

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - SENDI 2002

Terceirização de Regularização de Ligações Clandestinas – Experiência da Celpe

J. C. Medeiros Leite - CELPE

E-mail: jcmedeiros@celpe.com.br

Palavras-chave:

Atendimento a domicílio; Combate às perdas de energia elétrica; Ligações clandestinas; Terceirização de serviços; Comunicação.

Resumo:

Na Celpe (Companhia Energética de Pernambuco), em decorrência da nossa recente experiência de inspeções de fraude/desvio de energia em unidades consumidoras, percebemos a necessidade de implementar uma alternativa efetiva de incentivo a regularização das ligações detectadas consumindo energia, mas ainda não cadastradas no faturamento.

Havendo condições técnicas favoráveis, a própria equipe de inspeção faz a ligação na hora, o que permite regularizar o faturamento, bloqueando as perdas comerciais.

Havendo dificuldades para imediata regularização da ligação motivada por pendências técnicas nas instalações, decidimos então por intervir no processo e proativamente buscar solucionar o problema, com a terceirização do serviço.

Esta estratégia de atendimento a domicílio, é seguramente rentável, pois combate às perdas, traz ganhos de imagem para a concessionária, evita que o cliente tenha que se deslocar a uma agência para formalizar o pedido de ligação, lhe beneficia quando oferece a comodidade na forma de pagar o serviço e ainda lhe permite sair da condição de clandestino.

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho está fortemente baseado na nossa experiência das atividades de inspeção de combate às perdas de energia elétrica, mais especificamente no que diz respeito as perdas comerciais, cuja importância ganha cada vez mais relevância diante do cenário de restrições de recursos que o setor elétrico vive neste momento, e aos altos índices de perdas comerciais existentes (cerca de 9% na Celpe em 2001) que vem causando enormes prejuízos à empresa.

Os nossos Planos de Ações anuais, sempre focados nos aspectos do combate às fraudes nos medidores e aos desvios de energia elétrica, também contém um considerável esforço na atividade de construção de rede elétrica para regularização de ligações clandestinas, principalmente em áreas de comunidades especiais (mercado de baixa renda que em geral não tem uma ocupação urbana planejada).

2. CULTURA DA IMPUNIDADE

Do ponto de vista cultural, o furto de energia, aqui em Pernambuco conhecido popularmente como “macaco”, é claramente um grave problema a ser resolvido conjuntamente com a sociedade. Ultrapassa os aspectos dos conceitos culturais do indivíduo e passa por um aspecto antropológico mais complexo, envolvendo a própria consciência coletiva, com o crescente sentimento de impunidade, da degradação dos valores morais e até mesmo da própria crise econômica pela qual passamos, e com todas as suas implicações decorrentes.

Como conceito geral o fato de “não pagar” pela energia elétrica consumida clandestinamente, infelizmente ainda é tido como um delito sem muita importância. Nas últimas décadas milhares o praticavam e não havia ameaça real de nenhuma sanção por parte das autoridades policiais constituídas, e muito menos por parte da mais prejudicada (a concessionária), que na prática não tinha o domínio da rede elétrica e permitia de forma passiva a existência de tais ligações.

3. CONTEXTO DA SITUAÇÃO EMPRESARIAL

Este trabalho se desenvolveu após a mudança do controle acionário da Celpe, que era uma empresa estatal, ligada ao governo do estado e foi privatizada desde fevereiro de 2000.

Mesmo considerando que nos últimos meses da fase de Celpe estatal, onde já se montava uma lógica empresarial de dedicar recursos e de estruturar áreas formais para focar no tema, foi no momento pós-privatização que a nova direção da empresa de fato implementou um enorme esforço no combate as perdas.

Recursos foram viabilizados com maior ênfase e realizados orçamentos específicos para “regularizar” as ligações clandestinas.

Estamos realizando um arrojado programa de obras que já incorporou ao nosso mercado cerca de 100 mil clientes, através da construção da rede elétrica de Alta e Baixa tensão, sem ônus para os clientes, inclusive também com a regularização de suas instalações elétricas, viabilizando efetuar a ligação nova, com instalação do respectivo medidor.

Abaixo mostramos uma síntese da realização física de novas ligações decorrentes da atividade de construção de

rede elétrica, atendendo áreas com grande incidência de clandestinos:

Ano	Clientes clandestinos regularizados
2000	45.000
2001	41.000
2002*	14.000

* até maio/2002

Este procedimento, do ponto de vista do combate às perdas comerciais, possibilita imediatamente agregar um mercado consumidor existente, porém irregular, que vinha a bastante tempo consumindo energia elétrica em condições técnicas precárias, devido a fragilidade dos aspectos de segurança de suas instalações físicas.

