



Ata da Octogésima Primeira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 – Data: 21 de fevereiro de 2008
- 02 – Local: Sala de Reuniões do CONERGE
- 03 – Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Jurandir Marães Picanço Júnior – Representante Titular da Classe Industrial, Raul Amaral Júnior – Representante Suplente da Classe Industrial, José Osmar Pontes, Representante Suplente da Classe Comercial, Maria Gorete Fernandes Nogueira – Representante Titular da Classe Residencial, Luiz Gonzaga Costa Evangelista, Representante Suplente do Poder Público e Antônio Régis Alves Guimarães – Secretário Executivo do CONERGE e Ouvidor da COELCE.
- 04–Convidados: José Nunes de Almeida, Diretor Institucional e de Comunicação da Coelce, Márcia Sandra Vieira, Gerente do Departamento de Cobrança, Francisco Alberto Macedo Cruz, Chefe do Departamento de Corte e Religação, Kalid Nogueira Choudhury, Chefe do Departamento de Cobrança, e Maria do Socorro Magalhães Tavares, ex-representante da Classe residencial, Francisco Luiz Sales Gonçalves, Representante da ARCE.
- 05 – Informes: O Presidente do CONERGE deu como iniciada a reunião às 08:15 horas, saudando a todos. Em seguida justificou o adiamento da reunião que excepcionalmente não aconteceu na segunda quinta-feira como de praxe. Após, leu as correspondências enviadas e recebidas pelo Conselho. Citou: Comunicado ANEEL de Audiência Pública 052/2007; Comunicado ANEEL de Audiência Pública 002/2008; Comunicado ANEEL de Audiência Pública 008/2008; Convocação para Reunião Mensal do Comitê Gestor do Programa Luz para Todos; e-mail do Conselho da CEPISA, indagando se a Coelce aceita pagamento de fatura através de cartão de crédito.
- 06 – Pauta Iniciada a pauta, o Sr. Jurandir Picanço indagou quando a COELCE iniciará o ressarcimento aos consumidores contemplados pela Resolução 250/2007 da ANEEL. Questionou ainda de que forma foi feita a comunicação a esses consumidores e de que forma se dará o ressarcimento. O Sr. Régis afirmou que foram enviadas cartas para todos os consumidores com direito ao ressarcimento. Em seguida passou as mãos dos presentes o modelo da carta enviada. Informou ainda que o ressarcimento poderá ser através de depósito em conta, transformado em crédito, pagamento de débito ou crédito de kWh. Salientou que as opções de ressarcimento foram informadas na referida carta. A Sra. Gorete Fernandes colocou que não sabia do que se tratava, o citado ressarcimento, e, solicitou esclarecimentos sobre o assunto. Em atendimento a questionamento da Sra. Gorete Fernandes, o Secretário Executivo do CONERGE esclareceu que de acordo com a Resolução antiga os consumidores que necessitavam de carga instalada até 50 kWh não eram contemplados quanto ao custo das obras para aumento de carga ou ampliação de

Ata da Octogésima Primeira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

rede. Acrescentou que com a deliberação da Resolução 250/2007, os consumidores que haviam custeado suas obras a partir de 11/11/2003, teriam que ser ressarcidos pela Concessionária. O Sr. Jurandir Picanço colocou que tomou conhecimento de consumidores que haviam recebido a carta da Coelce, no entanto, não estavam inseridos na relação enviada pela Coelce para os Conselheiros do CONERGE. O Sr. José Nunes colocou que para responder ao questionamento seria necessário identificar o caso. O Sr. Raul Amaral destacou, que em alguns casos, os consumidores contemplados além de receber a correspondência, a Coelce também está fazendo visitas a estes consumidores. Seguindo a pauta o Presidente do CONERGE destacou o questionamento feito pelo Conselho da CEPISA, se a Coelce aceita o pagamento da fatura de energia elétrica através de cartão de crédito. Respondendo ao questionamento o Sr. Régis Guimarães afirmou que a Coelce implantou um projeto piloto para recebimento de fatura de energia através de cartão de crédito, porém, não alcançou o sucesso desejado uma vez que os custos de operação foram extremamente onerosos para a Concessionária. Acrescentou que a Coelce está em negociação com a administradora do cartão de crédito Hipercard para firmar parceria quanto ao recebimento de pagamento via cartão de crédito. Afirmou ainda, que tão logo seja efetivada a assinatura do contrato com a operadora do cartão Hipercard, a parceria será divulgada para todos os consumidores. Após os esclarecimentos, o Presidente do CONERGE passou a palavra para o Sr. Kalid Choudhury, Chefe do Departamento de Cobranças Especiais da Coelce, que informou como funciona o sistema de cobranças utilizado pela Coelce. O Palestrante elencou os procedimentos que antecedem o corte no fornecimento de energia. Enfatizou que em 90% dos casos a Coelce realiza o corte com cerca de 40 dias de atraso. Esclareceu que os clientes usuários de baixa tensão recebem o reaviso na fatura subsequente, que chega ao cliente, vinte e cinco dias após o recebimento da fatura anterior. Enfatizou ainda, que somado a este prazo o cliente ainda tem até 15 dias para efetuar o pagamento, ficando apto ao corte após quarenta dias de atraso. Ressaltou que desde junho de 2007 a Coelce utiliza o sistema de telecobrança. Informando como é feito o procedimento de telecobrança, afirmou que faltando cinco dias para terminar o prazo, a Coelce entra em contato com os clientes inadimplentes para que estes efetuem seu pagamento. Colocou ainda, que para os clientes que não foi possível entrar em contato, a Coelce envia um mensageiro que entrega pessoalmente uma correspondência protocolada, na qual, é comunicada a necessidade de pagamento e a possibilidade do corte. A Representante da Classe Residencial citou caso onde foi efetivado corte de energia porque o consumidor pagou a fatura subsequente e esqueceu de pagar a fatura anterior. Afirmou ainda que o corte foi efetivado sem o envio do reaviso. O Sr. José Nunes comprometeu-se a verificar o que ocorreu e emitir resposta para Sra. Gorete Pereira. Em Seguida o Sr. Alberto Cruz esclareceu que aviso de atraso consta na fatura subsequente. Colocou ainda que a maioria dos consumidores não costuma ler suas faturas, e neste caso, deixam de ver o possível aviso de atraso que consta na mesma. Acrescentou que a Coelce observando este fato implantou o sistema de telecobrança e a cobrança via mensageiro. Saliou que após a implantação do referido procedimento, 70% dos clientes acionados pagam sua fatura antes do corte. O Sr. Erildo Pontes indagou se o custo desta ação é repassado ao consumidor. Em resposta o Sr. José Nunes afirmou que a implantação do sistema de telecobrança diminuiu os gastos com o serviço de corte, pois, além de diminuir a quantidade de



