeu o prazo, não importa. Para o consumidor e para a norma é Cemig, sendo primário ou terceiro. Isso vale para o atendimento telefônico, serviço comercial, para qualquer tipo de serviço.

Então, é uma opção da empresa optar por primário ou terceiro. Sabemos que tem estados que o Ministério Público, o TCU, Tribunal de Contas, não permite a terceirização de alguns serviços, há essa discussão, mas, assim, ainda não há uma definição clara. Aqui é feita a terceirização de vários serviços. A Aneel não entra nesse mérito, que é uma questão mais jurídica e trabalhista, se pode ou não. Mas se perder o prazo não importa se é terceiro ou não. Tem mais uma outra pergunta ali?

**SR. DOUGLAS BITTENCOURT:** Tem. Tem sim. Deixa eu só te perguntar, meu nome é Douglas Bittencourt, tá ok? No caso dos prazos, até o final de 2016, início de 2017, os prazos, eles foram computados sempre com prazos corridos, tá ok? Agora não, se você fizer um atendimento ou se você quiser qualquer uma dessas condições sua solicitação, eles agora são colocados em dias úteis. Por causa de um buraco, que não tem na resolução, ela simplesmente fala dias. Ela não especifica. Essa é uma das condições. Exemplo: a pessoa teve a sua luz cortada no final de semana, na sexta-feira, às 18 horas, ela só vai ter o serviço reestabelecido na segunda. Enquanto fala que o prazo é menor, é de 24 a 48 horas. Então, mas ele não especifica dias úteis ou corridos, e isso começou agora, a partir de 2016 para 2017. Isso já está no levantamento de vocês para a próxima apresentação?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Eu acho que eu vou falar um pouquinho sobre isso, mas de regra, quando a resolução fala em dias, ela fala em dias corridos. A exceção, ela vai especificar dias úteis, quando for o caso, né? Então tem prazo que são em horas, tem prazo que são em dias e tem prazos que são em dias úteis. A questão da suspensão, de fato, existe uma especificidade lá nos artigos da religação.

Então, se o consumidor for suspenso na sexta-feira e ele reclamar até às 18 horas

da sexta-feira, aí o comando, tem uma especificidadezinha lá, que fala que começa a contar, se ele reclamou na sexta-feira, 5 horas da tarde, é 24 horas corridas. Então o prazo para religar é até às 5 horas da tarde do sábado. Se ele der um baita azar de reclamar às 18h01, o prazo só começa a correr das 8 horas da segunda-feira. E aí é 24 horas. A norma hoje está assim, ela tem as suas modificações--

### **[falas sobrepostas]**

**SR. DOUGLAS BITTENCOURT:** As modificações de 2016 para cá, porque antes era normal. Ela poderia ser religada inclusive no final de semana. Tem várias que reclamam justamente por causa disso. Sempre foi na minha condição, às vezes cai no final de semana, e por que não disso agora? Por que esse retrocesso?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Entendi. Na verdade, a norma sempre foi assim. Talvez a Cemig que tomou a livre opção de fazer além do que a norma já limitava, assim, né? Então talvez ela tenha tomado a decisão gerencial de: "Não, se a norma me permite um pouco mais, vou fazer um pouco mais, mesmo que seja prejudicial ao consumidor". Na minha visão particular, eu acho que deve evoluir nesse ponto, porque já teve casos que a gente tratou lá na Ouvidoria que deu azar de o consumidor reclamar às 18h01min, a segunda era Carnaval e a terça-feira era feriado municipal. Constou que só foi ligar na quinta-feira.

Então, mas é o que a gente fala também para as concessionárias, existe o legalismo, o que está na norma, que você pega os casos gerais, mas aquele discurso lá: "A reclamação custa caro, é seu consumidor, a satisfação dele. Você quer deixar seu consumidor, só porque está escrito na norma que você pode fazer? Você pode fazer antes também, nada te impede que você faça antes, então você não vai ser punido se fizer antes". É isso que a gente tenta, no poder do convencimento, a fazer a Cemig, as empresas se convencerem a fazer além do que a norma trata como limite permitido.

Mas em algumas coisas a gente pode evoluir e melhorar mesmo. Porque o primeiro desenho, por exemplo, algumas concessionárias tomam a opção de não efetuar suspensões nas sextas-feiras, para evitar esse problema. Então na dúvida, suspenda ninguém na sexta, para evitar esse tipo de problema. Mas a Aneel sim, pode evoluir. Acho que o Jorge quer fazer um comentário nesse ponto.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Eu ia comentar justamente isso, né? A norma, antigamente, ela não tinha isso bem claro. Aí nós deixamos melhor amarrado, porque algumas distribuidoras não tinham esse bom senso. Então nós colocamos: "Não, você pode suspender em dias úteis de 8 horas da manhã até 6 horas da noite". Porque algumas distribuidoras têm carro de plantão, e elas transbordavam esse serviço para o carro de plantão, que estava 24 horas. Então, às vezes o cara tinha fornecimento suspenso 6 horas da manhã, 10 horas da noite. Então, a gente tentou pacificar, né? Estabelecemos, batemos o martelo em relação a dias úteis, 8 horas da manhã, 6 horas da noite. Agora, em diversas distribuidoras, como era um problema recorrente ou criava muita reclamação, foram feitos acordos, até mesmo com o Ministério Público. No sentido de não estar na norma, mas por conta desses acordos, essas distribuidoras, elas não fazem suspensão em véspera de final de

semana e de feriados, mas aí é algo assim, que é feito por opção da distribuidora, né? Para não criar um maior desentendimento com o consumidor.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Perfeito. Eu vou só terminar essa parte dos números para a gente entrar na parte que acho que fomenta mais questionamentos, que é a parte dos direitos e deveres, que são essas perguntas que vocês vão nos fazer.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Só um esclarecimento, Gustavo. Aí a gente fecha essa primeira parte, às 4h30 a gente desce para o intervalo, para um lanche. E voltamos e damos continuidade, tá bom?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Ótimo. Então, aqui, continuando nos números ainda, aqui agora são as reclamações contra a Cemig na Aneel. Então, nós recebemos em 2016, ali, 13 mil reclamações contra a Cemig e das 13 mil, nós tratamos 5,5 mil, que a diferença, ou seja, o restante, a diferença do 13 mil para o 5,5 mil, são reclamações que o consumidor veio direto na Aneel, mas não havia reclamado na Cemig ou na sua Ouvidoria. Das 13 mil, tratamos de 5,5 mil. Destas 5,5 mil, a principal reclamação é falta de energia, 2 mil reclamações, uma queda de 40% em relação a 2015. Ou seja, houve uma melhoria, você vê que aquele indicador técnico reflete na satisfação diretamente do consumidor. Melhorou o indicador técnico, o consumidor reclama menos. É natural.

Mas não foi tão menos quanto esse 40%, provavelmente não foi tão bom assim porque a Aneel, ano passado, eu não sei se vocês acompanharam, por questões também orçamentárias, ficou 45 dias com o *call center* desligado. Porque não tinha orçamento para ligar o *call center*, então seria um pouco, sei lá, seria 20% de queda e não os 40%, mas mesmo assim é um número bom, né?

Em segundo lugar, extensão de rede, 1,4 mil reclamações. Ou seja, hoje esse é o grande problema da Cemig, é obras, é fazer atendimento nas áreas rurais, e área urbana também. Tem muito consumidor que está esperando já há muito tempo, a gente tem atuado, tem feito junto a fiscalização, tem tentado evoluir, fazer com que a Cemig faça planos de ação para atender esses consumidores, que estão lá na área rural afastados, muitas vezes, com três pontos de luz, mas que têm direito à universalização. A Cemig é uma área declarada universalizada desde 2014, ou seja, sendo universalizada prevalecem os prazos da Resolução nº 414. Então, se qualquer consumidor da área de concessão da Cemig pediu a ligação de energia elétrica, ele tem que ser atendido no prazo. Se não houver uma rede próxima, é o prazo de 30 dias para fazer o projeto, depois mais 15 dias para o consumidor aceitar e, uma vez aceitando, tem o prazo, a depender da extensão. Se for um quilômetro de extensão de rede, o prazo é de 120 dias, acima de um quilômetro--

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Aí ela vai elaborar um cronograma.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Exato, tem umas regrinhas da conclusão de obra. Então, tem que obedecer esses prazos normativos. A Cemig,

hoje, está tendo grande problema em atender esses consumidores. Já está sobre, digamos assim, o radar da Aneel, estamos tomando as providências, mas eu imagino que é algo que vocês tenham recebido muita reclamação. Eu não sei se chega esse tipo de reclamação ao Procon, porque às vezes ele nem consumidor é. Então, nem teve direito à energia elétrica, eu não sei nem se ele chega ao Procon, que geralmente são consumidores de áreas rurais, mais humildes, que não têm tanto conhecimento assim.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É uma situação que destoa muito em relação ao resto do Brasil. Porque a extensão de rede é um... não fica em segundo lugar nas reclamações. Falta de energia é sempre o primeiro lugar em todo o Brasil. Mas só para vocês terem uma ideia, essas 1.440 reclamações que aconteceram aqui em Minas Gerais, elas são quase metade de todo o Brasil, né? Então, se pegar o Brasil todo, esse assunto gerou em torno de 3 mil e poucas reclamações. E quase metade foram oriundas daqui de Minas Gerais, né? Então, é uma situação que a distribuidora sabe, a gente está sempre fazendo contatos com ela e passamos essas informações para a nossa área de fiscalização.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Eu queria fazer uma pergunta, Gustavo. Uma questão recorrente. A gente, nas decisões dos tribunais, a gente muitas vezes se depara com essa situação. Há uma regra geral para o consumidor saber? Quando ele... você disse que se o consumidor precisar de uma ligação de energia elétrica, toda a área de concessão da Cemig já estaria dentro da universalização. Então, ela teria que atender.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Isso.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Eu poderia dizer, então, de outra forma, que toda a área de concessão da Cemig deve estar com a infraestrutura para atendimento da ligação, seria isso?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não, não é exatamente assim.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Como que seria isso? Mas eu queria, então, antes você poderia explicar isso também, mas te perguntar: há uma regra geral para o consumidor saber se ele tem ou não que participar do investimento da infraestrutura? Como que está isso posto na norma? Se vocês pudessem explicar isso.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** São duas coisas, né? Uma é a questão desses prazos, né? A partir do momento em que a distribuidora é declarada como universalizada e outra é a questão da participação financeira, né? Então, bom, vamos lá. Deixa eu ver se eu--

**[falas sobrepostas]**

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Eu vou começar pela...

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** A questão do prazo.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** A lei da universalização. Ela fala que a ligação é gratuita para o consumidor, toda ligação de até 50 quilowatts, né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Então, se qualquer consumidor, rural ou residencial, pedir uma ligação que a carga instalada seja até 50 quilowatts.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Cinquenta quilowatts é uma carga muito elevada, a maioria--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É uma carga bem elevada.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Foi um limite até, a gente, do ponto de vista técnico, é uma carga muito grande. Em áreas urbanas, com um transformador de 50 quilowatts, em uma área mais humilde, dá para atender um quarteirão inteiro. Então assim, a lei, na verdade, assim, quando ela surgiu em 2002, ela foi até um pouco exagerada, porque ela colocou que a universalização, ela seria ampla e irrestrita para todo mundo. Então, qualquer um que pedisse uma ligação teria que ser atendido de forma gratuita pela distribuidora. Então, assim, não, espera lá. Porque tem impactos, impactos econômicos.

Imagine uma fábrica que queira se instalar no meio da Amazônia. Então, a distribuidora de lá teria que construir uma linha de transmissão e aí todo mundo teria que pagar por essa infraestrutura para atender uma fábrica? Então, tanto é que menos de um ano depois, a lei, ela foi alterada. Então, menos de um ano depois, os congressistas, eles tiveram o bom senso: “Não, espera aí, não é assim também. A gente não quer que toda a sociedade banque o atendimento de todo mundo”, até das fábricas, entende? De grandes empresas ou grandes grupos econômicos, que têm condições de bancar o seu atendimento. Então, a lei, ela veio com algumas diretrizes. E ela estabeleceu: “Olha, o atendimento gratuito no âmbito da universalização, ele vai ser para as unidades que possam ser atendidas em tensão secundária, né? Mesmo que eu tenha que fazer reforço nas linhas, nos alimentadores, e que tenham essa carga de até 50 quilowatts.

O que não se enquadra nisso, por exemplo, consumidores do grupo A, consumidores que têm que ser atendidos em tensão primária de distribuição ou mesmo consumidores do grupo B muito grandes, né? Que é muito raro acontecer, mas,

sei lá, se acontecer, eles já seguem a sistemática da participação financeira, que é um outro assunto que também está dentro da Resolução nº 414. Onde é feita uma avaliação, do custo dessa obra para atender ele e do retorno que esse consumidor vai dar por meio da tarifa. Então, eu tenho ali o custo, digamos assim, o custo e o dispêndio que ele vai ter pagando a tarifa. Então, eu trago isso a valor presente, tem uma equação que vai me resultar no quanto que ele vai pagar e no quanto que a distribuidora vai pagar.

Eventualmente, mesmo ele não estando enquadrado no critério de gratuidade da universalização, ele pode ser atendido de graça. Porque digamos que ele está em uma área urbana, ele é um consumidor que tem um valor de fatura elevada, ele vai dar um retorno para a distribuidora e para a coletividade, de uma forma geral, rápida. Então, ele vai se pagar rapidamente. Então, a distribuidora vai acabar tendo que atender ele de forma gratuita também.

Agora, se esse consumidor, ele está mais distante, eu tenho um custo maior para atender ele. Aí eu faço a comparação do retorno, da receita desse consumidor ao longo da vida útil dos ativos, né? Vida útil dos ativos que eu falo é em torno de 20, 23 anos. Então, eu vejo o que esse consumidor vai me retornar via tarifa. Eventualmente, ele nunca vai nem se pagar. Então, vai resultar muito provavelmente na necessidade dele arcar com parte daquelas obras, né? E, uma vez construída aquela obra, aquela obra não é dele, né? Esses bens, eles vão reverter para a concessão. Vão reverter para os ativos da concessão.

Agora, a questão do prazo é assim. Os anos limites de universalização, quando isso surgiu, lá em 2002, muitas áreas no país ainda tinham, assim, uma parcela grande da população a ser atendida. Então, não podia simplesmente enfiar goela abaixo da distribuidora: "Olha, atenda todo mundo". Mesmo aqueles que atendiam o critério da gratuidade, eu não posso dizer: "Olha, atenda a todo mundo agora, de uma vez só". Porque se não a tarifa de todo mundo ia explodir. Então, a lei, ela colocou sob responsabilidade da Aneel estabelecer anos limites de universalização, né? E aí para atender esse estoque. Então, tá. Uma vez estabelecido esses anos limites de universalização, é meio que o prazo que eu estou dando para a distribuidora, para ela atender aquele estoque e aí meio que entrar em regime, né? Porque, tá. Aí [ininteligível] você entrou em regime, siga a Resolução nº 414. Então tem os prazos.

Agora, é óbvio, sempre vai ter gente a ser atendido. Sempre vai surgir alguém em uma área rural ou em um local mais distante. Então, sempre vai ter, eventualmente, a necessidade de obra. Mas, uma vez que foi declarado o ano limite de universalização, não é mais assim, simplesmente: "Olha, consumidor, meu ano de universalização", como de algumas distribuidoras, por exemplo, Bahia, Pará, que está lá para 2020. Ela não pode simplesmente dizer para ele: "Olha, consumidor, segura aí que eu estou atendendo aqui, ainda estou correndo atrás do meu estoque e vou te atender. Lá em 2020 eu vou pensar no seu caso".

