

Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

01 – Data: 15 de Janeiro de 2015

02 – Local: Administração Central da Coelce - Sala de Reuniões do CONERGE

03 – Conselheiros

Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Paulo Souza Barbosa – Vice-Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Maria do Socorro Magalhães - Representante Titular da Classe Residencial, Valdir Augusto da Silva – Representante Suplente do Poder Público no CONERGE, João Gualberto Feitosa Soares – Representante Titular do Órgão de Defesa do Consumidor – DECON, José Caminha Alencar Araripe Júnior – Secretário Executivo Titular do CONERGE.

04 – Convidados: Cássio Tersandro – Representante da ARCE, Delfina Pontes – Responsável pela área de Clientes Institucionais, Bernardo Viana – FIEC, Sérgio Aguiar – Engenheiro da área de Mercado da Coelce, Gustavo Gracia – Responsável pela área de Gestão de Ativos, Dyouze Costa Holanda – Ouvidoria Coelce.

05 – Deliberação: O Presidente do CONERGE, Senhor Erildo Pontes, iniciou a reunião às 08:20 horas saudando a todos os presentes. Em seguida, colocou a Ata da 161ª Reunião Ordinária do CONERGE em votação, que foi aprovada pelos presentes sem ressalvas. Em seguida, elencou as correspondências recebidas e enviadas. Em atendimento a solicitação do engenheiro Sergio Aguiar, foi deliberada por consenso a inversão da pauta da reunião do dia, com a apresentação primeiro do tema 2 constante na convocação da reunião.

06 – Pauta: Temas apresentados:

**Tema 2: “Transferência de acervo de IP – Iluminação Pública” - Expositor: Eng<sup>a</sup> Delfina Maria de Borba Pontes – Área de Clientes Institucionais**

A Eng<sup>a</sup> Delfina iniciou sua exposição informando que, segundo o que estabelece a Resolução Normativa 414/2010, no Art. 218, o prazo limite para a transferência dos ativos de iluminação pública-IP para as Prefeituras Municipais foi dia 31 de dezembro de 2014, devendo a Coelce encaminhar a ANEEL relatório final de transferência até dia 01 de março de 2015. Atendendo o cronograma estabelecido nesta resolução, a Coelce encaminhou em março de 2011 a 1ª versão do Plano de Repasse do ativo de IP e em junho de 2012 a 2ª versão. Em março de 2013 foi enviado o relatório e carta a Aneel informando as dificuldades de transferência dos ativos de IP para as Prefeituras. Em setembro de 2013 foi enviado novo relatório de acampamento de transferência dos ativos de IP. Em outubro de 2014 foram.

Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

novamente, enviados os contratos e acordos para aquelas prefeituras que ainda não haviam aderido ao processo de transferência dos ativos, informando, também, que a transferência efetiva dos ativos ocorrerá em dezembro de 2014. A Eng<sup>a</sup> Delfina informou que do total dos 184 municípios do Estado, 41 já firmaram o acordo operativo, sendo que 6 destes possuem liminares obtidas após a assinatura do acordo, e 102 municípios, que não assinaram o acordo operativo e nem possuem liminares judiciais, tiveram o parque de iluminação pública transferidos unilateralmente, totalizando 138 municípios cujo ativos de IP foram repassados para as prefeituras, restando ainda 46 parques a serem repassados. O Presidente do Conerge, Erildo Pontes, solicitou esclarecimentos sobre o acordo operativo, tendo sido informado pela Eng<sup>a</sup> Delfina que trata-se de um documento onde estão estabelecidas as condições operacionais para as equipes técnicas das prefeituras, são regras a serem seguidas pelos eletricitistas quando forem intervir no sistema elétrico da Coelce para a conexão e manutenção do sistema de IP. Em relação aos processos judiciais, a Eng<sup>a</sup> Delfina informou que existem 46 liminares vigentes, e destas 38 já com sentenças, sendo 23 favoráveis a Coelce e 15 desfavoráveis para as quais a Coelce intêrpôs recursos. O ativo de IP repassado para as prefeituras compreendem luminárias, braços de luminárias, relés fotoelétricos e placas, equipamento que estão instalados, em sua grande maioria, em postes pertencentes a Coelce. A Eng<sup>a</sup> Delfina também comentou sobre a redução de receita dos municípios que cobram a CIP, isso devido a redução do valor da tarifa utilizada para o calculo desta CIP em decorrência da transferência do ativo de IP para o município. Em decorrência disto, foram realizadas simulações feitas pela Coelce para possível reformulação da Lei que estabelece os percentuais para cobrança da CIP pelas prefeituras, de forma a manter o mesmo valor de receita que o município vinha tendo com a CIP, sem, no entanto, afetar o consumidor. Por fim informou que os municípios precisam cadastrar equipes próprias ou contratar empresa credenciada para fazer a manutenção do parque, seguindo as regras da NT 007 da Coelce.

