



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

- 01 – Data: 17 de abril de 2008
- 02 – Local: Sala de Reuniões da Administração Central da Coelce - subsolo
- 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, Maria Gorete Fernandes Nogueira – representante titular da Classe Residencial, José Osmar Pontes - representante suplente da Classe Comercial, Luiz Gonzaga Costa Evangelista - representante suplente do Poder Público e Antônio Régis Alves Guimarães – Secretário Executivo do CONERGE e Ouvidor da COELCE.
- 04–Convidados: Sérgio Cardoso Moreno Maia - Diretor Executivo da ARCE, Daniela Carvalho Cambraia Dantas – Ouvidora da ARCE, Cássio Tersandro de Castro Andrade - Analista de Regulação da ARCE, Manoel Sedrim Parente – Consultor da RMS Engenharia / ARCE, Swytz José Silva Tavares – Consultor da RMS Engenharia / ARCE, José Nunes de Almeida Neto - Diretor Institucional e de Comunicação da Coelce, José Nacélio Botelho Gomes - Chefe do Departamento de Acompanhamento Regulamentar da Coelce, Kalid Nogueira Choudhury - Chefe do Departamento de Cobrança da Coelce.
- 05 – Informes: O Presidente do CONERGE deu como iniciada a reunião às 08:10 horas, saudando a todos. Deu boas vindas aos representantes da ARCE e agradeceu pela disponibilidade em atender a solicitação do Conselho, para proferir palestra sobre as reclamações relacionadas a Coelce no ano de 2007. Em seguida leu as correspondências enviadas e recebidas pelo Conselho. Quanto às correspondências recebidas pelo Conselho citou: comunicado ANEEL informando os locais de realização da Audiência Pública 008/2008, referente ao aprimoramento das condições gerais de fornecimento de energia elétrica; Of/Ouv/1080/2008 ARCE, na qual, questiona se a Coelce enviou a relação dos consumidores que teriam direito a devolução de valores pagos em obras custeadas pelos mesmos; e-mail CHESF, informando que os Coordenadores do Programa Luz para Todos foram convocados para reunião em Brasília; e-mail CHESF, informando que agentes do Programa Luz para Todos, juntamente com apoio da Coelce, estão inspecionando as localidades definidas para o Programa do Leite; Of/CDR/289/2008 ARCE, em resposta à carta 06/08 CONERGE, informando os nomes dos representantes da ARCE que se farão presentes na 83ª reunião do CONERGE. Quanto às correspondências enviadas citou: carta 05/2008 CONERGE, enviada a ANEEL e ARCE encaminhando cópia do Plano de Metas 2009; carta 06/2008 enviada para ARCE, convidando um representante da ARCE para proferir palestra sobre as reclamações relacionadas a Coelce, recebidas pela Ouvidoria da ARCE no ano de 2007; carta 07/2008 enviada para ARCE em resposta ao Of/OUV/1080/2008. Após a leitura das correspondências, o Presidente do CONERGE fez uma breve apresentação dos Conselheiros aos representantes da ARCE. Em seguida destacou a homenagem feita ao Sr. Jurandir Picanço, durante o evento de comemoração pelos 10 anos da ARCE. Salientou a importância do trabalho realizado pela ARCE e parabenizou pelos 10 anos de atuação, desta Agencia Reguladora, no Estado do Ceará.