4. PLANO DE AÇÃO

No exercício de todas as atividades contidas no nosso plano de ação, fomos percebendo alguns fatos interessantes do nosso mercado consumidor (e irregular) energia elétrica, especificamente em dois momentos: durante as inspeções de unidades consumidoras e nas energizações de obras de construção de rede elétrica para atender áreas com ligações clandestinas. Vejamos a seguir cada uma delas:

4.1 – Inspeções de clientes

Durante as nossas inspeções, em trecho com rede elétrica já existente, quase sempre tínhamos dificuldade em regularizar as novas ligações encontradas, pois havia muitas pendências técnicas nas instalações que impediam que a inspeção se concluísse de forma apropriada, com a efetiva ligação do “novo” cliente.

4.2 – Construção de rede elétrica

Quando do momento da energização das construções de rede elétrica nos trechos com incidência de consumidores conectados clandestinamente, apenas aqueles que haviam regularizado as instalações de seu imóvel, e que haviam solicitado formalmente a Celpe a devida ligação definitiva (via agência de atendimento ou teleatendimento), é que passavam a ser faturados e a receber regularmente a sua conta de energia.

Os demais consumidores que “não solicitavam” a ligação nova se mantinham evidentemente na condição de clandestinos, mesmo agora em uma condição em que dispunham de rede elétrica na sua área, mas continuavam apostando na impunidade e na falta de fiscalização da concessionária de energia, e na realidade nada faziam para se regularizarem como cliente.

No conjunto do nosso Plano de Ação de Combate as Perdas de Energia Elétrica, um item de grande eficácia consiste em realizar, de forma planejada e articulada, uma

espécie grande blitz de combate ao furto de energia, agregando, além das equipes de inspeção de fraude/desvio, também equipes de manutenção (destaque para iluminação pública), corte/recorte, ligação nova e construção de rede elétrica e de regularização de ligações clandestinas.

Permanentemente realizamos estas ações integradas de combate às perdas e inadimplência, durante as quais em geral há um alto grau de mobilização das equipes de inspeção que, suportadas por um planejamento criterioso, aumenta a taxa de procedência de encontrar casos de fraude/desvio de energia elétrica.

Toda ação ainda é assistida pela presença muito importante da polícia que dá maior segurança às equipes e cria condições reais de autuar cliente em flagrante, por furto de energia, devidamente enquadrado no Artigo 155 do código penal.

Temos um planejamento mensal de realização desses eventos que muito tem nos ajudado no combate às perdas de energia, tanto pelos resultados financeiros que geram (cobrança dos casos autuados), quanto pela mensagem positiva que transmitem à opinião pública em geral de que furto de energia é crime.

O combate à inadimplência também se beneficia dessa estratégia, pois a atividade de suspensão de fornecimento é apoiada por toda a estrutura de equipes presentes, dando maior segurança e efetivamente contribuindo para o sucesso da redução da inadimplência.

Estas ações têm uma grande repercussão na comunidade, tanto pela ocupação das ruas por inúmeras viaturas da Celpe (sempre em número superior a 40), tanto pela cobertura da mídia local que geram reportagens na TV, rádios e jornais, de forma espontânea e sem custos para Celpe. A Blitz Integrada de fato vem trazendo resultados sustentáveis no combate as perdas comerciais de energia elétrica.

5. CAMPANHA DE INCENTIVO A REGULARIZAÇÃO DE LIGAÇÕES CLANDSTINAS

Durante as ações citadas acima observamos situações que dificultavam a imediata regularização da ligação da unidade consumidora, motivada por existir pendências técnicas nas instalações que impediam a energização regularizada da mesma.

Diante desse cenário, perversamente contrário ao êxito do nosso plano de redução das perdas de energia elétrica, apareceu a pergunta: O QUE FAZER?

Decidimos então experimentar a alternativa através da intervenção no processo de trabalho e proativamente

buscar solucionar o problema, **TERCEIRIZANDO A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**.

6. PROCESSO DE TRABALHO

6.1 – Regularização imediata da ligação

Na ocasião da visita ao imóvel, quando há condições técnicas favoráveis, a própria equipe de inspeção faz a ligação de imediato, o que permite regularizar o faturamento, bloqueando as perdas comerciais. Nessas condições, na maioria das vezes como o custo é mínimo, não cobramos nada ao consumidor que passa a partir daí a ser um cliente regular.

Quando são detectadas pendências técnicas mais relevantes e não é possível a equipe efetuar a ligação de imediato, duas outras opções são oferecidas no local pela equipe técnica:

6.2 – Compromisso de regularização posterior assumido pelo cliente

O cliente, agora ciente da situação de clandestinidade pode optar por se regularizar por conta própria, num prazo mínimo acordado (em regra damos uma semana de prazo para o cliente tomar todas as providências acordadas com a equipe técnica que está lhe atuando formalmente), de modo que a equipe Celpe volte e efetue a ligação, regularizando a situação.

6.3 – Regularização posterior a ser efetuada com equipe Celpe, custada pelo cliente.

O consumidor clandestino autuado autoriza a Celpe para retornar ao local e posteriormente executar o serviço. É cobrado um custo mínimo, em módicas parcelas, nas futuras contas de energia, que serve obviamente para remunerar o serviço terceirizado, ai incluso os gastos com os respectivos itens de material utilizados.