Não, uma vez que está declarado o ano limite de universalização, que se atingiu aquele ano limite de universalização, mesmo que haja necessidade de obra, a distribuidora, ela vai fazer um estudo já, específico para aquele consumidor. Em 30 dias, ela vai apresentar para ele: "Olha, fica aqui a 200 metros, eu vou ter que



construir tantos postes, então eu vou lhe atender em tantos dias ou em tantos meses, que é o prazo que eu tenho para executar a sua obra". Então, ela tem que dar uma resposta específica para esse consumidor. Se ele já tiver em um local onde já tem rede, aí já são aqui os prazos de vistoria e ligação, que são alguns dias para ela já fazer a conclusão daquela ligação.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Só para a gente fechar então esse ponto, a meta de universalização da Cemig ocorreu em 2014?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Dois e catorze.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Então, independentemente do tipo de consumidor, se a instalação for para atender até 50 quilowatts?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Gratuito.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** E você falou da tensão secundária também, não?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Tensão secundária são os--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Só para ficar claro isso.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** São os critérios da gratuidade, né? O consumidor atendido em tensão secundária, baixa tensão.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Duzentos e vinte volts.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Duzentos e vinte volts, 127. Eu não sei se aqui...

**[falas sobrepostas]**

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Aqui é 220, né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Cento e vinte e sete. É que o povo fala 110, mas, na verdade, é 127. Então, aí são esses critérios, né? É atendido em tensão secundária, baixa tensão e até 50 quilowatts/hora. Agora, os consumidores do grupo, que não se enquadraram, eles também têm essa obrigação de atender dentro desses prazos, né? Ela vai ter que apresentar o orçamento e dizer em quanto tempo que ela vai executar aquela obra para atender aquele consumidor. Porque assim, é um comando que vem desde o Decreto nº 41.019 de 57. Então, sei lá, 57 é o

quê? Juscelino Kubitscheck?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Sei lá se era.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Têm um decreto aí de 57 que diz: “Olha, a distribuidora, ela é obrigada a atender todos os seus consumidores de caráter permanente”. Então assim, é uma obrigação da distribuidora atender todo consumidor que está dentro da sua área de concessão. Agora, o que a lei de universalização trouxe de novidade foi essa definição: “Olha, para alguns eu quero que você corra atrás e atenda de forma gratuita, para universalizar o serviço”.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Sendo bem pragmático, suponha que a Cemig não estivesse universalizada, que a Aneel definisse que o ano limite seria 2021. Se chegasse um consumidor novo e falasse: “Cemig, eu quero ligação lá em Paracatu, na área rural”. A Cemig poderia simplesmente virar para ele: “Não vou te atender, espere até 2021”. Final da história. Hoje, ela não pode fazer isso. Então, ela vai falar, ela tem obrigação normativa de até 30 dias apresentar um projeto ao consumidor, aí ela pode até, o projeto, o orçamento, ser uma obra muito grande, que vai demorar até 2021, mas ela vai ter que apresentar o projeto.

Se tiver custo, apresentar o ERD, que é o Encargo de Responsabilidade da Distribuidora, e do consumidor e dar o cronograma do prazo de conclusão dessa obra. Se for menor que 1 quilômetro, já tem o prazo regulatório de 120 dias, de até 120 dias, né? Se for muito maior que isso, é um cronograma específico, mas que tem que ser apresentado em até 30 dias para o consumidor. Ela não pode virar e simplesmente falar: “Em 2021 a gente conversa de novo”. Então, essa é a diferença.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Para a gente poder encerrar, para ir para o intervalo, depois a gente retorna. Eu queria só duas questões, que eu acho que são questões técnicas, que a gente lendo a resolução, a gente não entende. Se você conseguisse, ou o Gustavo ou o Jorge, conseguir distinguir para a gente, de uma forma assim, clara, quem está no grupo A e quem está no grupo B? E a diferença entre tensão secundária e tensão primária, para a gente ver se a gente consegue entender de uma forma--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Para quem não é engenheiro entender.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Tá, então esse limite de quem é grupo A e grupo B, ele também vem de um decreto, acho que o--

[falas sobrepostas]

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** O Decreto nº 41. O Decreto nº 62.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Não, não. Eu acho que é o Decreto nº 62.724/68. E aí, nesse decreto, ele estabelece: “Olha, todo consumidor que tiver uma carga”, uma carga instalada, né? Então, digamos que eu tenho lá a minha residência, o meu comércio, então eu tenho lá a somatória de todos os meus equipamentos, né? Uma carga instalada de até 75 quilowatts, então esse consumidor, ele tem características de enquadramento como passivo de ser atendido em tensão secundária. Então, esse consumidor, ele não vai ser responsável pelo quê? Pelo transformador.

Vamos pensar naquele transformadorzinho que fica lá no poste. Então, eu tenho uma série de... surge uma casa ou tinha lá um terreno vago. Eu construí a minha casinha, fiz o pedido de ligação para a distribuidora. Na hora de eu fazer o meu pedido de ligação, digamos que eu tenha que ter apresentado um projeto, né? Ela vai ver lá, a carga instalada dessa casa ou desse comércio, sei lá, uma sorveteria, alguma coisa assim, algum pequeno comércio: “Não, essa carga dessa unidade é menor do que 75 quilowatts”. Aí ela tem características de ser atendida por meio de tensão secundária. Então, significa que esse consumidor, ele não vai ser responsável por aquele transformador, né?

Então, em um transformador... aí entra algumas coisas um pouco técnicas, né? Então, um transformador que está lá no poste, eu tenho o primário do transformador, que é onde chega a alta-tensão e eu tenho o secundário. Então, quando eu falo secundário, eu estou... baixa tensão, digamos que chegue 13,8 mil volts e aí tenha a transformação do nível de tensão para um nível menor, né? Porque se eu colocar 13,8 mil volts na tomada do consumidor, ele vai explodir tudo lá, vai queimar tudo. Então, até por questão de segurança, essa tensão, ela é reduzida para um nível em que a energia possa ser utilizada com segurança nas residências. Então, é a tensão secundária.

Então, entra no primário, sai o secundário, em baixa tensão, 220, 127. Então, para esses consumidores que tem carga até 75 quilowatts, quem é responsável por colocar o transformador é a distribuidora. E aí o transformador é dela, né? Ninguém tem que se preocupar aqui quando constrói a sua casa em colocar um transformador lá na rua. Então, esse transformador, ele é da distribuidora e esse consumidor, ele é atendido em tensão secundária, e ele é um consumidor do grupo B, atendido em baixa tensão.

Agora, os consumidores do grupo A, são aqueles que têm uma carga muito elevada. Então esses consumidores, eles são os responsáveis por colocar esse transformador. Então, o transformador, ele é do consumidor. E aí o nível de tensão em que esse consumidor é atendido, ele é a tensão primária. Então, ele é atendido em 13,8 mil volts, 34,5 mil volts, o transformador é dele. Se o transformador queimar, ele é quem tem que substituir. Se um transformador da Cemig queimar na rua, ninguém... a razoabilidade do decreto. Em algum momento lá na década de 60, foram definidos esses limites, né? Então, o Executivo estabeleceu esse limite.

Então, a partir de 75 quilowatts você já é grandinho o suficiente para cuidar do seu transformador e arcar com os custos desse transformador, com a manutenção

dele. Eventualmente, se ele queimar, é o consumidor que tem que substituir esse transformador. Alguns são tão grandes que não têm como ficar no poste, aí tem que se construir uma cabine abrigada, né?

Então, essa que é a diferença dos consumidores do grupo A, atendidos em alta-tensão, a tensão de fornecimento é a tensão primária, dos consumidores do grupo B, atendidos pelo secundário dos transformadores em baixa tensão. E aí no caso o consumidor não é responsável pelo transformador. Eu não sei se ficou claro, que a gente tende a falar, eu fico me segurando aqui para não falar coisas muito técnicas.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Acho que ficou claro, né, gente?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, trazendo para o mundo real. O grupo B, que é o baixa tensão, de regra, somos nós, consumidores residenciais, consumidores comerciais, pequenas lojas, pequenos comércios, sorveteria, pequenas indústrias de confecção. E o consumidor do grupo A, em geral, são grandes consumidores, industriais, um shopping center, um poder público, um prédio desse aqui, provavelmente, ele é do grupo A. Então, tem um pouco disso do porte. Se você olhar um grande consumidor, de regra, ele provavelmente é um consumidor atendido em alta-tensão. Mas aí esse alta-tensão, ele pode ter várias tensões diferentes. Então, alta-tensão aí é bom a gente trazer um pouco disso, o Jorge tentou trazer o decreto, a lei.

Para quem não conhece muito os termos técnicos, físicos aqui do setor elétrico, a Resolução nº 414, no art. 2º, ela traz um rol de todos os conceitos que a resolução traz e essas definições. Então, está em dúvida? A gente fala aqui, grupo B, o que é o grupo B? A norma traz aqui, no art. 2º, tem lá umas 92 definições. Aí fala grupo B: "Agrupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento de tensão inferior a 2.3 K, quilovolts". Então, para cada termo desse, sempre é bom consultar lá esse art. 2º, que vai ter uma definição mais técnica, que vai te ajudar a compreender a norma. Então, essa é... é bom trazer esse comando aqui também do art. 2º.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Bom. Vamos para o intervalo e depois a gente volta então, prosseguindo com as apresentações. Muito bom, muito bom.

**[intervalo]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Para o Gustavo, para que ele possa dar continuidade.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Então, só terminando aqui a parte dos números, só para passar a palavra agora para o Jorge, naquele nosso documento tem a última parte lá, algumas informações da Cemig, sempre tem os municípios mais reclamados. Aqui no caso da Cemig, obviamente o campeão é Belo Horizonte pelo tamanho da cidade, né? Depois Contagem, Montes Claros, Uberlândia

e Juiz de Fora. São os cinco municípios com mais reclamações. Provavelmente, os mesmos dos números do Procon, deve ser algo muito parecido com isso, os top 5 aqui de Minas, né?

Logo abaixo, no canto esquerdo, a gente tem um retrato, que a gente chama a “tarifa social de energia elétrica”, que é do consumidor baixa renda, né? O consumidor baixa renda, ele tem direito a um desconto diferenciado na tarifa por força de lei. E esse, o baixa renda, ele tem essa tarifa quando ele é cadastrado no programa do Bolsa Família, né? Então, ele tem que apresentar o número NIS dele, o Número de Identificador Social, o NIS, e aí ele tem direito a essa tarifa. E a gente coloca essas informações só para a gente perceber e diferenciar as áreas de concessão.

Então, enquanto aqui em Minas nós temos 6,6 milhões consumidores residenciais, desses 6,6 milhões, aqui, 10%, 600 mil consumidores são baixa renda. É um percentual elevado ainda, apesar de ser um estado rico, ele tem uma parcela ali no norte bastante relevante de consumidores mais humildes, mais vulneráveis. Então, é bom para a gente entender um pouco a realidade da concessão. Quando, assim, a gente olha esse mesmo número na Cemar, que é o Maranhão, por exemplo, esse número é em torno de 50% dos consumidores, são baixa renda. Então, o olhar para o consumidor residencial do Maranhão tem que ser diferenciado do olhar aqui da Cemig, que é 10%, é elevado, e é diferente do consumidor, por exemplo, lá da Celesc, Santa Catarina, ou do interior, que tem 1%, 0,5% de consumidores baixa renda, né? Então, é interessante ver essa comparação. Na publicação você vai ver todos esses números.

E a gente colocou o consumo médio também. O consumo médio residencial do consumidor aqui de Minas é de 122 quilowatts/hora. É um consumo muito baixo. Então, mesmo comparado com o resto do Brasil, o consumo médio do mineiro é 122 e do residencial baixa renda é 109 quilowatts/hora. Também é um consumo bem baixo. A gente tem regiões aí, São Paulo chega a 200 em média.

Então, aqui ainda está um consumo médio, eu não sei se pela tarifa, pelos hábitos de consumo, pela eficiência energética, enfim, pode ter diversos fatores aqui que afetam a questão do consumo. Até, provavelmente, um dos grandes fatores seja o ICMS, que o ICMS aqui é um ICMS alto, ele é responsabilidade do estado, a Aneel não interfere nisso, mas afeta diretamente na tarifa final que o consumidor paga e ele, se eu não me engano, é escalonado, né?

Até 100 quilowatts é uma alíquota, de 100 quilowatts acima é outra, de 200 para cima, eu não sei exatamente como é a regra daqui de Minas Gerais. Mas até dois anos atrás, eu lembro que até 100 quilowatts/hora não tinha cobrança de ICMS e, agora, essa regra acabou. A crise nos estados, no Brasil, é geral. Então, isso a gente recebeu muita reclamação no início, o consumidor reclamando que a conta estava muito alta. Até a gente explicar que não era problema da Cemig, não era problema da unidade consumidora, não era problema de tarifa, mas era o problema, era o ICMS, foi uma luta. Imagino que vocês tiveram essa mesma luta aqui, né?

**SRA. IRENE JÚLIA:** O meu nome é Irene Júlia. Eu acho que sobre o ICMS,

está tendo algumas informações na mídia, no momento, que o estado de Minas Gerais, bem como outros demais no Brasil, está tendo uma cobrança indevida sobre transmissão e distribuição. Eu gostaria de saber, assim, eu acho que é pertinente a pergunta no momento, se--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É até bom esclarecer isso, que a gente está recebendo muita reclamação sobre isso. Até ontem, eu atendi um deputado, daqui de Minas, falando isso, que tinha visto no Jornal Nacional. O que acontece? Havia uma discussão no STJ sobre a possibilidade da cobrança do ICMS sobre a parcela de demanda, sempre aquela questão: o ICMS é sobre energia. ICMS é imposto sobre circulação de mercadorias e serviços. E a norma fala expressamente que a energia elétrica é um serviço que pode ser cobrado ICMS. Mas a demanda, isso sobre a energia. A demanda, que é um outro conceito físico, sempre há aquela dúvida.

E aí, estava isso no STJ, em dezembro foi divulgado, acho que até no Jornal Nacional, em rede nacional, que o voto do ministro-relator nesse caso do STJ, o voto era favorável pela não possibilidade de cobrança. Isso ensejaria a devolução do ICMS aos consumidores. Só que anunciaram isso, aí foi uma farra. Consultor, advogado, todo mundo, aquela coisa: “Não, vamos entrar, vamos ganhar”. Só que em março foi julgado o mérito e foi acho 3 a 2 o voto pela legalidade da cobrança. Então, o STJ considerou legal a cobrança do ICMS também sobre a parcela de demanda, que eles entenderam que aquilo compõe a tarifa. Ou seja, a transmissão, a geração, tudo para chegar no consumidor final, tudo isso faz parte da tarifa.

Então, você não conseguiria separar. Então, seria legal cobrar o ICMS sobre a tarifa cheia. Então, essa... que levanta muito, tem muito advogado falando, vendendo essa ilusão para os consumidores: “Vamos ganhar a devolução dos últimos cinco anos”, está ainda sendo muito divulgado. Até eu não sei por que, por qual interesse, e tem grandes mídias divulgando isso de forma errada, mas a decisão do STJ, em março, foi pela legalidade da cobrança do ICMS.

**SRA. IRENE JÚLIA:** Só isso, muito obrigada.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Olá, meu nome é Frederico Pereira. Eu tenho uma pergunta. Aliás, algumas. Vamos com calma. Em relação ao grupo B, o senhor comentou que tem uma distância mínima que a pessoa precisa estar da rede para poder ser atendida, ou não? Nesses 50 quilowatts, que é do grupo B.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não é que existam uma distância mínima estabelecida pela Aneel. Então, se o consumidor, uma fazenda pedir a ligação, pode ser que não exista nenhuma rede da Cemig próxima suficiente para tecnicamente atender com o nível de qualidade. Qual é essa distância? Cada concessionária tem a sua norma técnica. Não é a Aneel que define. Pode ser que uma distância de 500 metros a Cemig, dentro do seu padrão, consiga atender. Pode ser que não. Ela fala: “Está a 500 metros de distância da minha rede mais próxima, eu vou ter que construir uma nova, com novos postes, nova extensão, para te atender com a qualidade”.

