

ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COCEL – 18/04/24

Aos 18 dias do mês de abril de 2024, nas dependências da COCEL, reuniram-se os seguintes membros do Conselho de Consumidores: Sr. Luiz Antonio Chiquitti (Titular da Classe Industrial); Sr. José Henrique Torres (Suplente da Classe Industrial); Sr. Hugo Ruthes (Titular da Classe Rural), Sr. Valdir Biernaski (Suplente da Classe Rural); Sra. Aline Vieira dos Anjos (Suplente da Classe Poder Público); Sr. Antonio de Andrade (Titular da Classe Comercial), Sr. Marcelo Miguel Brolhani (Suplente da Classe Comercial); Sr. José Maria Mendes Soares (Titular da Classe Residencial); Sra. Paola Cozzolino (Suplente representante do Procon); Sra. Bárbara Lunardon (Secretária Executiva Titular) e Sra. Camila Cristina Grassani Kaizu (Secretária Executiva Suplente).

A reunião foi aberta pelo Sr. Ruthes e iniciou com a resposta das secretárias ao questionamento feito pelo Sr. Torres na reunião anterior, sobre a previsão do reajuste tarifário a ser aplicado em 2024. Foi informado pelas secretárias que ainda não há previsão do índice a ser aplicado e que, conforme relatado pelo Diretor Técnico da Companhia, Sr. Carlos Krzyzanovski, o processo ainda não iniciou – a Companhia está revisando os dados do SAMP (Sistema de Acompanhamento de Informações de Mercado), que são utilizados pela ANEEL no cálculo do reajuste. O reajuste tarifário deverá ser publicado até 29/06/24 e a ANEEL envia diretamente aos conselheiros as informações. As secretárias informarão aos conselheiros sobre qualquer nova informação relevante sobre o tema.

Em seguida, o Sr. Ruthes deu continuidade à discussão iniciada na reunião de fevereiro sobre os materiais de divulgação que serão produzidos pelo Conselho. O presidente sugeriu que, entre tantas opções, o Conselho produza três num primeiro momento e depois avalie novos itens. A sugestão apresentada opta pela produção das cartilhas da ANEEL sobre segurança no uso da energia e direitos e deveres, de bloco de anotações e de caderno. A sugestão do Sr. Ruthes foi aprovada pelos conselheiros, por unanimidade. As secretárias providenciarão os orçamentos para definição sobre as quantidades.

Continuando as tratativas sobre a divulgação do Conselho e de temas de interesse dos consumidores, foram discutidos quais assuntos serão abordados nas publicações em redes sociais e também sobre qual será a periodicidade das publicações. Quanto à periodicidade, por unanimidade foi definida a publicação quinzenal neste primeiro semestre, e que esta periodicidade será avaliada novamente no segundo semestre. Quanto aos temas, foram citados: como solicitar ressarcimento de dados elétricos, orientações sobre plantio e poda de árvores perto da rede de distribuição, segurança no uso da energia, risco de acidentes ao utilizar equipamentos ligados na energia (como celulares e secadores de cabelo), composição da tarifa de energia, funcionamento do setor elétrico, diferenças entre distribuição, transmissão e geração, iluminação pública. Foi acordado que as secretárias enviarão uma relação das sugestões citadas no grupo do Whatsapp para votação.

Ainda sobre as ações de divulgação do Conselho, as secretárias informaram sobre a possibilidade de realizar divulgação por meio da rádio contratada pela Companhia para veiculação de avisos oficiais (como desligamentos programados). A rádio vencedora de processo de licitação é a Rádio Onda Livre FM

(Fundação Nossa Senhora da Piedade). Por unanimidade, os conselheiros optaram por não utilizar este veículo no momento.

Em seguida, o Sr. Soares informou que a Femoclam (entidade escolhida em Audiência Pública para indicar os membros que representarão os consumidores da classe residencial) fará uma nova indicação para conselheiro suplente, tendo em vista a vacância da vaga após a saída do Sr. Edneuso Inácio. Conforme relatado pelo Sr. Soares, a indicação ocorrerá nos próximos dias.

