



## Ata da Septuagésima oitava Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 - Data 13 de setembro de 2007
- 02 - Local Sala de Reuniões de Administração Central da Coelce - subsolo
- 03 – Presentes Antonio Erildo Lemos Pontes, Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Paulo Sousa Barbosa Vice Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Adriana Ribeiro do Prado, Representante Suplente da Classe Rural, José Osmar Pontes, Representante Suplente da Classe Comercial, Jurandir Marães Picanço Júnior, Representante da Titular da Classe Industrial, Maria Gorete Fernandes Nogueira, Representante Titular da Classe Residencial, Antonio Carlos Azevedo Costa, Secretário Executivo do DECON, Francisco Luiz Sales Gonçalves, Representante da ARCE, José Nunes de Almeida, Diretor Institucional e de Comunicação da Coelce, José Osvaldo Correia Férrer, Chefe do Departamento de Clientes Oficiais da Coelce, José Caminha Alencar Araripe, Gerente de Regulação e Mercado da Coelce, Rita Marques, Engenheira da Gerência de Regulação e Mercado da Coelce, Alberto Cruz, Chefe do Departamento de Corte e Religação da Coelce, Antonio Régis Alves Guimarães, Secretário Executivo do CONERGE.
- 04 – Informes Presidente do CONERGE deu como iniciada a reunião às 08:20 horas, saudando a todos. Em seguida leu as correspondências enviadas e recebidas pelo Conselho. Dentre as correspondências recebidas citou: convocação do Conselho da CEMAR para II Reunião preparatória para realização do Fórum Nordeste de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica; e-mail enviado pelo Sr. Oscar Pimentel, Presidente do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores, informando que a Concessionária CERJ não mais patrocinará o encontro anual de Conselhos de Consumidores; Relatório Anual da Aneel 2006; minuta da Ata da II Reunião Preparatória do Fórum Nordeste; e-mail de convocação de reunião do Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos. Dentre as Correspondências enviadas citou: carta 10/2007 – enviada para os Presidentes das Entidades Representadas no Conselho informando sobre a eleição dos novos dirigentes do Conselho e solicitando agendamento de reunião; carta 011/2007 – enviada para o DECON - informando sobre a eleição dos novos dirigentes do Conselho e reiterando o convite para retorno do DECON ao CONERGE; carta 012/2007 – parabenizando a Coelce pelo recebimento de Prêmio; carta 013/2007 – enviada para Comitê Gestor Estadual do Programa Luz para Todos reiterando os nomes dos Srs. Erildo Pontes e Paulo Barbosa como Representantes do CONERGE junto ao Comitê; carta 014/2007 – enviada para Agência Reguladora ANEEL solicitando parecer quanto à validade da incorporação dos custos da geração de energia térmica na tarifa de energia elétrica praticada pela Coelce.
- 05 – Pauta No início da reunião o Sr. Osvaldo Férrer questionou sobre a consulta formulada pelo CONERGE em carta enviada a ANEEL. Em esclarecimento, o Sr. Jurandir Picanço colocou que a correspondência foi para solicitar, desta Agência Reguladora, parecer quanto à validade da incorporação dos custos da geração de energia térmica na tarifa de energia praticada pela Coelce. Complementando, informou que este foi um dos pontos que ficaram pendentes na Audiência Pública

