

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - SENDI 2002

Reclamações dos consumidores: oportunidades de melhorias no processo de recuperação de perdas comerciais

F. B. Nunes Filho – COELBA J. S. Alves– COELBA

E-mail: fnunes@coelba.com.br

Palavras-chave Agência Reguladora, Perdas comerciais, Reclamações de consumidores.

Resumo - O objetivo deste trabalho é apresentar uma experiência em que as reclamações dos consumidores, ao invés de serem consideradas um entrave ao processo, são transformadas em oportunidades para a sua melhoria e otimização. Considerando-se que este processo envolve equipes de áreas diversas — inspeção, cálculo, atendimento, análise do recurso do consumidor, interface com a Agência,— tomou-se como hipótese central que indicações de pontos de falhas estariam inseridas no teor destas reclamações. Para elaboração do diagnóstico foram selecionadas 100 (cem) reclamações, associadas a irregularidade na medição, escolhidas aleatoriamente dentre aquelas registradas na Agência Estadual de Regulação (AGERBA), no período de março/01 a abril/02. Então, foram identificados os pontos de dificuldade na negociação/regularização da relação com o consumidor — inspeções incompletas, critérios de cálculo, rigidez no atendimento, etc. Também são listadas as modificações introduzidas visando a melhoria do processo.

1. INTRODUÇÃO

A partir dos anos que antecederam a privatização, a COELBA vêm implementando um vigoroso programa de recuperação de perdas comerciais, que conseguiu reduzi-las de cerca de 17,6 % para o patamar atual de 13%. Parte deste desempenho deve ser creditado as inspeções em unidades consumidoras; apenas no período 1998-2001 foram realizadas cerca de 558 mil inspeções, que apresentaram um índice de acerto de 17 % e uma recuperação de 513 GWh.

Neste período, como parte do processo de reestruturação do setor elétrico brasileiro, foi introduzida a figura do agente regulador no âmbito das relações consumidor / concessionária, inserida em um cenário de fortalecimento da consciência de cidadania. Com isto, o dia-a-dia do relacionamento da Agência com a Concessionária foi sendo preenchido pelas reclamações acerca de faturamento, qualidade do fornecimento, e cobranças por irregularidade na medição.

Neste trabalho, apresentamos uma experiência na qual as reclamações dos consumidores foram transformadas em oportunidades de melhoria e otimização do processo de recuperação de perdas comerciais. Neste processo atuam equipes de diferentes áreas, com poucos pontos de contato entre si. Neste sentido, o tratamento da reclamação funcionaria como um indicativo da qualidade do processo, ao apontar suas possibilidades de melhoria.

O material para análise foi coletada em cem (100) reclamações que transitaram entre a AGERBA e a COELBA no período de março/2001 a Abril/2002. Em seguida, procedeu-se uma avaliação da qualidade das etapas de inspeção e do cálculo da revisão do faturamento, a partir das informações prestadas pelo consumidor no teor da sua reclamação, e dos questionamentos feitos pela setor técnico da AGERBA. Finalmente, efetuou-se uma análise da reclamação em si, buscando compreender porque o consumidor suspendeu a negociação com a Concessionária, e requisitou a mediação da Agência Reguladora.

2 - UMA NOVA RELAÇÃO COM A AGÊNCIA

A criação da Unidade de Gestão de Reclamações (CPGR), no Departamento de Atendimento Próprio (CAP), teve por objetivo garantir um tratamento adequado para as reclamações dos consumidores, identificar suas causas, propor e acompanhar ações de melhoria dos processos para eliminá-las, contribuindo para a melhoria da qualidade do fornecimento e a preservação da imagem institucional da empresa. Para o cumprimento desta função estão sendo desenvolvidas as seguintes atividades

- Controlar a recepção das reclamações dos consumidores realizadas através da ANEEL, AGERBA, Justiça e Canais de Atendimento da COELBA (Agências, Teleatendimento, Fale Conosco, Agentes Credenciados e Cartas), garantindo o cumprimento dos prazos de respostas;
- Acompanhar a quantidade de reclamações por Agência de atendimento, buscando identificar pontos de maior incidência;

- Acompanhar as reclamações por causa, indicando para as áreas operacionais a necessidade de ações de melhoria nos seus respectivos processos.