Então, sim, existe uma distância, mas cada concessionária tem a sua norma técnica para definir qual é a distância que eu consigo atender um consumidor com a rede já existente, né? E aí tem a questão de distância, tem a questão de capacidade de transformador. Pode ser que já exista uma rede naquele local, só que aquele transformador atende 100 KVA, por exemplo, e já está a carga ligada lá, já seja 100. O novo que apareceu, com 5, aquele transformador não atende. Vai ter que trocar o transformador, então precisa fazer obra. Então, não é a questão de distância, é a questão da carga também. Mas isso aí é norma técnica da concessionária, não existe como a Aneel regulamentar isso, porque é um problema mais físico e técnico, de ABNT e Inmetro, do que propriamente regulatório.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Só para complementar, independente da distância, o mais importante, na verdade, é a tensão no ponto de entrega. Então, eu tenho lá, digamos, 220 ou 127 volts. Então, sei lá, sai uma derivação da rede secundária e se encontra com o ramal do consumidor. Então tem ali o ponto de entrega e, sei lá, logo depois tem o equipamento de medição. Então, o mais importante são esses limites da tensão de fornecimento. Porque, tá, o padrão é 127, só que eu tenho um limite, ele tem que ficar dentro de uma faixa, né?

Quando eu chegar lá para medir, de fato, uma faixa que pode variar um pouco para mais e um pouco para menos. Então, quando eu vou aumentando essa distância, dentro da qual a distribuidora atendeu, que vai atender o seu consumidor, à medida em que ela vai se afastando, tem uma queda de tensão. Então, se ela afasta muito, essa tensão, eventualmente, ela vai ficar abaixo do limite permitido.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Vai chegar lá 50 volts.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Então, cada distribuidora, assim, a partir das características das suas unidades consumidoras, elas têm mais ou menos assim: “Não, se eu atender esse consumidor derivando aqui do secundário entre 30, 40 metros, está tudo ok, a queda de tensão não vai ser tão grande, eu vou estar dentro do permitido pela norma”. É muito mais assim uma limitação física, por conta que vai depender da carga, da distância do alimentador, de onde se encontra essa unidade consumidora. Esse que é o mais importante. Independente da distância que ela estabelece, é a tensão, a medição da tensão lá no ponto de entrega. Tem que estar dentro da faixa adequada, considerada adequada.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, é um ponto de fato que envolve muita tecnicidade. Aí é a fragilidade que fica pelo lado do consumidor. A assimetria da informação fica todo favorável à concessionária. Ela que inscreveu a norma técnica dela, ela que tem o *know-how* técnico ali para estabelecer e nem a Aneel nesse caso tem condição, porque é caso a caso, cada distribuidora que conhece os seus equipamentos, isso vai variar pela bitola do cabo utilizado, pelo tipo de equipamento, pelo tipo do transformador. Então, de fato, cada caso é um caso.

Infelizmente, para a gente nesse caso, porque a assimetria de informação, se a

concessionária quiser agir de má-fé, digamos assim, para prorrogar ou tornar mais complexo o atendimento do que ele realmente é, a gente tem poucos subsídios para consumir rebater. Temos alguns, quando sai muito da curva, fica óbvio, uma coisa ali de 40 metros, a concessionária quer fazer uma superobra, não faz sentido nenhum. A gente consegue ter alguns parâmetros, mas a gente não consegue dizer, assim, o parâmetro objetivo: “É 40 metros, é 50, a carga é X, Y, Z”. Não, infelizmente cada caso é um caso.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Então, só para concluir, tentando entender, apesar de ter outras perguntas, mas é o seguinte. Então, a lei de universalização permite que eu faça o pedido, a concessionária tem que apresentar o projeto, mas não necessariamente, assim, um dia pode vir a ter uma rede ali próxima. Eles não podem responder dessa maneira, né? Que foi o que você explicou.

### **[falas sobrepostas]**

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não. Isso.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Eles vão ter que apresentar um projeto mais... a rede... entende? Por exemplo, se o limite da concessionária for de 500 metros e eu estou lá em um lugar de 4 quilômetros, é um projeto que pode levar anos para ser concluído, alguma coisa assim.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, até 1 quilômetro a norma fala que é no máximo 120 dias. Acima de 1 quilômetro, a norma fala que é o cronograma específico da distribuidora. Aí, infelizmente, ela pode falar que é um ano, dois, dez, 20 anos. Mas aí entra também um pouco o princípio da razoabilidade. Se for uma coisa que tecnicamente não é complexa e ela está falando que vai fazer com dois anos, o consumidor pode reclamar na Ouvidoria, na Aneel, a Aneel vai falar: “Olha, dois anos não... tudo bem, a norma diz que é o seu cronograma, mas isso aqui não está razoável, vamos...” Chegar, aí é quase uma mediação, vamos fazer em um ano, que é razoável. A gente tem alguns parâmetros desse, mas, infelizmente, acima de 1 quilômetro, é o orçamento e o programa próprio da concessionária.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Agora, desculpa, eu estava entendendo, eu respondi outra coisa. É que eu estava entendendo, porque em alguns lugares tem conflito em relação ao tamanho do ramal de ligação, entende? Eu pensei que você estava perguntando sobre isso. Mas, em relação à distância, não tem limite de distância. Onde quer que esse consumidor esteja localizado, ela vai ter que atender. Se já chegou lá no limite de universalização, entra nessa sistemática, né? Se a distância é tão próxima que dá para eu atender puxando um ramal de ligação, aí são prazos em dias, alguns dias para fazer a vistoria e alguns dias para fazer a ligação.

Agora, se eu vou ter que fazer obra, aí tem algumas diretrizes, né? Se é só uma obra simples no secundário, é um prazo menor. Se é uma obra de até 1 quilômetro, que eu tenha que estender rede de alta-tensão, aí é até 120 dias. E se esse consumidor



está muito longe, eu vou ter que, sei lá, construir 5 quilômetros de rede, a Aneel não definiu um prazo, não tem um prazo definido assim, um prazo limite. Porque vai depender das características também daquela obra. Mas ela vai ter que apresentar o cronograma para o consumidor.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Exato.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Se ele se enquadra na universalização, ela vai dizer para ele: “Olha, você se enquadra na universalização, você não tem que pagar nada. O seu atendimento vai ser sem ônus, mas eu preciso realizar obras na rede. Eu vou construir tantos quilômetros de rede e eu vou fazer isso em tantos”--

**[falas sobrepostas]**

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Em um ano.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Em um ano.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** E o consumidor não é obrigado a aceitar isso, assim, aceitar que a distribuidora faça. Ele tem a opção de receber esse projeto da Cemig e falar: “Um ano, não. Um ano eu não aguento esperar. Eu vou fazer por conta própria, vou contratar uma empreiteira que vai fazer isso em 60 dias”. E depois a Cemig vai te ressarcir. Isso é possível.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Isso.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Então, você pode antecipar essa obra por conta própria.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Pode antecipar. Aí ele tem que ser ressarcido até três meses depois que ele mesmo fez essa obra.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** E o projeto tem que ser da Cemig no caso?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não, o projeto pode ser dele, mas ele submete à Cemig, tem que ser aprovado pela Cemig. Porque ele não pode fazer uma coisa fora dos padrões técnicos da Cemig, senão dá confusão. Mas por que a Aneel também não regulamentou: ah, obra acima de 5 quilômetros seria 200 dias, 300 dias? Porque o Brasil é muito variado. Uma coisa são 5 quilômetros em Minas, outra coisa são 5 quilômetros no Amazonas. Então, eu falar que é 300 dias, pode ser muito aqui e pode ser nada lá no Amazonas. Então, tem essas particularidades. A gente regula para o Brasil inteiro, né? Então, a regra que vale aqui para Belo Horizonte vai valer lá para Manaus e para a floresta também.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Tem, há alguns anos atrás, eu não sei se existe, eu me lembro da Cemig fazendo alguns testes de internet pela eletricidade.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** PLC.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Eu não sei se existe. Quem regula isso, no caso? São vocês ou a Anatel? Como que fica isso daí? E se tem um projeto. Eu gosto sempre de tentar pensar para frente, porque se a gente está universalizando a rede elétrica, em poucos anos, nós poderemos colocar a internet também para todos.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Isso, na verdade, assim, se... aí existem várias discussões assim, eu tenho uma opinião pessoal sobre esse assunto. Essa é uma tecnologia perfeitamente possível de ser utilizada, né? O jargão no setor é PLC, que é a sigla em inglês é *Power Line Communications*, então é perfeitamente possível eu fazer internet por meio das linhas, dos alimentadores. Então, eu teria ali na tomada.

Agora, alguns anos atrás, houve uma discussão dentro da Aneel, se a distribuidora poderia prestar esse serviço. Então, no âmbito daquela Audiência Pública se chegou à conclusão, teve participação da Aneel e tal, então meio que foi vedado às distribuidoras atuarem diretamente oferecendo esse serviço, assim. Eu tenho opinião pessoal, assim, no sentido contrário, porque seria a oportunidade até de ter a universalização da internet no Brasil. Por quê? Porque o serviço de energia elétrica, ele é universal. É o serviço público mais universal. Então, eu chego a 99% dos brasileiros.

Então, eu teria a possibilidade de oferecer, se alguma distribuidora prestar esse serviço, né? Agora, como isso foi, de certa forma, vedado para as distribuidoras, acabou não surgindo um terceiro que eventualmente pudesse fazer uma parceria com a distribuidora e oferecer aquilo, por meio da infraestrutura da distribuidora.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, tem alguns casos, né? Eu acho que a Cemig faz aqui, porque a distribuidora é vedada. A Holding não. Então, eu não sei se a Cemig, se tem uma Cemig Telecom. Eu sei que a Copel faz. A Copel está investindo fortemente no PLC. A Copel Telecom, não a Copel Distribuidora. Então, talvez a Cemig Holding, aqui, esteja com alguns projetos-piloto, alguma coisa assim. Mas em termos de tecnologia, assim, o PLC teve um *boom* ali há uns seis, sete anos atrás, e ela já está daquela decadência, porque ela tem uma limitação de velocidade muito grande.

Então, ela tem a facilidade de ser acessível a muita gente, mas em termos de capacidade e de velocidade de dados, é uma tecnologia que, assim, o mercado de TI já um pouco deixou de lado. Então, por isso que talvez tenha a questão da regulamentação, houve pouco incentivo, mas teve também isso da tecnologia, que ela perdeu um pouco de força, né?

de políticas públicas, para universalizar, para alguém que não tem nada, ter a possibilidade de acessar ali o Google, que seja o Facebook dele, entendeu?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Mas assim, a pergunta inicial, a regulamentação não é da Aneel, é da Anatel. Quem regulamenta esse serviço é a Anatel. Mas se a distribuidora for fazer ou fizer em parceria com a *holding*, ela pode receber lá... porque a gente não quer que se misture com a tarifa de energia elétrica, que pode virar um saco preto ali para você não conseguir definir com precisão a tarifa. E mistura o que é Telecom com energia elétrica, ou seja, antes o sistema era todo verticalizado, né? Então, a Cemig era a Cemig transmissão, distribuidora, holding, geração, era tudo uma coisa só. Para fazer a contabilidade disso, para efeito tarifário, era quase impossível, que você mistura distribuição com geração, você pode jogar de um bolso para o outro, vira uma confusão. Então, foi feita a desverticalização do setor elétrico. Então, pode ter uma *holding*, mas existe a Cemig distribuidora, a Cemig geradora, Cemig transmissora. Pode ter uma Cemig Telecom que queira fazer isso, como a Copel faz. Mas fica por conta da Cemig decidir.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** A última é em relação à geração de energia. Eu acho que, não sei se isso é o futuro, vocês que são os engenheiros, mas eu poder gerar energia solar, como *solar roof*. [ininteligível] que também está trazendo novas tecnologias. Como seria isso? Porque parece que saiu um regulamento que você pode gerar energia.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Isso, isso.

**SR. FREDERICO PEREIRA:** Mas você precisa se conectar à rede?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Precisa.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Não, veja, aí depende do que você quer. Digamos que você está isolado lá na sua fazenda. Você pode colocar lá o seu gerador. Agora, a vantagem de eu estar conectado à rede é porque a própria... bom, vamos lá. Saiu uma resolução que é de microgeração distribuída. Então, essa resolução, ela permite que pequenos consumidores, então, essa pessoa, ela não vai ser caracterizada como gerador, ela continua sendo caracterizada como uma unidade consumidora, mas uma unidade consumidora que colocou um pequeno gerador na sua residência ou no seu comércio.

Digamos, um supermercado que tem lá uma baita de uma área para colocar painel fotovoltaico. Então, esse consumidor, ele pode instalar essa geração, eu tenho lá a minha casa e instalei lá um pequeno grupo de painéis fotovoltaicos. Existe uma série de vantagens para o consumidor, o fato de ele estar conectado à rede. Por quê? Porque se eu não estiver conectado à rede, pensa só. Se eu tenho o painel fotovoltaico, eu só gero energia de dia, né? Então, e de noite, como que eu iria fazer? Então, se esse consumidor não estivesse conectado à rede, digamos: "Independência ou morte, eu tenho tanta raiva da Cemig que eu não quero mais ficar conectado a ela". Ok, aí eu teria que ter um grupo de baterias. Aí começa a ficar muito caro. Então,

eu teria que ter um grupo de baterias que iria armazenar essa energia que eu gero pelo painel fotovoltaico para me atender de noite. De modo que, se eu permaneço consumidor da Cemig, eventualmente o excedente, ele está sendo registrado ali no meu relógio, né? Então, eu posso ter tanto dois medidores quanto um medidor que enxergue a energia que entra quanto a energia que sai. Então, eu uso a própria Cemig como bateria.

E eu ainda tenho também a seguinte vantagem, que é permitida por essa resolução. Digamos que eu tenho outras unidades consumidoras e eu tenho um excedente, eu gero muito mais do que eu preciso, eu posso cadastrar essas outras unidades consumidoras, de modo que o excedente da minha geração seja compensado nas outras unidades, né? Existem limites, é coisa pequena, mas os limites são bem generosos. Atenderia à imensa maioria dos consumidores do grupo B, 99,9999% do... na verdade, todos os consumidores do grupo B e até alguns pequenos consumidores do grupo A seriam abarcados por essa possibilidade da geração distribuída, né?

Então, assim, é bem... quem tem recursos para investir. Lógico, a pessoa, ela vai ter que fazer uma análise, assim, de retorno, porque não deixa de ser um investimento. E não é de imediato que se tem esse retorno, mas é coisa que gira em torno, assim, de sete, oito anos, para ele se pagar. Só que os equipamentos, eles duram muito, né? Tem vendedor de painel fotovoltaico que dá garantia de 20 anos, entende? Então, aquele negócio vai ficar ali durante algumas décadas, gerando energia para esse consumidor, mas hoje é possível. E a distribuidora não pode se negar.

Então, no início foi até muito conflituoso para a distribuidora, porque para ela é uma imensa dor de cabeça ter que gerenciar isso. Porque existem questões de segurança envolvidas, entende? Ela tem que ter um controle de onde estão esses painéis. Porque imagina que tem uma casa com um painel fotovoltaico que está gerando, aí ela abriu o circuito. Ela acha que está desenergizado. Então, ela abriu o circuito para fazer manutenção lá, naquele secundário, mas tem alguém que está gerando. Então, isso pode continuar energizando aquele secundário e... Entende? Então, tem questões de segurança que ela tem que tomar muito mais cuidado.

Então, muitas tiveram uma resistência muito grande em relação a esse assunto, atrapalhavam a vida do consumidor que queria instalar, mas outras já estão enxergando até possibilidade de negócio. A CPFL, em São Paulo, ela está incentivando, está incentivando até os próprios funcionários, abriu linha de crédito e financiamento lá para os funcionários que tinham interesse em instalar. Mas, assim, é algo que tem muito a evoluir. Nós já temos milhares de consumidores em todo o Brasil. E aqui em Minas Gerais é o estado que mais tem geração distribuída, por conta de um benefício do ICMS, em relação à energia que é gerada por esses consumidores, que não têm em outros estados, né?

**[falas sobrepostas]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Bom, vamos...

**SR. MARCOS PAULO:** Só para... Marcos Paulo.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** A gente precisa fechar aqui a apresentação.

