

Ata da Segunda Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica do Estado de Mato Grosso – CONCEL/MT, realizada às 19H00MIN, do dia nove de maio de dois mil e dezenove, na Câmara Municipal – na Av. Gaspar Dutra, s/nº, Centro, em Cláudia – Mato Grosso.

Aos nove dias do mês de maio do ano de dois mil e dezenove, às dezenove horas, na Câmara Municipal de Cláudia, na Av. Gaspar Dutra, s/nº, Centro, cidade de Cláudia, no Estado de Mato Grosso, os Membros Conselheiros, representantes do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica do Estado de Mato Grosso – CONCEL/MT **reuniram-se extraordinariamente** para debater com a população questões relacionadas à energia elétrica, buscando soluções para o atendimento às demandas da classe de consumo que representa, objetivando, principalmente, verificar a qualidade de fornecimento de energia elétrica da Energisa/MT, as constantes quedas de energia elétrica na região, principalmente a área rural, a demora no restabelecimento do fornecimento e o descumprimento de prazos regulatórios pela distribuidora, nos termos da seguinte **Ordem do Dia**: **(i)** a apresentação e consideração dos membros conselheiros e sua representatividade; **(ii)** considerações sobre o CONCEL/MT; **(iii)** a apresentação e considerações da ENERGISA/MT e **(iv)** comunidade - palavra aberta aos consumidores, de acordo com o teor da Convocação, efetivada por meio da Carta Circular Nº 008/CONCEL/2019, de 11/04/2019, que integra a presente, independentemente de sua transcrição. A presente reunião contou com as presenças dos Membros Conselheiros, representantes da **FECOMÉRCIO**, Sr. Marco Antônio Guimarães Jouan (titular e Presidente); da **FAMATO**, Sr. Edvaldo Belisário dos Santos (titular e Vice-Presidente); do **PODER PÚBLICO**, Sr. Ênio Alves dos Santos (titular), e da **FEMAB**, Sr. Benedito Paulo Nunes de Abreu (titular); da **ENERGISA MT – Distribuidora de Energia S/A**, representada institucionalmente pelo Sr. Ricardo Rubira Carpi; do Sindicato Rural de Cláudia, Sr. Sérgio Dalmaso Ferreira; do representante do Município, Sr. Antonio Marcos Talau, Secretário de Obras; e do PROCON Estadual, Sra. Gisela Simona Souza. Na sequência, o Cerimonialista, Sr. Leandro Aluisio Graebner, cumprimentando ao público em geral, registrou presença de todos procedeu a convocação para composição da mesa, convidando aos conselheiros e demais representantes mencionados, apresentando breve esclarecimento acerca do Conselho de Consumidores, cujo texto integra a presente, independentemente de sua transcrição. Cumprimentou e agradeceu a presença de demais representantes da ENERGISA MT, da Regional de Sinop, Sr. Rodrigo Varela (Coordenação de Operações), Sr. Gleisson Pereira dos Santos (Coordenação de Manutenção e Construção), Sr. Ricardo Guimarães Andrade (Coordenação de Combate a Perdas) e Sr. Solimar de Souza Lima (Coordenação de Relacionamento com o Cliente), além de representantes das Coordenações de Atendimento e de Leitura, bem como registrou a presença deste Secretário Executivo do Conselho. Passou a palavra ao Conselheiro Presidente do CONCEL, Sr. Marco Antônio, Presidente da mesa, que cumprimentou e agradeceu a presença de todos, esclareceu que o objetivo principal da reunião é coletar informações dos consumidores acerca do fornecimento de energia elétrica, as quais serão registradas pelo secretário e posteriormente encaminhadas à concessionária, para