3 O PROCESSO DE RECUPERAÇÃO DE PERDAS COMERCIAIS

Segundo os que atuam campo jurídico, dificilmente o legislador consegue imaginar todas as situações nas quais sua regulamentação poderia ser aplicada. Esta situação é semelhante a da resolução 456/ANEEL, na sua aplicação em casos de uma irregularidade na medição. Primeiro, os motivos para a decisão de executar ou autorizar um terceiro a elaborar um artifício para reduzir o consumo de energia apresentam-se com diferentes matizes: a propaganda do vizinho, o desespero de uma situação financeira doméstica, a famosa "Lei do Gerson", a dificuldade de abrir mão de alguns hábitos durante o racionamento, o incentivo do electricista que está executando a instalação de um novo equipamento, etc. Observe-se que, nas unidades onde são desenvolvidas atividades ilícitas, seria possível acrescentar o desvio de energia elétrica ao prontuário dos seus usuários.

Exatamente por estas peculiaridades o processo de recuperação de perdas sempre esteve envolvido numa cultura organizacional, onde a irregularidade era tratada como "furto de energia", com forte possibilidade de gerar um processo criminal. Dentro do espírito desta cultura, o responsável pela unidade irregular, de forma circunstancial, deixaria de ser um consumidor e seria investido no papel de fraudador, independente das circunstâncias que o levaram a produzir a irregularidade.

Ainda, segundo este mesmo jargão, após a constatação da irregularidade, o consumidor poderia assumir diferentes papéis: o "colaborador", permite a quebra da parede e o levantamento dos dados, tentando se aproximar do inspetor; o "esperto", tenta desviar a atenção do inspetor para dificultar a vistoria ou desligar o dispositivo de controle; o revoltado, ameaça a tudo e a todos com processos de danos morais, amizades políticas, etc.

As unidades consumidoras são selecionadas para inspeção a partir de uma análise prévia no comportamento do seu histórico de faturamento; isto significa que existe uma boa probabilidade que a unidade inspecionada esteja com o sistema de medição irregular. Contudo, a constatação de uma irregularidade envolve uma quantidade razoável de dificuldades operacionais, principalmente, porque não é feita no ambiente de um laboratório. A inspeção exige um contato direto com o consumidor, e com suas reações. Em muitas das situações, existe uma expectativa que o mecanismo irregular nunca seria descoberto.

Por outro lado, a Concessionária deve coletar informações que caracterizem a irregularidade, e comprovem que esta ocorrência não foi de sua

responsabilidade. Sabe-se que, a execução de uma irregularidade na medição, envolve a instalação de artifícios que reduzem o consumo medido, artifícios estes cada vez mais sofisticados, orientados por "profissionais".

Devido a estes aspectos, uma reclamação associada a irregularidade na medição, embora com uma participação menor no universo daquelas de origem comercial, exige uma análise mais apurada. Geralmente, envolve quantias mais significativas, dependem da definição de duração do período irregular, que pode retroceder a cobrança a 60 meses e da estimativa de um consumo mensal correto.

4 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Na escolha das reclamações que seriam analisadas, delimitou-se um período entre março/2001 e abril/2002. Através desta restrição pretendeu-se excluir as reclamações que foram feitas em um período caracterizado por uma relação Agência Concessionária bastante tensa, que interferiu substancialmente na tramitação do processo, e no tratamento que ambas as partes deram as reclamações. Contudo, esta separação não foi completa, pois alguns processos iniciados em 2000, no auge do clima tenso, somente geraram reclamações no ano seguinte.

Então, dada a restrição, selecionou-se de forma aleatória processos dentro do período escolhido, independente do mês da reclamação ou de suas características. De abril/01 a abril/02 foram recebidas 476 reclamações. A quantidade selecionada, cem (100) representa cerca de 21% das reclamações recebidas no período escolhido, tornando esta mostra bastante significativa. Após a seleção, verificou-se para o 1º semestre/01, o 2º semestre/01 e o 1º semestre/02, as seguintes participações: 11%, 54% e 35%, respectivamente.

