



Ata da quadragésima quinta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 - Data 11 de março de 2004
- 02 - Local Auditório da COELCE em Canindé
- 03 - Presença Paulo Sousa Barbosa, Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Antonio Erildo Lemos Pontes, Representante Titular da Classe Rural, Antonio Carlos Azevedo Costa, Representante Titular do DECON, Cláudia Maria dos Santos, Representante Suplente do DECON, Márcio Rodrigues Melo, Analista de Regulação da ARCE, José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, Francisco Miraci Parente Martins, Gerente de Distribuição Norte da COELCE, Elíffio Medeiros Cunha, Chefe do Departamento Zona Centro Norte da COELCE.
- 04 - Informes O Presidente deu como iniciada a reunião às 10:00 horas, saudando a todos os presentes. Na ocasião os conselheiros e representantes da COELCE fizeram uma breve apresentação pessoal aos presentes. O Sr. Antonio Carlos Azevedo Costa, apresentou-se como Representante Titular do DECON junto ao CONERGE, informou que o maior objetivo do Conselho é interagir com a comunidade. Esclareceu que como Representante do DECON no Conselho, não tem possibilidades de atender a cada um consumidor individualmente, e sim através de suas classes representativas. Em seguida o Sr. Antonio Erildo Lemos Pontes, apresentou-se como Representante Titular da Classe Rural, ressaltou, que foi Presidente do Conselho durante 3 (três) anos. O Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, falou em nome da Diretoria da COELCE. Afirmou que as Reuniões do CONERGE são um importante canal de acesso com a comunidade e que as sugestões e críticas que surjem durante as Reuniões, contribuem para o melhoramento dos serviços prestados pela COELCE. O Sr. Elíffio Medeiros Cunha, Chefe do Departamento Zona Centro Norte da COELCE, registrou a presença do Sr. Francisco Júnior Lopes Tavares, Prefeito de Caridade.
- 05 - Pauta Dando início a pauta, o Sr. Paulo Sousa Barbosa, Presidente do CONERGE fez uma apresentação sobre o modelo, constituição, criação, regulamentação e competência do CONERGE, com o título: "Condições Gerais da Criação, Formação e Estruturação do CONERGE e suas Ações". Dentre as ações do CONERGE desde a sua institucionalização, o Presidente destacou a realização de 02 (dois) Seminários de Capacitação dos Conselheiros com



Ata da quadragésima quinta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

assuntos inerentes ao setor de energia elétrica; realização de 11(onze) Reuniões Itinerantes que foram realizados em: Sobral, Limoeiro do Norte, Juazeiro do Norte, Quixadá, Maracanaú, Crateús, Iguatu, Itapipoca, Russas, São Benedito e Guaramiranga; ressaltou a realização de 14 (quatorze) Seminários Setoriais, em que são discutidos os problemas de cada classe representada no CONERGE; criação da Cartilha e da Home Page do CONERGE. Informou que o conselho realiza reuniões mensais, abertas ao público, que são realizadas na segunda quinta-feira de cada mês. Salientou a participação do Conselho em audiências públicas e no Fórum Nacional de Conselho de Consumidores de Energia Elétrica. Destacou que Sr. Antonio Erildo Lemos Pontes, Representante Titular da Classe Rural junto ao CONERGE, é Coordenador Titular da Região Nordeste, no Fórum Nacional de Conselho de Consumidores. O Sr. Erildo Pontes, falou sobre o papel dos 64 Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica existentes no Brasil. Ressaltou que o Fórum Nacional, tem como objetivo, a discussão em nível nacional, dos problemas do setor elétrico brasileiro. Em seguida o Presidente discorreu sobre a Resolução ANEEL 138/2000, que estabelece as condições gerais para a formação e operacioanalização dos Conselhos de Consumidores e as atribuições da COELCE. Enfatizou a importância do CONERGE na criação de espaço para atendimento de solicitações dos consumidores, através de suas classes representativas. Em seguida passou a palavra para o Sr. Francisco Miraci Parente Martins, Gerente de Distribuição Norte da COELCE. O Palestrante fez uma apresentação sobre o Departamento de Manutenção Centro Norte – DECEN. Destacou os quatro Centros de serviços ligados a este departamento: Canindé, Crateús, Nova Russas e Quixadá. Afirmou que o DECEN é responsável pelo atendimento à 28 Municípios, 195.000 Consumidores, 544 Km de Rede em Alta Tensão, 9 Subestações, 360 Km de Rede em Média Tensão, 40.000 Pontos de Iluminação Pública. Em seguida o Palestrante discorreu sobre a qualidade no fornecimento de energia elétrica. Definiu os índices de qualidade por conjunto: DEC, FEC, DIC, FIC, DMIC. Informou que no Ceará existem 99 conjuntos de clientes sendo 18 de responsabilidade do DECEN. Esclareceu que a meta para estes índices são definidas pela Agência Reguladora – ANEEL. Ressaltou ainda, que Órgãos Reguladores, ANEEL e ARCE, acompanham e fiscalizam os índices de qualidade no fornecimento de energia Elétrica. O presidente agradeceu em nome dos Conselheiros e dos presentes, a palestra do Sr. Francisco Miraci Parente Martins. Seguindo a pauta o Presidente do CONERGE passou a palavra para os questionamentos e sugestões dos presentes. O Sr. Antônio Aguiar Filho, Chefe de Gabinete da Prefeitura de Paramonti, questionou se é obrigatória a cobrança da taxa de iluminação pública na zona rural. Ressaltou ainda que em grande parte da zona rural não existem lâmpadas nos postes. O Sr. José Nunes afirmou que a cobrança não é obrigatória. Esclareceu que a CIP – Contribuição da Iluminação Pública está condicionada a uma Lei



