



---

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2019**

Data: 19/12/2019 Local: Espaço Energia  
Campo Grande – MS

**CONSELHEIROS / SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Sebastião Dussel	Conselheiro Titular – Fiems
Rosimeire Cecília da Costa	Presidente - Comercial
Eliamar José	Conselheira Titular - Rural
Erivaldo Marques	Conselheiro Titular - Residencial
Dídimo Cabral	Conselheiro Titular – Poder Público
Dian Brito	Secretário Executivo - suplente

**ENERGISA / CONVIDADOS**

Paulo Roberto dos Santos	Diretor técnico operacional
Fernanda Mathias	Jornalista
Marcelo Vinhaes	Presidente da Energisa MS

---

**Secretaria Executiva do CONCEN**

Av. Gury Marques, nº 8000, Bloco 2 - CEP: 79072-900 - Campo Grande-MS  
Fone: (67) 3398-4483 - e-mail: concen@energisa.com.br

1 Às 14h13 do dia 19 de dezembro de 2019, no Espaço Energia, localizado na Av. Afonso Pena, nº  
2 3901, Jardim dos Estados, em Campo Grande-MS, foi iniciada a 10ª Reunião Ordinária de 2019. A  
3 Sra. Rosimeire Cecília da Costa, Presidente do Conselho, deu início à reunião, com a leitura da pauta,  
4 composta pelos seguintes itens: 1- Aprovação da Ata da reunião anterior; 2 - Repasse de resultados  
5 de audiências públicas; 3 - Assuntos Diversos; Reunião Regulatória com o Diretor Presidente da  
6 EMS. A presidente declara aberta a reunião. 1- Aprovação da Ata da reunião anterior, com  
7 considerações do Sr. Dussel alteração de termos das linhas 37 e 38, providenciada no ato, apresentada  
8 ao Conselheiro solicitante e encaminhada, via e-mail para a presidente e Secretaria do Conselho; 2 -  
9 Repasse de resultados de audiências públicas, a presidente diz aos demais Conselheiros que foi  
10 aprovada agenda regulatória em reunião ordinária da Aneel, da qual o CONCEN participou com  
11 sustentação oral; na semana anterior também esteve Brasília. Eleita junto com a CEB para representar  
12 o Centro-Oeste em encontro com ouvidor nacional, o diretor da Aneel, Efrain Pereira da Cruz;  
13 observou que hoje há legislação que institui Ouvidoria dentro o órgão e, dentro desse contexto, se  
14 entende que a função de diretor-ouvidor ficou prejudicada, que foi defendida a REN 451 como  
15 prioridade para trabalhos da Aneel no ano que vem. “Essa consulta pública não deve ser fácil para a  
16 Agência, pensar em todos os grandes temas passando pela geração, distribuição e transmissão. Hoje,  
17 em razão da legislação, toda forma de participação social dos cidadãos foi remodelada, a audiência  
18 pública é a última fase”, observou a presidente, destacando que pauta da GD tomou muito tempo de  
19 todos e que o prazo de consulta pública foi dilatado a 30/12, para manifestação das classes; terminada  
20 essa fase, a previsão é de diminuição do contingente da Agência em função de férias escolares e  
21 previsão é que, em meados de abril, haja uma sinalização do que vai acontecer. A presidente  
22 manifestou preocupação com os caminhos que estão se seguindo, relatando, durante 46ª reunião  
23 ordinária da Aneel, dia 10/12, quando quatro deputados federais apareceram e foi aberta participação à  
24 uma parlamentar, ocasião em que foi feita sustentação de cunho político, alegando que a Casa (Aneel)  
25 não respeitava o consumidor de Rondônia, com ilações quanto à empresa ter comprado órgãos de  
26 defesa do consumidor. Ao fim do processo da área de concessão do Acre, outro parlamentar, Sr.  
27 Aristógenes, usou da fala e, sob alegação de que Aneel existe há 20 anos e que seus ritos são  
28 desconhecidos pela sociedade, mencionou eventuais esforços da cavalaria para acabar com as  
29 agências, momento registrado por jornalistas e fotógrafos levados à reunião pelos parlamentares e  
30 cujos vídeos viralizaram nas redes sociais. Sr. Didimo pondera que há fortes interesses políticos, uma  
31 vez que os leilões da Eletrobrás afastam facilidades para indicações a quadros da estatal. A presidente  
32 relata que foi convidada pela Senacon para ir a Roraima e falar sobre a importância do braço do  
33 governo, por meio da agência, em monopólio natural, como é o mercado no Brasil, que não há um  
34 entendimento quanto à alta dependência do diesel, naquele Estado. Lembra que no início de dezembro  
35 participou, representando o CONCEN, do Encontro de Procons em Cuiabá e que a situação é  
36 complicada, com CPIs instaladas e muitos interesses políticos. Na ocasião, de 45 Procons daquele  
37 Estado, 33 estavam presentes e a fala da presidente do CONCEN se baseou no relatório da AGER,  
38 para isso, levantou na área de concessão de MS, dados da Agepan de 2019 (e apresenta em tela aos  
39 conselheiros), incumbida de um grande desafio considerando o tamanho da área no Estado vizinho. O  
40 Sr. Dian explica que o relatório traz avaliação de reclamações por região e Sr. Paulo detalha que os  
41 dados estão “contaminados” pelas reclamações de faturamento/consumo, uma vez que não é  
42 considerada a procedência. “As pessoas não entendem como consomem mais, mas se a temperatura  
43 externa é maior vai levar tempo para refrigerar”. Fala sobre a importância de o consumidor entender