**Tema 1: “Mercado de energia elétrica da COELCE – Projeção, suprimento de energia” - Expositor: Eng<sup>o</sup> José Sérgio de Aguiar Junior – Área de Regulação da Coelce**

O engenheiro Sérgio iniciou sua fala apresentado o mercado realizado da Coelce em 2014 e realizando comparações com o mercado dos anos anteriores. Em 2014, o crescimento global observado foi de 5,5%. Uma taxa considerada satisfatória dada as condições do entorno macro-econômico do Brasil. Nos últimos três anos, o crescimento médio observado no estado do Ceará foi de 7,5% ao ano. Questionado quanto à influência da elevação das tarifas na retração do consumo, Sérgio comentou que na teoria econômica existe um conceito conhecido como elasticidade da demanda ao preço. Em síntese, a elasticidade de demanda mensura a sensibilidade de um dado mercado às variações de preço. Existem mercados onde as variações impactam fortemente o consumo. No mercado de energia a elasticidade não é grande, ou seja, as variações de preço tem impacto moderado sobre o consumo. O engenheiro comentou ainda que um fator de grande impacto

Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

sobre o mercado da concessionária é o clima. Anos com poucas chuvas tendem a elevar o consumo pela maior necessidade de bombeamento e climatização. Um exemplo disso foi o ano de 2012, quando foi observado crescimento de 35% na classe rural. Prosseguindo, Sérgio apresentou a informação que os consumidores residenciais respondem por 79% da quantidade total de clientes e que 47% dos consumidores residenciais são baixa-renda. Comentou ainda que na Coelce, o consumo médio por cliente é abaixo da média nacional. Isso reflete a condição socioeconômica do estado do Ceará uma vez que crescimento econômico acarreta crescimento de consumo pois tem-se acesso maior a equipamentos e eletrodomésticos. Perguntado sobre situação do cadastramento de clientes para o benefício da tarifa social baixa renda, o palestrante esclareceu que os clientes devem manter atualizados seus cadastros junto a prefeitura do seu município ou regionais a fim de garantir o benefício. O palestrante passou então a apresentar o resultado do mercado por classe. A classe residencial apresentou em 2014 crescimento de 6,6%, a classe industrial cativa 2,4%, a classe industrial total (cativo + livre) apresentou retração de 2,3%. A classe comercial crescimento de 5,9% e a comercial total (cativo + livre), crescimento de 6,6% e por fim, a classe rural com crescimento de 6,5%. O palestrante informa que a legislação, nos últimos anos, tem favorecido a entrada de pequenos clientes no mercado livre de energia através reunião de carga pela comunhão de fato e de direito. Concluindo, expôs que o mercado de 2014 apresentou resultados satisfatórios, principalmente quando é considerado o efeito base, ou seja, o crescimento forte nos últimos anos, e quando considera-se o entorno macro econômico do país. Um destaque positivo foi a classe industrial cativa que voltou crescer após dois anos. As classes residencial e comercial permanecem com taxas expressivas e ambas são a base do crescimento da Coelce nos últimos anos. O palestrante Sergio Aguiar põe-se a disposição para maiores esclarecimentos. Sr. Erildo Pontes pergunta que influencia do custo de compra de energia no calculo da tarifa. O Engº Sérgio Aguiar esclarece que no ponto de vista de tarifa, no modelo regulatório vigente energia é um custo total repassável, ou seja, não tem efeito positivo nem negativo. O presidente do Conerge, Sr. Erildo Pontes, perguntou qual a expectativa de crescimento da companhia para o ano de 2015. Em resposta, o Engº Sérgio Aguiar informa que é esperado uma ordem de 4%. Considerando os últimos anos é considerado um bom porte.

