

ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COCEL – 18/09/25

Aos 18 dias do mês de setembro de 2025, 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 (Titular da Classe Poder Público), Sra. Daiane Kaciele Segatto (Suplente da Classe Poder Público); Sr. Antonio de Andrade (Titular da Classe Comercial), Sr. Marcelo Miguel Brohiani (Suplente da Classe Comercial); Sra. Priscila Mezzadri Bassani (Titular da Classe Residencial), Sr. Moacir Schneiders (Suplente da Classe Residencial); Sra. Bárbara Lunardon (Secretária Executiva Titular) e, como convidada, Sra. Juliana Felix Barause (gerente da Divisão Comercial da Cotel).

O Sr. Andrade iniciou a reunião dando boas-vindas a Sra. Segatto, nova representante da classe de consumo poder público, que assume a vaga de conselheira suplente após a aprovação da indicação feita pelo Núcleo Estadual da Educação. A Sra. Segatto foi apresentada a todos os presentes e agradeceu a oportunidade em participar do Conselho, destacando a importância de contribuir como cidadã. A nova conselheira atua na área da educação há mais de 20 anos.

Em seguida a Sra. Barause apresentou aos conselheiros as atualizações nos procedimentos relacionados à suspensão do fornecimento de energia que foram adotadas pela Cotel. As mudanças começaram a ser implantadas no mês de maio deste ano e demonstram a confiança da Companhia em seus consumidores, otimizando o processo de religação. O próprio consumidor passou a poder restabelecer o fornecimento de energia que foi suspenso por inadimplência – após o “corte”, assim que realiza o pagamento. A Sra. Barause explicou que o novo procedimento tem como objetivos facilitar o processo de religação, reduzir custos operacionais e melhorar a experiência no cliente, que fica menos tempo sem energia.

A melhoria na comunicação com os consumidores também faz parte do novo procedimento adotado pela Cotel. A Sra. Barause explicou que além do reaviso sobre o risco de interrupção no fornecimento de energia que é enviado na fatura (que é a exigência da ANEEL), a Companhia já enviava SMS aos consumidores e passou a enviar mensagens por whatsapp na véspera do corte para lembrar sobre a pendência. Esta medida tem se mostrado de grande eficácia – 56% dos consumidores avisados pagam assim que recebem o aviso e não é realizado o corte.

Como se trata de procedimento novo, equipes da Companhia ainda vão confirmar se a religação foi realizada – atualmente 24% dos consumidores realizam a religação de forma autônoma, a previsão é o número cresça mensalmente e em breve não haja necessidade de deslocamento de equipe. A Sra. Barause destaca que o novo procedimento é uma mudança significativa que não causou aumento na inadimplência e vem trazendo benefícios tanto para os consumidores quanto para a Companhia.

O Sr. Andrade agradeceu a apresentação e os esclarecimentos prestados pela Sra. Barause, que por sua vez se colocou à disposição do Conselho para esclarecimentos adicionais.

Dando continuidade à reunião, o Sr. Andrade solicitou que os conselheiros que tivessem interesse em participar dos Encontros de Conselhos da Região Nordeste e Nacional se manifestassem. Como durante a reunião ninguém confirmou o interesse e a disponibilidade em participar, foi concedido prazo adicional para manifestações.

O próximo tema tratado foi a participação dos representantes do Conselho no Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Sul, realizado em 11 e 12/09 em Bento Gonçalves – RS. A Sra. Lunardon destacou as apresentações das equipes da RGE e da CEEE Equatorial sobre os atendimentos durante à enchente que assolou o Rio Grande do Sul em 2024 como os principais destaques do evento. A secretária informou considerar que a ANEEL deve rever a regulamentação dos Conselhos em breve, uma vez que os temas que vêm sendo pauta dos Conselhos em todo o país (como subsídios, por exemplo) fogem da alçada das distribuidoras – são pautas nacionais, que envolvem a publicação de leis e políticas públicas.

O Sr. Andrade também citou os atendimentos das distribuidoras sul-rio-grandenses como destaque do Encontro, relatos sobre situações extremamente críticas vivenciadas pelas equipes e a necessidade de tomar decisões que poderiam custar vidas. O conselheiro considerou que foram muitas discussões importantes para entender o setor elétrico, especialmente aquelas relacionadas à abertura de mercado. Entre as boas práticas apresentadas, o Sr. Andrade destacou o apoio de Conselhos na parceria com consumidores para mutirões de podas de vegetação e a oferta de treinamentos para eletricitas prediais. Por fim, o conselheiro destacou a importância da união de forças entre o Conselho Nacional de Consumidores de Energia (Conacen) e a Frente Nacional dos Consumidores de Energia (FNCE) na busca por melhorias para os consumidores.

Já a Sra. Fernandes considerou a participação de representante do Tribunal de Contas da União (TCU) como destaque do evento. A conselheira considera que as discussões entre Conselhos e os agentes do setor pode levar a resultados melhores para os consumidores. Também citou o treinamento para eletricitas prediais promovido por Conselho e a informação dada pela ANEEL que será criada uma avaliação, um ranking entre os Conselhos das diferentes distribuidoras como destaques.

O Sr. Chiquitti destacou a atuação da Agência Estadual do Rio Grande do Sul (AGERS), lembrando que no Paraná a agência reguladora do Estado (Agepar) não atua no setor de distribuição de energia. Assim como a Sra. Fernandes, também considerou a presença do TCU no evento de grande importância. O conselheiro citou também as apresentações sobre desafios de geração de energia e expansão regional, as questões críticas sobre geração de energia utilizando carvão como fonte e o aplicativo “Conecta Conselho” como pontos de destaque.

Em seguida, o Sr. Chiquitti apresentou um resumo dos pontos principais de sua participação no evento Fórum Latino-Americano de Smart Grid – realizado em 04 e 05/08, em São Paulo – SP. Conforme relatado pelo conselheiro, a oferta de novos equipamentos, novas tecnologias no mercado é imensa. O Sr. Chiquitti considera que as mudanças recentes no setor elétrico, especialmente as mudanças relacionadas à abertura de mercado, demandarão grandes investimentos das distribuidoras. O conselheiro informou que está

estudando sugestões a serem apresentadas ao Conselho para, se aprovadas, encaminhar à Cotel questionamentos sobre investimentos previstos.

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

Presidente: Antonio de Andrade

Membros: Luiz Antonio Chiquitti
José Henrique Torres Xavier
Hugo Ruthes
Valdir Biernaski
Aline Vieira dos Anjos
Daiane Kaciele Segatto
Marcelo Miguel Brolhani
Priscila Mezzadri Bassani
Moacir Schneiders

Secretária executiva: Bárbara Lunardon