Quanto ao perfil da amostra, cerca de 71% das reclamações são de processos de Salvador, e 20% de municípios da sua Região Metropolitana — Lauro de Freitas e Camaçari. Esta composição justifica-se pelo fato desta região concentrar a maior parte das perdas comerciais da COELBA, a maior quantidade de inspeções e, principalmente, os consumidores com maior nível de informação e consciência de cidadania. Das reclamações de Salvador, cerca de 40% foram originadas em bairros populares, o que sinalizaria a necessidade de uma flexibilização nos termos da negociação da revisão do faturamento. Quanto a atividade da unidade consumidora, verificou-se que cerca de 60% eram residenciais, inclusive 3 condomínios; os comerciais, que incluíam mercados, pousadas e bares apresentaram uma participação de 34 %; em 7% das unidades existiam duas atividades — residencial e comercial, fato comum nas áreas com predomínio de populações de baixa renda. Quanto ao número de fases, há uma incidência maior de

monofásicos (54 %), enquanto os trifásicos representaram cerca de 29%.

No que se refere a carga instalada, a distribuição por faixas é apresentada na FIGURA 1, a seguir; observa-se que cerca de 59% das unidades possuem carga inferior a 10kW.

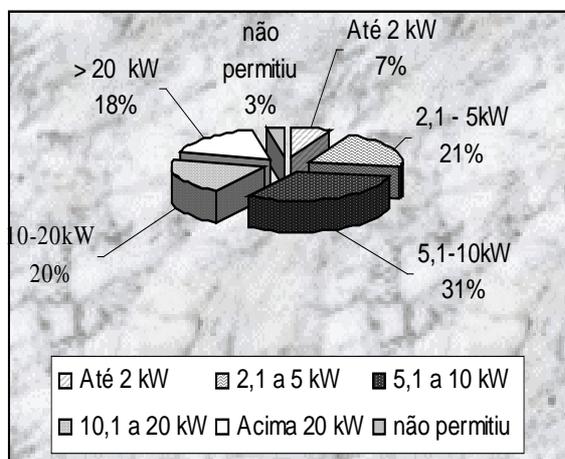


FIGURA 1
DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA POR CARGA INSTALADA

Na TABELA 1, a seguir, efetuou-se uma distribuição da amostra pela caracterização da irregularidade encontrada nas reclamações selecionadas:

TABELA 1
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE IRREGULARIDADE

Descrição	Qdade
Ponte no bloco de terminais	7
Ligação invertida	2
Jumper potencial aberto	5
Desvio antes do medidor	20
Desvio embutido na parede	41
Selo de aferição violado	20
Outros	5

Fonte:Sistema Comercial (CIC); elaboração própria

Observa-se uma quantidade significativa de desvio embutido na parede, conectado ao ramal de entrada. Esta informação, não seria o que se deveria esperar neste tipo de reclamação. Afinal, a sua constatação é feita através da quebra da parede, com fotos do circuito irregular, e algumas vezes, com perícia policial. Seria natural esperar que o consumidor regularizasse a situação sem reclamações. Se isto não ocorreu, é provável que tenha havido uma falha em alguma parte do processo.

As outras irregularidades, com participações de 20%, trazem uma maior expectativa de fonte geradora de reclamações; o desvio antes do medidor, pode ser retirado facilmente, dificultando a comprovação; a outra, medidor

com selo violado, deixa sempre a dúvida se o selo foi retirado por terceiros, e a medição está normal.

5 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INSPEÇÃO

A análise da qualidade da inspeção será realizada sob a ótica da contribuição para a regularização da irregularidade, isto é, quanto maior a quantidade de provas coletadas, melhor a qualidade da inspeção. Nesta avaliação, iremos considerar as informações prestadas pelo consumidor, no teor da sua reclamação, e os questionamentos feitos pela setor técnico da AGERBA.

Como forma de avaliação iremos atribuir a cada inspeção um conceito de A até D, onde o maior (A), será devido para uma inspeção que levantou provas e realizou todos os testes necessários para a comprovação da irregularidade; o conceito D, ao contrário, será referido a uma inspeção com poucas informações comprobatórias, onde foi estabelecida uma situação de dúvida acerca da normalidade da medição. As posições intermediárias, referem-se a inspeções incompletas, sendo que será aplicado o conceito C se informações fundamentais deixaram de ser coletadas.