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

06 – Pauta: Após os informes o Sr. Erildo Pontes passou a palavra para o Sr. Sérgio Cardoso Moreno - Diretor Executivo da ARCE, que após apresentar os representantes da ARCE presentes à reunião, fez uma breve explicação sobre a implantação, evolução e o funcionamento da ARCE. Informou que a ARCE é uma Autarquia Estadual multisetorial que atua na fiscalização dos serviços de fornecimento de energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico e transportes intermunicipais. Enfatizou, que para o setor de energia elétrica, os serviços da ARCE são delegados pela ANEEL. O Sr. Sérgio Cardoso destacou que no início da regulamentação do setor elétrico, a ARCE regulamentou e fiscalizou os serviços baseados na regulação da ANEEL. Salientou que nos itens que existiam dúvidas de interpretação, a própria ARCE regulamentou e fiscalizou estes itens. Após os esclarecimentos sobre o funcionamento da ARCE, o Sr. Sérgio Cardoso passou a palavra para Sra. Daniela Cambraia – Ouvidora da ARCE. A Sra. Daniela Cambraia informou que o objetivo da apresentação é posicionar os Conselheiros do CONERGE sobre as reclamações que mais foram demandadas, em relação aos serviços prestados pela Coelce no ano de 2007. Iniciou a apresentação informando sobre os meios de atendimento utilizados pela Ouvidoria da ARCE. Colocou que os atendimentos feitos pela Ouvidoria são registrados como solicitações de Ouvidoria, podendo ser classificados como informações, denúncias ou reclamações. Salientou que as solicitações de informações são a grande maioria dos atendimentos, sendo, geralmente atendidas de pronto ou no dia seguinte, quando são informações mais complexas. Esclareceu ainda que as denúncias são aquelas que as pessoas denunciam em virtude de interesse pessoal ou difuso. Quanto às reclamações, estas, são as campeãs dos atendimentos da ARCE. Em seguida elencou as seis reclamações mais frequentes. Afirmou que com 48,12%, as reclamações de cobrança por irregularidade são a maioria dos atendimentos realizados pela ARCE. Esclareceu que as reclamações por irregularidade são aquelas em que a Coelce detecta alguma irregularidade na medição, efetua a cobrança, e o consumidor não concorda com o valor cobrado. Continuando informou que em segundo lugar fica a solicitação de ressarcimento de danos elétricos com 7,12% das reclamações. Em terceiro lugar, com 6,05%, estão as cobranças indevidas que são aquelas, cujo os faturamentos são consideradas incorretos pelos consumidores, ou ainda, quando há cobrança de serviços que não foram efetuados. Em quarto lugar, com 5,82% das reclamações, estão as reclamações por variações de consumo, que ocorrem quando há erro de leitura, ou quando há variação brusca de consumo, ou ainda, quando os consumidores acham o consumo citado na fatura muito elevado. Em quinto lugar estão as reclamações por débitos anteriores as suas titularidades, que representam 4,44% das reclamações. Finalizou informando que em sexto lugar estão as reclamações referentes a ligações, as quais, os consumidores alegam que suas solicitações para novas ligações não foram efetuadas no tempo previsto, tendo um percentual de 3,44% das reclamações. Após, a Ouvidora da ARCE demonstrou como eram tratadas as reclamações até 31 de dezembro de 2007. Esclareceu que as reclamações referentes ao fornecimento de energia elétrica são registradas num sistema chamado SGO – Sistema Gerenciamento de Ouvidoria que foi elaborado pela ANEEL e é usado em todo Brasil por todas as Agencias Estaduais e pelas concessionárias. Acrescentou que até o final de 2007 as reclamações eram registradas e enviadas para a Ouvidoria da Coelce, para que no prazo de cinco dias

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

a Coelce se manifestasse. Destacou que, excetuando as reclamações por irregularidades, cerca de 70% das reclamações enviadas a Ouvidoria da Coelce eram solucionadas. Afirmou que as solicitações restantes eram enviadas para o Analista de Regulação da ARCE que emitia um parecer opinativo, no qual, o Analista informava se a reclamação era procedente ou não. Informou ainda que após a emissão do parecer do Analista, se a reclamação fosse julgada procedente, este parecer, era enviado para a Concessionária para análise, e, quando a Concessionária não concordava, era então aberto um processo administrativo. Complementou afirmando, se o parecer atestasse que a reclamação era improcedente, a Ouvidoria entrava em contato com o cliente, e se este, não concordasse com o parecer, também seria aberto um processo administrativo. Salientou que nesta etapa cerca de 60% dos casos eram solucionados. Afirmou que após esta etapa, era marcada uma audiência de mediação. Afirmou ainda, que se mesmo assim, se não houvesse acordo entre a Concessionária e o consumidor, os casos eram então levados para julgamento do Conselho Diretor da ARCE. Enfatizou que nos casos de reclamações por irregularidades tinham tratamento diferenciado, pois, pela complexidade e por não haver técnicos suficientes na Ouvidoria da ARCE para atender a demanda, estes processos eram transformados em processos administrativos. Salientou que para as reclamações por irregularidade, cerca de 50% eram resolvidas nas audiências de mediação, e as demais eram levadas para a Coordenadoria de Energia da ARCE. Em seguida a Ouvidora da ARCE passou a explanar sobre os procedimentos para atendimento aos consumidores, que estão sendo praticados desde o mês de janeiro de 2008. Salientou que para adaptação da nova sistemática, a Ouvidoria da ARCE passou por transformações físicas, como também, houve o aumento do quadro de pessoal. Afirmou que com a nova metodologia de atendimento, todas as reclamações estão sendo analisadas dentro da Ouvidoria da ARCE através do SGO. Afirmou que quando há divergência de entendimento entre a Ouvidoria da ARCE e a Coelce, a ARCE promove reuniões com a finalidade de solucionar a reclamação do consumidor. E em contra partida, se o consumidor não estiver satisfeito com a resposta da ouvidoria, ele tem o direito a abrir um processo administrativo. Ressaltou que uma das vantagens dos novos procedimentos foi a diminuição do tempo de solução da reclamação. Ressaltou ainda que desde a implantação da nova metodologia não foi aberto nenhum processo administrativo. Finalizou destacando a atividade preventiva da Ouvidoria, onde, são percebidos os casos reincidentes, feito uma análise e posteriormente enviados para a área de fiscalização. Após, a Ouvidora da ARCE passou a palavra para o Sr. Cássio Tersandro de Castro Andrade - Analista de Regulação da ARCE que complementou a explanação da Sr. Daniela Cambraia, destacando, que com a nova metodologia houve um fortalecimento da Ouvidoria da ARCE, como também, melhorou a comunicação com a concessionária e com os consumidores. Afirmou que com a nova metodologia, desapareceu o procedimento da emissão de parecer, que muitas vezes gerava a não aceitação tanto por parte da Concessionária como por parte do consumidor. Exemplificou citando que um dos casos que mais geravam conflitos por parte da Concessionária era a de indenização por danos em aparelhos elétricos, onde, cerca de 90% dos casos são indeferidos pela Concessionária. Com o novo procedimento, abre-se um diálogo com a Concessionária, no qual, são feitas reuniões entre os técnicos da ARCE e da Coelce para se chegar em um consenso.

