

ATA da 207ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da Light

26/04/24 - Sexta-feira

Local: Av. Mal. Floriano, 168, Bloco 5, 4º Andar, Centro - Rio de Janeiro – Sala do Conselho

PARTICIPANTES

Conselheiros:

Presidente e Conselheiro Titular da Classe Rural

Vice-Presidente e Conselheiro Titular da Classe Comercial

Conselheiro Titular da Classe Industrial

Conselheiro Titular da Classe Residencial

Conselheiro Suplente da Classe Residencial

Light:

Superintendente de Relações Institucionais e Resp. Social

Secretária Executiva Suplente do Conselho

Analista de Relações Institucionais

Coordenadora do Centro de Operações da Distribuição

Coordenador de Ouvidoria

Especialista em Regulação

Gerente de Experiência do Cliente e Canais Digitais

Convidados:

Assessoria de Comunicação

ABERTURA

O Presidente do Conselho de Consumidores da Light, declarou aberta a 207ª Reunião Ordinária, saudando a todos.

CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADO DA DISTRIBUIÇÃO DA LIGHT

A Coordenadora do Centro de Operações da Distribuição levou os Conselheiros presentes para conhecerem o Centro de Operações Integrado (COI), núcleo da empresa que trabalha com priorizações de atendimento dos serviços emergenciais de baixa e média tensão, sendo descentralizado somente os serviços de baixa tensão do Vale do Paraíba.

Além dos serviços emergenciais, o COI também atua nos serviços programados junto as áreas de manutenção ou expansão.

Apresentada aos Conselheiros a composição dos grupos de trabalho desse setor.

Explicado o caminho do cliente de reclamação, que inicia nos canais digitais e tem interface com o sistema de distribuição, que possui uma engrenagem com a função de avaliar qual abrangência está o provável defeito de acordo com as regras de triagem.

Durante a visita foram apresentados os painéis de Média e Baixa Tensão do COI.

ATUALIZAÇÕES DA OUVIDORIA E INFORMAÇÕES A UNIDADES COM DEPENDENTES DE APARELHOS VITAIS

O Coordenador de Ouvidoria e Qualidade novamente apresentou a estrutura da Superintendência de Experiência do Cliente e como está organizada a Coordenação de Ouvidoria e Qualidade.

Em seguida, atendendo a uma demanda trazida pelo colegiado, exibiu os números das solicitações de reclamação (nível 1), de ouvidoria (nível 2) e de ANEEL (nível 3), que também foram abertos por classes de consumo e no 1º trimestre de 2024, foram indicados os principais motivos dessas solicitações em cada um dos níveis.

Foi falado dos equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, sendo esclarecido aos conselheiros da necessidade de cadastramento das unidades consumidoras em que existam pessoas usuárias de equipamentos como estes.

Os participantes também foram instruídos quanto a forma e canais que os consumidores podem realizar esse cadastro, a documentação necessária e a validade do cadastro.

Para ilustrar foram também apresentados os números de unidades cadastradas nessas condições.

APRESENTAÇÃO DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA DISTRIBUIÇÃO 2024

O Especialista em Regulação fez uma breve introdução, informando a regulamentação, a periodicidade que a Light apresenta tais dados, destacando que apesar de estarmos em processo de fechamento dos dados para envio à ANEEL, até o dia 30/04/2024, seria apresentada uma previsão do Plano de Desenvolvimento da Distribuição 2024 ao Conselho, conforme documento enviado por e-mail em 12 de abril, que também ficam disponíveis no site da Agência Reguladora.

Tendo ilustrado a composição do PDD, com planos de obras de baixa, média e alta tensão, plano de obras em subestações, além da análise crítica que avalia o planejamento e o que de fato foi investido, foi apresentado o montante em reais previsto vs. realizado referente

a 2023 e o plano de investimentos para 2024, abrindo por tipo de obra e os valores para os próximos três anos.

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO IASC 2023

O Gerente de Experiência do Cliente e Canais Digitais iniciou a apresentação informando as pesquisas que a LIGHT participa, tanto dentro do setor, quanto as internas (na Light).

Especificamente sobre o IASC, que é uma pesquisa feita pelo órgão regulatório uma vez ao ano, comentou que além de ser um termômetro para que o regulatório possa entender como está a qualidade do relacionamento da Light com os clientes, também influencia no cálculo de revisão tarifária.

No ranking de classificação geral de satisfação geral do IASC, foi visto uma melhora muito grande em relação ao ano de 2022, subindo 9 posições no ranking, inclusive sendo a segunda melhor evolução do setor.

A pesquisa foi explicada em detalhes, ressaltando que a LIGHT não tem nenhuma participação, apenas recebe os resultados.

PALAVRA DO SUPERINTENDENTE DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

O Superintendente cumprimentou a todos, pediu desculpas pelo atraso em virtude de agendas no Palácio da Guanabara.

Foi apresentado um panorama atualizado sobre a Renovação da Concessão e a Recuperação Judicial da Light.

PRESTAÇÃO DE CONTAS 2023

A prestação de contas foi apresentada ao colegiado, sendo aprovada por todos os presentes.

XII ENCONTRO DE CONSELHOS DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA REGIÃO SUDESTE

Foi definido os participantes no Encontro da Região Sudeste.

Presidente, Conselheiro Titular da Classe Rural - Conselheiro Titular da Classe Industrial - Conselheiro Titular da Classe de Poder Público - Conselheiro Suplente da Classe Residencial

ASSUNTOS GERAIS

O Presidente do Conselho junto aos presentes, ajustou as datas da AGENDA DE TRABALHOS, considerando que o próximo encontro coincidiria com o XII Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste.

Não havendo nenhum outro assunto a ser tratado foi encerrada a reunião.