Na TABELA 2 é apresentado um resumo da avaliação da qualidade das inspeções selecionadas:

TABELA 2
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSPEÇÕES

Descrição	conceito	Qdade
Irregularidade comprovada	A	26
constatação da irregularidade, faltando informações/testes complementares	B	33
constatação da irregularidade, faltando informações/testes fundamentais	C	32
Com elementos de dúvidas ou com medição normal	D	9

Fonte:Sistema Comercial (CIC); elaboração própria

Com base nesta avaliação, em cerca de 32% das inspeções não foram coletadas informações fundamentais para a comprovação da irregularidade, tais como valor da corrente no desvio, ou a carga que estava sendo alimentada.

Outra falha no procedimento da inspeção refere-se as informações prestadas pelo consumidor, no momento da inspeção, tais como, contrato de locação, compra de eletrodomésticos, período com o imóvel sem ocupação, etc. Estas informações não são usualmente registradas pelo inspetor, com o receio de inseri-las no laudo e este registro configurar um atestado de veracidade destas informações. Contudo, a omissão destas informações em parte dos processos contribuiu para dificultar o cálculo da revisão do faturamento, a negociação com o consumidor, e a tramitação do processo junto a AGERBA.

Nos casos de suspeita de um desvio embutido adota-se o seguinte procedimento: o inspetor solicita a autorização do responsável pelo imóvel para a quebra da parede; caso seja negada, é dada entrada na abertura de um inquérito na Delegacia da área, com um pedido de perícia técnica. Anteriormente, uma visão unilateral da questão considerava que apenas o formulário preenchido pelo inspetor se constituiria num documento hábil de comprovação da existência da irregularidade. A orientação de fotografar o circuito irregular não era seguida por todas as equipes; também não havia o cuidado com a qualidade das fotos.

Desde o 2º semestre de 2001 que a COELBA vêm adequando os seus procedimentos operacionais visando atender as exigências da Resolução 456/ANEEL e sua interpretação pela AGERBA. Dentre as melhorias introduzidas no processo de recuperação de perdas comerciais, na parte de inspeção, destacaríamos as seguintes:

- a) teste do medidor através de maleta de calibração;
- b) acondicionamento do medidor em sacos plásticos, com lacre, para permitir uma futura aferição por terceiros;
- c) realização de curso de fotografia para os inspetores;
- d) registrar através de fotos a irregularidade e as fachadas do imóvel;
- e) realização de curso de relações interpessoais para os inspetores;
- f) implantação da figura do responsável pela qualidade da inspeção, que analisa todas informações antes de encaminha-las para o cálculo; caso este analista considere necessário, o inspetor retorna 'a campo para completar a inspeção;
- g) cumprir o prazo para envio da carta com o valor da fatura correspondente a irregularidade, acompanhada de cópia da notificação e do formulário de inspeção;
- h) instalar medição fiscal para fins de faturamento, e solicitar perícia técnica para unidades com carga acima de 10 kW;
- i) regularizar unidades com carga menor que 10 kW, principalmente aquelas localizadas em área de baixa renda;
- j) uso de folha de informações, complementar ao laudo, para uma descrição mais completa da irregularidade — eletroduto, posição da conexão, a cor e a bitola dos fios, diagrama esquemático do desvio, etc.
- k) orientar as equipes de inspeção para que registrem as informações prestadas pelo consumidor;

6 AVALIAÇÃO DA REVISÃO DO FATURAMENTO

Caso a concessionária constate a ocorrência de uma irregularidade cuja responsabilidade não lhe seja atribuível, ela poderá proceder a revisão do faturamento,

conforme o Art. 72. da Resolução 456/ANEEL. Nesta revisão, poderão ser utilizados os seguintes critérios:

- a) aplicação de fator de correção determinado a partir de avaliação técnica do erro de medição;
- b) identificação do maior valor de consumo, ocorridos em até 12(doze) ciclos completos de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
- c) com base na carga instalada, aplicando fatores de carga e demanda obtidos a partir de outras unidades similares;

Nos processos selecionados o uso destes critérios foi o seguinte: aplicou-se fatores de carga e demanda em 63 % dos casos; o maior consumo foi utilizado em 26 %; houve um processo encerrado sem cobrança, e em 10% restante aplicaram-se critérios não reconhecidos pela AGERBA. Dentre estes, a alternativa de estimar o consumo mensal da unidade através do consumo individual dos equipamentos, com base em valores divulgados pela ELETROBRÁS/PROCEL.