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

Destacou, que a partir da implantação do novo método, até o momento não houve abertura de processo administrativo. Em seguida, o Sr. Cássio exemplificou citando casos em que a Coelce antes não aceitava o ressarcimento de danos, mas que após a implantação do novo método, a Coelce entrou em acordo com a ARCE e passou a aceitar estes casos. Dentre os casos que não eram aceitos pela concessionária, citou: procedência para casos motivados por abalroamento e casos motivados por atuação de religadores. Enfatizou que no caso de consumidores do grupo “A”, por determinação da ANEEL, não confere a Concessionária indenizar os aparelhos eletroeletrônicos danificados por perturbação da rede elétrica de distribuição, naquelas unidades consumidoras atendidas em tensão superior a 2,3 KV. Finalizou a explanação afirmando que com o novo método de atendimento, as solicitações reduziram em quantidade e aumentaram em qualidade, trazendo um alto índice de solução dentro da própria Ouvidoria da ARCE. Após, o Sr. Sérgio Cardoso destacou o resultado positivo da implantação da Ouvidoria da Coelce, ressaltando o bom relacionamento entre a ARCE e a Ouvidoria da Coelce. Após os palestrantes colocaram-se à disposição para questionamentos. A Representante da classe residencial questionou, se os procedimentos aplicados para fiscalização dos serviços de fornecimento de energia, também são aplicados para todos os outros serviços fiscalizados pela ARCE. Em resposta, o Sr. Sérgio Cardoso afirmou que de uma forma geral sim. Acrescentou, que alguns setores ainda não estão regulamentados, o que dificulta a fiscalização. Colocou ainda que o setor elétrico é o mais evoluído em termos de regulamentação, portanto, é o mais fiscalizado. O Sr. Jurandir Picanço questionou se não caberia a ARCE fazer uma análise da fundamentação da determinação ANEEL referente a não obrigação da concessionária em ressarcir os consumidores do grupo “A” pelos danos causados por oscilação de tensão. O Sr. Erildo Pontes questionou se o assunto colocado pelo Sr. Jurandir Picanço não está contemplado pela Resolução 456/2000, e neste caso, o Conselho poderia mandar contribuição para reformulação da citada Resolução. O Sr. Cássio afirmou que o assunto é regulamentado pela Resolução ANEEL 061/2004, que por sua vez, regulamenta um item da Resolução 456/2000. Neste caso, talvez possa ser discutido na revisão que está sendo feita. O Sr. Sérgio Cardoso sugeriu que fosse realizada reunião na ARCE para discutir com as partes interessadas e levantar uma proposta a ser levada à ANEEL. O Sr. Jurandir Picanço colocou que seria melhor a ANEEL rever o posicionamento a cerca do questionamento, que fomentar o judiciário. O Sr. Raul Amaral colocou que constitucionalmente a responsabilidade da Concessionária é objetiva, portanto, a determinação da ANEEL seria facilmente derrubada pelo poder judiciário. Após, o Sr. Sérgio Cardoso abordou o tema sobre o ressarcimento dos Consumidores com direito a devolução de valores pagos em obras custeadas pelos mesmos, baseados na Resolução 250/2007. Afirmou que a ARCE realizou o processo de fiscalização com base em amostragem para saber se a Coelce efetuou o ressarcimento, e se este, foi efetuado de forma correta. Afirmou ainda que os dados estão sendo analisados pela ARCE. O Sr. Jurandir Picanço informou que a Coelce enviou para o Conselho a relação dos consumidores que teriam direito ao referido ressarcimento. Colocou que alguns consumidores estão questionando a forma que a Coelce fez a devolução dos valores, visto que, quando do pagamento das obras, a Coelce fez parcelamentos com encargos embutidos, mas quando da devolução dos valores, não incluiu os encargos financeiros. Solicitou então, dos representantes da Coelce,