**SR. MARCOS PAULO:** Meu nome é Marcos Paulo.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Pois não?

**SR. MARCOS PAULO:** Só pegando o gancho do colega. Essa possível geração excedente de um consumidor que tem fotovoltaico, tem as suas baterias, ela poderia, em um médio ou longo prazo, ser comercializada na rede pela, enfim...

**[falas sobrepostas]**

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Não, justamente é por conta de questões legais, não pode ser feita essa venda de energia. Então, a gente teve que fazer um enquadramento, a gente conversou lá com a nossa Procuradoria Federal, lotada lá na Aneel, para ver, inclusive, se seria possível a emissão desse regulamento. Porque tem que funcionar só como se fosse um escambo, sabe? É compensação de energia, não pode em hipótese alguma vender energia.

Porque a distribuidora, ela tem que comprar a sua energia por meio dos leilões, ou então por meio de uma chamada pública. E aí tem regras para se estabelecer esse preço. Então, tem questões legais, entende? Que impedem essa comercialização, digamos assim.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Vamos então dar sequência? Porque agora o Jorge, ele precisa fazer a parte da apresentação dele para a gente poder avançar. E eu queria fazer um registro assim, da excelência das apresentações, né? Porque, tanto o Gustavo como o Jorge vieram de Brasília e falaram comigo aqui: "Olha, nós temos muita coisa para falar". A gente pode avançar inclusive um pouquinho no tempo, né?

A princípio está programado para 18 horas, mas se houver interesse de vocês. Quer dizer, a gente agradece muito, viu, Gustavo e Jorge? Pela disponibilidade e pelo conteúdo, né? Não é todo dia que a gente tem a possibilidade de ter dois representantes da Aneel falando, inclusive, aprofundando aquilo que a gente pergunta e precisa saber. Fica à vontade, Jorge, para...

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Bom, então eu vou dar sequência aqui na minha apresentação, aprofundando um pouco mais sobre algumas questões da Resolução nº 414, que são as condições gerais de fornecimento. Então, o setor elétrico, ele é muito regulado. Assim, existe regra para tudo. Para vocês terem uma ideia, nós temos, em vigor, acredito que mais de 8 mil resoluções normativas. Nem

todas são tão grandes como a Resolução nº 414. A Resolução nº 414, ela deve ser a maior resolução da agência. A maioria dessas 8 mil aí deve ter só uma ou duas páginas. Mas, mesmo assim, é muita coisa, né? Então, como foi dada a oportunidade de estender um pouco mais, acho que a gente pode ficar aqui até 10 horas para falar de todos esses regulamentos. Não, para falar só da Resolução nº 414, eu acho que daria para ir até 10 horas, né?

Bom, então, a Resolução nº 414, ela foi publicada em 2010. Essa regulamentação do setor, ela não surgiu do dia para a noite. A primeira norma, digamos assim, voltada para o setor elétrico, ela já foi publicada lá em 57. E o curioso é que foi uma portaria do Ministério da Agricultura, né? Então, foi o Ministério da Agricultura que publicou esse ato, com algumas diretrizes para distribuidora de energia elétrica, né? E essa questão do consumidor, desde o início, ela é muito importante. Porque essa portaria, ela trata de questões corriqueiras, da fatura. Por exemplo, ela diz que na fatura de energia elétrica teria que ser informado para o consumidor, lá em 57, qual é o mês que o consumidor está pagando, entendeu? Porque acho que lá, talvez não houvesse nem essa informação na fatura. Hoje já tem muita informação, que a gente tem que até racionalizar o espaço da conta, né?

Então, lá atrás, nessa tentativa de colocar tudo em um só lugar, nós acabamos incorporando uma série de resoluções que eram afetas ao consumidor e tentamos condensar nesse normativo que é a Resolução nº 414. Então, a Resolução nº 414, ela é como se fosse assim o ciclo de vida do consumidor na distribuidora. Então, vocês veem assim, até a organização do capítulo, nós tentamos facilitar a coisa partindo do mais simples para o mais complexo.

Então, a gente coloca primeiro a caracterização dessa unidade consumidora. Então, o primeiro capítulo da norma, ele traz toda essa parte da caracterização. Como que se dá o atendimento, como que ele vai pedir o fornecimento. Depois, explica o que são as modalidades tarifárias. Eventualmente, se o consumidor, ele vai firmar um contrato com a distribuidora. Aí a distribuidora vai instalar um medidor. Ela vai realizar uma leitura. Ela vai emitir uma cobrança. Ela vai rodar todo o faturamento. Ela vai encaminhar uma fatura. E aí depois acontecem os problemas.

Então, tem capítulo para inadimplemento, tem capítulo para procedimento irregular, para a questão de ressarcimento de danos elétricos. Então, lá na Aneel, e também nas distribuidoras, os assuntos que mais geram confusão são relacionados, assim, com faturamento, com reclamação de... o consumidor acha que está sendo cobrado a mais: "Ah, esse consumo aqui não condiz com o meu padrão de consumo. Ah, você me faturou pela média". Às vezes essa média, ela foi a mais. O consumidor estranha aquela média. Então, são reclamações de procedimentos irregulares, porque as distribuidoras, elas têm... elas atuam e devem atuar fortemente na recuperação de receita, né? Porque tem um limite dessas fraudes e procedimentos irregulares que são reconhecidos na tarifa. Não é tudo, né? Tem um limite que é reconhecido na tarifa. Então, elas atuam fortemente para que essas perdas não extrapolem esse limite que pode ir para a tarifa, porque se a fraude extrapola esse limite, é ela que acaba arcando, né?

alguns pontos. O mais importante é, bom, o início de tudo é a leitura. É a coisa mais simples, mas que a partir dela, se não é feito a contento e corretamente pela distribuidora, cria muita confusão. Justamente em um desses tópicos que são mais reclamados, que é o quê? Que é o consumo, né? O consumo. Então, para... bom, a gente faz até uma comparação. O censo do IBGE, ele visita, tem ali a meta de visitar as residências dos brasileiros, de todos os brasileiros de dez em dez anos. E a gente diz que o setor elétrico faz isso todo mês. Porque se vocês pensarem bem, é o serviço público mais universal que existe. Então, 99% das residências no Brasil têm energia elétrica. Então, é como se a distribuidora fizesse um censo todo mês.

Então, todo mês o setor elétrico está visitando todas as residências do Brasil, porque tem que fazer leitura, tem que... e se não fizer a leitura, tem que entregar a fatura. Acho que só existe um bem, que não é nem o caso dele ser mais universalizado que a energia elétrica, ele tem maior capilaridade que a energia elétrica, que é botijão de gás. Então, só que é bem diferente, né? Porque se eu for... qualquer riozinho da Amazônia, qualquer ribeirão, talvez ele não tenha energia elétrica, mas ele tem lá um botijãozinho de gás. Só que é bem diferente, porque não é uma empresa que está levando esse botijão de gás, né? Ele pegou lá a sua canoinha, foi em alguma vila, em alguma cidade, comprou o botijão de gás.

Então assim, o setor elétrico, ele realiza, assim, se for parar para pensar, é um trabalho bem grandioso assim, no sentido de que eu tenho acesso a todos os brasileiros, a todas as residências do Brasil, todo mês. Inclusive assim, a organização do setor elétrico, e por conta de ele deter todos esses dados, talvez só a Receita Federal, que tem muito mais informações em relação a determinadas coisas do que o setor elétrico. Mas é comum outros setores nos perguntarem, digamos: quantas escolas tem em determinado lugar, quantos hospitais tem? Porque isso está tudo dentro do cadastro da distribuidora, né? Em função da classificação que ela tem que fazer das unidades consumidoras e das atividades que são desenvolvidas naquela unidade consumidora.

Bom, em relação aqui à leitura. A distribuidora, ela tem por obrigação manter um calendário. Tem que manter isso atualizado. Com datas fixas para fazer a leitura dos medidores, assim como apresentar a fatura e colocar o vencimento dessas faturas, né? Assim como de eventual suspensão do fornecimento, porque tem regrinhas dentro dos quais ela pode, a partir de onde e até quando ela pode realizar a suspensão do fornecimento. Via de regra, é a distribuidora, ela efetua a leitura, ela tem que efetuar a leitura e apresentar uma fatura de um consumo que represente ali, mais ou menos, de 27 a 33 dias, né? Então, tem algumas situações que podem fugir a essa regra, que é o caso de primeiro faturamento, ou no caso de ela fazer o remanejamento de rota das equipes que fazem a leitura. Ou de reprogramação desse calendário, onde esse faturamento, essa cobrança que vai ser apresentada para o consumidor, ela pode representar ali um mínimo de 15 dias e um máximo de 47 dias, né?

Tem grupo de consumidores onde esse faturamento, ele coincide exatamente com o mês civil. Para a maioria dos consumidores, isso não acontece, né? Então, no caso das nossas residências, se vocês tiverem a curiosidade de pegar a fatura, chega em casa hoje e vejam lá: é apresentado a data em que ela fez a última, a leitura anterior e a data em que ela fez a leitura atual. E a previsão da data em que ela vai visitar novamente a unidade consumidora de vocês. Então, essas datas, elas, na maioria

das vezes, não coincidem com o mês civil. Pode ser, sei lá, no dia 5, no dia 10, dia 15, dia 20, de um mês e dia 20 do mês seguinte. Mas para determinados grupos de consumidores isso funciona exatamente dentro do mês civil, que são o quê? Consumidores livres e, para consumidores livres e especiais isso é obrigatório. Agora, ela também pode implementar isso porque isso facilita muito, né? Coincidir com o mês civil. O nosso sonho era que--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Ah, tá. Consumidores livres e especiais são aqueles consumidores que podem comprar energia de outro que não a distribuidora, né? Então, os consumidores livres são aqueles que, muito grandes, com carga aí acima de 3 mil, demanda contratada acima de 3 mil quilowatts e que podem contratar de outro que não a distribuidora, de um comercializador. Ou ele pode fazer um contrato bilateral com uma PCH, com algum que detém a geração. Então, esses consumidores, eles são todos contabilizados lá naquela CCE. Eu sei que foi um dos primeiros slides lá, onde tinha aquele triângulo lá da CCE, do ONS(F), não sei se vocês estão lembrados, né, que é a Câmara de comercialização de energia elétrica. Resumindo, é como se fosse uma grande planilha Excel onde ela contabiliza todos esses consumidores livres e especiais que tem a possibilidade de comprar a energia de outro que não a distribuidora e, também, de todo mundo que está gerando ali e vendendo essa energia. Então, é como se fosse um grande planilhão Excel. Então, para esse planilhão Excel fechar eu tenho que ter uma mesma base de comparação para todos esses consumidores, que é o quê? Que é o mês civil. Agora, a distribuidora pode implementar essa leitura dentro do mês civil para outros em que ela tenha possibilidade de fazer isso, porque para ela também facilita, né? Digamos, que um consumidor do grupo A que ela faz tudo remotamente, né, é tudo eletrônico e ela consegue ler o medidor desse consumidor por meio de comunicação remota, sei lá, pela rede ou *wireless*, alguma tecnologia. Então, ela já coloca esse consumidor também, para a leitura coincidir com o mês civil. Mas para a imensa maioria dos mortais, isso não funciona, né?

Então, é descasado do mês civil. Bom, ela pode acontecer em intervalos diferentes daqueles que eu informei lá, somente se houver prévia concordância do consumidor por escrito, nos casos de leitura plurimensal, que eu vou falar um pouco mais adiante, caso haja impedimento de acesso, né, ela não consegue obter a leitura do medidor, aí nesse caso ela vai fazer um faturamento por estimativa, né, vai aplicar uma média e futuramente ela vai recuperar a leitura e fazer o acerto de alguma diferença, né? Tem situações de emergência ou calamidade pública, digamos, uma inundação no local, ela não consegue ir lá, ou caiu uma ponte, ela não consegue acessar esse consumidor para realizar a leitura e em outras situações somente se houver prévia autorização da Aneel, ela tem que nos apresentar um pedido fundamentado.

Bom, a questão da leitura plurimensal. Ela é permitida para consumidores do grupo B localizados em área rural, né, e ela pode ser feito por até 12 ciclos, sendo que a distribuidora, ela tem que fazer a divulgação e informar o consumidor de que ele vai ser lido dessa maneira e de que esse consumidor, ele pode informar a leitura para a distribuidora, caso ele saiba como fazer e ele se sintá à vontade em fazer, ele vai informar a leitura para a distribuidora. Sendo que, se esse consumidor, ele não informar, se passarem dois meses e ele não fizer a leitura, não informar



a distribuidora, ela obrigatoriamente tem que ir lá no terceiro mês. Mas digamos que esse consumidor fique me informando, certinho, durante o ano todo, ela só vai lá uma vez por ano até para ver mesmo, se ele está informando direito, se está tudo ok com as leituras que ele informa para ela. Às vezes, dá muita confusão, tem distribuidora que abandonou essa questão da leitura plurimensal e prefere ir lá todo mês mesmo. Mas assim, a norma permite que seja feito dessa forma.

Bom, caso haja o impedimento de acesso. Aí a distribuidora, ela fatura pela média. Ela pode fazer isso por até três meses, né, aí depois desse terceiro mês, caso persista esse impedimento, ela fatura pelo mínimo, ela cobra o custo mínimo de disponibilidade, e aí só pode fazer um eventual acerto quando ela recuperar. Olha, dá muito problema, sim, esse 87, porque a gente vê que têm distribuidoras que exageram e não tomam uma atitude mais contundente tanto em relação a informar o consumidor de que ele tem que desimpedir, ela não apresenta uma mensagem, nem mesmo uma mensagem na fatura, ou uma outra ação como externalizar o medidor para cessar esse impedimento. Porque do jeito que está hoje a norma é até muito cômodo para ela, porque é permitido da feita em que ela tenha acesso a esse medidor, é permitido com que ela faça o acerto. Então, para ela é cômodo, é caro eu ir lá ler se... não, deixa ele ficar ali alguns meses e tal, eu alego aqui impedimento. Então, a gente vê que é um assunto que dá bastante confusão. Ele, inclusive, vai ser colocado agora uma consulta pública, né, que vai apresentar para a sociedade uma série de perguntas sobre esse art. 87, né, e também de outro artigo que dá muito problema que é o art. 113, que é o faturamento incorreto. Então, é uma consulta pública, ainda não é uma proposta de regulamento, são mais assim, elucubrações da agência, a gente coloca o problema, a gente coloca perguntas para a sociedade: olha, e se fizer assim, o que você acha? Como que você pensa que poderia ser tratado? Como você que acha que resolveria? Então, são mais cenários e perguntas que a gente apresenta para a sociedade, porque a gente colhe esses subsídios, né? Lógico, a gente já tem lá nossa, uma opinião assim, né, ou mais ou menos para onde seguir, mas a gente coloca essa consulta pública até como uma preparação para Audiência Pública, porque depois de acolher essas contribuições da consulta, né, a área técnica lá de regulação, ela vai apresentar uma minuta que vai ser submetida à Audiência Pública, e aí sim, já é a proposta de regulamento que também é submetido novamente. Então, como é um assunto que dá bastante problema, nós vamos emitir essa consulta pública, né?

Então, ali, tem que recuperar, é a confusão, é a possibilidade de recuperar e foi uma mudança que foi na 414, né, nós até nos arrendemos dessa mudança de certa forma, vamos rediscutir, porque antes da 456, era muito mais rigoroso. Se acontecesse o impedimento de acesso e a distribuidora não resolvesse durante três meses, e permanecesse o impedimento, se houvesse algo a cobrar do consumidor, ela não poderia recuperar nada. Agora, aconteceu também muitos problemas, assim, até, às vezes, de conchavos de eletricitas, que o próprio consumidor pagava o eletricitista, entendeu, e ele tacava lá o impedimento de acesso, e aí, acabava sendo beneficiado, entende? Então, acontece problema de tudo quanto é natureza, né? A realidade é muito mais complexa que o a gente tenta prever nos regulamentos, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Custo de disponibilidade, o que seria?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** O custo de disponibilidade são aqueles valores mínimos. Então, digamos, um consumidor monofásico do grupo B, mesmo que ele consuma menos do que 30 quilowatts/horas, ele vai pagar pelo equivalente um consumo de 30 quilowatts/hora, se ele for bifásico é 50 e se ele for trifásico é 100 quilowatts/horas. Então, esse é o custo de disponibilidade.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É bom esclarecer um pouco melhor, porque o Amauri até me perguntou: “ah, seria o equivalente a um custo mínimo, a assinatura mensal básica que tem lá Telecom?”. Não, não é exatamente isso. Apesar de parecer, é porque tem um pouco de complexidade, mas vamos tentar esclarecer e o Jorge pode me ajudar também.