Esta decisão, na prática, determinou o uso generalizado de fatores de carga e de demanda, e foi responsável pela ocorrência de inúmeras reclamações. Isto porque a aplicação deste critério em unidades residenciais, com carga instalada na faixa de 6 a 10 kW, e com um chuveiro (4,2 kW), produz uma distorção a maior no consumo estimado que varia de 25 % a 40%.

A análise da qualidade da revisão do faturamento será realizada com o uso dos mesmos critérios do item anterior — as informações prestadas pelo consumidor, no teor da sua reclamação, e os questionamentos feitos pela setor técnico da AGERBA.

Como forma de avaliação iremos atribuir a cada cálculo um conceito de A até D, onde o maior (A), será devido para aquele onde aplicou-se corretamente os critérios da legislação na revisão do faturamento. O conceito D, ao contrário, será atribuído a um cálculo onde, sem informações comprobatórias levantadas pela inspeção, ou ainda, sem alteração no comportamento do consumo de energia elétrica da unidade, aplicou-se uma revisão onde o correto seria concluir o processo sem cobrança.

As posições intermediárias referem-se a cálculos onde foram utilizados fatores incorretos, sendo que será aplicado o conceito C se a escolha dos parâmetros incorretos gerou um consumo devido excessivo, resultando na abertura da reclamação.

Na TABELA 3 é apresentado um resumo desta análise que atribuiu conceitos a cada um dos processos analisados; cerca de 12 reclamações, mais recentes, ainda estavam em fase de tramitação de documentos, sem a análise técnica da AGERBA:

TABELA 3

Qualidade da revisão do faturamento:

Descrição	conceito	Qdade
cálculo correto	A	18
um parâmetro incorreto, contribuiu p/ ocorrência da reclamação	B	37
parâmetros incorretos; fator determinante para a ocorrência da reclamação	C	24
Sem indicações de irregularidade ou medição normal	D	9
Em análise pela AGERBA	XXXX	12

Fonte:Sistema Comercial (CIC); elaboração própria

Verificamos que em cerca de 37% dos processos, um dos parâmetros, duração da irregularidade ou consumo mensal correto não havia sido bem definido, contribuindo para a reclamação. Pela análise feita, a partir do teor da reclamação, verificamos que muitas das causas descritas a seguir foram responsáveis pelas distorções. Esclarecemos que o ajuste dos critérios foram realizados ao longo de 2001.

- após a publicação da Resolução No 456/ANEEL, e ao longo do ano de 2001, por interpretação incorreta desta resolução, o período máximo de 60 meses foi aplicado em unidades que não apresentavam variação no histórico de faturamento;
- em alguns processos, estimou-se o período irregular em 24 meses, mesmo após a vigência da Portaria 456;
- em alguns históricos de faturamento, onde existia um período intermediário com consumo mínimo, utilizou-se o critério de maior consumo com base em um registro ocorrido no período anterior ao de mínimo; posteriormente, a documentação apresentada pelo consumidor comprovou que naquele período o imóvel não estava ocupado;
- unidades onde a existência da irregularidade dificultou a aplicação da sazonalidade;
- em 16 unidades a irregularidade foi comprovada, inclusive por perícia; contudo o histórico de consumo não apresentava uma redução significativa que caracterizasse o início da irregularidade; nestes casos, a AGERBA resistiu em aceitar que o período irregular fosse definido pelo máximo;
- a resolução 456 /ANEEL determina que o medidor seja encaminhado para o órgão responsável pela perícia; ocorre que este órgão não dispõe de laboratório de aferição, de técnicos, nem mesmo de recursos previstos em orçamento para executar esta tarefa;

7 O TEOR DA RECLAMAÇÃO

Anteriormente, a maioria dos que estavam envolvidos no processo de recuperação de perdas comerciais pertencia a uma cultura organizacional que poderia ser resumida na

seguinte frase: "se nos conseguimos pegar uma fraude naquela unidade, porque é que ele foi reclamar para a AGERBA". Sob esta ótica, uma reclamação na AGERBA representaria um entrave, apenas mais um artifício para protelar o pagamento do consumo correto.