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

providências. Passou a palavra ao conselheiro representante da classe residencial, Sr. Benedito Paulo, que cumprimentou aos presentes e explanou sobre a existência do Conselho e sua atuação no acompanhamento dos assuntos pertinentes ao setor elétrico, citando sobre o reajuste na tarifa de energia elétrica ocorrido no último dia 08 de abril, que superou os índices inflacionários. Em seguida o Presidente do Conselho passou para o representante da FAMATO, Conselheiro Edvaldo Belisário, que pontuou sobre a iniciativa da reunião partir da presidência do sindicato rural, Sr. Sérgio, informou aos presentes sobre o direito de questionar e reivindicar junto a distribuidora sobre assuntos que entenderem ter direito. Passou a palavra ao representante da classe poder público, Sr. Enio, o qual após cumprimentar os presentes esclareceu que o motivo da reunião é para ouvir os anseios da população. Em continuidade, o Presidente informou que faz parte do Conselho o representante do Procon, que serve como medição de reclamações contra a distribuidora, passando a palavra para Sra. Gisela, após cumprimentar os presentes, a qual registrou a presença da Sra. Marcia Santos, também representante do órgão, atuando este em defesa dos direitos do consumidor perante os fornecedores. Comentou sobre a proteção oferecida pelo código de defesa do consumidor e que o consumidor de energia tem direito a uma leitura e fatura em intervalo que varia entre 27 e 33 dias. Comentou sobre direitos do consumidor, relacionados ao fornecimento de energia, criticou o percentual de reajuste sobre o valor da tarifa, bem como reforçou sobre a abertura para ouvir sobre os problemas que porventura ocorram quanto ao fornecimento de energia no município. A seguir passou a palavra ao presidente do sindicato rural, Sr. Sérgio, informando se tratar de um dos idealizadores da reunião. O representante da categoria rural, após cumprimentar e agradecer aos presentes, criticou sobre a ausência de vereadores do município, apesar de convidados. Após, passou a palavra ao Sr. Antonio Marcos, Secretário de Obras do município, que dispensou comentários. Retomando a palavra, o presidente do conselho devolveu a palavra ao representante da FAMATO, que pontuou sobre tópicos constantes abaixo-assinado elaborado pelo sindicato rural registrando sobre: i) deficiência na equipe de atendimento da agência presencial no município; ii) baixa qualidade da energia elétrica fornecida em face a constantes quedas de energia e oscilação de tensão, que provocam danos em equipamentos elétricos; iii) pedido de construção de posto de atendimento com colaboradores preparados e capacitados para esclarecer a população, de forma geral, sobre as condições de fornecimento de energia elétrica em consonância à resolução normativa 414/2010. Retornando ao presidente do conselho, este fez um breve comentário sobre a resolução mencionada, frisando se tratar da normativa matriz que rege os assuntos relacionados ao fornecimento de energia elétrica. A seguir passou a palavra ao representante institucional da Energisa, Sr. Ricardo Rubira, que após cumprimentar os presentes, pontuou que a preocupação da empresa é de conhecer os problemas da região e buscar soluções, registrando que está presente toda uma estrutura da regional, cujo objetivo é de conhecer os problemas afetos aos municípios alimentados pelo mesmo sistema elétrico. Abrindo a apresentação de dados, a qual passa a compor a presente ata, comentou sobre a Visão e Missão do grupo Energisa como distribuidor de energia elétrica no país. Explanou, de forma rápida sobre os valores considerados pelo grupo como norteadores para o atingimento da missão da Energisa, citando como principal valor a segurança, que tem por objetivo a proteção de colaboradores e consumidores, em face ao risco que é a energia elétrica. Comentou