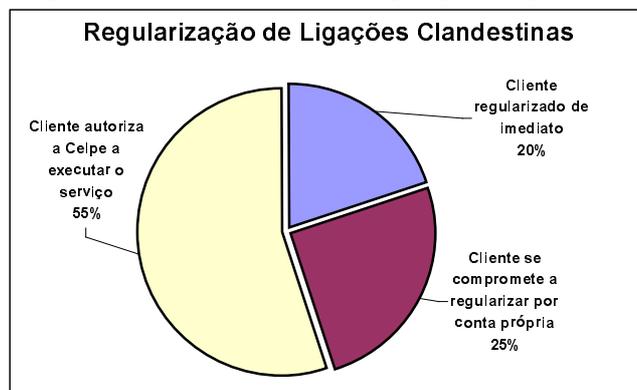
É nesta situação que mais inovamos com o oferecimento da prestação do serviço de regularização das instalações, através de empresas parceiras (em geral a mesma empreiteira contratada para executar serviços de ligação nova), com intermediação total da Celpe.

Muito importante: o cliente não deve pagar nada na hora, pois fica explícito que qualquer pagamento só poderá ser feito através da conta de energia futura. Este procedimento visa evitar margens para prática de negociação espúrias, que poderiam trazer algum tipo de problema envolvendo pagamentos.

Visando padronizar o cálculo dessa cobrança ao cliente, temos uma tabela de valores que relaciona cada tipo de serviço, associado ao material a ser utilizado, com um custo estimado, que dependendo da situação pode variar de R\$ 20,00 até R\$ 200,00 (para os casos de instalação completa do padrão de entrada incluindo poste e caixa de medição).

Após avaliar criteriosamente o caso, e feito o cálculo, o técnico informa ao cliente que, concordando, assina o formulário específico preenchido com os seus dados, no qual consta: “Eu autorizo a Celpe a cobrar o serviço de regularização de entrada de energia elétrica, dividido em parcelas que serão cobradas na conta de luz”.

A seguir uma recente estatística de apuração da ação:



7. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COM O CLIENTE

É fundamental que se compreenda que o contrato se materializa através de um protocolo de regularização que é preenchido em duas vias e destacável, ficando uma via com o próprio cliente e a outra com a Celpe.

Este documento servirá de entrada de dados no nosso sistema de emissão de ordens de serviços da área de serviço de rede (caso de pendência de retorno ao imóvel para fiscalizar ou para executar o serviço) e dará suporte formal na última fase que é a de cadastramento da ligação nova. A área de faturamento, na Celpe o Departamento de Processos Comerciais se encarrega da inclusão da cobrança das parcelas, no valor e no prazo acordado, nas futuras contas de energia elétrica.

8. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Este formato de comunicação mais elaborado de incentivo à regularização de consumidor clandestino se fortaleceu com a divulgação de uma campanha de mídia de massa, muito bem sucedida e abrangente, que foi ancorado no slogan: **MACACO SÓ DÁ GALHO!**

Essa campanha publicitária da Celpe, criada pela agência Ítalo Bianchi, ganhou o Prêmio Profissionais do Ano, da Rede Globo de Televisão. Os três filmes da campanha tiveram como protagonistas os atores Pedro Cardoso e Catarina – uma chimpanzé de 16 anos. Originais e bem humorados, os filmes informaram e advertiram a população sobre os prejuízos e riscos das ligações

crescimento desses tipos de ligações clandestinas (fruto da não ligação por pendência técnica).

Por fim ainda temos a satisfação das nossas empresas parceiras na execução dos serviços que empregam muitos profissionais e agrega valor à atividade de execução de ligações novas, minimizando o índice de reprovação na 1ª. visita, e elevando os seus valores de faturamentos, que em última instância, são totalmente garantidos pela Celpe, já que o pagamento pelos serviços prestados não depende evidentemente da quitação das parcelas pelo cliente regularizado.

Desta forma recomendamos este tipo de experiência para outras empresas que tenham o mesmo cenário da Celpe, ou seja, grande número de ligações clandestinas, perdas comerciais relevantes, e empresas terceirizadas capazes de executar os serviços com segurança e qualidade e a um módico preço final para o cliente.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Medeiros Leite, J. C. “Usando a Inteligência Emocional para Fazer Acontecer”. XVI SNPTEE – Seminário Nacional de Produção e Transmissão de Energia Elétrica, Campinas/SP, 2001.
- [2] Medeiros Leite, J. C. “Qualidade na fiscalização, inspeção e aferição dos equipamentos: Estratégia de aumento do índice de acertos nas inspeções de fraude e desvio de energia elétrica”. IIR – Conferences (Institute for International Research), São Paulo/SP, 2002.
- [3] Celpe – Companhia Energética de Pernambuco; Planos de Ação de Combate às Perdas de Energia Elétrica dos anos 2000, 2001 e 2002.
- [4] Código Penal Brasileiro
- [5] Campos, Cléber M. “Introdução ao Direito de Energia Elétrica”. Ícone Editora, São Paulo/SP, 2001
- [6] Resolução 456 ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, de 29.11.2000.