Seguindo esta linha de atuação, as solicitações de informações feitas pela AGERBA eram atendidas através do envio da documentação exigida, das justificativas para o cálculo efetuado, sem entrar no mérito da sua validade. Atualmente, dentro da filosofia implantada na Unidade de Gestão de Reclamações da COELBA, busca-se dar um tratamento individualizado às reclamações, observando as alegações do consumidor e, quando necessário, orientando a área operacional no sentido de proceder a revisão do cálculo.

No caso da amostra estudada, verificamos que uma parte significativa das reclamações originou-se no procedimento adotado no período posterior a inspeção; enquanto a medição não estivesse regularizada, o consumo mensal seria faturado por estimativa; como resultado, em 60% das reclamações existia uma referência aos valores cobrados nas faturas mensais.

Observamos, também, nas reclamações e na documentação dos processos, que alguns consumidores diante da ameaça de corte no fornecimento, negociaram e parcelaram seus débitos; mais tarde, sem pagar nenhuma parcela nem as faturas cobradas pelo consumo estimado, entraram com uma reclamação na Agência.

Contudo, na maioria dos processos analisados constam informações que poderiam auxiliar o cálculo e evitar a contestação da cobrança: Estas informações foram reproduzidas no teor da reclamação; dentre as coletadas, destacaríamos; o contrato de aluguel /compra do imóvel, a data de aquisição do equipamento conectado no circuito irregular, o modo de ocupação do imóvel, etc.

Observamos, ainda, que em cerca de 13% dos processos os consumidores indicaram o início do período irregular, ou afirmaram este era inferior ao considerado na cobrança. Na TABELA 4, a seguir resumimos o teor da reclamação quanto a existência da irregularidade e da sua autoria:

TABELA 4
O TEOR DA RECLAMAÇÃO

Teor da reclamação	Qdade
admite autoria	13
atribui a terceiros	8
cita o recebimento da notificação	43
a notificação é infundada	22
não faz referência	9
reclamação anterior a inspeção	3

Fonte:Sistema Gestor de Reclamações (SGRA); elaboração própria

Por estes dados, observamos que alguns admitem a autoria, inclusive informando o motivo; outros atribuem a terceiros, a vândalos, ao morador anterior ou a um funcionário de empreiteira da COELBA. Por outro lado, apesar de 41% das irregularidades terem sido comprovadas através da quebra da parede, inclusive com fotos, no restante das reclamações este fato ou é ignorado, ou apenas cita-se o recebimento de uma notificação, sem entrar no mérito; alguns afirmam que a desconheciam; ou "não tinha nada ligado". Quanto ao valor, em cerca de 34% este foi considerado alto, "absurdo"; alguns propuseram uma negociação para sua redução; em 34% das reclamações solicitou-se da Agência o cancelamento da fatura.

Além da análise das declarações, verificamos qual o intervalo decorrido entre a inspeção da COELBA, o envio da carta cobrando a diferença de faturamento relativa ao período irregular, alguma forma de negociação no atendimento da COELBA, e o recurso à AGERBA. Ou seja, após quanto tempo o consumidor desiste de negociar com a COELBA e busca uma mediação da Agência. Para tal dividimos a amostra conforme detalhado na TABELA 5, a seguir:

TABELA 5
INTERVALO ENTRE A INSPEÇÃO E A RECLAMAÇÃO

Inspeções	Qdade (amostra)	mínimo (mês)	máximo (mês)	média (mês)
Jul/00 a dez/00	20	5	19	11,7
Jan/01 a jun/01	19	0	12	4,5
Jul/01 a dez/01	54	0	9	3,0
Jan/02 a abr/02	7	0	3	1,3

Fonte: Sistema Gestor de Reclamações (SGRA); elaboração própria

A partir dos dados levantados verificamos que este intervalo vem reduzindo-se rapidamente. Para as reclamações relativas às inspeções realizadas no 2º semestre de 2000, consideradas como parte de uma cultura anterior, a entrada da reclamação ocorreu, em média, um ano após a inspeção; algumas com quase dois anos. Isto significa que para estes consumidores, a negociação realizada não foi justa. Apesar de parcelar o débito e regularizar o fornecimento, num momento posterior, provavelmente após receberem a informação que ainda havia outra instância de recurso, acionaram a AGERBA.