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

sobre o sistema elétrico que atende a região de Cláudia, Marcelândia e União do Sul, citando que tais município estão alimentados por dois sistemas, que saem de Sinop e Colider, permitindo que se o sistema sair por um lado, será atendido pelo outro. Esclareceu que há uma subestação em Cláudia que alimenta a linha que abastece as localidades de Marcelândia, União do Sul e Analândia e que formam um conjunto elétrico, em conformidade às definições do Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica do Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, cujo sistema é composto por três subestações, que atendem em torno de 10.400 consumidores. Comentou sobre a agência de atendimento, mostrando fotos do antes e atual, que já teve melhoria no quesito acessibilidade e que a empresa está trabalhando na melhoria interna, inclusive com relação a reciclagem para o atendimento, informando que treinamentos são constantes na Energisa para todas as áreas de atendimento, inclusive que buscará melhorar a capacitação do pessoal de agência. Em seguida apresentou gráfico demonstrativo de atendimento de ordens de serviços comerciais, que possuem meta de 95% a ser atingido dentro do prazo, estando acima desse percentual. Comentou que, embora fosse ideal atingir 100%, os serviços comerciais deixam de ser atingidos quando ocorrem interferências climáticas, como vendavais, que exigem concentração das equipes por atingirem a coletividade. Comentou sobre o indicador DEC do conjunto Cláudia, que mede o tempo médio que os consumidores ficam sem energia por ano, cujo resultado aponta o total de 36 horas/ano em média por consumidor a cada dez mil consumidores, sendo que desse total, 4 horas se referem a serviços programados, executados para melhoria do sistema elétrico. Informou o limite estabelecido pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, no total de 30 horas a era atingido em dezembro/2019. Esclareceu que o resultado informado de 36 horas corresponde ao anualizado para março, mas que a empresa trabalhará no sentido de baixar esse resultado de forma a atingir o estabelecido pela agência para dezembro. Em seguida falou sobre o indicador de frequência – FEC, que mostra o número de vezes que o consumidor fica sem energia no ano no mencionado conjunto, tendo registrado que cada consumidor, em média no ano, fica 15,17 vezes sem energia, sendo que o limite estabelecido em resolução pela agência é de 21 vezes sem energia para o município de Cláudia. Ressaltou que esses limites vão reduzindo anualmente, em razão da necessidade de melhoria continua que a distribuidora precisa buscar, já previsto na legislação. Mostrou uma foto de uma frente de trabalho realizada no último mês de março, ocasião em que foram deslocadas catorze equipes para a região, componentes da regional de Sinop e que pertencem às áreas de obras e manutenção, tendo sido realizados trabalhos, tipo mutirão, quando trabalharam em áreas urbana e rural, trabalhando nas linhas que vão para Marcelândia e União do sul, demonstrando os itens que foram substituídos, implantados ou trabalhados no sistema elétrico, os quais refletem ações preventivas e que com elas se evitam desligamentos coletivos. Citou como exemplo a possibilidade de ocorrência de queda de árvore na rede durante uma noite chuvosa, em que necessita deslocar equipe para procurar o defeito e só então tomar as ações necessárias para a correção do problema causado na rede elétrica. Tal exemplo visou demonstrar que os desligamentos programados são muito positivos, já que é preparada toda uma estrutura de equipes para que o tempo sem energia seja o menor possível. Mostrou outras evidências de serviços realizados naquela ação. Apresentou, também, os serviços que estão planejados a realizar em 2019 na região,