44 que o valor a mais que paga pela eficiência é a parcela da energia; que acompanha diariamente os  
45 registros de reclamações no Procon, três ou quatro diários, isso contabilizando pedido de  
46 parcelamento, que é renegociação e pode ser feita pelo whatsapp. Outra observação feita pelo Sr. Paulo  
47 é que, na lista em tela, Corguinho aparece com 100% de reclamações procedentes, mas são somente  
48 duas, por isso é importante traduzir os dados. Ao fim do relatório, a Agepan recomenda um plano de  
49 ação e o Sr. Dian afirma que a EMS está trabalhando nisso. A presidente explica que quando recebeu o  
50 expediente da CPI consultou 180 processos e, em relação à GD, encontrou alguns complicados, de não  
51 entendimento do consumidor. “Entendemos que é um processo da concessionária que deve fazer um  
52 alerta ao prestador de serviço para informar o consumidor. Nossa preocupação também como Procon  
53 são esses contratos, promessas”. A preocupação é com a venda de contratos que não são verdadeiros,  
54 desconsiderando que cada ente federado tem seus prazos de incentivo fiscal (adesão ao convênio  
55 Confaz para isenção de ICMS). O consumidor não recebe informações essenciais como, por exemplo,  
56 o fato de que é preciso limpar a placa a cada dois meses. O Sr. Paulo relata caso de consumidor que  
57 recebe informação de que a conta será zerada, o que, de fato, não acontece e acaba imputando à  
58 Energisa uma suposta cobrança irregular. “A Energisa tem interesse na energia solar sim, queremos  
59 vender fio, o restante, estamos somente repassando. A própria taxaço do sol, que muitos deputados  
60 estão nos procurando, temos alertado que isso é interpretação errada por parte de quem vende os  
61 painéis”. O presidente da EMS, Sr. Marcelo Vinhaes, alerta sobre as informações que são repassadas  
62 no fornecimento dos equipamentos de GD, como aumento da vida útil – os equipamentos não duram  
63 tanto – aumento de eficiência – não gera o que prometeu. Que foi procurado por uma empresária do  
64 setor turístico de Bonito que alegou não confiar na medição feita pela Energisa e que sugeriu a ela  
65 desligar a placa e anotar o consumo. “As pessoas naturalmente, quando instalam a placa, consomem  
66 mais”, observou o Sr. Dian. Quanto às reclamações, o Sr. Vinhaes admite que, no início, houve  
67 problemas quanto aos prazos na área de concessão. Sr. Paulo diz que, para se ter uma ideia, até meados  
68 do ano passado (2018) eram 5 ou 6 pedidos por mês e hoje são 300 ao mês. O presidente observa que  
69 se deu conta de que toda vez que o processo fosse reajustado estariam atrasados, então, a  
70 concessionária decidiu contratar empresa terceirizada que é mais ágil e recebe o aumento da demanda  
71 e, desta forma, acabaram os problemas. “Agora, eficiência não temos como acompanhar”, lembrando  
72 que a concessionária somente concede certificação elétrica, mas não avalia qualidade. A Sra.  
73 Rosimeire segue ressaltando que Campo Grande foi escolhida para que o sistema fosse trabalhado todo  
74 online e que o Procon vai atuar para resolver as questões na conciliação, que a GD surgiu, a princípio,  
75 como questão ambiental, mas agora o ponto é aumentar o conforto das famílias, especialmente quanto  
76 ao uso do ar condicionado e não mais com foco na economia. O Sr. Vinhaes fala ao Sr. Dian sobre a  
77 importância do esclarecimento, propõe um workshop sobre Geração Distribuída na Empresa e o Sr.  
78 Paulo observa que, inclusive, é preciso falar sobre manutenção dos sistemas de GD. O conselheiro  
79 Dídimo observa que não há pós-venda. O Sr. Dussel fala sobre as orientações dadas pela FIEMS ao  
80 integrador, que são feitos dois cenários, um considerando a vida útil, de 25 anos, com ICMS. O Sr.  
81 Vinhaes fala sobre a credibilidade do Senai e Solar Energy, que detêm conhecimento técnico. Sr.  
82 Dussel observou que muitas vezes, por desconhecimento ou má fé, fornecedores somente  
83 dimensionam as placas, mas não falam sobre contrato de demanda e inclusive não sabem que têm de  
84 montar o transformador. A presidente do CONCEN destacou que cada conselheiro, que representa  
85 uma classe, tem uma expectativa quanto à GD, sendo que comercial e residencial se alinham na  
86 preocupação quanto ao consumo que, via CNC, chegou a propor piloto com as pousadas, onde o

