

## Ata da Reunião Extraordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01- Data 22 de Junho de 2001
- 02- Local Auditório da COELCE
- 03- Presença Paulo Souza Barbosa, presidente em exercício do CONERGE, José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, Daniele Passos Lima Departamento de Estudos, Regulação e Compra de Energia Elétrica da COELCE, Richardson Lucena Garcia Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente da COELCE, Ângela Teresa Gondim Carneiro Conselheira do Órgão de Defesa do Consumidor junto ao CONERGE, Francisca Eliana Gomes dos Santos, Conselheira da Classe Residencial junto ao CONERGE, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo do CONERGE, e Helga Maria Sabóia Bezerra, Ouvidora da ARCE.
- 04- Informes A Reunião foi iniciada às 14 horas e 30 minutos com uma breve apresentação dos representantes da FBFF- Federação de Bairros e Favelas de Fortaleza, CONERGE, COELCE e ARCE presentes a Reunião.
- 05- Pauta Dando início a pauta, o Sr. Paulo Souza Barbosa, Presidente em exercício 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". Seguindo a pauta a Sra. Daniele Passos de Lima, Departamento de Estudos, Regulação e Compra de Energia Elétrica da COELCE, realizou a apresentação sobre a "Política de Reajustes de Tarifas", citou dentre outros pontos a legislação pertinente, o contrato de concessão, os fatores que influenciaram as tarifas, reajuste tarifário 2001 e a composição do reajuste tarifário. Dando seguimento a pauta o Sr. Richardson Lucena Garcia, Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente da COELCE fez uma apresentação das "Medidas de Racionamento de Energia", onde esclareceu as metas de consumo mensal para cada classe. Com relação as penalidades, o Sr. Richardson esclareceu que a COELCE deverá fazer o corte de dois dias para os consumidores residenciais que ultrapassarem a meta de consumo mensal e o corte de quatro dias para reincidência. Sr. Richardson esclareceu, ainda, que o bônus para os consumidores residenciais que reduzirem o consumo para patamares inferiores a 100KW/h, pode chegar até R\$2,00 para cada R\$ 1,00 economizado. O Sr. Richardson esclareceu ainda que a equipe que trabalha no projeto COELCE nos bairros tem passado por treinamentos para prestar maiores esclarecimentos junto aos

consumidores. A COELCE implantou um telefone especial para atendimento e consultas do consumidor sobre o racionamento (0800.280-4040), a home page da COELCE está sendo atualizada com as metas e simulação de consumo para facilitar o entendimento dos clientes ([www.coelce.com.br](http://www.coelce.com.br)). Esclareceu ainda que os 450 atendentes das agências e pontos de serviços estão passando por treinamentos sobre dicas e informações do racionamento. Seguindo a pauta a Sra. Ângela Teresa Gondim Carneiro, Coordenadora Geral do DECOM, realizou uma apresentação sobre os "Direitos e Deveres do Consumidor". Em primeiro lugar a Sra. Ângela esclareceu que o DECOM é totalmente contra as penalidades impostas pelo governo, no entanto o racionamento é necessário pois a situação é difícil. Enfatizou a boa vontade da população em colaborar com o racionamento tendo em vista, que a região nordeste já está prestes a atingir sua meta de racionamento. A Sra. Ângela salientou que o Ministério Público entrou com uma ação coletiva solicitando que não haja corte de energia e que não seja feita cobrança da sobretaxa. Com relação ao pedido de revisão das metas de consumo, a Sra. Ângela esclareceu que a COELCE obedece ao que foi determinado pelo governo federal. A Sra. Ângela esclareceu ainda que o consumidor ao pedir a revisão da meta de consumo à COELCE, não sendo atendido e sentindo-se prejudicado deverá através de um advogado encaminhar seu pleito individualmente a justiça federal, para Comissão de Gestão da Crise Energética. O Presidente dando seguimento a pauta passou para plenária. A Sra. Maria de Fátima, Presidente da Associação do Siqueira II, esclareceu que à Associação possui mil e duzentos associados destes seiscentos e vinte são consumidores de energia elétrica. Esclareceu que a COELCE não aceita que o associado apresente documentos com a firma reconhecida da Presidente da Associação, a Sra. Maria de Fátima esclareceu que o Presidente da Associação tem o direito de responder por seus associados. Solicitou a intervenção do Sr. Richardson para que este problema seja sanado. A Sra. Maria de Fátima declarou ainda que nas agências da COELCE nos bairros da Parangaba e Carlito Pamplona o atendimento ao cliente deixa muito a desejar. O Sr. Paulo, Presidente em exercício do CONERGE, assumiu o compromisso de encaminhar à COELCE através do CONERGE a reclamação em nome da Associação Siqueira II sobre o atendimento ao cliente nas agências citadas. O Sr. Richardson, como Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente assumiu o compromisso de encaminhar a solicitação da Sra. Maria de Fátima durante as reuniões da Diretoria da COELCE e verificar juntos as agências da Parangaba e Carlito Pamplona o atendimento ao cliente, disse ainda que possivelmente trata-se de caso isolado, visto que é preocupação da COELCE a qualificação dos seus atendentes. A Sra. Lêda Araújo do Vale, moradora do Conjunto Nova Esperança, questionou os representantes da COELCE com relação a uma falta de energia no