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

para o conjunto de Cláudia, de troca de diversos equipamentos na rede, limpeza de faixas e poda de árvores devido a densa vegetação da região. Concluiu a apresentação agradecendo a oportunidade. A representante do Procon solicitou informações sobre o número de atendentes do posto de atendimento local. Perguntou se referido posto atende aos municípios de Cláudia, Marcelândia e União do Sul, sendo informado por Ricardo que atende somente Cláudia. Perguntou o número de leituristas para este município, sendo pelo mesmo informado que são dois leituristas fixos em Cláudia. Retomando a fala, o presidente do conselho esclareceu que a participação dos conselheiros é de forma voluntária, sem nenhum benefício ou remuneração. Esclareceu que o Conselho realiza 12 reuniões, sendo 6 ordinárias, fechada para os conselheiros e 6 extraordinárias, em que se busca realizar uma em cada regional do Estado. Pontuou ser importante que os conselheiros tenham conhecimento detalhado quando ocorre divulgação de novas resoluções ou atualizações pela agência reguladora. Na sequência abriu a palavra para os consumidores presentes, para registros das manifestações. A apresentação das situações seguiu na seguinte ordem de consumidores: **i). Denes Berticelli**, produtor rural, possuidor de duas unidades consumidoras, alega falta de energia por muitas vezes, sendo mais incidentes por árvores na rede, tempestades, raios mas a reclamação é com a demora no restabelecimento da energia, que geralmente demora entre dois e cinco dias. Alegou que na última sexta-feira faltou energia e só foi restabelecida na segunda-feira. Alegou que ficar três dias sem energia é frequente, que isso atinge 30% das vezes que falta energia. O conselheiro Edvaldo Belisário se dirigiu ao consumidor informando que a Energisa já havia respondido ao ofício, esclarecendo que já tomara algumas medidas em prol da situação, como melhoria na agência de atendimento. Esclareceu ao consumidor que em caso de queima de equipamento tem direito a solicitar o ressarcimento de danos, sugerindo registrar o pedido por escrito e protocolizado na agência local. Informou que a empresa tem um prazo de 15 dias para atender mas, caso não seja atendido, orientou a encaminhar cópia do protocolo para o mesmo, na FAMATO, representante da classe rural, para que se permita mobilizar a empresa ao ressarcimento. O consumidor citou casos de vizinhos que teriam ficado sem energia no período. O cerimonialista comentou que passaria a palavra a uma consumidora que tem uma deficiência a apresentar. Antes, porém, o representante da distribuidora esclareceu ao conselheiro sobre a desnecessidade de o consumidor se deslocar até a agência física, que o registro da solicitação via 0800 é fornecido o protocolo e o procedimento é exatamente da mesma forma que no registro presencial e que o andamento é o mesmo. O conselheiro questionou que, pelo fato de o Call Center se localizar em outro Estado, que entende que deve ser protocolizado presencialmente para que, em não havendo o atendimento pela distribuidora, seja a reclamação direcionada ao mesmo, para intervenção junto à Energisa. A representante do Procon informou que no caso de falta de energia a norma estabelece que há prazo para religação e perguntou ao representante da empresa se é praticada religação de urgência na localidade, sendo informada que não é praticada. Continuou falando que, segundo a norma, na área urbana a religação normal deve acontecer em 24 horas no máximo e quando for de urgência, de no máximo 4 horas. Que quando se tratar de área rural o prazo máximo seria de 48 horas e a religação de urgência é de no máximo 8 horas. Orientou aos consumidores para que procurem o Procon local sempre que solicitarem religação e tais prazos forem extrapolados. Orientou ainda a reclamarem