87 grande insumo é a energia. Lembrou que a orientação do ministro da economia, Paulo Guedes, segue  
88 para o campo liberal, mas preocupa porque cada classe tem sua perspectiva em relação ao tema. A  
89 presidente menciona que solicitou à secretaria da EMS, por meio do Sr. Dian, apresentação sobre  
90 aprimoramento da regulação, no que tange à compensação, porém, o momento ficou para 2020, porque  
91 ainda carece de publicação em Diário Oficial. Lembrou que os parâmetros do DEC e FEC devem ficar  
92 mais apertados para as distribuidoras. Foi colocada a preocupação com o maior peso às compensações,  
93 que demandam mais investimentos pela concessionária e impactos tarifários. Sobre a cautela com  
94 investimentos prudentes, foi mencionado como exemplo Inocência, que até este ano só contava uma  
95 com fonte de alimentação, mas cujo investimento necessário era alto e sob risco de a Aneel considerar  
96 imprudente, conforme justificativa da Energisa em resposta à notificação da Agepan. “Depois de muito  
97 tempo estudamos alternativas para uma obra mais barata e conseguimos mostrar que era investimento  
98 prudente, sinal que lá atrás deu para Equatorial no Maranhão e foi dado o reconhecimento. O único  
99 cuidado que temos que ter com esse novo modelo é a velocidade que vai ser cobrado. Se for em curto  
100 espaço de tempo a tarifa fica mais alta. Eu prefiro com cautela, porque fica mais fácil até para explicar  
101 para acionistas os investimentos”, disse o diretor-presidente, ressaltando o papel do CONCEN de atuar  
102 junto à Aneel para estabelecer os pontos de partida e chegada. “A gente precisa ter responsabilidade  
103 social, não adianta ter serviço padrão Japão para uma sociedade que não consegue pagar”. O Sr.  
104 Marcelo anuncia, em relação à zona rural, que há boas notícias, admitindo que havia um caos, sem  
105 viaturas e, ao mesmo tempo, 18 equipes paradas. Na passagem da concessão, as obras de transmissão  
106 paradas eram o cenário mais preocupante, inclusive com risco de blecaute, Dourados, por exemplo,  
107 tinha obra estruturante crítica há 10 anos planejada e não executada. “O que priorizamos foi começar  
108 pelo mais grave, recuperar o sistema de transmissão e hoje não há risco em CG e Dourados. Obras  
109 foram executadas, redes rurais que não eram nossas até julho de 2017 incorporamos para trabalhar em  
110 2018 e em 2019 e já adicionamos recursos para que em 2020, 21 e 22 a prioridade seja a zona rural.  
111 Teremos quatro novas subestações para a zona rural, tudo dentro de uma cadência e prudência para  
112 não explodir a tarifa no Estado. Não temos mais graves problemas na zona urbana. Ocorrências com  
113 falha na manutenção são inferiores a 10% e nosso grande desafio no Estado é árvore. Precisa fazer a  
114 poda e vem notificação do Meio Ambiente e Ministério Público. Também estamos em um estado que  
115 quando vem ventania, muitas árvores caem”, observou, ressaltando, ainda o impacto das descargas  
116 atmosféricas e abalroamento em postes. Respondendo a Sra. Eliamar, o Sr. Vinhaes informa que esteve  
117 na Famasul com o presidente, Sr. Mauricio Saito, e disse que é preciso uma reunião mensal para  
118 estabelecer quais os pontos mais críticos para os consumidores rurais. “Como presidente posso dizer  
119 que meu foco é a zona rural, não temos mais graves investimentos a fazer na zona urbana”. O Sr. Paulo  
120 propõe um workshop para que cada setor do agronegócio exponha seu processo e o nível de exigência  
121 de seu ramo, como criadores de frango, bacia leiteira, etc. O Sr. Vinhaes destacou a importância de  
122 levar indústrias com potencial de crescimento para distritos industriais. A Sra Eliamar, sobre o  
123 problema de irrigantes, que só conseguem licenciamento fora do prazo (não em prazo curto), menciona  
124 novamente que CNA fez intervenção junto da Aneel, que um documento foi encaminhado às  
125 concessionárias com recomendação sobre o tema, o Sr. Dian ficou de checar. Sobre pivôs irrigantes, o  
126 Sr. Vinhaes relatou que a concessionária tem recebido muito pedido de pivô, de 3 a 4 Megawatts, que  
127 em Ribas do Rio Pardo há pedido para 5 MW e não existe rede que suporte isso, são obras de R\$ 10  
128 milhões, R\$ 12 milhões e R\$ 2 milhões. “Há um discurso de que não tem energia suficiente, mas o  
129 setor elétrico foi desenhado dessa forma, se todo setor fosse feito com cliente desse tamanho ia