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

esclarecimentos sobre a forma de devolução destes valores. O Sr. Erildo Pontes sugeriu que o tema fosse esclarecido somente no final das apresentações e passou a palavra para o Sr. Régis Guimarães que fez uma breve explanação sobre a criação, implantação, composição e funcionamento da Ouvidoria da Coelce. Em seguida o Ouvidor da Coelce elencou os números de atendimento no decorrer de 2004 a 2007. Após explanou sobre o projeto Ouvidoria na Comunidade. Em seguida elencou tipos de reclamações mais frequentes. Citou ainda sobre a pesquisa que é feita para avaliar o índice de satisfação do cliente, após o atendimento pela Ouvidoria. O Sr. Jurandir Picanço questionou como o cliente chega até a Ouvidoria da Coelce. O Sr. Régis Guimarães esclareceu que os atendimentos são realizados através do teleatendimento e das lojas de atendimento da Coelce, e quando não são resolvidos por estes meios, são encaminhados à Ouvidoria da Coelce. Colocou ainda que os encaminhamentos também são realizados pela ARCE. Após a apresentação referente aos índices de satisfação da ouvidoria, o Ouvidor da Coelce destacou a importância do bom relacionamento com a Ouvidoria da ARCE. O Sr. Jurandir Picanço questionou se a Ouvidoria da Coelce faz acompanhamento do tempo de espera e o nível de abandono de ligações realizadas para a Ouvidoria. Em resposta o Sr. Régis Guimarães esclareceu que o equipamento utilizado pela Ouvidoria atualmente, não tem como avaliar o tempo de espera ou nível de abandono de ligações. Ressaltou que com a mudança para a nova sede, este problema será solucionado. Complementando, o Sr. José Nunes colocou que o teleatendimento da central de relacionamento da Coelce é rigorosamente acompanhado. Salientou que em toda reunião de Diretoria são escolhidas aleatoriamente três ligações para serem ouvidas pelo Presidente e Diretores da Coelce, e desta forma, ser avaliado o nível de atendimento dos atendentes. Colocou ainda, que em relação às indenizações referentes a aparelhos queimados dos clientes do Grupo “A”, a Coelce atenderá o que for definido em termos regulamentar. Salientou que o anseio da Concessionária é que aquilo que for estabelecido gere o mínimo de conflito com o cliente. Após, a Sra Daniela Cambraia colocou que o acesso a Ouvidoria da ARCE é realizado: pessoalmente, via fax, e-mail, e por telefone. Informou que o serviço de teleatendimento da ARCE é direcionado diretamente para o Call Center da ANEEL, onde, é usado um formulário padrão on-line interligado com a ARCE. Salientou que quando o cliente ligar é atendido como se estivesse falando diretamente com a ARCE. Após, os representantes da ARCE e o Ouvidor da Coelce colocaram-se à disposição para os questionamentos dos Conselheiros. O Representante do Poder Público questionou se os encargos pagos pelas indenizações são repassados para os consumidores. Em resposta, o Sr. José Nunes afirmou que em geral todos os custos do setor elétrico são migrados para os consumidores. O Sr. Sérgio Cardoso colocou que é estabelecido um padrão, onde, só pode ser repassado para o valor da tarifa, o que for estabelecido para a Empresa de Referência, definida pela ANEEL. O Representante do Poder Público questionou então se não seria viável a criação de um seguro para este tipo de dano. O Sr. José Nunes esclareceu, que para este tipo de risco, as seguradoras não querem fazer seguros. O Sr. Osmar Pontes questionou o porquê nos leilões de energia os preços estão caindo, mas as Concessionárias continuam reajustando suas tarifas. O Sr. José Nunes afirmou que a tendência é que o custo da compra de energia fique mais alto, portanto, não deve se levar em consideração a variação de preços de um pequeno período. Após, o Sr. Jurandir Picanço parabenizou aos palestrantes, salientando, que os conselheiros ficaram