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

junto à ANEEL, uma vez que ocorrem poucas reclamações naquela agência contra a distribuidora. O presidente do conselho reiterou aos consumidores que sempre anotem o protocolo do serviço que solicitar, seja presencial ou por telefone. O representante da Energia esclareceu à representante do Procon que os prazos citados por esta dizem respeito a prazos do serviço de religação quando ocorrem suspensão por inadimplemento e que quando se tratar de interrupção emergencial, é regida pelo Módulo 8 do PRODIST, que define os limites do DMIC para cada unidade consumidora, que é a duração máxima que uma interrupção pode acontecer. E que a partir da comunicação do consumidor, presencial, por telefone ou aplicativo, começa a contar o tempo do DMIC e se a empresa não restabelecer o fornecimento dentro do tempo que a ANEEL estabelece, é calculado uma penalidade pecuniária que é devolvida automaticamente nas faturas. Isso só para diferenciar as situações, que são paralelas: a suspensão por inadimplemento da suspensão por um defeito na rede. Complementou que, com relação ao prazo, a ANEEL tem uma resolução específica que define em função da tensão de fornecimento, da localização e do conjunto elétrico que essa unidade está inserida, mas de uma forma geral, na área urbana gira em torno de cinco a seis horas e na área rural até dezesseis horas. A partir disso, essa penalidade é calculada automaticamente e é lançada nas faturas posteriores. **ii).** Sra. Cleonice Bispo da Silva, possui duas unidades consumidoras rural, informa que no sítio que mora caiu o fio do padrão ou transformador, não soube precisar que cabo seria. Alegou que compareceu para solicitar o serviço e que não foi atendida, sob alegação de que deveria identificar o nº do padrão. Informou ter perdido produtos alimentícios por falta de energia, por ter ficado de quatro a cinco meses sem energia. Informou também que a propriedade se situa na estrada Maisa e dista a aproximadamente 35 km de Cláudia. Comenta que esteja na agência da empresa e teve informação de que nada poderia ser feito, pelo que reclama que ainda assim a fatura veio para pagar, mesmo sem energia. O presidente do Conselho frisou sobre a necessidade de identificação da unidade consumidora. Alega que o endereço que consta na fatura não é o correto e que pagou por estar no nome do seu esposo. Foi orientada pelo presidente a apresentar o número da unidade consumidora na agência e solicitar correção do endereço. A consumidora foi orientada sobre o procedimento para ressarcimento por queima de equipamento, devendo informar a data provável da queima dentro do prazo limite de 90 dias. **iii).** Sr. Celso Wernke, proprietário da unidade consumidora 484757-0, questionou sobre o horário de atendimento presencial, alegou que esteve na agência pela manhã e não tinha ninguém, que a secretária só vinha as 13 horas e ia embora as 16 horas. Apontou a dificuldade de gerar reclamação sem que alguém atenda. O representante da empresa esclareceu que o horário de atendimento é entre 12 e 16 horas e que fora desses horários deve registrar pelo telefone, aplicativo ou internet. Esclareceu que os registros que originam os protocolos são rastreáveis pelo sistema. Informou que no município de Cláudia são aproximadamente 4.400 unidades consumidoras, umas 4.400 em Marcelândia e em torno de 2 mil em União do Sul, perfazendo as 10.800 do conjunto. Novamente o presidente do conselho frisou sobre a necessidade de pegar o protocolo em cada registro que for solicitado junto à empresa. **iv).** Arno Wentz, confirmou que a qualidade da energia fornecida é boa mas reclamou sobre o valor da tarifa da energia, que a fatura vinha em torno de R\$ 250 e agora veio R\$ 365, subiu cem reais. O conselheiro Benedito Paulo comentou sobre o cuidado necessário no uso da energia