130 explodir”, explicou. Orientou a conselheira da classe rural de que é preciso se articular junto à ministra  
131 da Agricultura, Tereza Cristina ou secretário estadual, Jaime Verruck, para criação de linhas do FCO,  
132 uma vez que hoje esses recursos não contemplam a rede, somente os pivôs para a agricultura irrigada.  
133 A presidente Rosimeire diz que há várias reclamações de Congressistas, mas é preciso alterar a Lei. O  
134 Sr. Dussel pontua assuntos da classe industrial, que em Rio Verde, as cerâmicas reclamam de  
135 constantes interrupções, cita caso no polo industrial oeste, Indubrasil, da Kepler Weber, sobre prazo de  
136 30 dias para análise sobre afundamento de tensão. Sobre problemas de sistema na região de Coxim, o  
137 Sr. Vinhaes explica que o problema era falta de proteção na fronteira com o Pantanal; Sr. Dussel  
138 afirma que era preciso trocar regulador na ponta e, ao custo de R\$ 120 mil, não havia viabilidade. O  
139 Sr. Paulo explicou que, em algumas situações, o cliente está tão longe da fonte que não dá proteção e,  
140 quando há possibilidade de construção, tem participação financeira do consumidor. O conselheiro da  
141 classe industrial afirma, então, que entende que há reclamações pertinentes e outras não e que há casos  
142 que requerem um gerador e que tem percebido o melhoramento da rede no Estado, citando como  
143 exemplos São Gabriel do Oeste, onde notou um para-raios a cada 3 postes; religadores de rede e  
144 destacou que propôs, em reunião anterior, que a Energisa falasse aos conselheiros sobre investimentos  
145 em tecnologias. O Sr. Vinhaes propõe apresentação de P&D, desenvolvido para UFMS, de corte e  
146 religação remotos. O sistema permitirá que o cliente receba um código e faça a religação pelo celular.  
147 A presidente lembrou que a próxima reunião deverá ser em fevereiro, o presidente da EMS convida  
148 para que ocorra no novo auditório da sede. Sr. Dussel observa que acredita na modalidade pré-paga  
149 como uma boa opção para inadimplência e, ao mesmo tempo resolver desgaste entre cliente e equipes  
150 de corte da operadora, no que o Sr. Paulo relata experiências nesta modalidade na Eletropaulo e ficou  
151 atestado que o cliente que migra para o pré-pago é o mesmo do débito automático, portanto não surtiria  
152 efeitos neste sentido. O Sr. Vinhaes observa que inadimplência é problema do condomínio e, para  
153 resolver, é preciso aumentar multa e taxa de juros, convertendo em benefício tarifário, para  
154 modicidade. “De fato, existem empresas que fazem a conta dos juros de empréstimo e compatibilizam.  
155 Na Energisa são 2% de multa, mais 1% ao mês e o consumidor acaba optando por contas com juros  
156 maior, deliberadamente”. Anuncia novidades em relação ao atendimento, totens, atendimento por  
157 whatsapp, dando sequência ao trabalho de Inteligência Artificial startado com a Gisa. O Sr Dussel  
158 pergunta sobre religadores e o Sr Vinhaes diz que hoje o índice de FEC é 4, quando na época em que o  
159 Sr. Dussel atuava no Setor era de 16 e que este é o desafio, sendo a maior dificuldade na área rural,  
160 por conta do acesso e logística. O Sr. Paulo informa que foi contratada uma consultoria para estudar  
161 logística e tentar mitigar ao máximo os impactos ao rural, inclusive haverá uma nova base operacional  
162 em Costa Rica. A Sra Rosimeire lembra que o Norte vem apresentando reclamações há três anos,  
163 quando o Concen reuniu representantes de 15 municípios em Alcinópolis, onde recentemente foi  
164 implantada a modalidade de atendimento em nuvem. O Sr. Vinhaes explica que são diferentes as  
165 estruturas de verão e inverno, considerando as chuvas que provocam atolamento das viaturas. Lembra  
166 que no verão de 2015 caíram 180 pontes no Estado e os trajetos alternativos aumentavam o tempo de  
167 atendimento em 180 km. Aproveitando o mote, o Sr. Paulo destacou a importância de o consumidor  
168 manter a concessionária informada o nível de criticidade em seu cadastro para que sejam estabelecidas  
169 a prioridades. O Sr. Dussel também solicita informações sobre a rede compacta. O Sr. Vinhaes diz que  
170 desde 2000, antiga concessão, toda construção ou reforma de zona urbana é feita com rede compacta  
171 protegida, que, no futuro, os cabos deixarão de existir, mas que a zona rural não recebe esta  
172 modalidade porque o investimento não compensa investimento ou mesmo em função do peso. Sr.