A tarifa de energia elétrica, na verdade, ela é uma tarifa binômia. O que significa binômia? Que ela tem duas vertentes: energia e demanda. Energia é o trabalho realizado, a demanda é a disponibilidade de potência que está naquele determinado momento. São conceitos físicos, mas explicados resumidamente assim. O consumidor do grupo A, aquele grande consumidor que eu falei, na indústria, quando ele paga a fatura dele, ele paga o quanto que ele consumiu de energia, por exemplo, eu tenho uma televisão que ela tem 100 watts, ficou 24 horas ligada, então é 24 horas vezes 100 watts, é o quanto de energia que eu vou pagar. E aí, como ela tem 100 watts, foi uma demanda de 100, então eu vou pagar a energia mais uma demanda de 100, a demanda contratada lá, a medida que o consumidor vai pagar.

Para consumidor do grupo B não é assim no Brasil, por força de lei, não é nem Aneel que determinou assim. A tarefa é monômia. Por quê? Explicar para o consumidor do grupo B, para nós consumidores residenciais o que é demanda ou obrigar que cada consumidor calculasse sua demanda, fizessem um cálculo complexo de energia para saber qual é sua demanda seria muito complicado, então, optou-se, por política pública, de ser uma tarifa monômia. Então, a nossa tarifa de energia elétrica lá, a gente não enxerga, mas lá dentro tem energia e tem demanda. Então, quando a gente fala o custo de disponibilidade não é, na verdade, uma energia mínima, é porque ali dentro, embutido, já tem o custo de toda a rede estar disponível para o consumidor. Ele usando ou não, a rede está lá. Então, por isso que eu não estou pagando a energia mínima, mas eu estou pagando o mínimo de energia para ser o equivalente ao que seria o consumidor do grupo A pagar uma demanda.

Não sei se eu consegui me fazer esclarecer, mas tem essa diferença técnica, física da coisa. É o custo que você está pagando, na verdade, por toda a rede estar ali, disponível na sua casa.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Porque todo consumidor, na verdade, ele nasce binômio, né? E aí, os do grupo B tem essa conversão para que se cobre unicamente em função do que é consumido dentro da unidade consumidora, né? É até, assim, é difícil quando a gente tenta explicar essas grandezas, mas um paralelo que eu gosto de fazer para as grandezas elétricas é com a tubulação de água. Então, assim, a demanda é como se fosse, se eu trouxer para o equivalente hidráulico, né, é como se fosse mais ou menos ali, o tamanho da tubulação de água. Então, os consumidores do grupo A, eles contratam o tamanho da tubulação de água. Então, para o consumidor do grupo B, eu não me preocupo muito com o

tamanho dessa tubulação, eu faço uma conversão, de modo que eu cobro apenas pela quantidade de água que passa, mas um consumidor do grupo A não. Ele vai contratar o tamanho dessa tubulação, né, a demanda de energia elétrica que é capacidade de água que pode passar por aquela tubulação, é a demanda, e também paga pelo que, efetivamente, é consumido em termos de água, né? Se eu deixo a torneirinha lá aberta durante muito tempo, vai passar mais água, né, ou se eu deixo pouco tempo vai passar menos água, então, o consumidor do grupo A paga pelo tamanho da tubulação e pela quantidade de água. Já, o consumidor do grupo B, a gente está pagando só em termos do que passa de água, mas dentro dessa tarifa está embutido, de certa forma, né, de acordo com o critério lá de conversão que Aneel adotou para se calcular a tarifa, o tamanho da tubulação.

Bom, então aqui, já, a leitura ela é muito simples, mas ela enseja uma série de problemas, porque se ela não é bem-feita ou se ela deixa de ser bem-feita, o consumo, muita das vezes, não vai ser aquele que o consumidor está acostumado, ele pode estranhar e reclamar por conta de que foi aplicado uma média ou ele: nossa, mas essa variação aqui que vocês... teve uma variação muito grande em relação àquilo que eu costumo pagar.

E aí, um capítulo também que gera bastante problema é a questão da cobrança e do pagamento, né, é o faturamento em si, depois que eu tenho a leitura do consumo de cada unidade. Apesar da leitura poder ser feita com uma periodicidade que não é mensal, o faturamento, ele tem sempre que ser mensal, né? Então, a gente coloca isso até por conta da cultura do brasileiro, né, e do próprio, da questão orçamentária. Em outros lugares aí fora, às vezes, se apresenta uma cobrança anual, o cara paga, mas aqui não, aqui todo mundo tem o seu orçamento contadinho; não dá para eu ficar apresentando coisas acumuladas para o consumidor. Então, mesmo quando tem essa questão de faturamento plurimensal, ela tem que sempre que emitir uma fatura mensal por estimativa, né, quando tem impedimento de acesso. Por isso eu faço essa estimativa, porque, na maioria dos casos, a média é a média, vai estar dentro daquilo que o consumidor costuma pagar. Só que também, muita das vezes, gera um desconforto. Então, aqui, mesmo quando ocorre leitura plurimensal que eu falei, o consumidor, de alguma forma, a distribuidora vai apresentar uma fatura, né? Então, ela vai ser com base no que o consumidor informou ou, eventualmente, no que a distribuidora lê ou com base na média dos 12 últimos meses, né?

Antigamente haviam situações em que poderia se ter consumo por avença, ou seja, não era obrigado eu instalar um medidor. Hoje em dia, isso ficou restrito, de certa forma, à iluminação pública, porque seria muito caro eu colocar um medidor em cada lâmpada. Então, via de regra, o faturamento por estimativa, ele só se aplica de maneira corriqueira, de maneira regular, ele só se aplica aos consumidores de iluminação pública. Caso haja alguma alteração de tarifa no decorrer do ciclo de faturamento, é aplicado uma tarifa proporcional. Então, antigamente, isso acontecia só quando havia reajuste de tarifa, né? Então, como o aniversário de reajuste é descasado do faturamento de todas as unidades consumidoras, então, eu vou ter uma parte do ciclo submetido a uma tarifa e parte do ciclo a outra tarifa. Para a imensa maioria dos consumidores eu não tenho exatamente o que ele consumiu em cada pedaço, né, que estava sob a vigência de cada tarifa. Então, é meio que feita uma proporcionalização em função dos dias em que vigorou cada tarifa. Hoje em dia, a coisa é muito mais complicada, porque eu tenho a história das bandeiras tarifárias, né, então, essa questão de ter uma tarifa diferente, ela não fica mais restrita ao

aniversário do reajuste. Porque a qualquer momento pode ter aí um aumento de parte, né, da tarifa, em função das bandeiras tarifárias que são acionadas: bandeira amarela, bandeira vermelha. Quer fazer uma pergunta?

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Você tem a média do consumo, correto? Aquela média que você tirou durante os três meses que ficou inativos ali, que ele vai pulando, digamos, uma área rural. Aquilo ali você não quer fazer a utilização, qual que é a normativa que tem em cima para a utilização? Exemplo, eu não estou utilizando aquele imóvel, ele está parado, ele gera o custo normal da distribuição, geração e tudo mais, aquela cota mínima, eu não quero utilizar, eu desligo meu relógio, mas, mesmo assim, eu sou obrigado a pagar aquela condição. No momento em que eu peço o desligamento ele vai lá e faz o corte físico eu não pago mais nada, automaticamente eu vou depois. Esse desligamento em si, essa condição, qual que é a normativa que tem para essa, que era de um jeito e agora mudou para outro? Porque quando você pedia o desligamento ele fazia lá um monte e não cobrava nada. Hoje, já fazem, você é obrigado a pagar mesmo estando tudo desligado, naquela condição da geração mínima.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Então, vamos lá. Nós fizemos até uma mudança no regulamento para o consumidor do grupo B. Via de regra, assim, digamos, o consumidor, vamos imaginar a situação dele ligado. Ele ligado, ele está recebendo ali a cobrança pelo... né? Ele tem capacidade de usar a rede normalmente, digamos, ele não está morando lá, mas permanece ligado a unidade consumidora, mesmo que tenha registro zero, ele vai ser sujeito a cobrança desse custo de disponibilidade, porque a qualquer momento ele pode estar lá, ele pode usufruir da energia, a distribuidora continua mandando o funcionário para realizar a leitura, né, ela vai continuar tendo que ir lá para entregar a fatura. Então, de certa forma o custo seria para cobrir parte de todo esse trabalho.

Se o consumidor não quer mais, nem ser... né? “Eu não quero mais receber, não quero mais pagar nem esse mínimo”. Então, ele pede o desligamento da unidade consumidora. O que acontecia até alguns anos atrás, assim, antes de 2010. Muitos consumidores, eles tinham o fornecimento suspenso, e ele entendia que aquela suspensão do fornecimento já era suficiente para ele ficar na condição de desligado. Mas o que acontecia no passado era o seguinte, ele tinha o fornecimento suspenso, mas continuava com o contrato ativo na distribuidora. Por quê? Porque a regra é que a pessoa não fique suspensa, né, ninguém, hoje em dia, consegue viver sem energia elétrica, então, a qualquer momento aquele cara ele iria pedir a religação. Então, ele estava com o contrato ativo e a qualquer momento podia pedir a religação. Só que, em alguns casos, ele era suspenso e ele queria mesmo era ficar suspenso, entende, não queria pedir a religação. E ficava vários meses sendo cobrado pelo mínimo. Aí quando ele recebia essa cobrança do mínimo ele ficava com raiva, porque ele dizia o seguinte: “nossa, mas eu tive, inclusive, fornecimento suspenso”. Não, ok, você teve o fornecimento suspenso, mas você não pediu para ser desligado, né, você não podia para encerrar o seu contrato, o seu contrato ainda está ativo, você só está na situação de suspenso. Só que para evitar esse tipo de conflito nós mudamos inclusive a 414 no sentido de dizer: “olha, se ele, se ele for suspenso, né, eu cobro, ok, aquele resíduo do mês, mas quando virar, se ele permanece suspenso,

ela não emite, ela não emite mais cobrança para esse consumidor". Então, isso nós mudamos na 414. Agora, se ele está ligado, se ele não usa a unidade, não quer ser cobrado, é melhor que ele formalize o pedido de desligamento.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Então, elas é que fazem essa liberação. Ela que tem isso. Porque no caso, quando você pede o encerramento do seu contrato, você continua recebendo, ele tem lá o seu ponto, ele está energizado e você tem o seu padrão energizado. Ou seja, o seu contrato foi encerrado, não vai gerar fatura para você, mas agora ela fica com o estabelecimento ali funcionando. Um dia ele vai estar passando, vai estar passando o seu leiturista, vai estar passando tudo. Se, porventura, tiver gerado, ela, automaticamente, vai gerar cobrança para o próximo que vier a ser, tiver o contrato. Aquele valor que você fechou o contrato em 01, quando você for renovar o contrato lá, for fazer um novo contrato em 04, esse do um ao quatro você vai pagar, porque foi uso indevido. É isso que eu estou falando, antes você tinha essa condição que você mesmo acabou de colocar, fazia o encerramento, agora, você não faz o encerramento. E, por exemplo, no caso do imóvel, o inquilino, ele está locando o imóvel, eu sou o novo inquilino, vou fazer uma nova locação e eu chego lá, nesse período que ficou fechado o imóvel, ele não foi desligado, o contrato foi encerrado, mas o fornecimento continuou acontecendo. Essa diferença, quem é obrigado a pagar é o próximo. Inclusive, você falou, se você não pagar essa diferença a gente não faz a ligação, não faz o novo contrato. Esse que é o problema.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Isso é terminantemente--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Eu sei--

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Proibido.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É proibido, mas é isso que acontece e você tem reclamações sobre isso, até protocolo dessa condição.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** O que acontece? A coisa é muito dinâmica, não é assim, certinho, ele foi, pediu para encerrar e veio um outro. A vezes tem um que estava morando e já tem um outro inquilino que pediu a ligação no nome dele e não teve essa desconexão, ou esse encerramento. Agora, esse novo inquilino, ele não pode ser cobrado por um consumo que, eventualmente, ficou de forma residual do morador anterior.

Então, a distribuidora, de alguma maneira, ela vai ter que ou ter feito a leitura quando ela encerrou o do anterior ou então ela vai ter que ter feito a leitura do novo que entrou ali naquela unidade. Mas ela não pode forçar. Agora, acontece de tudo, porque, muitas vezes, os próprios consumidores, um muda de um apartamento para o outro e não tem essa preocupação de ir lá formalizar. Porque, qual é o certo? O consumidor ele tem que ir lá informar, olha, eu estou assumindo agora a responsabilidade pelo pagamento dessa unidade, aí fica, ele assume a responsabilidade pelo pagamento e a utilização da energia a partir daquela data.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO [00:22:58]:** Porque nesse caso, por exemplo, o Procon tem várias condições, tem várias reclamações sobre isso também, você tem essa locação inicial, ela foi encerrada e o 01, o leitorista, aluguei o imóvel daqui a quatro meses, novo inquilino, leitura, 05, consumo 04. Correto? Se não for pago aquela dívida ela... não é feita a sua religação. Existe alguma normativa em cima dessa condição? E você sabe o que acontece isso daí. Eles ligam, mas eu não posso fazer [ininteligível] e são várias condições que tem dentro do Procon com relação a essa condição. E não tem falando, na normativa, nada sobre isso.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** De certa forma tem sim.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** Me explica onde é que está.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É um conjunto de interpretações, mas vamos lá tentar explicar. Tem duas situações diferentes. Essa do encerramento contratual que você falou, está lá no art. 70 da 414. Então, o encerramento contratual ele é contratual, virtual, não necessariamente ele é físico, não obrigatoriamente, é uma decisão da distribuidora. Então, o consumidor quer sair, vai se mudar, vai deixar o apartamento. Então, ele liga, pede o encerramento contratual e tem três formas de se encerrar esse contrato para o faturamento final, aquele resíduo. Ou a concessionária vai lá fazer a leitura, o que é o mais fora da curva, mais difícil, porque se não for no dia lá, que já estava previsto da rota de leitura, é muito difícil ela mudar todo o operacional para ir um dia antes, um dia depois, dez dias antes, dez dias depois. Então, geralmente, essa opção não é feita. A outra opção é, pela média dos últimos 12 meses ou pela autoleitura, o consumidor informa. Aí o que pode acontecer? O consumidor pode informar menos, gaiato esperto, quer pagar menos, e informa um valor R\$ 100,00 e na verdade estava R\$ 200,00. O próximo que entrar, como não foi feita a leitura, vai pagar essa diferença. Mesma coisa da média, a média pode ser próxima do valor real ou pode ser muito distante para o bem ou para o mal. Então, se você não pegou a leitura real, se você aplicou a média, ela é mais ou menos que o valor real, o próximo que entrar pode pagar essa diferença ou pode ser beneficiado. Então, esse é um tipo de problema que a gente tenta resolver ali nos casos concretos, mas, de regra, não pode fazer isso, ela tem que colher a leitura no momento que foi ligado e no momento que for desligar. Só que quando esse contrato, a troca de titularidade que a gente chama, ela é virtual, fica quase impossível, só a Eletropaulo aqui, são dois milhões de troca de titularidades por mês, então você imagina dois milhões de leituras fora da rota de leitura normal. É quase impossível resolver esse tipo de problema. E aí, como a grande maioria pela média se resolve, que a média, aí no próximo mês, se compensa. Então, esse é um tipo de problema.