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

elétrica, o hábito de consumo. A representante do Procon comentou que a fatura de energia demonstra os consumos dos últimos doze meses, que permite avaliação do próprio consumidor apenas analisando a fatura. Comentou acerca de reclamações que chegam no órgão em que há casos de falta de leitura, em que é faturado por média, sendo que em casos de mudança de rota pode ocorrer que a fatura é gerada por um período maior que 33 dias, podendo resultar em aplicação de ICMS na faixa de cima, devido ser escalonado, entendendo que nesses casos a Energisa deveria refaturar a conta ou parcelar pelo dobro de meses que deixou de ler. Comentou sobre o direito do consumidor solicitar a aferição do medidor para verificar se há anormalidade no funcionamento do equipamento. Alegou que em casos de pedido de vistoria, se a distribuidora não a fizer, que procurem o Procon, pois o órgão pode determinar que isso seja feito. O conselheiro Enio criticou acerca de alguns subsídios, que são repassados ao consumidor pelo poder público, frisando que nenhum Estado vai baixar impostos, já que são as maiores fontes de arrecadação, principalmente nos setores de energia elétrica, telecomunicações e combustíveis. O presidente do conselho chamou a atenção para o fato de que na própria fatura de energia elétrica informa as datas das leituras, não só atual como do mês subsequente, permitindo o acompanhamento pelo consumidor. **v)**. Sr. Paulo Campos Lima, informou que a energia da chácara, que foi atendida pelo Programa Luz no Campo, do governo Fernando Henrique (1994) e que foi orientado a fazer a doação da rede e foi feito, e que os problemas que ocorressem na rede seriam por responsabilidade da distribuidora. Alegou que recentemente foi um funcionário da empresa instalar um padrão em frente a sua chácara e que tem um para-raios que está queimado há uns dois anos, estando o transformador e a residência desprotegidos, para o caso de descarga elétrica. Entende que a distribuidora deveria já ter substituído o equipamento queimado no momento que foi ligar a unidade vizinha. E sobre a falta de energia, ratifica que o problema ocorre também na sua chácara, que fica até um dia e meio. Questiona que foi informado à época que até no padrão os problemas seriam por conta da empresa. O Presidente do Conselho esclareceu que a doação de rede requer assinatura de documento que formalize, quando o consumidor alegou ter contrato elaborado à época. Presidente disponibilizou o telefone 65-3316-5402 para que o consumidor possa registrar reclamação. **vi)**. Sr^a. Luzia, do assentamento Keno, registrou sobre falta de energia, mas frisou sobre erro de leitura, alegando que que existia apenas um leiturista para a região de Cláudia e União do Sul. Registrou agradecimentos aos colaboradores Diego e Stingley, de Sinop, que se prontificam a atender ao consumidor. Citou que a consumidora Leonilda Maculan teria ficado sete dias sem energia, Miguelina Velanzuela teria ficado seis dias, reclamou que irá solicitar cópia da fatura devido a uma mensagem que seria cobrado o valor de R\$ 40,00 pelo deslocamento de equipe da empresa para bater a chave e que ao chegar no local constatou que alguém já o teria feito. Citou alguns valores de faturas, porém não houve identificação das unidades, porém houve refaturamento das mesmas. Alegou que fora proposta ação através da Defensoria Pública, para revisão das faturas. Alegou que houveram queima de resfriadores de leite na região do assentamento. Comentou sobre a leitura plurimensal, porém informou que obteve informação em Sinop que as leituras já são feitas de forma contínua. **vii)**. Sr^a. Aureni, reclamou sobre a unidade de seu pai, Sr. Anésio Catelan, residente no assentamento Keno, informou que inicialmente a fatura era em torno de R\$ 11,00, algum tempo atingiu R\$ 40,00 mas que em determinado