Ata da quadragésima quinta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

Municipal e que a COELCE cumpre com o que está estabelecido na Lei. No entanto sugeriu que a Prefeitura envie mensagem a Câmara Municipal alterando a referida Lei Municipal. O Sr. Francisco Júnior Lopes Tavares, Prefeito de Caridade, falou sobre o grande número de reclamações que chegam a prefeitura com relação ao alto valor da conta de energia, em residências que possuem somente três pontos de luz. Questionou, ainda, se o problema não é causado por defeito nos medidores. Em resposta, o Sr. José Nunes, esclareceu que por solicitação da ANEEL e da ARCE, o IMETRO fez inspeção em 45 medidores, escolhidos aleatoriamente, e que nenhum deles apresentaram irregularidade. Esclareceu ainda, que geralmente o problema está em vazamentos de energia provocado por fiação deteriorada, no uso freqüente do ferro elétrico ou até mesmo em geladeiras velhas. Esclareceu ainda da possibilidade do consumidor ser enquadrado numa tarifa diferenciada para baixa renda, bastando está inscrito em um dos Programas Sociais do Governo Federal. O Sr. Francisco Júnior Lopes Tavares, solicitou que fosse informado aos consumidores, quais os meios que podem ser usados para reclamações no fornecimento de energia elétrica. O Sr. Francisco Miraci Parente, informou que todas as reclamações podem ser feitas, nas agências ou pela central de teleatendimento da COELCE. Ressaltou que o número do teleatendimento – 0800850196 - vem impresso nas faturas. Enfatizou que a central de teleatendimento da COELCE, atende a todo o Ceará. Informou ainda, que o tempo médio de atendimento às solicitações é de cerca de 120 minutos, na Capital, e de 180 minutos no interior. Após, o Sr. Erildo Pontes, Representante Titular da Classe Rural junto ao e CONERGE, ressaltou a importância das reuniões itinerantes, salientando que a presença de Diretores da COELCE é muito importante para que os consumidores possam levar pessoalmente, e diretamente a COELCE, seus questionamentos. O Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, agradeceu a oportunidade de participar de mais uma reunião do CONERGE. Colocou a preocupação da COELCE na busca pela qualidade dos serviços prestados a sociedade. Ressaltou a importância do diálogo entre o consumidor e a Concessionária, salientando que a relação entre os consumidores e a COELCE deve ser de parceria. O Sr. Paulo Sousa Barbosa, Presidente do CONERGE, registrou sua satisfação com a participação de todos. Em seguida consultou os presentes sobre a indicação de um representante para servir de elo entre o CONERGE e as entidades da região. Foi indicado pelos presentes, a Sra. Francisca Sônia Freitas Sousa, Diretora da Escola Frei Policarpo. O Presidente agradeceu a presença de todos e nada mais havendo a tratar, deu como encerrada a Reunião.



Ata da quadragésima quinta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

PRESENTES:

Paulo Sousa Barbosa
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial

Antonio Erildo Lemos Pontes
Representante Titular do Classe Rural

Antonio Carlos Azevedo Costa
Representante Titular do DECON

Cláudia Maria dos Santos
Representante Suplente do DECON

CONVIDADOS:

José Nunes de Almeida Neto
Diretor de Projetos institucionais da COELCE

Francisco Miraci Parente Martins
Gerente de Distribuição Norte da COELCE

Elífi Medeiros Cunha
Chefe do Departamento Zona Centro Norte da COELCE

Márcio Rodrigues Melo
Analista de Regulação da ARCE