O outro tipo de problema que você está falando é mais grave, né, que é quando há troca de titularidade, eu entro no imóvel do Jorge, o Jorge, por exemplo, tem uma dívida lá, morava lá, era o locador e não pagou as últimas três contas, eu entrei lá, ele foi embora, eu tenho um novo contrato de locação e peço para colocar no meu nome, a Cemig vem e fala: "não pode, você tem que pagar o débito dela". Isso é terminantemente proibido. Ela não pode fazer isso, já tem diversos precedentes da Aneel, o titular é o responsável pelo débito. Então, o artigo... Você lembra de cabeça

qual o artigo? Existe um artigo. Já, já eu capto aqui, cento e vinte e... é das restrições ou inadimplemento. Diz que a concessionária pode condicionar a ligação de uma unidade consumidora para quem tem débitos e a religação para quem débitos na mesma unidade consumidora, ou seja, e é proibido condicionar isso para débito de terceiro. Eu posso condicionar no meu débito. Então, se eu tenho uma... 128, eu quase acertei. O 128 que é das restrições ao inadimplente. Então, se eu tenho um débito, eu tenho um apartamento em BH e tenho uma fazenda no interior. Se eu tenho um débito na fazenda e fui suspenso aqui em BH também, eu paguei minha conta em BH, a Cemig é obrigado a religar meu apartamento em BH. Agora, se eu peço a ligação nova de um sítio, ela fala: "opa, mas você tem um débito lá em BH, eu não vou te ligar a uma nova unidade. Se você não paga nem a que você tem, eu vou te ligar a uma nova? Não vou". Isso ela pode fazer. Agora, está vedado, expressamente vedado na norma que não pode condicionar em débito de terceiros.

Então, nesse caso que eu sou o novo locador e o locador anterior é que tem a dívida, já existe jurisprudência tanto da Aneel quanto do STJ, que a dívida de energia elétrica ela não é *propter rem*, é claro, ela não é ligada ao imóvel, é ligado à pessoa, ela é personalíssima e intransferível, né? Então, a Cemig não pode, apesar de saber que distribuidoras estão fazendo ou criando mecanismo para dificultar essa troca, e a gente tem atuado fortemente com a Cemig, com a Light, com várias outras, porque ela diz que não faz, ela vai falar: "Não, não faço esse condicionamento, eu exijo que ele apresente documentos que comprovem que ele tem a propriedade ou posse do imóvel". E aí, ela começa a exigir documentos impossíveis ou você paga o débito. O consumidor acaba pagando o débito. Mas quando ele paga o débito e reclama na Aneel, no Procon, a gente manda devolver, que ela não pode fazer essa exigência.

Então, o que a gente tem batalhado lá, é uma das principais reclamações que nós temos, aqui na Cemig nem tanto, mas em outras concessionárias é em relação a isso, quais, é mais um subterfúgio que eles estão utilizando para fugir desse comando. Está falando: "Não, eu não estou condicionando o débito, eu estou exigindo que ela apresente uma documentação de propriedade oposta", que o art. 27 da norma, lá do capítulo de atendimento inicial diz que a concessionária pode exigir documentos que comprovem propriedade ou, aí é claro, é um ou, ou posse do imóvel. Propriedade é fácil, quem estuda direito sabe. O Código Civil fala lá quais são os documentos que comprovam a propriedade. Posse já é bem mais complicado, né? Posse não existe um documento, é quase que qualquer coisa vale, um contrato de locação de gaveta no guardanapo, vale, se você tiver outras evidências, testemunha ou vizinho que diz que você mora naquele imóvel e tem a posse daquele imóvel, né? E as concessionárias tendem a não aceitar isso. Já fizemos um parecer com a nossa Procuradoria Federal junto à Aneel da AGU, que ele fez uma lista, a gente pegou vários casos, de vários documentos que as concessionárias estavam exigindo e falamos: quais desses documentos são exorbitantes, são exagerados perante a hipossuficiência do consumidor? Ela falou: "não pode exigir tais, tais, tais documentos, não pode ser exigência de ser registrado em cartório, de ser isso, aquilo outro". Então, se vocês quiserem a gente pode compartilhar esse parecer, porque ele tem execução nacional, né, ele foi focado para um caso lá em Mato Grosso, mas ele tem repercussão geral.

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Não, foi caso da Cemat, de Mato Grosso, e a gente adicionou um caso também da Copel. Mas ele tem repercussão geral, todas as concessionárias têm exatamente esse problema, quais documentos estão--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Seria importante. Se você puder encaminhar para a gente, a gente faz a solicitação, né, eu acho que é importante para a gente colocar.

Parece que a Nirlene quer fazer uma pergunta? A gente vai pedir que você seja breve. Precisamos encerrar, eu estou com medo porque o pessoal tem horário, né, de a gente avançar muito e depois as pessoas ficarem prejudicadas. Ok? E aí, depois o Jorge prossegue para ver se a gente consegue fazer o fecho.

**SRA. NIRLENE:** É rapidinho, doutor. É Nirlene, eu sou estagiária do Procon atendimento. Eu percebo, estou fazendo essa pergunta em relação a, exatamente, à hipossuficiência do consumidor, ou seja, tem muita reclamação do consumidor em relação a troca de relógios, né? O que nos é informado é que o relógio ele tem um prazo de validade. E a Cemig, ela aparece na casa do consumidor dizendo que temos que trocar o seu relógio. Eles procedem a troca. Após a troca, o consumidor que tinha uma conta que era R\$ 100,00, passa, recebe uma conta de R\$ 900,00. Aí o consumidor não aceita, de modo nenhum, como que um relógio novo vai me fazer pagar uma conta de R\$ 900,00, sendo que eu pagava, sempre paguei, e aí ele mostra conta de até dez anos, cinco anos que sempre pagou aquele valor.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Aham.

**SRA. NIRLENE:** Aí, abre-se reclamação para tratar, a Cemig pega o relógio, faz uma aferição, inclusive o relógio tem até o selo do Inmetro e fala: “não, está tudo correto”, o consumidor tem que pagar. Só que é meio difícil, realmente, de entender como que isso acontece. E o consumidor, ele fica indefeso, porque fica a Cemig, ela é a dona, ela que coloca o relógio, ela mesmo se fiscaliza, ou seja, ela que fala que está certo.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Uhum.

**SRA. NIRLENE:** Então, a gente não tem, como que você vai responder isso para o consumidor, que nós recebemos a resposta da Cemig, vai passar para o consumidor e fica, não, mas é a própria Cemig que está falando que está certo. Quem vai falar que--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Essa reclamação é um clássico para a gente também, é o tempo inteiro, Rio de Janeiro, é aqui, São Paulo, acontece muito. Mas vamos por partes.



detém o medidor. É a concessionária. Então, o medidor, o consumidor, nós não pagamos pelo medidor, então é de responsabilidade dela colocar o medidor a título gratuito e ela é a responsável por escolher o tipo de medidor que quer colocar. Então, se ela quer colocar o medidor eletromecânico mais antigo, ou um superinteligente ou intermediário e tal, é escolha gerencial dela. Pronto, isso é uma questão. Se ela tomar decisão, vou mudar o medidor de todo mundo, ela pode tomar essa decisão. Tem algumas condicionantes, que ela tem que informar com antecedência, tem que dizer qual é o medidor retirado, qual foi a leitura do medidor retirado, qual é o medidor novo instalado e qual é a leitura do novo medidor colocado também. Isso o consumidor não pode dizer que sim ou que não, é uma decisão da empresa.

Superado esse ponto, tem a questão do valor. Por que sobe tanto? O que acontece, geralmente? Há as exceções, claro, né, mas o que acontece, geralmente. A grande maioria desses medidores antigos são medidores eletromecânicos, nada mais é do que uma tecnologia bem antiga, que tem o disco medidor, quando tem o campo magnético você está consumindo energia, gera esse campo magnético e faz esse disco girar. Então, esse disco vai girando e vai girando aquele ciclometro que vai dando a leitura, que é o leiturista, no final, vai pegar lá e vai gerar sua fatura. Como essa tecnologia é muito antiga, os medidores com 30, 40, tem medidor aqui com 50 anos, a tendência do medidor eletromecânico é esse campo magnético ir perdendo força e ele ir encostando na parte metálica e gerando atrito e ele rodando de forma mais lenta. Então, por que ele pegava cem? Porque esse medidor está muito antigo e está desgastado e enroscando na parte metálica. Então, ele, na verdade, estava consumindo 500 e estava pagando cem porque esse medidor está medindo menos. Então, quando você instala um medidor mais moderno, um eletrônico ou mesmo um eletromecânico, mas sem esse problema, a tendência, o normal é que ele vá medir o consumo real. O consumo real ali vai para 500, só que o cara estava pagando cem, vai gerar reclamação, ele tem todo o direito de reclamar? Tem. De regra, ele não vai ter razão por esta razão, mas aí tem aí o terceiro ponto que você levantou. A Cemig fazendo a prova a favor dela mesma, né? Então, a norma diz que, nesse caso, o consumidor está desconfiando do medidor, ele pode solicitar aferição. Quem primeiro faz a aferição, de fato, é a Cemig. Ela pode ir em campo levar aqui para Contagem no laboratório dela, fazer essa aferição. Se o consumidor discordar, ela apresenta o relatório, está aqui o medidor, está dentro dos padrões do Inmetro que é mais ou menos 4% de erro. Se tiver lá com menos 1,5 ou mais 1,5, olha, está dentro do padrão, e o consumidor falar: "Mas eu não concordo, você que fez, não confio em você, Cemig". A norma prevê que o consumidor pode exigir que ela faça um laudo pelo Inmetro. O Inmetro, sim, é o órgão independente, órgão metrológico oficial, e aí ele faz, a Cemig tem a obrigação de enviar esse medidor para o Inmetro e aí o Inmetro vai confirmar ou não. Se a aferição for correta da Cemig, tiver dentro do padrão, aí o consumidor é obrigado a pagar esse custo da aferição feita pelo Inmetro. Mas se o consumidor tiver razão, se o Inmetro aferir e falar: "Opa, esse medidor está medindo a mais", o consumidor tem razão, aí a Cemig é obrigada a devolver o que já faturou e não pode cobrar o custo desse laudo.

**SRA. NIRLENE:** Mas o consumidor, no caso, mesmo que se estiver correto, durante o período que ele pagou incorretamente a conta, ele não estava ciente.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Isso.

**SRA. NIRLENE:** Ele não tem culpa, não tem conhecimento de como funciona um relógio.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Aham.

**SRA. NIRLENE:** E é a Cemig que tem obrigação de ir lá e trocar. Então, esse valor que foi cobrado, que está sendo cobrado na fatura, ele não está, o consumidor não deveria pagar, ele deveria... porque ele não teve culpa, mesmo ele pagando incorretamente, ele não foi, não tem como ele saber. Então, ao meu ver, a Cemig mais, ela poderia começar a cobrar dali para frente, mas querer cobrar um valor--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, perfeito. Tem o daqui para frente, que eu acho que não é o que está questionando, o daqui para frente, eu acho que é tranquilo entender. Tem, de fato, o passado, aí, é o nosso art. 113 da resolução que fala sobre defeito na medição. Então, ela tem uma regra já previndo (sic) a hipossuficiência, o consumidor não tem como saber se está medindo a mais ou a menos, então a regra é, se a concessionária chegou lá e perceber que o medidor está medindo a mais, ou seja, cobrando mais do que o consumidor, de fato, usufruiu, ela tem que devolver os últimos 36 meses. Se ela tiver cobrando, medindo a menos, ou seja, o consumidor consumiu mais do que de fato pagou, aí Aneel tentou equilibrar um pouco mais de modo proporcional. Então, para o consumidor, devolve os 36 meses, quando é contra a concessionária, ela pode cobrar só três meses. Então, ela pode recuperar, mas apenas os últimos três meses, que é para obrigar ela, que tem a competência técnica, de forçar ela de tempos em tempos, não ficar três anos, só depois de três anos com defeito no medidor, a pessoa não tem como saber, então, para não ficar desproporcional demais, Aneel entendeu que fosse equilibrado, 36 a favor do consumidor e três contra ele, três meses contra ele, né? Mas que também, não recuperar nada, seria uma espécie de enriquecimento sem causa por parte do consumidor, porque, de fato, ele usufruiu da energia, está pagando menos, não por culpa dele, por um erro da concessionária, então, chegou-se a esse ponto de equilíbrio, 36 meses contra três meses.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Só contribuindo com a discussão. Há um julgado do STJ que trabalhou com a seguinte hipótese. Um consórcio, durante 36 meses, ele cobrou uma prestação a menor do que seria a prestação dos 36 meses. Então, não sei se, em tese, poderia se aplicar, analogicamente, de alguma forma. E o que tribunal, o STJ disse foi o seguinte. Há um princípio que determina que o credor, ele tem a obrigação de evitar prejuízos para ele, e se essa situação aconteceu e se consolidou na relação contratual, a decisão foi de que ele não poderia cobrar a diferença, os valores que o consumidor pagou teriam que ser firmados. Se você quiser, depois, eu te passo, eu não tenho aqui o número, mas tem uma jurisprudência nesse sentido do STJ, tá?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Essa questão dos três meses, 36 meses vale para o defeito, mas vale para qualquer erro de faturamento. Então, a concessionária cobrou a mais por um erro dela, ela tem que devolver os últimos 36 meses. Ela cobrou a menos porque errou a leitura a menos ou não foi lá fazer a leitura--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É, aplicou tributo, qualquer erro, aí ela vai cobrar, mas apenas os últimos três meses. Então, isso foi uma evolução em relação à 456, mas eu, pessoalmente, tratando as ouvidorias, era muito melhor na época da 456, porque na época da 456, se ela cobrasse menos, ela não podia recuperar, era zero. Era zero ou devolvia até cinco anos, né? Mas aí na revisão, as concessionárias, os agentes, e aí tem a sua razoabilidade, né, o Código Civil permite que eu recupere, nos outros setores eu recupero, então, o consumidor, de fato, usufruiu, é um enriquecimento sem causa, né, falou: "ok, entendo seu argumento", mas você não vai recuperar tudo, eu preciso te incentivar a ser eficiente, se você está errando por vários meses, eu não vou deixar depois você recuperar tudo, então você vai recuperar apenas três meses e se você recuperar apenas três meses, você vai cobrar isso mais parcelado, obrigatoriamente, pelo dobro do período que você está recuperando. Então, te permito recuperar três meses parcelado pelo, no mínimo, seis meses. Então, essa é a regra que Aneel tentou fazer um pouco do equilíbrio aí, já considerando a hipossuficiência do consumidor.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É que esses três anos nós tiramos do Código Civil, né? Então, é, teoricamente, é para lá e para cá, mas nós colocamos essa trava dos três, né? Agora, futuramente pode ser reavaliado? Pode. No passado já foi assim, né, e é um dos assuntos que nós vamos colocar em discussão nessa consulta pública que eu falei. Então, se houver sugestão, fundamentação, né, eu peço que contribuam, até para nos ajudar lá e relação a quem quer que seja que volte a ser, né, mais rígido para a distribuidora. Essa própria--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** A gente vai mandar o julgado do STJ.

**[falas sobrepostas]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Com certeza. O STJ é o STJ, então acho que é um entendimento--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Ressoem sempre a voz do consumidor, né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É, sempre tiver essa oportunidade de Audiência Pública e tudo mais, a nossa área lá, a SMA(F), a gente brinca que fica lá o patinho feio, né? Que são 23 superintendências, só tem uma, digamos assim, ligada ao consumidor, as outras todas são ligadas a agente, geração, transmissão, mas consumidor mesmo é com a gente, a SMA(F), é uma em 23. Então, você já viu o desequilíbrio.

E aí, vocês são os nossos parceiros para trazer essa voz, trazer o outro lado do consumidor, nos ajudar até mesmo dentro da Aneel, fazer essa força, porque é normal, né? O agente está lá no Aneel o tempo inteiro, ele tem advogado contratado,

engenheiro, consultor, está contribuindo em todas as normas. Se o consumidor ficar calado, vai passar a desvantagem para ele. Então, nós temos que participar.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Bom, continuando aqui com a apresentação, né, ainda tem muita coisa. A gente vai falando até onde der, até vocês disserem que--

**ORADOR NÃO IDENTIFICADO:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** Vamos combinar aqui, então? Qual que é a sua estimativa? Eu estou preocupado com as pessoas.