Dando continuidade à reunião, o Sr. Ruthes solicitou que os conselheiros apresentassem suas considerações sobre a visita técnica ao almoxarifado da Cocal, realizada em 22/03/24. Os conselheiros consideraram que a visita foi produtiva e agregou conhecimento, especialmente sobre o processo de requisição e liberação de materiais. O Sr. Ruthes questionou se em situações emergenciais os responsáveis pelo almoxarifado precisam ir ao local para liberar materiais ou se as próprias equipes de plantão fazem a retirada, as secretárias responderam que a requisição é realizada pelas equipes técnicas, mas que a liberação e a confirmação de entrega são realizadas por um dos colaboradores do almoxarifado. O Sr. Ruthes sugeriu a etiquetagem de todas as prateleiras e produtos e o Sr. Soares sugeriu que os cabos de cobre sejam armazenados em local mais distante da parede que faz divisa com a via pública (mas no mesmo barracão). As sugestões não foram unânimes entre os conselheiros, mas serão levadas ao conhecimento do responsável pelo almoxarifado pelas secretárias.

A pauta seguinte foi o resultado do IASC 2023 (Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor), cujo resumo foi apresentado pelas secretárias. A Cocal obteve a nota 66,21 – crescimento de 5,69% em relação ao ano anterior. A Companhia é a 11ª concessionária melhor avaliada do país, é a melhor colocada entre as concessionárias do Paraná, subindo sete colocações no ranking. As secretárias ressaltaram que a Companhia não foi finalista em sua categoria, mas que o resultado foi considerado satisfatório pela direção, uma vez que está entre as melhores avaliações do país e houve melhoria significativa em relação ao ano anterior. A avaliação média das concessionárias de todo o país foi 59,91 – crescimento de 1,91% em relação ao ano anterior. As secretárias apresentaram os rankings de acordo com a satisfação e qualidade percebidos pelos clientes e informaram que todos os dados estão disponíveis para consulta pública no site da ANEEL (dados de 2023 e de anos anteriores).

Finalizada a apresentação sobre o IASC, os conselheiros discutiram sobre a contribuição à Consulta Pública (CP) ANEEL 008/2024, que tem como objetivo obter subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor. A ANEEL apresenta a proposta de incluir o resultado do IASC na equação do “Xq” (componente Q do Fator X) – um dos mecanismos de incentivos estabelecidos pela ANEEL para melhoria da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras aos seus consumidores, que afere o desempenho técnico e comercial da concessionária. A CP foi divulgada aos conselheiros em 11/03/24, por e-mail, e teve discussões preliminares na reunião de março. Na opinião do Sr. Chiquitti, o Conselho deve enviar contribuição à ANEEL escolhendo a “alternativa 3”, apresentada no quadro das “alternativas regulatórias” propostas pela ANEEL na análise de impacto, conforme Nota Técnica (NT) nº 122/2023-STD/STR/SFT/SMA/ANEEL (documento disponibilizado no site da ANEEL, na documentação relacionada à CP 008/2024). Esta alternativa propõe: alterar os indicadores que compõem o Xqcomercial;

manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico X_q ; incluir uma nova dimensão do fator X , criando uma componente de satisfação (X_s); e excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do $X_{qcomercial}$.

De acordo com a Nota Técnica, a CP 008/2024 utilizou as informações recebidas por meio da Tomada de Subsídios (TS) nº 29/2022, entre outras fontes. A Nota Técnica apresenta um resumo das respostas recebidas na Tomada de Subsídios, destacando os temas em que as respostas de consumidores e associações que representam consumidores convergiram e aquelas que divergiram das respostas de concessionárias. Como o Conselho enviou sua contribuição à TS 29/2022, o Sr. Chiquitti considera que o Conselho também deverá enviar contribuição à CP 008/2024. O conselheiro destacou que, conforme sua análise, “as concessionárias defenderão seus interesses, cabendo ao Conselho defender os interesses dos consumidores que representa”.

