



## **ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DA COCEL – 16/05/24**

Aos 16 dias do mês de maio 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); 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. Priscila Mezzadri Bassani (Suplente da Classe Residencial), Sra. Paola Cozzolino (representante do Procon); e Sra. Bárbara Lunardon (Secretária Executiva Titular). As representantes (titular e suplente) da Classe Poder Público não compareceram e não apresentaram previamente justificativas.

A reunião foi aberta pelo Sr. Ruthes, informando que a Femoclam (entidade escolhida em Audiência Pública para indicar os membros que representarão os consumidores da classe residencial) indicou a Sra. Priscila Mezzadri Bassani para a vaga de conselheira suplente. A Sra. Bassani atualmente participa das atividades do Conselho como convidada, representando o Procon, sendo agora indicada a compor o Conselho como membro efetivo. Feita a apresentação do currículo da Sra. Bassani e confirmando o atendimento da indicada aos critérios previstos na Resolução Normativa 963/2021 e no Regulamento Interno, a aprovação da indicação feita pela Femoclan foi colocada em votação. A indicação da Sra. Bassani foi aprovada pelos conselheiros, por unanimidade.

Em seguida, o Sr. Ruthes confirmou o envio da contribuição do Conselho à Consulta Pública (CP) ANEEL 008/2024, que teve como objetivo obter subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor. Como a CP teve o prazo para envio de contribuições prorrogado, o texto aprovado pelo Conselho foi enviado à ANEEL em 07/05/2024 pela secretária, Sra. Camila Grassani Kaizu. O Sr. Torres solicitou o envio da cópia da contribuição, o que deverá ser providenciado pela secretária. A Sra. Lunardon demonstrou aos conselheiros que todas as contribuições enviadas para a CP 008/2024 já estão disponíveis para consulta no site da ANEEL, incluindo as contribuições enviadas pelo Conselho da Cotel e as contribuições enviadas pela Cotel, por meio da Abrademp.

O Sr. Ruthes informou que recebeu e aceitou o convite feito pelo Conselho de Consumidores da Copel para ocupar um espaço no local onde será realizado o Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sul para divulgação do Conselho e também para realizar uma das apresentações do evento. O Encontro, promovido pelo Conselho da Copel, será nos dias 25 e 26/07/24, em Curitiba – PR.

Atendendo solicitação do Sr. Ruthes, a secretária apresentou a resposta da Cotel para a reclamação sobre o atendimento por e-mail registrada pelo Sr. Torres na reunião anterior. A resposta, enviada por e-mail pela Sra. Juliana Barause (gerente da Divisão Comercial e do Setor de Atendimento) apresentou dados relacionados aos atendimentos realizados pelo canal e-mail, procedimentos e mudanças recentes. Conforme levantamento feito pela Sra. Barause, entre janeiro e abril de 2024 foram realizados mais de 4300 atendimentos por e-mail e o acompanhamento é realizado diariamente. Foi informado pela gerente que as demandas que necessitam de respostas de outros setores são encaminhadas aos responsáveis, que ficam responsáveis pela comunicação da resposta ao solicitante. A gerente informou que mesmo nos casos

em que o consumidor envia e-mail para o atendimento já com cópia para o setor responsável, os consumidores passarão a ser informados sobre o número do protocolo. Por fim, a Sra. Barause informou que o prazo para informações/ serviços que não dispõem de prazo próprio definido é de 30 dias, conforme regulamenta a Resolução Normativa ANEEL nº 1000/2021.