## Ata da Septuagésima oitava Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

realizada em 18/04/07, na qual, foi discutida a revisão tarifária da Coelce. Salientou, que a consulta realizada pelo Conselho, foi para cobrar um posicionamento da ANEEL quanto ao compromisso de dar um parecer sobre o assunto no prazo de 90 dias. Após colocações do Sr. Jurandir Picanço, o Sr. José Caminha colocou que o sistema elétrico brasileiro não funciona somente com as usinas operando, e, que para analisar a questão, é necessário compreender como funciona este sistema. Após, Sr. Antonio Carlos, Secretário Executivo do DECON, questionou se o CONERGE posicionou-se a respeito da morte da Sra. Maria Luiza Bezerra da Silva, que veio a falecer supostamente após a suspensão no fornecimento de energia elétrica. O Sr. Erildo Pontes esclareceu, que na data que o fato ocorreu, estava afastado do Conselho, e, por esse motivo, não poderia dar nenhum parecer sobre o tema. Em seguida o Sr. Erildo Pontes questionou se a Representante da Classe Residencial gostaria de fazer alguma colocação sobre o assunto. Em resposta a Sra. Gorete Fernandes afirmou, que na data do ocorrido, a Federação de Bairros, Entidade Representativa da Classe Residencial, estava sem representação junto ao Conselho. Afirmou que iria realizar reunião com os representantes de sua Entidade para definir um posicionamento sobre o assunto. Em seguida a Sra. Gorete Fernandes questionou, se no caso de haver assunto importante e urgente, o Conselho pode ser convocado extraordinariamente. Em resposta o Presidente do CONERGE afirmou que sim, e em seguida, esclareceu sobre o funcionamento do Conselho, informando, que as Entidades Representativas podem enviar seus questionamentos/reivindicações para serem debatidos durante as reuniões mensais, que acontecem sempre as segundas quintas-feiras de cada mês. Acrescentou que mensalmente é enviado e-mail aos Conselheiros questionando se gostariam de sugerir algum tema para compor a pauta da próxima reunião. Após, o Sr. Antonio Carlos informou que o processo da Sra. Maria Luisa encontrava-se em aberto para colocações do Conselho. O Sr. Osvaldo Férrer afirmou, que se o Conselho quiser se posicionar sobre o caso, a Coelce disponibilizará informações para esclarecimentos. Em seguida o Sr. Antonio Carlos falou sobre o convite do CONERGE para o retorno do DECON ao Conselho. Afirmou que o DECON não fará assento no Conselho na figura dos Conselheiros, titular e suplente, mas gostaria de participar das reuniões como convidado, na prerrogativa de entrar e sair do Conselho na hora que lhe convier, baseado na Resolução ANEEL 138/2000, a qual, indica que Órgão de Defesa do Consumidor terá assento compulsório no Conselho, salvo recusa expressa da referida Entidade. Dando prosseguimento à pauta o Sr. Erildo Pontes informou que o tema sobre corte no fornecimento de energia foi uma solicitação da classe comercial, e em seguida, passou a palavra para o Sr. Alberto Cruz que apresentou os procedimentos para corte e religação praticados pela Coelce. O Palestrante iniciou a apresentação informando os prazos praticados pela Coelce para realização do corte no fornecimento de energia. Afirmou que em geral o corte é efetuado no 47<sup>a</sup> do vencimento da fatura. Esclareceu que o reaviso de débito é enviado na fatura subsequente, passando-se assim 30 dias. Acrescentou ainda, que o reaviso concede por determinação legal um prazo de 15 dias para o pagamento da fatura, e, que além dos 15 dias, a Coelce acrescenta mais dois dias de segurança totalizando 47 dias para efetuar o corte no fornecimento. Salientou que a concessionária envia mensalmente cerca de setecentos mil avisos. Informou, que em alguns casos, a Coelce não espera para enviar o reaviso na conta subsequente e faz um reaviso especial, enviando

## Ata da Septuagésima oitava Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

mensagem por telefone no 5º dia após o vencimento da fatura. Afirmou ainda, que após este procedimento, se o cliente não efetuar o pagamento, no 10º dia de atraso a Coelce realiza uma telecobrança, através de uma empresa especializada, informando ao cliente sobre o atraso e solicitando o pagamento. Acrescentou, que se o pagamento não for realizado, no 12º dia é enviada uma pessoa na casa do cliente, para informar do débito e do prazo estipulado para o corte. Esclareceu que este é um projeto novo implantado pela Coelce, e tem como objetivo, reduzir o número de cortes. Exemplificando afirmou que a Coelce realiza cerca de 50.000 cortes por mês e no último mês realizou 45.000. Salientou que o número de cortes está sendo reduzido a cada mês. O Sr. Osvaldo Férrer salientou, que com as medidas adotadas pela Concessionária, além da redução no número de cortes, e mesmo com o aumento do número de clientes, a inadimplência permanece estável. O Sr. Paulo Barbosa salientou a importância de se pedir o corte de energia junto a Concessionária, quando da desocupação de imóvel, para evitar que outra pessoa fique utilizando energia em seu nome. A Sra. Gorete Fernandes questionou sobre casos de cobranças indevidas por motivo de nomes homônimos. Em resposta o Sr. Alberto Cruz afirmou que estas são questões jurídicas onde o consumidor precisa reunir provas e buscar seus direitos. O Sr. José Caminha colocou que os nomes homônimos também causam problemas à Coelce. Exemplificando citou problemas com o benefício Tarifa Baixa Renda em que a Coelce cadastrava os consumidores aptos a este benefício, no entanto, quando os cadastros iam para a ANEEL, esta, não reconhecia os benefícios cadastrados com o mesmo nome. Salientou que para solucionar o problema quanto a nomes homônimos, a Coelce está buscando recadastrar seus clientes através no número do CPF. Em seguida o Sr. Alberto Cruz discorreu sobre os prazos para atendimento aos pedidos de religação. Salientou que em média os pedidos de religação são atendidos em 4 horas. Após colocações, o Sr. Alberto Cruz colocou-se à disposição para questionamentos. O Sr. Jurandir Picanço questionou se os procedimentos apresentados serviam tanto para os usuários de baixa tensão, como também, para os que utilizam a alta tensão. Em esclarecimento o Sr. José Caminha informou que a Coelce disponibiliza um departamento com atendimento personalizado para os consumidores usuários de alta tensão. Dando prosseguimento a pauta, o Sr. Erildo Pontes passou a palavra para Sra. Rita Marques que apresentou as providências adotadas pela Coelce para atendimento a Resolução ANEEL 250/2007. A palestrante iniciou a apresentação esclarecendo que a Resolução 250/2007 estabelece os procedimentos para fixação do encargo de responsabilidade da Concessionária ou permissionária de distribuição de energia elétrica, bem como o cálculo da participação financeira do consumidor, referente ao custo necessário para atendimento de pedidos de aumento de carga, atendimento de unidade consumidora em tensão igual ou superior a 2,3kV e conexão de unidade consumidora com carga instalada superior a 50 kV. Em seguida discorreu sobre as exceções e regras para atendimento a referida Resolução. O Sr. José Caminha esclareceu que a Resolução 250/2007 trata da participação financeira de obras de interesse dos clientes, definindo, responsabilidade tanto para a Concessionária como para o cliente. Ressaltou que desde a publicação da Resolução, a Coelce vem realizando um trabalho interno para identificar todos os clientes que solicitaram obras desde novembro de 2003. Afirmou que a Concessionária enviará correspondências, a estes clientes, informando o montante de dinheiro que irão receber. Em seguida a Sra. Rita Marques demonstrou como é realizado o cálculo do