Nos semestres seguintes, o intervalo para o recurso não somente foi reduzindo-se, como algumas reclamações foram feitas no mesmo mês da inspeção. Ou seja, imediatamente após receber a carta com o valor da diferença de consumo, ou após uma tentativa de negociação frustrada no balcão de atendimento da COELBA.

Estes dados estão sendo considerados pela COELBA, no momento em que a empresa está inaugurando uma Agência especializada em negociação de processos de

irregularidade. Neste sentido, no âmbito da Diretoria Comercial estão sendo discutidas propostas de formação de uma Comissão Revisora (casos especiais), de flexibilização nas negociações, e de ampliação no prazo de parcelamento dos débitos.

Finalmente, efetuou-se uma análise da evolução do quantitativo de reclamações recebidas da AGERBA, para o período abril/2001 a junho/2002, conforme apresentado na FIGURA 2:

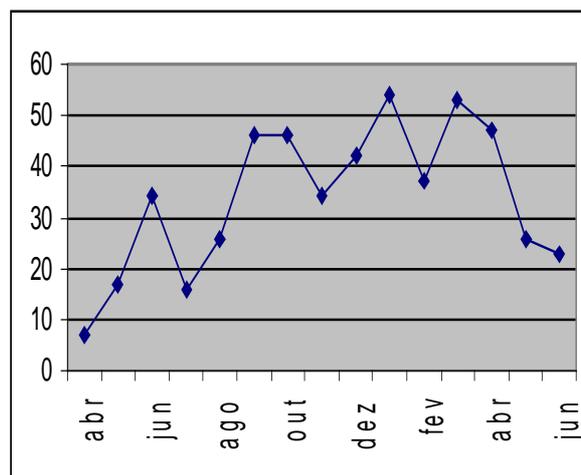


FIGURA 2
EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES AGERBA

Observa-se uma redução no número de reclamações, parte decorrente das modificações introduzidas no processo, e parte devido à retirada do consumo estimado como critério de faturamento das faturas do período posterior à inspeção.

COMENTÁRIOS FINAIS

Destacariamos que a análise da qualidade de algumas etapas do processo de recuperação de perdas comerciais, aqui empreendida, foi realizada sem a responsabilidade do prazo para o cálculo, sem a tensão da mesa de negociação com o cliente e, principalmente, sem a pressão do ambiente da inspeção. Consideramos que este processo, desde a constatação da irregularidade até o seu fechamento, ao representar uma situação de tensão na relação com o consumidor, deve ser conduzido com o máximo de equilíbrio e bom-senso.

A revisão do faturamento constitui-se no afloramento de interesses, envolvendo dinheiro, atribuições de responsabilidades, queixas na delegacia, solicitação de perícia técnica, abertura de processos por danos morais, etc. Por outro lado, a sua constatação, em alguns casos, representa uma quebra na certeza da impunidade, desencadeando reações irracionais que buscam impedir a qualquer custo seu andamento, podendo surgir uma defesa via um discurso da dignidade ofendida.

Acreditamos que, transcorridos quase dois anos de vigência da Resolução 456/ANEEL, a experiência acumulada pelos agentes na questão de irregularidade na medição, certamente poderá contribuir para a adequação das exigências daquela resolução aos dados da realidade

Finalmente, nosso objetivo neste trabalho foi o de analisar as reclamações dos consumidores, e delas retirar elementos que nos permitam aperfeiçoar nossos procedimentos operacionais. À COELBA interessa reduzir a quantidade de reclamações, manter a normalidade da relação com o consumidor, e negociar com equilíbrio os conflitos de interesses que possam surgir nesta relação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] ANEEL. Resolução Nº 456/Condições gerais de fornecimento de energia elétrica. (Publicada no Diário Oficial da União em 29/11/2000)
- [2] Nunes Filho, F.B." Otimização do MWh recuperado através inspeção técnica. Anais do XIV SENDI, novembro de 2000, Foz do Iguaçu, PR.
- [3] Penteado, J. R. W. Marketing de serviços ou se somos tão competentes, porque os clientes reclamam tanto? Revista da ESPM, março/abril de 2001, pg. 9-21.