173 Dussel diz que, desde seu primeiro emprego observa cruzeta, galho, poste torto e que, em muitas  
174 regiões, melhorou bastante. O Sr. Vinhaes explica há um novo conceito de planejamento, que está  
175 vindo, de MG, considerando que na área de concessão de MS sempre foi de grandes subestações e  
176 concentrações de carga, o que gera economia, mas causa forte impacto quando é perdido o ativo.  
177 “Agora, seremos subestações menores e mais, com menor impacto em caso de perda”. O conselheiro  
178 residencial, Sr. Erivaldo lembra que trabalha no Procon estadual, que acaba sendo uma espécie de  
179 termômetro do que chega de reclamações, enumerou alguns pontos que representam a demanda da  
180 classe residencial. Um deles, relativo ao ressarcimento de danos elétricos. “Acredito que 99% dos  
181 pedidos não são atendidos pela empresa, insatisfação é grande e só se recebe na esfera judicial”. O Sr.  
182 Vinhaes alega que houve uma “indústria de danos”, por isso as indenizações são construídas a partir de  
183 dois ou três orçamentos. “Tinha empresas que mandavam o mesmo equipamento várias vezes e a  
184 Enersul pagava por esse mesmo equipamento. Isso era regra e não exceção. Criamos mecanismo para  
185 bloquear essa prática. Se quiser mergulhar nesse processo para estabelecer blindagem e atender  
186 consumidor sério, estamos à disposição”. O Sr. Erivaldo cita caso de uma consumidora, cujo  
187 abastecimento foi interrompido, na rua de seu bairro, e quando foi restabelecida a geladeira não mais  
188 funcionava. Ela teria relatado que ligou à concessionária e foi orientada a mandar o eletrodoméstico  
189 para conserto, que a companhia pagaria, mas que ao falar com um segundo atendente foi informada de  
190 que o processo não funcionava desta maneira e que era preciso seguir os ditames. “No interior do  
191 Estado tem chegado demandas que nos últimos meses do ano, às vezes, vêm duas faturas no mesmo  
192 mês, de períodos diferentes”. Sobre este segundo assunto, o Sr. Vinhaes explica que se trata de ajuste  
193 de calendário, quando há meses curtos e com muitos feriados, não há dias suficientes para leitura de  
194 todos os livros e um ciclo passa para o mês seguinte. “Pode acontecer o seguinte: conta de fevereiro  
195 vencer em março e de março em março. São duas situações: de meses curtos ou não ter período de  
196 apresentação para o período especial”. Sobre reclamação recorrente de aumentos injustificados,  
197 mesmo tendo o consumidor mantido os mesmos aparelhos em casa e mesmos hábitos de consumo, o  
198 Sr. Paulo diz que a EMS está montando laboratório para mostrar que todo equipamento que trabalha  
199 com compensação térmica vai gastar mais energia para atingir a temperatura quando está mais calor,  