As secretárias foram consultadas se a Cotel enviaria contribuição à CP 008/2024 e a Sra. Lunardon informou que a contribuição da Companhia será realizada por meio da Abrademp (Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia de Menor Porte). A versão final desta contribuição ainda não está definida, mas será no sentido de não apoiar a inclusão do resultado do IASC no cálculo do Fator X (que interfere na remuneração das concessionárias). Esta opção se deve ao fato do IASC ser baseado em sentimentos, na percepção do consumidor, e não em dados que possam ser confirmados e auditados. A percepção dos consumidores pode ser afetada por inúmeros fatores sobre os quais as concessionárias possuem pouco ou nenhum gerenciamento, como a própria regulamentação do setor e o valor das tarifas. A secretária destaca que as concessionárias que fazem parte da Abrademp são as melhores avaliadas no ranking do IASC e, mesmo que possivelmente a mudança não venha a representar prejuízo, não consideram adequado incluir no cálculo tarifário um índice baseado na subjetividade.

O Sr. Andrade destacou a importância das campanhas de publicidade realizadas pelas concessionárias no resultado da percepção dos consumidores sobre o trabalho realizado. Já o Sr. Ruthes destacou que os consumidores querem que as concessionárias prestem o serviço com mais eficiência que o exigido em regulamentação, citando o exemplo da execução de serviços – se o prazo regulamentar for de cinco dias úteis, o consumidor estará satisfeito se a execução ocorrer em um dia. O envio da contribuição do Conselho à CP 008/2024 foi discutido entre os membros, mas não se chegou a um consenso sobre o conteúdo durante a reunião. Os conselheiros optaram por realizar análises adicionais à NT 122/2023 e enviar às secretárias o conteúdo final, que será decidido consensualmente. Foi acordado que esta discussão será realizada via aplicativo de mensagens e e-mails, diretamente pelos conselheiros, e o resultado será comunicado às secretárias até às 12 horas do dia 22/04/24 (data limite para envio de contribuições à CP). As secretárias providenciarão o envio do documento à ANEEL.

O Sr. Torres apresentou reclamação sobre o atendimento por e-mail da Companhia, relatando situações que não teria recebido protocolo e o prazo para envio de resposta não teria sido cumprido. O conselheiro solicita informações sobre a realização de fiscalizações sobre o atendimento realizado por este canal. A Sra. Lunardon pediu ao conselheiro a informação sobre qual o endereço de e-mail do consumidor que entrou em contato com a Cotel e não recebeu o protocolo e teve resposta em atraso, para que seja possível

rastrear e investigar o caso. O conselheiro optou por não informar e solicitou que a reclamação seja tratada de forma geral. A reclamação será enviada às áreas responsáveis pelas secretárias, para análise e parecer.

Por fim, os conselheiros deliberaram sobre a data da reunião do mês de maio, prevista inicialmente para 23/05/24. A data coincide com o Encontro de Conselhos da Região Sudeste, que será realizado em Belo Horizonte – MG, e contará com a presença de dois conselheiros e da secretária titular. Por unanimidade, foi optado por alterar a data da reunião para que todos os membros possam participar e a data escolhida foi 16/05/2024, mantendo o horário (19 horas). Tratando ainda da agenda do Conselho, as secretárias informaram que foi confirmada a realização do Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Sul. O evento, que terá o Conselho da Copel como anfitrião, será realizado nos dias 25 e 26/07, em Curitiba – PR. A confirmação se deu na data de hoje, com o envio do convite (*save the date*) pelo Conselho da Copel.

Não havendo mais assuntos a tratar, a reunião foi encerrada e lavrada a presente ata, a qual vai assinada por todos os presentes.

Presidente: Hugo Ruthes

Membros: Luiz Antonio Chiquitti
José Henrique Torres Xavier
Valdir Biernaski
Aline Vieira dos Anjos
Antonio de Andrade
Marcelo Miguel Brolhani
José Maria Mendes Soares
Paola Cozzolino

Secretárias executivas: Bárbara Lunardon
Camila Cristina Grassani Kaizu