## Ata da Septuagésima oitava Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

valor a ser devolvido. Acrescentou que para obras retroativas os valores são atualizados pelo IPCA. Informou ainda, que a devolução para obras retroativas ocorrerão até 13 de fevereiro de 2008. O Sr. Jurandir Picanço questionou se os valores serão devolvidos para os Consumidores da Classe Industrial. Em resposta, o Sr. José Caminha afirmou que sim. Acrescentou, que tão logo as informações estejam consolidadas, a Concessionária irá disponibilizá-las para todos os clientes. O Sr. Jurandir Picanço solicitou que a COELCE informasse ao CONERGE os montantes envolvidos por classe de consumidor. O Sr. José Caminha confirmou que atenderia à solicitação enviando as informações aos conselheiros. Após os questionamentos, que foram respondidos prontamente pela Sra. Rita Marques, o Presidente do CONERGE solicitou que o Sr. Régis Guimarães discorresse sobre o resultado da II Reunião do Fórum Nordeste de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica. O Sr. Régis Guimarães fez uma breve explanação sobre os resultados da I e II reuniões. Em seguida, informou que durante a II reunião foi sugerido, que devido à proximidade com a realização do Encontro Nacional, o Fórum Nordeste deveria realizar-se somente no próximo ano, com previsão para o primeiro semestre do ano. Complementando, informou que na referida reunião, foi sugerido que se nenhuma Concessionária se disponibilizar a sediar o Encontro Nacional, que este, seja realizado na sede da ANEEL em Brasília. Em seguida o Sr. Erildo Pontes fez colocações sobre os tramites das Atas do Conselho, ressaltando, o prazo para a aprovação da mesma. Após, o Presidente do CONERGE agradeceu a presença de todos, e nada mais havendo a tratar, deu como encerrada a reunião. Para constar, eu, Antonio Régis Alves Guimarães, 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

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

***Jurandir Marães Picanço Júnior***  
Representante Titular da Classe Industrial

***Maria Gorete Fernandes Nogueira***  
Representante Titular da Classe Residencial

***Adriana Ribeiro do Prado***  
Representante Suplente da Classe Rural

***José Osmar Pontes***  
Representante Suplente da Classe Comercial

***Antonio Régis Guimarães***  
Secretário Executivo do CONERGE



Ata da Septuagésima oitava Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

CONVIDADOS:

***Antonio Carlos Azevedo Costa***  
Secretário Executivo do DECON

***Francisco Luiz Sales Gonçalves***  
Representante da ARCE

***José Caminha Alencar Araripe***  
Gerente de Regulação e Mercado da Coelce

***José Osvaldo Correia Férrer***  
Chefe do Departamento de Cliente Oficiais da Coelce

***Francisco Alberto Cruz***  
Chefe do Departamento de Corte e Religação da Coelce

***Rita Marques***  
Gerência de Regulação e Mercado da Coelce