200 ou seja, mais tempo para “gelar” ar ou geladeira. O Sr. Vinhaes diz que o medidor pode ser aferido  
201 pelo Inmetro a qualquer tempo e se houver erro a concessionária repara. O Sr. Paulo observa que a  
202 energia é um produto diferente, o consumidor demora 30 dias para pagar e esquece o que consumiu. O  
203 Sr. Erivaldo conclui que a experiência no CONCEN é enriquecedora e que no seu caso a conta reduziu  
204 no período. De acordo com a concessionária, no início do último ano do ano 30 mil contas  
205 aumentaram consumo e 200 mil reduziram, no período mais quente. Que entraram em contato com  
206 consumidores que tiveram redução e que eles explicaram que ao receber o alerta da concessionária,  
207 diminuíram o consumo. O conselheiro residencial fala sobre a importância dessa ação educativa e a  
208 presidente Rosimeire fala que esse é, inclusive, um compromisso do CONCEN, mitigar dúvidas, mas  
209 que, na maioria das vezes, grupos formadores de opinião que não detem o entendimento sobre o  
210 processo regulatórios, por vezes atrapalham o processo de informação dos consumidores. Assim, nossa  
211 ação deve ser em processo contínuo. O Sr. Vinhaes fala sobre ajustes para melhorar essa relação,  
212 como não fechar o atendimento do Procon na EMS no horário de almoço. O Sr. Marcelo Vinhaes  
213 passa às considerações finais enaltecendo as ações do CONCEN. “O que a senhora tentou e conseguiu  
214 com indígenas nós tentamos e não conseguimos, o Conselho tem muita força e credibilidade”. A  
215 presidente destacou que é preciso avançar ainda, que somente em Amambai o capitão informou que

216 são oito mil famílias passíveis de inscrição na TSEE. O presidente da EMS, ressalta que o Setor é  
217 complexo até para os agentes que o nível de discussão e entendimento do CONCEN, inclusive sobre as  
218 legislações do Setor, é destaque no Brasil. Sobre a CPI que foi instalada, ressaltou que há um escritório  
219 jurídico tratando do assunto, que as aferições estão corretas, que o processo deriva de estratégia  
220 política e *fakenews*, inclusive que caiu por terra em Rondônia na semana anterior e que a  
221 concessionária dará todas as explicações necessárias. Falou sobre a dificuldade de Leis estaduais, de  
222 cunho político, que podem prejudicar o consumidor e a percepção de que o Supremo já está criando  
223 entendimento de que os Estados não podem criar leis que prejudiquem as concessões (caso Light). Por  
224 fim, a Presidente do CONCEN agradeceu a todos os presentes. Sem mais nada a ser tratado, a reunião  
225 foi encerrada.



Rosimeire Cecília da Costa  
Presidente do CONCEN



Dian Brito  
Secretário Suplente do CONCEN