Distribuição S.A.

Exmo. Sr.
Rodrigo Aparecido Lopes
Prefeito do Município de Andradas
Praça 22 de Fevereiro, s/n - Centro
CEP 37795-000 - Andradas - MG

Nossa Referência: RC/CP-05865/2020 Data: 27/8/2020

Sua Referência: Ofício n° 473/2020/Gabinete do Prefeito, de 24/8/2020

Assunto: Atendimento Cemig Distribuição

Senhor Prefeito,

Registramos o recebimento do Ofício supramencionado no qual V. Exa. solicita providências para a reabertura, imediata, da agência de atendimento da Cemig Distribuição (Cemig D), no Município de Andradas.

Inicialmente, esclarecemos que a Cemig D, enquanto concessionária de serviço público, está submetida aos regulamentos editados pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Esta empresa, desde o início do agravamento da crise advinda da pandemia do novo Coronavírus (COVID-19), tem empreendido esforços para planejar e viabilizar medidas necessárias ao enfrentamento da emergência na saúde pública, no âmbito da prestação do serviço público de energia elétrica, garantindo o adequado fornecimento a todos os seus consumidores e, em especial, às unidades de saúde, unidades industriais, cadeia de logística, meios de comunicação e demais serviços essenciais.

Em função da pandemia, a ANEEL editou normas determinando a política de atendimento aos clientes de todas as Distribuidoras de energia do Brasil, contexto ao qual a Cemig D se enquadra. Nesse período de exceção, que impacta a sociedade mundial e todo o povo brasileiro, a ANEEL publicou, em 24/03/2020, a Resolução Normativa nº 878/2020, que estabelece medidas para preservação da prestação do serviço público e distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade púbica atinente ao COVID-19.

Dentre as medidas emanadas pela Resolução Normativa nº 878 para este período de pandemia, no que tange aos atendimentos aos clientes, a agência recomendou a priorização de demandas com caráter de urgência e emergência, a intensificação do uso canais digitais, além de suspender a exigibilidade do atendimento presencial, conforme disposto no art. 7°, §I. Nesse sentido e visando colaborar no combate ao avanço da transmissão do COVID-19, buscando, também, a proteção da vida, a promoção da saúde e segurança dos clientes e da sua força de trabalho, a Companhia optou pela suspensão do atendimento através das agências de atendimento.

De forma complementar, no dia 21/07/2020, a ANEEL aprovou a Resolução Normativa nº 891/2020, que de acordo com as novas regras, diversas atividades devem ser retomadas pelas distribuidoras a partir de 31/07/2020, como o atendimento presencial ao público. Contudo, a ANEEL esclarece, na Nota Técnica que gerou essa Resolução Normativa, que eventuais restrições devem ser discutidas com a autoridade de saúde local, a qual tem competência legal para avaliar a viabilidade da execução dos serviços no contexto de restrições frente à pandemia.

Importante destacar que os atos normativos editados pelo Estado de Minas Gerais para o enfrentamento da pandemia de coronavírus decorrem da competência constitucionalmente atribuída para a disciplina legal da matéria da saúde, especialmente em relação a crises sanitárias e epidemiológicas, razão pela qual devem ser

observadas pelos municípios, os quais não podem editar normas que contrariem a normatização estadual, diante da necessidade de um tratamento regionalizado com enfoque preventivo da doença em tela.

O Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), por meio da Procuradoria-Geral de Justiça, obteve decisão favorável ao pedido de medida cautelar em uma Ação Declaratória de Constitucionalidade (ADC) para que seja reconhecido o caráter vinculante da Deliberação n.º 17, do Comitê Extraordinário COVID-19 (COES), do governo estadual. A decisão faz com que os municípios mineiros tenham que cumprir a norma.

O Plano "Minas Consciente - Retomando a Economia do Jeito Certo", criado pelo Governo de Minas Gerais, sugere a retomada gradual das atividades econômicas de forma segura e responsável, tendo em vista a necessidade de levar a sociedade, gradualmente, à normalidade, por meio da adoção de um sistema de critérios e protocolos sanitários, que garantam a segurança da população.

Assim, informamos que o retorno ao atendimento presencial, a ser realizado mediante agendamento, ocorrerá a partir dos próximos dias, de acordo com as diretrizes do Plano Minas Consciente e suas respectivas fases.

Na oportunidade, ressaltamos que esta Companhia está investindo e aprimorando, ainda mais, seus canais digitais de atendimento. Assim, a população tem a possibilidade de tratar as demandas relativas à energia elétrica sem sair de casa, com a segurança que o momento requer. A Cemig D reforça que todos os serviços oferecidos presencialmente também podem ser solicitados nos canais digitais de atendimento, por meio da Agência Virtual, no site da companhia (www.cemig.com.br), o aplicativo Cemig Atende (disponível no Android e IOS), o SMS (torpedo para o número 29810) e também os aplicativos Telegram e Whatsapp (pelo número 31-35061160).

Recentemente, ampliamos os serviços disponibilizados no Whatsapp. Neste canal, os clientes podem informar a leitura do medidor, consultar débitos, informar a falta de energia, solicitar ligação nova e religação, fazer o pedido para recebimento da conta por e-mail, parcelamento de débitos e, se necessário, atualizar o cadastro junto à Cemig D.

A nossa agência virtual também já permite ao cliente realizar o agendamento para um video-atendimento, possibilitando a interação on-line com nossos atendentes. Informamos, ainda, que estão sendo feitos atendimentos por meio de mensagens privadas nas páginas oficiais da empresa, no Facebook e Twitter. Essas novas alternativas digitais foram desenvolvidas pela empresa com o intuito de facilitar o acesso pelos clientes ao ambiente virtual, permitindo registrar todas as solicitações sem a necessidade de sair de casa e mitigando o risco de contaminação nesse período de pandemia.

Por fim, reiteramos nosso comprometimento em contribuir para superar os desafios que ora se impõem em decorrência da pandemia instalada, garantindo a prestação do serviço de energia elétrica, nos termos das normas vigentes e recentemente adequadas a esse momento de crise.

À disposição de V. Exa., agradecemos a compreensão.

Atenciosamente,

Assinatura Eletrônica
27/08/2020 21:04 UTC
BRy
98958119691

Luciene Rezende Silva
Gerente de Relacionamento com Clientes da Média Tensão e Poder Público