Ata da Octogésima Primeira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

cortes, o custo operacional do sistema de telecobrança é menos oneroso que o serviço de corte. A Sra Gorete Fernandes sugeriu que o envio de reaviso fosse desvinculado da fatura para chamar atenção do cliente. A Sra. Márcia Sandra afirmou que já está sendo avaliado pela empresa o envio de reaviso em separado da fatura. O Sr. Jurandir Picanço indagou se no sistema da Coelce não tem um filtro que possa identificar os clientes que pagaram a fatura subsequente sem efetuar o pagamento da fatura anterior. A Sra. Márcia Sandra afirmou que o sistema utilizado pela Coelce ainda não tem esta ferramenta, mas que a equipe do departamento de cobrança está em busca constante de solução para aprimorar os seus serviços. O Sr. Jurandir Picanço solicitou da Coelce empenho para buscar mecanismos que possam tratar de forma diferenciada estes consumidores. A Sra. Márcia Sandra ficou de avaliar e buscar formas para o atendimento ao pleito sugerido pelo Representante da Classe Industrial. Colocou ainda, que a Companhia está aberta a sugestões. O Sr. José Nunes colocou que a Coelce tem consciência de que o procedimento de corte é sempre uma ação conflitiva, mas que a Coelce está sempre estudando formas para diminuir estes conflitos. Para tanto, além de adotar o serviço de telecobrança, está realizando encontros com as diversas classes consumidoras para debater os conflitos e buscar soluções. Após as colocações do Sr. José Nunes, o Presidente do CONERGE agradeceu a contribuição dos Representantes da Coelce. Destacou a importância da presença de um representante da diretoria nas reuniões do Conselho. Salientou que é uma oportunidade para a alta direção da empresa entrar em contato diretamente com os problemas dos consumidores. Seguindo a pauta, o Presidente do CONERGE passou a escolha de datas para a realização das reuniões itinerantes. Após debates foi decidido que as reuniões itinerantes de 2008 acontecerão obedecendo ao seguinte cronograma: Itapajé no mês de abril, Jaguaribe em agosto e Limoeiro do Norte em novembro. Em seguida passou para coleta de sugestões para composição do plano de metas para 2009, e ainda, para criação de material promocional para divulgação do trabalho do Conselho e folder com dicas para os consumidores de energia. Após, o Sr. Erildo Pontes discorreu sobre o resultado da reunião mensal do Comitê Estadual do Programa Luz para Todo, pontuando, sobre o andamento do Programa no Estado do Ceará. Após, os esclarecimentos sobre o citado programa, o Presidente agradeceu a presença de todos e não havendo nada mais a tratar, deu por encerrada a reunião. Para constar, eu, Antônio Régis Guimarães, Secretário Executivo do CONERGE, lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, vai assinada por todos.

PRESENTES:

Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Rural

Jurandir Marães Picanço Júnior
Representante Titular da Classe Industrial



Ata da Octogésima Primeira Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

Maria Gorete Fernandes Nogueira
Representante Titular da Classe Residencial

Raul Amaral Júnior
Representante Suplente da Classe Industrial

José Osmar Pontes
Representante Suplente da Classe Comercial

Luiz Gonzaga Costa Evangelista
Representante Titular do Poder Público

Antonio Régis Guimarães
Secretário Executivo do CONERGE