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

momento chegou uma fatura de R\$ 1.500,00, que através do Procon, houve solicitação de desligamento mas na execução do serviço a unidade vizinha que ficou sem energia. Reclamou em juízo e a situação da inversão foi regularizada, porém, continua recebendo faturas com valores altos. Solicitou informação sobre o valor da tarifa de energia para os assentamentos, bem como solução quanto ao alto custo da energia. O Presidente do Conselho esclareceu que o valor da tarifa é o mesmo em toda área de concessão, sendo que há diferença conforme a classificação da unidade consumidora (rural, residencial, etc.). Foi passada a palavra para a representante do Procon, entre outras informações, pontuou sobre a possibilidade de o consumidor fazer a auto leitura, como forma de evitar fatura com acúmulo de consumo. Alegou que ocorrem casos em que há cobrança do mínimo da fase mas que quando ocorre a leitura a cobrança não desconto o consumo já cobrado. Frisou que a resolução permite sim que o acúmulo observado no mês da leitura deve ser parcelado pelo dobro de meses, sem incidência de juros e multa. Ressaltou sobre o número de funcionário no atendimento presencial e para coleta de leitura, principalmente devido a plurimensalidade e que irá oficiar a empresa para manifestação. Salientou que quando houver faturas em discussão, seja no Procon ou Defensoria Pública, que a distribuidora não pode realizar corte por conta das faturas ora em discussão. Em resposta a uma colocação posta por consumidora que teria ouvido falar acerca de que equipes de serviços não teria autorização para realizar horas extras ou que não as recebia, o representante da distribuidora esclareceu que as equipes de campo são ligadas e subordinadas a um centro de operações de serviços, que atribui tais serviços e define quando haverá ou não necessidade de trabalho extraordinário. Citou que na localidade há equipe composta por três profissionais e que trabalha sete dias por semana, em escala de revezamento, de forma que a equipe não pare. Esclareceu que a empresa obedece a legislação trabalhista, não havendo nenhuma regra sobre horas extras, no sentido de não fazer ou não pagar. **viii).** Sr Messias Batista Leite, unidade consumidora 6/1675719-7, que tem problema há um ano e meio, com fio muito baixo e que não consegue êxito quanto as reclamações que faz pelo 0800. Alega que paga profissional para desligar a rede quando necessita realizar serviços próximos à rede que sai do linhão e vai para sua unidade. Pontuou sobre a possibilidade de ocorrer acidente na rede com funcionário que eventualmente esteja operando máquinas. **ix).** Sr Davi Gragel, reclama que rede construída foi doada, mas que precisa pagar despesas, como troca de transformador, embora tenha doado a rede. O representante institucional da empresa questionou se o consumidor teria o contrato da doação da rede, o mesmo respondeu que não. Informou que o contrato de doação da rede foi feito em nome de José Carlos Gragel. **x).** Sr. Durvani Souza, da Rádio Conte questionou ao representante da distribuidora sobre quais seriam os critérios da empresa para eleger o número de funcionários e, nos desligamentos programados, porque a empresa não comunica os meios de comunicação local para realizar a divulgação dos serviços, as datas, horários e locais a serem desligados. O representante explicou que a definição do número de funcionários ocorre em função da demanda de serviços, verificando a quantidade histórica de reclamações, de serviços, de ordens de serviços técnicos e de falta de energia emergenciais e os desligamentos programados. Comprometeu-se a reavaliar a questão do número de colaboradores. Quanto aos desligamentos programados esclareceu que a resolução também define critérios de comunicação dos serviços para a população, lembrando que determinados

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO

consumidores, tais como serviços essenciais, hospitais, serviços de água e esgoto, precisam receber aviso personalizado. Os demais consumidores os avisos são através dos meios de comunicação, escrito, por rádio ou mesmo carro de som. O reclamante frisou que os comunicados não chegam para as rádios e canal de televisão local, que permitiria atingir maior público. O representante da distribuidora se comprometeu a acionar a área de comunicação no sentido de verificar motivo de os meios de comunicação local não estarem sendo comunicados. Aquele informou que encaminhou dia 04/05 para Aline, da área de comunicação, apontamento acerca de uma falta de energia na subestação local mas que até o momento não obteve retorno. Reclamou sobre a dificuldade acerca da comunicação com a área. A Sra. Marcia, advogada do Procon Estadual, pontuou duas observações, uma com relação ao consumo faturada pela média na área urbana e que isso é informado na fatura e que a empresa tem que fazer a leitura mensal. Falou também sobre o dano elétrico, orientou para não precisar o horário ou mesmo a data da ocorrência caso o consumidor não tenha certeza daquela data. O presidente frisou sobre a importância das diversas informações e orientações que foram passadas nesta noite. O conselheiro Enio solicitou a palavra, parabenizou as mulheres e mães presentes. Retornando, o presidente agradeceu a presença de todos dando por encerrada a reunião às 21h15min, e eu Sebastião Carlos de Souza, Secretário Executivo, redigi a presente ata, em 02 (duas) vias, que após lida e achada conforme, segue assinada por mim e pelo Presidente, conforme orientação da ANEEL e Regimento Interno deste Conselho.

FECOMÉRCIO:

Marco Antônio Guimarães Jouan
Conselheiro Titular e Presidente

PELA ENERGISA - MT:

Sebastião Carlos de Souza
Secretário Executivo do CONCEL/MT

PRESIDENTE: REPRESENTANTE DA FECOMÉRCIO

SECRETÁRIO EXECUTIVO