**[falas sobrepostas]**

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** Tem muita coisa?

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Tem assunto aqui até meia noite, mas aí, fica à vontade. Tem muitos assuntos que a gente acabou discutindo nas perguntas.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** Vamos, vamos--

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Se vocês quiserem, eu posso seguir aqui, mas se vocês tiverem perguntas de outros pontos que não necessariamente aqui do roteiro, vocês podem fazer. Ou se quiser passar para alguma outra questão um pouco mais polêmica como suspensão do fornecimento.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** A gente pode fazer o seguinte, a gente abrir para perguntas, uma meia hora de perguntas e a apresentação a gente passa para vocês depois. Pelo o que eu estou vendo na apresentação também do Jorge, é uma apresentação bem didática, né?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** É, basicamente são as--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** Eu fiquei em uma situação, agora, difícil aqui, o que... Jorge, eu acho que você está com a palavra, o que você acha?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATT:** Vamos fechar então, com uma meia hora para você? E aí, a gente, a gente--

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Eu vou seguir então aqui, tentar cobrir a maior quantidade de tópicos, né? Bom, então como eu falei lá, o faturamento do grupo B--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** E aí, gente, sem perguntas, ok? Para ver se ele consegue fechar.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Pois é, vamos deixar para depois. Depois, ele fechando, a gente faz as duas perguntas.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Tá. Então, a questão do faturamento lá, unicamente com base na energia do grupo B, ele, a princípio, vinha desse decreto aqui, né, mas em 2016, essa obrigação, ela foi revogada. Então, assim, se Aneel quiser criar algumas tarifas binômia para o grupo B, hoje em dia é permitido. A princípio, eu acho que não tem nenhuma proposta nesse sentido em andamento lá, mas, a princípio, seria possível criar uma tarifa opcional ou mesmo compulsória para determinados consumidores do grupo B, mas ainda não fizemos isso, né, porque seria muito complicado, realmente, aplicar uma tarifa binômia para o grupo B.

Bom, reativo excedente. Nossa, é um assunto muito técnico. Eu vou pular isso aqui. Mas o que interessa é que o reativo excedente, atualmente, ele só pode ser cobrado dos consumidores do grupo A. Antigamente era possível se cobrar do grupo B, só que dava tanto trabalho para, e era tecnicamente tão complicado, porque toda tecnologia era eletromecânica, que as distribuidoras acabavam não implementando. Então, por isso que não tinha reclamação de consumidor do grupo B em relação à reativo excedente. Mas no final, início aí dos anos 2000, dois mil e... os medidores começaram a ficar muito baratos, medidores eletrônicos que poderiam, muito facilmente, verificar essa questão do reativo excedente consumidores do grupo B. Só que isso acabou, as distribuidoras que começaram a fazer isso gerou tanta complicação que a gente resolveu, rapidamente, mudar a norma e vedar essa cobrança de reativo para o consumidor.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Isso foi um exemplo de que a gente conseguiu mudar a norma aqui, foi a nossa área que cobrou a área regulatória com base nas reclamações e com base no Código de Defesa do Consumidor. Porque o que é a energia reativa? Como é que eu vou explicar o que é energia reativa para a D. Maria? A gente faz analogia lá do chope, né? Então, o chope tem a espuma, o creme e o líquido e chope inteiro. A energia reativa é como se fosse a espuma. Então, você paga por uma espuma, algo que você não consome, não bebe, você bebe o líquido em si, mas que ela é importante para manter a temperatura do chope. Então, a energia reativa é mais ou menos isso, você não a utiliza, mas ela existe fisicamente e ela é importante para gerar os campos magnéticos e isso é medido e é cobrado dos grandes consumidores. E era cobrado dos pequenos consumidores se a concessionária quisesse. E começou a colocar em alguns casos. E isso gerou

tanta reclamação, tanta confusão. E aí, no caso lá da CEB, da distribuidora de Brasília, até eu recebi na minha casa uma cobrança que veio a fatura, veio a seguinte descrição: "Erex, 15 reais". Aí eu: "Que raios é erex 15 reais? Aí eu fui atrás de ligar para a concessionária para entender. "Não, isso é energia reativa excedente, 15 reais você vai pagar, porque o seu fator de potência deu 0,91". Ainda bem que eu sou engenheiro e eletricitista e entendi e tinha como discutir. Mas aí, pensando na regulação e pensei, como é que eu olhei erex e não entendi, quem dirá a D. Maria vai entender o que diabos é erex.

Então, não dá, não tem como entender o princípio do direito à informação ao consumidor e a hipossuficiência dele. Então, isso o valor que ela receitava era tão pequena que a gente falou: "vamos mudar isso, vamos colocar na norma que é proibido cobrar do grupo B, mesmo que, tecnicamente, fosse justificável e razoável, mas você nunca vai conseguir explicar para o consumidor hipossuficiente o que é erex, o que é energia reativa excedente". Então, a gente conseguiu com base nessa argumentação fazer, com que a regulação mudasse.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Porque também, assim, a gente entendeu que era uma coisa que não era de responsabilidade só do consumidor. Porque de certa forma, assim, se a carga dele está causando esse consumo de reativo, é por conta dos equipamentos que ele compra. Então, assim--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Ainda tem esses argumentos aí.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Será que eu não tenho que imputar responsabilidade para a indústria nacional em termos de fabricar equipamentos, né, que não tenham tanto consumo de reativo? Porque isso é possível de ser feito, né? Então, ou mesmo a distribuidora, por que eu vou colocar essa responsabilidade para um consumidor pequenino, porque se isso é um problema relevante para a distribuidora, é muito mais fácil ela corrigir esse problema lá na saída do transformador. Então, assim, colocar tudo isso na conta unicamente do consumidor de baixa tensão, que é difícil até de fazer essa correção do reativo em uma pequena unidade. Então, assim, isso permanece só para os grandes consumidores. Então, os grandes consumidores que extrapolam esse limite permitido de reativo excedente, aí eles têm que tomar uma atitude, eles têm que implementar a correção. Aí tem que instalar dispositivo, aí é uma complicação técnica, mas que eles sabem como fazer. Agora, nós, pequenos, não, né?

Bom, aqui é o custo de disponibilidade, são aqueles valores mínimos que nós já apresentamos. Bom, a norma, ela traz uma série de serviços que podem ser cobrados do consumidor. São os chamados serviços cobráveis, né? Então, se ele quer solicitar uma aferição de medidor, o caso de religação normal, religação de urgência, então, esses valores eles são tabelados e colocados na resolução homologatória, na mesma resolução que publica as tarifas. Então, esses valores, eles são estipulados pela Aneel. Então, às vezes, até muita distribuidora que confunde o porquê desse... Eles dizem: "Nossa, mas, Aneel, esse valor você publicou, ele não cobre os meus custos". Então, ele não necessariamente tem que cobrir. Veja, o que não conseguir cobrir, gente, automaticamente vai para a tarifa, entende? Aneel poderia pegar e dizer

assim: “olha, distribuidora, sabe todos esses serviços cobrados aqui, agora você vai ter que prestar de forma gratuita para o consumidor”. Prestar de forma gratuita para o consumidor, na verdade, significa que tem um custo para a distribuidora, ou seja, um custo, vai ter um custo na tarifa. Então, por isso a gente tentou. O objetivo desses serviços cobráveis é colocar uma racionalidade em relação às demandas do consumidor. Porque imagina lá, digamos, verificação do nível de tensão. Gente, eu tenho certeza que vai ter consumidor que é desconfiado, que vai pedir toda semana uma verificação do nível de tensão.

Então, esse valor é só para criar essa racionalidade. Ah, para algumas pessoas vai ser um valor considerável? Pode ser. Mas aí, do outro lado a distribuidora reclama que não cobre o custo dela. Então, é meio que criar essa racionalidade no sentido de o consumidor solicitar quando realmente for necessário. Eventuais diferenças vão ter alguma repercussão ali na tarifa, né? Mas se eu tornasse eles totalmente gratuito, a certeza que eu tenho é que eles impactariam 100% na tarifa. Então, é como se eu tivesse compartilhando com todos os outros consumidores o custo, por alguns estarem solicitando esse serviço.

Bom, em situações de emergência ou calamidade, ela pode fazer o faturamento pela média, né. E aqui tem muito conflito, às vezes, com determinadas situações que ela entende que é calamidade pública ou motivo de força maior e nós já temos o entendimento pacificado que não. Por exemplo, a gente tem distribuidora que tem, às vezes, greve de leiturista e ela quer caracterizar como motivo de força maior, e a gente entende que não. O problema da greve é um problema gerencial, é gestão da empresa.

Duplicidade no pagamento. Toda distribuidora, ela tem que ter detecção automática, né, o cara pagou por engano duas vezes a mesma conta, então todas elas já implementam isso de maneira, não tem complicação em relação a isso. E aí, automaticamente, vai uma compensação na fatura e se tem algum resíduo, o que sobrou vai ser creditado nas outras faturas. Se esse consumidor quiser, ele pode se manifestar por receber esse valor que foi pago em duplicidade por receber em conta corrente ou cheque nominal. E aí, tem atualização, correção monetária e tudo mais. E aí, sempre a história de que ele também é devolvido para o titular da época, né, então se eu tenho ali alguma coisa, nesse meio tempo mudou o consumidor, trocou de titularidade, essa devolução continua tendo que ser feita para o titular da época. Se ele mudou para uma outra unidade, ela vai ter que, sei lá, creditar para essa outra unidade. Agora, eventualmente, ela, sei lá, esse consumidor desapareceu, não vai conseguir devolver, ele viajou, mudou. Depois de muitos anos, ela, sei lá, fica ali como se fosse um depósito em juízo. Depois de alguns anos, tem as regras, né, nas resoluções econômico-financeiras, que depois de um tempo esse valor que ela não consegue devolver reverte para modicidade. É um pouquinho que, eventualmente, se acumula, que não vai fazer muita diferença no cálculo da tarifa, mas contabilmente reverte para modicidade da tarifa.

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** É bom nesse ponto esclarecer, muita gente pergunta por que a gente faz a regra você faturou, pagou a mais ou tem alguma coisa a devolver, a regra é sempre devolver na forma de crédito na fatura. Se o consumidor solicitar, ele pode receber em moeda corrente. Por que Aneel fez isso? Antes era invertido, primeiro ele recebia moeda corrente, se

ele pedisse, ia no crédito. Mas o que acontecia? Muitas vezes você não conseguia localizar o consumidor. Então, para entregar um cheque para ele ou devolver em moeda corrente, ele não aparecia na agência da concessionária para receber a devolução. E aqui na época que a gente mudou a isso, só a Cemig, em um ano, tinha mais R\$ 15 milhões para devolver e ninguém aparecia. Eu estava quase indo lá para aparecer para receber. Por isso a gente inverteu isso. Então, vai automaticamente na fatura, se você não falar nada você recebe como crédito, se você falar: “não, tal, eu paguei em dinheiro, eu quero em dinheiro”. Aí ela tem a obrigação também de devolver em dinheiro.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Bom, aí aqui um artigo bem polêmico que quando teve a mudança na 414 gerou muita reclamação e ensejou muito comportamento, assim, indesejado da parte da distribuidora, que foi justamente a possibilidade desses três meses em favor dela, dela cobrar as diferenças para trás, de algo que ela tenha faturado indevidamente. Aqui, a gente tem um exemplo de como que se dá, né? Digamos que ali naqueles meses onde tem as barras em amarelo, por algum motivo, ela faturou incorretamente, faturou pela média sem que tenha previsão na norma e aí, depois daqueles quatro meses ali, ela tem um mês em que ela teve acesso de novo à leitura ou vai passar a fazer o faturamento de forma correta. Então, como que ela tem que, como que ela tem que fazer? Ela tem que pegar a quantidade de dias, né, compreendidos ali entre as leituras regulares, ela vai calcular... vai resultar em um... vai calcular... não.

Esse exemplo é muito em função de leitura. Então, digamos que ela obteve a leitura correta, aí tem um montante total, porque ela vai ver, pô, e aí gera muito conflito. “Pô, eu queria cobrar tudo isso do consumidor”. E é por isso que nós mudamos a resolução logo depois que ela foi publicada também, para tentar acomodar e não gerar tanto conflito com o consumidor. Então, no mês que ela está corrigindo o problema ela vai calcular uma média com base naquele total de dias, né, aqui nesse exemplo são 155 dias, ela vai ver o total que falta, que deveria ser o correto, vai chegar em uma média diária e vai cobrar aquele mês, aquele mês em que ela está realizando a correção do faturamento. Então, ela não vai cobrar tudo isso, ela vai cobrar isso aqui, com base na estimativa diária. Só que ainda faltou uma diferença a ser cobrada. E no caso, ela pode cobrar no máximo três meses. Então, ali, vocês estão vendo que ela ficou o quê? Quatro meses. Então, vai ser feita uma estimativa dos três meses que ela pode cobrar. Nesse caso aqui, ela não pode recuperar tudo. Então, se, naquele caso lá do medidor, sei lá, tinha anos sendo medido incorretamente, ela não pode cobrar todos esses anos, ela vai fazer uma estimativa da diferença dos três últimos meses. E essa diferença, ela não vai ser cobrada de uma vez só, ela vai ser dividida pelo dobro do período em que permaneceu o problema.

Então, aqui nesse caso, ela está demorando cinco meses para resolver o problema, então aquela diferençazinha que faltou cobrar do consumidor, que é referente a três meses, ela vai dividir em dez vezes, para tentar atenuar esse efeito para o consumidor. Eu já peguei casos assim, que o erro perdurou lá um ano, aí ela tentou argumentar com nós: “Eu sinto muito, você vai ter que dividir em 24 vezes aí o que tem que cobrar do consumidor”. Você ficou um ano com o problema, você só vai poder recuperar três e esses três que você está podendo recuperar você vai ter que dividir em 24 meses. Porque, pô, perdurou um ano o problema. Bom, aí depois do faturamento, né, de processar o faturamento, ela vai emitir a cobrança. É um item que gera muita reclamação do consumidor, porque, às vezes, ele não atende,



mas a fatura, assim, é um elemento até de comunicação, porque ela tem muitas informações. Agora, claro, depende muito de como ela organiza essas informações na fatura. Tem umas faturas que são terríveis, a gente não consegue entender nada, a gente tenta fazer, destrinchar a questão dos tributos, nem mesmo lá na Aneel a gente consegue entender direito, agora tem outras que são mais amigáveis, né, e trazem informações bem detalhadas e simples, assim, para o consumidor.

É que ficou sem a animação aqui. Eu ia passando devagarzinho. Eu ia passando devagarzinho os itens, né? Mas aqui, a gente tem, tem o vencimento, tem o consumo, tem [ininteligível]. O ponteiro não iria funcionar. Então, tem informações aqui, como nesse quadro aqui, nesse primeiro à esquerda, no canto superior, ele traz a proporção do custo, do custo que o consumidor está pagando, porque, muita das vezes, até ele acha que tudo que ele está pagando ali vai para a distribuidora. Então, aqui nesse caso, dessa conta, desse consumidor lá de Brasília, né, ele está pagando em torno de 99, pagando em torno de R\$ 100,00. Então, desses R\$ 100,00, vocês vêm que R\$ 45,00 é relativo só a compra de energia elétrica, então, é relacionado com segmento de geração; R\$ 14,00 é relacionado com a distribuidora. Então, desses R\$ 99,00 que ele está pagando é só R\$ 14,00 que está, de fato, indo para a CEB, para a distribuidora lá de Brasília. Então, eu tenho R\$ 1,60 que vai para o segmento de transmissão, para remunerar os custos com transmissão, R\$ 22,19 são tributos, e os outros R\$ 3,60 ali, são encargos setoriais, né? Então, o que são esses encargos setoriais, que também gera muito problema, né?