O Sr. Torres apresentou nova reclamação sobre o atendimento por e-mail da Cocal, citando dois contatos realizados pelo conselheiro com a Cocal pelo canal e-mail que considerou insatisfatórios. Um dos contatos tratava de solicitação de serviço de desligamento programado e outro sobre solicitação de informações, envolvendo unidades consumidoras diferentes. O conselheiro fez o seguinte relato: *“o setor de atendimento nem sempre envia número de protocolo. Dia 9 de maio enviei e-mail para o setor de atendimento da Cocal solicitando desligamento para o dia 21 de maio. No dia 15 de maio enviei e-mail novamente para o setor de atendimento perguntando se estava confirmado o desligamento. Após enviar este e-mail do dia 15, recebi e-mail da Cocal com número do protocolo e solicitando a ART e documento de autorização assinado solicitando o desligamento. Só enviaram o número do protocolo após a solicitação do dia 15 de maio. Dia 2 de maio enviei e-mail para o setor de atendimento da Cocal solicitando a informação da causa de três piscadas entre 13h e 14h e uma piscada às 15h e perguntando quando será solucionado pela Copel o problema da subestação do Bom Jesus. No dia 3 de maio recebi e-mail da Cocal perguntando se a energia já tinha sido restabelecida. A resposta da Cocal não foi sobre o que foi questionado. Falta orientação para o pessoal do atendimento”*. O Sr. Torres não quis que o caso fosse analisado como demanda individual e solicitou que seja tratado de modo “geral”, por considerar que não se trata de situação que envolve apenas um consumidor, acredita que outros consumidores sejam afetados. A manifestação do conselheiro será encaminhada pela secretária ao setor responsável.

Questionada pelos conselheiros sobre as oscilações no fornecimento de energia que vêm afetando parte dos consumidores, a secretária informou que não há novas informações sobre o caso além das já compartilhadas com o Conselho pelo diretor técnico da Cocal, Sr. Carlos Conrado Kzyzanovski, na reunião realizada em 21/03/24. Relembrando o conteúdo apresentado na reunião, a secretária informou que as equipes técnicas da Cocal estão em contato direto com a Copel para tratar da manutenção da Subestação Bom Jesus (que pertence à Copel) e que as oscilações e/ou afundamentos são causados também por uma nova configuração de rede da Copel – que tem o objetivo de evitar desligamentos.

Em seguida a secretária apresentou a resposta ao questionamento feito pelo Sr. Torres sobre o andamento do processo de reajuste tarifário, sobre a previsão do índice a ser aplicado e se o crédito do Pis/ Pasep obtido via ação judicial continuará sendo compensado. O diretor técnico da Companhia, Sr. Carlos Conrado Kzyzanovski, respondeu, via e-mail, que o processo do reajuste está em fase inicial e ainda sem previsão de índices e que aproximadamente R\$ 14 milhões serão reduzidos no cálculo do reajuste devido aos créditos de Pis/ Pasep/ Cofins (e-mail anexado à ata).

Atendendo solicitação do Sr. Ruthes, a secretária apresentou as atualizações feitas no site do Conselho de Consumidores (parte integrante do site da Cocal). As atualizações foram requeridas pela ANEEL para adequação às exigências apresentadas pela REN 963/2021. Foram incluídas as atas das reuniões realizadas nos últimos cinco anos, assim como as prestações de contas deste período, agenda de trabalho, agenda de reuniões, entre outras informações. Conforme levantamento realizado pelas secretárias no início do ano, eram poucos detalhes que faltavam ao site para total adequação à Resolução e com esta atualização ocorreu a adequação total.



O Sr. Chiquitti manifestou interesse em realizar o curso de pós-graduação *latu sensu* “Regulação do Setor Elétrico”, na modalidade educação à distância, oferecido pelo Grupo de Estudos do Setor Elétrico da Universidade Federal do Rio de Janeiro (Gesel – UFRJ). Conforme destacado pelo conselheiro, trata-se de despesa elegível. O Sr. Ruthes colocou em votação o custeio do curso para o Sr. Chiquitti e atualização do PAM 2024 e houve unanimidade na aprovação. Como a matrícula no curso exige aprovação prévia também por parte do Gesel, o Sr. Ruthes solicitou que o Sr. Chiquitti apresente ao Grupo de Estudos sua intenção em participar e, caso seja aprovado, deverá repassar às secretárias as informações necessárias para contratação, além de valores para atualização do PAM.

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  
Antonio de Andrade  
Marcelo Miguel Brolhani  
José Maria Mendes Soares  
Priscila Mezzadri Bassani  
Paola Cozzolino

**Secretária executiva:** Bárbara Lunardon