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

satisfeitos com as explanações e com os resultados concretos da diminuição de conflitos entre a Concessionária e os consumidores. O Sr. José Nunes destacou a importância da apresentação da ARCE, e salientou que serviu como auto-análise dos serviços prestados pela Coelce. O Sr. Sérgio Cardoso enfatizou que o padrão de fiscalização utilizado pela ARCE é usado como referência pela ANEEL. Em seguida, o Sr. Kalid Choudhury, Chefe do Departamento de Cobrança da Coelce, posicionou os conselheiros sobre o questionamento feito durante a 81ª reunião do CONERGE, quando foi questionado se a Coelce poderia dar tratamento diferenciado aos consumidores adimplentes que por algum motivo deixaram de pagar a fatura anterior pagando a fatura subsequente. O Sr. Kalid Choudhury informou que para estes consumidores está sendo feito o serviço de telecobrança, no qual, é informado ao consumidor o débito e então é dado um prazo para que este efetue o pagamento. Acrescentou que se o pagamento não for efetuado no prazo estabelecido, será realizada uma nova ligação telefônica, e no caso do cliente não ter telefone cadastrado na Coelce, é enviado um motoqueiro à sua residência para informá-lo do débito. Informou ainda, que para estes clientes também é dada à opção de parcelamento sem a necessidade de se ter duas contas vencidas. Em seguida o Presidente do CONERGE agradeceu a colaboração dos representantes da Coelce e da ARCE e passou a palavra para o Sr. Jurandir Picanço, que discorreu sobre os resultados da Audiência Pública 052/20007, que ocorreu no dia 09 de abril, no auditório da ANEEL em Brasília. Em seguida o representante do Poder Público posicionou os conselheiros sobre o pleito da ABRAME, referente à proposta para Isenção do ICMS na conta de energia elétrica dos Clientes que usam equipamentos de suporte a vida. Informou que foi formulada uma proposta de convênio, e que esta, foi enviada para apreciação do Secretário de Estado, Sr. Mauro Filho, e está no aguardo de um posicionamento do Secretário. Após, o Secretário Executivo do CONERGE passou para apreciação dos conselheiros, modelo de relatório do Conselho a ser enviado mensalmente para os conselheiros. Em seguida, o Presidente do CONERGE passou a escolha dos representantes do Conselho que irão para a Audiência Pública ANEEL 008/2008, referente ao aprimoramento das condições gerais de fornecimento de energia elétrica que acontecerá nas cidades de Porto Alegre, São Paulo, Belém, Salvador e Brasília. Ao ser questionado sobre a o interesse de participar da Audiência Pública 008/2008, o Sr. Jurandir Picanço colocou que como ele já participou da Audiência Pública 052/2007, devia haver um rodízio para que os outros conselheiros tenham oportunidade de participar das Audiências Públicas. O Sr. Régis Guimarães colocou que seria interessante que fossem enviados conselheiros para lugares diferentes para se ter posicionamentos das diversas regiões. A Sra. Gorete Fernandes demonstrou interesse em participar da Audiência que acontecerá em Salvador. O Sr. Erildo Pontes informou que gostaria de participar da Audiência Pública que acontecerá na cidade de Belém do Pará. O Sr. Régis Guimarães sugeriu, que em virtude da Audiência Pública que acontecerá no dia 08 de maio em Salvador, a reunião itinerante de Itapajé não aconteça, como de praxe, na segunda quinta-feira do mês, passando para a semana subsequente, no dia 15 de maio, o que foi aceito pelos conselheiros presentes. Após, 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.



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

PRESENTES:

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

Paulo Sousa Barbosa
Vice Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial

Jurandir Marães Picanço Júnior
Representante Titular da Classe Industrial

Raul Amaral Júnior
Representante Suplente da Classe Industrial

Maria Gorete Fernandes Nogueira
Representante Titular da Classe Residencial

Luiz Gonzaga Costa Evangelista
Representante Suplente do Poder Público

Antonio Régis Guimarães
Secretário Executivo do CONERGE