Antes de vim para cá, para Belo Horizonte, eu recebi uma reclamação de um consumidor que disse: "Olha, vocês aí da Aneel não fiscalizam direito, não sei o que, o serviço aqui também está ruim e eu não quero pagar esses encargos setoriais". Então, eu quero que tire, por conta disso, eu quero que tire esses encargos setoriais. Só que os encargos setoriais, eles são definidos por lei, então, é o Congresso Nacional que, na verdade, define, né, determinadas políticas que são suportadas pelo setor elétrico e que são pagas por meio da fatura de energia elétrica. Por exemplo, Proinfa, a CCC, que é a conta de consumo de combustíveis fósseis, a própria taxa que suporta as atividades da Aneel é um encargo setorial, e outras políticas públicas que são definidas em lei. Então, da feita que elas são determinadas lá pelo Congresso Nacional, é incluído na fatura de energia elétrica. Então, esse consumidor aqui, dos R\$ 99,00 que ele está pagando, R\$ 13,60 é para custear essas políticas públicas, né? Mas assim, é uma coisa, assim, muito útil até para a distribuidora, porque, geralmente, o consumidor, ele acha que os R\$ 99,00 vai todo para a distribuidora. Aqui no canto direito a gente tem lá os indicadores de continuidade, que é o DIC, FIC e o DMIC, né, com o apurado no mês e os limites. Tem limites mensais, trimestrais e anuais.

Bom, aqui a gente já entra em um outro assunto que também dá muito pano para manga, que é a suspensão do fornecimento, né? Eu tenho aqui poucos minutos para falar, não sei se a gente entra no mérito. Vocês têm alguma pergunta, alguma dúvida relacionado com a suspensão do fornecimento? Porque, às vezes, assim, a gente tem muito conflito com determinados segmentos no sentido de: "Ah não, não pode, energia é um bem essencial e tal". Mas, assim, essa discussão, ela foi, de certa forma, até superada, né? A nossa lei, ela traz como uma possibilidade, né, a suspensão tanto por razões de ordem técnica, quanto por conta do inadimplemento. Agora, lógico, tem essa questão do interesse da coletividade, né? Então, tem uma série de situações que a distribuidora, de fato, ela evita suspender o fornecimento,

apesar de ela poder, apesar de ter um tratamento um pouco diferenciado, vai trazer tanto problema para ela que ela, muito dificilmente, ela vai suspender o fornecimento de um hospital público ou de alguma outra unidade que preste um serviço, um outro serviço essencial. Mas assim, é possível. Agora, o que talvez seja o mais importante em relação à nossa regulamentação? É que a distribuidora, ela tem um prazo para fazer essa suspensão do fornecimento. Ela tem um prazo tanto para avisar o consumidor, ela tem tanto um prazo para avisar o consumidor, quanto um prazo em que ela pode se utilizar da suspensão do fornecimento. Então, via de regra, esse consumidor ficou inadimplente, ela tem que comunicar esse consumidor. Ela pode mandar uma comunicação apartada. A maioria não emite essa comunicação apartada por conta da dificuldade operacional. Então, o que a maioria prefere fazer? Ela incluiu uma mensagem na fatura. Então, esse consumidor, ele acaba até ganhando mais tempo, porque ela poderia de forma imediata mandar essa comunicação, mas ela, via de regra, não faz isso, ela espera o mês seguinte. E a partir do momento em que ela avisou o consumidor, né, ela dá 15 dias para ele ficar adimplente, aí ela avisa: olha, se você não quitar sua dívida em 15 dias, a partir daí você já está sujeito ao corte. Só que uma vez, uma vez inadimplido, o consumidor, ela pode fazer a suspensão do fornecimento no espaço de 90 dias. Passou de 90 dias ela não pode mais suspender o fornecimento. Então, ela só pode usar dessa prerrogativa da suspensão do fornecimento ali até três meses depois do inadimplemento e sendo que ela tem que avisar o consumidor. Depois disso, não pode mais suspender o fornecimento. Então, ah, ela pode cobrar? Pode. Ela pode usar de outros meios que não a suspensão do fornecimento. Por exemplo, negativar o consumidor no serviço de proteção ao crédito, sei lá, entrar na Justiça, né? No caso de um, não vai fazer isso em um consumidor pequeno, mas em um grande consumidor que tem ali centenas de milhões de reais, centenas de milhares de reais ou até milhões a receber, aí ela avalia a possibilidade de entrar na Justiça.

Então, isso foi uma mudança que veio com a 414, não tinha, esse prazo não tinha, antigamente ela, sei lá, se ela quisesse ali seis meses, um ano depois suspender o fornecimento. Só que dava muita confusão, e o consumidor, até mesmo já tinha até esquecido, né? Pô, se vai me cobrar por uma coisa de um ano atrás? Então, até mesmo por conta de decisões judiciais que nós levantamos, né? Então, tinha juiz que dizia que era um mês, tinha juiz que dizia que era três, tinha juiz que dizia que era seis meses, e aí nós ficamos no meio do caminho. Não, três meses, nós entendemos o razoável até para ela ter um tempo, né? Porque como a maioria se utiliza dessa sistêmica de informar na fatura, ela já perdeu ali metade do tempo como aviso, né?

Bom, gente, assim, a gente gosta muito de falar do assunto, se deixar a gente fica aqui o dia todo. Se tiver outras oportunidades, outros eventos, nós temos, assim, o maior prazer de participar. Se vocês tiverem algum outro assunto mais específico que vocês achem importante a nossa participação em algum evento aqui em Belo Horizonte, né, envolvendo o Ministério Público ou os Procons, nós temos o maior prazer de estar com vocês, de vir esclarecer. Tem um colega nosso que recebeu um convite, não ele, né, na nossa área, recebeu um convite para conversar com os Procons do estado do Pará, ele vai lá semana que vem. Então, assim, nós estamos à disposição de vocês para conversar sobre esses assuntos e outros mais técnicos, né, se quiser uma apresentação mais técnica de cálculo de tarifa, né, que é complicado a gente vem tentar explicar como é que se calcula a tarifa, né? E também uma série de outras questões, né?

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA:** Pois é, com certeza, Jorge e Gustavo, a gente percebe que mereceria um dia de discussão, né, não só o período da tarde. Com certeza nós vamos convidá-los em uma outra oportunidade, talvez aí, nessa perspectiva de fazer uma discussão também com os Procons municipais, né, a gente tentar criar uma data para isso. Parece que tem uma pergunta sua, né? E aí, eu penso que a gente precisa fechar. Mais uma e aí, eu penso que a gente tenha que usar o prazo de cinco minutos para a gente poder fechar, porque extrapolou muito o prazo e a gente tem toda a estrutura aqui do Ministério que precisa de ter esse encerramento.

**SR. JONATHAN EDUARDO:** Boa noite. Meu nome é Jonathan Eduardo, sou estudante de direito e fiquei sabendo dessa discussão pela minha professora. E fiquei muito feliz, porque eu recebi uma profusão de informações aqui que me trouxe um esclarecimento e um entendimento muito grande. O meu questionamento é o por que a Aneel, ela não faz um acordo com o governo de implantar uma educação, desde pequeno com as crianças jovens e adolescentes, sobre isso. Porque metade da população, até mesmo aqui em Belo Horizonte ou não conhece esse nome ou tem o conhecimento do nome, mas não sabe o que ele significa ou para que ele serve. A Aneel tem uma função social importantíssima para a sociedade e que a sociedade não tem entendimento de tal forma. Igual uma reunião dessa aqui, assim, importantíssima para a sociedade, para que ela tenha consciência do que está acontecendo em volta dela, para que ela tenha a possibilidade de compreender que o conhecimento que ela tem vai muito além disso. Tem artigo, tem lei que ajuda ela, tem direitos e deveres e que na qual, a maior parte da sociedade não tem esse conhecimento. Eu tenho 21 anos de idade e com 21 anos de idade, eu fui conhecer Aneel com os meus 18. Porque o quê? Doeu em mim, eu tive que procurar alguma coisa que me ajudasse. Ou seja, se eu tivesse 'descobrido' isso antes, quando eu chegasse à até Aneel, chegasse até uma promotoria, algum lugar, eu já saberia o meu direito, saberia como agir e como pedir. Então, assim, eu ficaria muito feliz de uma forma de gratidão, porque o advogado ele tem o anel vermelho que significa o quê? Em busca da verdade. Em busca de uma coisa além, e a Aneel oferece isso à sociedade, só que ela não tem esse tipo de informação na sua [ininteligível]. E muita das vezes a mídia e outros lugares que não tem credibilidade ou nem mesmo tem profusão do assunto, dizem coisas que a sociedade não sabe que é mentira, ela acredita e corre atrás de direitos que são falsos e não correm dos verdadeiros direitos dela. Eu, por ser jovem, fico feliz de estar em uma reunião dessa e ter a conscientização de coisas que eu nem imaginava, e que saio daqui com uma bagagem de conhecimento, muito grato. Então, eu pediria a vocês que pudesse fazer esse projeto, de entrar com o Ministério da Educação para poder implantar isso na juventude, para que quando ela chegar na forma de precisar utilizar o direito, saber o que é direito dela. Entendeu? Com panfletos na escola, até mesmo nas faculdades de Direito. O que é melhor você ouvir de quem tem legalidade do que [ininteligível], simplesmente ouvir um pouco sobre o assunto. E aqui duas pessoas que tem legalidade do assunto trouxe para nós um conhecimento que a gente não fazia a mínima ideia. Então, eu sou muito grato e gostaria de fazer essa pergunta, o por que Aneel ainda não teve esse projeto de entrar dentro de escolas, dentro de instituições, fazer mais reuniões como essa para poder incentivar e trazer um entendimento maior da sociedade?

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Bom, primeiro eu agradeço aí pelas palavras. A gente fica grato também de ter essa oportunidade e poder estar conversando aqui com vocês, passando o nosso conhecimento, isso é uma troca muito importante. E na sua pergunta, no seu contexto, eu acho que você tem plena

razão e uma das grandes fraquezas da Aneel hoje. A gente está no processo de planejamento estratégico, construindo, vocês todos conhecem, a matriz forte. A matriz que você define quais são suas forças, fraquezas, ameaças e oportunidades. Uma das principais fraquezas da Aneel foi deixando a comunicação com a sociedade. A gente tem coisas espetaculares lá, normas muito boas, definições, projetos, mas que a gente não consegue passar isso para o consumidor, para a ponta final. Então, a gente precisa sim, a gente sabe dessa fragilidade, vamos, como o objetivo estratégico nosso, tentar usar mais esses eventos e fazer parcerias tanto quanto possível, fazendo um mea-culpa, mas também justificando um pouco. A Aneel, como eu falei, é um órgão concentrado em Brasília, com 700 servidores para se comunicar com o Brasil inteiro, né? Com orçamento, hoje, contingenciado, nós, aí se o Ministério Público puder ajudar a Aneel, puder fazer, explicar isso para o consumidor, o que acontece hoje? Todo o consumidor paga via conta de energia elétrica, sua conta de luz tem um percentualzinho lá que chama TFSE, que é a Tarifa de Fiscalização do Setor Elétrico, que isso é para o funcionamento da Aneel. Essa arrecadação hoje, está na ordem de R\$ 800 milhões. Sabe quando esses R\$ 800 milhões que nós pagamos para a Aneel funcionar, quantos estão de fato com a Aneel? Hoje está com R\$ 78 milhões, ou seja, 90% de contingenciamento. Como é que a agência vai conseguir funcionar, conseguir fazer parcerias nas escolas? É quase impossível. A gente queria aqui ter trazido três servidores, queria trazer até mais, quase vetaram nós dois aqui, foi uma briga lá dentro para conseguir e a gente conseguiu convencer, sensibilizar--

**SR. GUSTAVO MANGUEIRA DE ANDRADE SALES:** Custo com passagem, diária, então--

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** Sensibilizamos o diretor-geral que tem muita essa sensibilidade, que é mineiro também, então ele falou não, vão sim, é importante, mas de três, só vai dois. Assim, é uma luta constante, mas a gente tem que não só pensar, focar no problema. O problema é a realidade do país que está em crise, sabemos que não vai ser muito diferente disso. Então, a gente pode fazer parcerias com o ministério, com vocês, à distância, fazer videoconferência, teleconferência, enfim, de fato existe um problema que justifica, mas que a gente não pode ficar focado nesse problema, a gente tem que ir lá e fazer coisas para chegar nesse objetivo de se comunicar com efetividade na sociedade. A gente vê o tanto de problema que surge por falta de informação.

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** [pronunciamento fora do microfone].

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Colocada as palavras dele, [ininteligível] e parabéns. E outra coisa que eu gostaria, é que não ficasse divulgando nas mídias informações que não são corretas. Nós precisamos da verdade. Porque a gente fica vendo na televisão, nos meios de comunicações, passando informações que não são corretas. Então, vamos largar o lado político para lá, vamos cuidar do meio ambiente, porque nós estamos também contribuindo com o meio ambiente, entendeu? Então, essas informações elas são muito importantes, elas têm que vir, já começar lá... as criancinhas, entendeu? Eu fiquei muito satisfeita e feliz também de ter todo esse conhecimento que vocês me passaram, foi maravilhoso. Eu trabalho em uma área que também envolve, área imobiliária, questão de energia elétrica etc. inquilino que saiu, foi muito bom tudo isso e aprendi muitas coisas, enriqueceu

meus conhecimentos. Agora, essa divulgação, vocês deveriam fazer, sim. Mas, por favor, não deixem que eles ponham na mídia, na televisão coisas incorretas. A Aneel está aí, não coloca informações na televisão que não [ininteligível].

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** A gente luta para isso, mas é um problema da nossa sociedade também. E a própria mídia. Que sabe como é que é jornalista, eles gostam de notícia, manchete ruim, que chama a atenção, que vende. Quando a gente leva uma manchete positiva, uma coisa boa, ninguém se interessa ou, às vezes, a gente leva algo positivo e alguém fala: “não, mas isso aqui...”, e joga a manchete negativa, distorce, porque é o que as pessoas querem, é coisa ruim, é a tragédia. Infelizmente, a nossa sociedade é um pouco assim, mas a gente tem que combater isso, né?

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Com certeza. Nós temos que batalhar e não cortar isso de uma vez, entendeu? Não vamos levar isso para trás não porque a tendência é piorar.

**SR. JORGE AUGUSTO LIMA VALENTE:** O problema do orçamento que eu falei. Sabe que o nosso orçamento para publicidade e comunicação? Zero. Nós tínhamos uma previsão, planejamento de cinco milhões para fazer essas divulgações e tal, cortando, cortando, para não cortar o telefone, como cortamos o ano passado, chegamos o ano passado, chegamos o ano passado a ficar 45 dias sem a nossa ouvidoria por conta de corte orçamentário. Então, esse ano estamos sem comunicação com a sociedade no sentido de publicidade, de incentivar isso, porque não tem dinheiro, infelizmente. Mas assim, tem que pensar fora da caixinha, como é que a gente consegue fazer de forma gratuita? Eventos como esse, não é tão gratuito assim, mas é barato, relativamente, e fazendo a disseminação, aquela coisa, é usar o poder da multiplicação para chegar na ponta. Mas é um árduo trabalho.

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Bom, gente--

**ORADORA NÃO IDENTIFICADA:** Que a gente ouviu aqui já vai--

**SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ:** Já vai multiplicar. E vocês vão receber o material depois degravado e vão poder ter condições. Eu queria agradecer a presença de todos, agradecer a presença do Gustavo Mangueira de Andrade Sales e do Jorge Augusto Lima Valente que fizeram da nossa tarde uma excelência de conhecimento. Dizer que o intuito desse evento Consumo e Regulação é esse, é disseminar informação, disseminar conhecimento para ser compartilhado com todo o sistema estadual de defesa do consumidor. Dia 1 de agosto, a gente tem a perspectiva de receber o Cade, que vai estar tratando sobre a Lei Antitruste de uma forma bem didática. A previsão, no dia 16 de agosto, do Inmetro, que também é outro órgão regulador importantíssimo. E no dia 6 de setembro, dentro da programação que vai sendo feita, a Anac para falar sobre transporte aéreo. Com isso eu gostaria de mais uma vez agradecer a presença de vocês, representantes da Aneel, agradecer a presença de todos e desejar a todos aí, então, um bom retorno. Ok?

**[aplausos]**