bairro durante a noite sem que a população tenha sido antecipadamente informada, o que pode gerar algum ato de violência na área. A Sra. Ângela esclareceu que é preciso esclarecer qual o motivo da falta de energia, pois há uma diferença entre a segurança pública e má prestação do serviço da COELCE. O Sr. Richardson esclareceu que não estão acontecendo apagões, e que a COELCE realiza o desligamento programado que é avisado nas emissoras de rádio e que estes são realizados somente durante o dia. O Sr. Lucivandro, representante da Associação dos Moradores do bairro João XXIII, perguntou a Sra. Ângela se o pedido junto a justiça de redução da TIP- Taxa de Iluminação Pública, pode ser feito de forma coletiva. A Sra. Ângela esclareceu que em casos semelhantes é possível uma pluralidade de clientes, até cinco no máximo. O Sr. Orlando Leite Alencar, representante da Associação dos Moradores do bairro Ellery questionou porque o DECOM não entra com uma ação em parceria com as Associações solicitando a redução da TIP - Taxa de Iluminação Pública. A Sra. Ângela esclareceu que o DECOM não pode entrar com uma ação pedindo a redução, pois já fez o pedido da exclusão total da TIP. O Sr. Lucivandro, representante da Associação dos Moradores do bairro João XVIII, salientou que dentro da esfera jurídica os processos são demorados e que as Associações de Bairros, através de um projeto de iniciativa popular, deveriam procurar seus vereadores para que estes através de um projeto de lei abolissem a cobrança da TIP. O Sr. Alberto de Souza, representante da Associação dos Moradores do Conjunto Palmeiras, perguntou aos representantes da COELCE, como é feita a solicitação do Programa COELCE nos bairros. O Sr. Richardson esclareceu que a Associação deve ir até uma agência da COELCE e solicitar a visita. A Sra. Eliana Gomes, representante da Classe Residencial no CONERGE e Presidente da FBFF - Federação de Bairros e Favelas leu para todos os presentes uma nota que foi elaborada pelas seiscentas associações e creches comunitárias filiadas Federação de Bairros e Favelas de Fortaleza, avaliando a crise energética. A Sra. Ângela em nome do DECOM agradeceu a oportunidade de participar do Seminário e colocou o DECOM a disposição da população. O Presidente em exercício do CONERGE, agradeceu a presença de todos e nada mais havendo a tratar, deu por encerrada a Reunião convidando os presentes a participarem de um coquetel oferecido pelo CONERGE, para constar, eu, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo do CONERGE, lavrei a presente Ata que após lida e aprovada vai assinada por todos presentes.

**PRESENTES:**

***Paulo Souza Barbosa***

Presidente do CONERGE em Exercício  
Titular da Classe Comercial

***Fca. Eliana Gomes dos Santos***

Representante da Classe Residencial

***Ângela Teresa Gondim Carneiro***

Representante do DECOM

***José Osvaldo Correia Férrer***

Representante da COELCE  
Titular da Secretaria Executiva

**CONVIDADOS:**

***José Nunes de Almeida Neto***

Diretor de Projetos Institucionais da COELCE

***Daniele Passos de Lima***

Departamento de Estudos e Regulação e Compra de Energia Elétrica  
da COELCE

***Richardson Lucena Garcia***

Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente da COELCE

**P S: Acompanha está Ata a lista de presentes a Reunião Extraordinária do CONERGE realizada no Auditório da COELCE.**