**Tema 3: "Caminho do Entendimento – Alterações no processo de atendimento da Ouvidoria da ANEEL - Expositor: Engº José Caminha Alencar Araripe Junior – Ouvidoria da Coelce**

Iniciando o tema, o palestrante, Engº. Caminha, informou que a ANEEL durante o ano de 2014 desenvolveu um trabalho junto com as ouvidorias das concessionárias, no sentido de estabelecer procedimentos a serem seguidos pelos consumidores quando da solicitação/reclamação de serviços. O entendimento da Aneel é que os consumidores devem buscar o seu atendimento através dos canais disponibilizados pela concessionária que são: as lojas e teleatendimento, e a ouvidoria da concessionária, devendo buscar a ouvidoria da Aneel em ultima instancia. Os

Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

clientes de uma forma geral, estavam encaminhando seus problemas direto para as ouvidorias, sem antes passar pelas caminhos tradicionais da concessionária (lojas e teleatendimento). A Coelce construiu uma estrutura de grande porte para atender os clientes em lojas e central de relacionamento (teleatendimento), porém muitos consumidores estavam fazendo contato direto pela ouvidoria imaginando que assim ter um maior "poder" de resolução. Acontece que a ouvidoria age quando o caso não é resolvido nos primeiros contatos. Um grande numero de reclamações/solicitações tem chegado diretamente a ouvidoria da ANEEL, sem passar pelos canais de atendimento da concessionária. Em decorrência disto, foi constatada a necessidade de informar que os passos devem ser feitos primeiro nos canais de atendimento da concessionária, e em sequencia, caso em nenhum desses houver atendimento, aí sim o cliente deve dirigir-se à ouvidoria da ANEEL ou da ARCE (Agencia Reguladora no Ceará) que é a ultima instancia. Então, este procedimento, que a ANEEL chama de "caminho do entendimento", já vem sendo implementado por algumas empresas no Brasil desde o inicio do ano passado, e a partir de dezembro a AMPLA, outra concessionária distribuidora do grupo, passou a adotar esse critério, e a partir de janeiro de 2015 todas as empresas do Brasil irão entrar nessa mesma sistemática, ou seja, a agencia recebendo a reclamação, repassa para a concessionária, que analisa todos os requerimentos e reclamações que foram feitas diretamente na ANEEL ou ARCE e identifica se o cliente está registrando a reclamação pela primeira vez, o que chamamos de "primeiro nível", se for o caso, não deve ser tratada pela ANEEL ou ARCE ou Ouvidoria da companhia, e sim pelo atendimento da companhia (lojas e teleatendimento) e retornar a informação para que o fato seja registrado na ANEEL ou ARCE. Reclamações registradas em lojas ou teleatendimento, que não houve resolução, deverão ser tratadas junto a ouvidoria da companhia, da mesma forma, serão informadas a ANEEL ou ARCE para que o processo seja encerrado e o caso ser tratado junto a concessionária. A Coelce esta implementando esse procedimento desde o inicio do ano tendo um levantamento inicial de que em torno de 20% das reclamações realizadas não passou pelas agencias ou central de relacionamento, indo o cliente registrar diretamente na ouvidoria da ANEEL/ARCE. Até o fim de 2014, a Agencia Reguladora recebia todas as solicitações e encaminhava para a Coelce requerendo informações de 100% dos casos, mas a partir deste ano, em decorrência das alterações propostas pela ANEEL, está sendo feito questionamento para saber se o cliente já fez contato prévio com a Coelce em primeiro nível nas lojas e teleatendimento, e em segundo nível na ouvidoria da concessionária, antes de procurar a ouvidoria da ANEEL. Se não, o caso é repassado para a Coelce. Tentando modificar a idéia que as pessoas tem de que se procurar diretamente os órgãos de ultima instancia, serão atendidos mais rapidamente. A demanda de reclamações será atendida, porém, será feito o esclarecimento para que o cliente, ao longo do tempo, se habitue a procurar primeiro os meios de atendimento primários. Dr. Erildo faz uma colocação dizendo que, de alguma maneira estaria acontecendo reduções nas fiscalizações da ARCE e pergunta se há algo a ver com o caso. Sendo logo esclarecido pelo representante da ARCE, Cassio Tersandro, que realmente há uma redução porém não tem a ver com o caso. Dr. Erildo também fala sobre uma reunião ocorrida em outubro com a Diretoria da Companhia onde foi falado sobre o TAC e pergunta se há alguma

Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

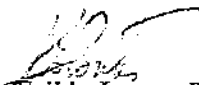
posição da companhia em relação ao tema. Em resposta, foi dito que o TAC encontra-se com a ANEEL em análise e os termos precisam ser aprovado por sua diretoria. Foi proposto que este assunto seja discutido na próxima reunião. Abrindo parênteses, Dr. Erildo solicita que a Sra. Socorro Magalhães, verificasse a possibilidade de realização de um seminário para esclarecer assuntos referentes a classe residencial, como a perda da tarifa baixa renda e outros temas de interesse da classe. Dirigindo-se aos representantes das demais classes a fazerem o mesmo. Abre-se espaço para o tema “Revisão Tarifária” onde, segundo o Presidente do Conerge, não ficou bem esclarecido, haja vista a primeira informação de que haveria reajuste a cada 100kWh dependendo da bandeira, acrescentando valores de que no período de bandeira vermelha o valor é de R\$ 3,00, na amarela R\$ 1,50 e na verde seria a tarifa normal. Mas na realidade, não é assim. Essa incidência cairá também sobre os encargos, ou seja o aumento será bem maior. Solicita que seja feito um maior esclarecimento sobre o assunto.

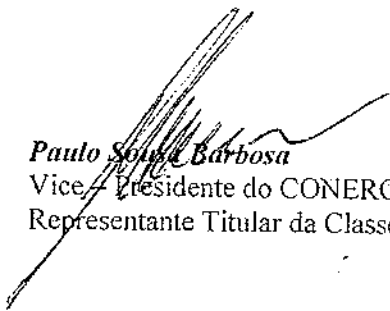
***“Informações sobre o Processo de Revisão Tarifária da Coelce – 4º ciclo. Expositor: Engº Gustavo Gracia – Área de Gestão de Ativos da Coelce”***

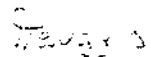
O Engº Gustavo Gracia, responsável pela Gestão de Ativos, informou que houve uma fiscalização da contabilização dos ativos entre setembro e outubro/2014 realizada pela ANEEL, tendo sido enviadas as informações iniciais em novembro/2014. Já ocorreu uma reunião da Coelce com a ANEEL para tratar das informações e dos temas relacionados com a revisão, entretanto, ainda não foram disponibilizados números uma vez que ainda não está definida a metodologia a ser aplicada. Na reunião foram informadas as próximas etapas do processo de revisão. Dia 22 de dezembro 2014 foi protocolado na ANEEL o laudo de avaliação da base de remuneração da Coelce. Em janeiro e fevereiro haverá fiscalização do laudo e dia 28 de janeiro será a data prevista pela ANEEL de proposta inicial da revisão tarifária da Coelce. Dia 20 de janeiro estará em pauta na reunião de diretoria da ANEEL, para ser votada, proposta de audiência pública para revisões extraordinárias do ano de 2015 de todas as concessionárias do Brasil através a ABRADÉE. A Coelce é a primeira a passar pelo 4º ciclo de revisão tarifária e a metodologia para este ciclo está em processo de audiência pública (023) as propostas de mudança nas regras das revisões tarifárias nesse novo ciclo. Está previsto para o meio de fevereiro a promulgação das regras para o novo ciclo. E ficou determinado que se as regras não forem aprovadas a tempo da revisão da Coelce, vai valer a regra anterior. A ANEEL ainda não definiu a data da audiência pública para tratar da revisão tarifária da Coelce em Fortaleza. Por fim, até 22 de abril as novas tarifas resultantes da revisão tarifária da Coelce serão homologadas. Encerrando. Dr. Erildo reafirma a solicitação de que o assunto “revisão tarifária” seja um dos temas da próxima reunião. Após, nada mais havendo a tratar, o Presidente do CONERGE, Senhor Erildo Pontes, agradeceu a presença de todos e deu como encerrada a reunião. Para constar, eu, José Caminha Alencar Araripe Junior – Secretário Executivo do CONERGE, que após lida e aprovada vai para assinatura de todos os Conselheiros presentes.


Ata da Centésima Sexagésima Segunda Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

CONSELHEIROS PRESENTES:


  
**Antônio Erildo Lemos Pontes**  
Presidente do CONERGE  
Representante Titular da Classe Rural

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

  
**Maria do Socorro Magalhães**  
Representante Titular da Classe Residencial

  
**Valdir Augusto da Silva**  
Representante Suplente do Poder Público

  
**José Caminha Alencar Araripe Júnior**  
Secretário Executivo Titular do CONERGE

  
**João Gualberto Feitosa Soares**  
Representante Titular do Órgão de Defesa do Consumidor - DECON