

XV SEMINÁRIO NACIONAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA DE TERCEIROS E DOAÇÕES,
ATRAVÉS DA CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA**

HEITOR LUIZ BRENDA
CELESC – CENTRAIS ELÉTRICAS DE SANTA CATARINA S/A

Novas receitas

Foz do Iguaçu, 19 a 23 de novembro de 2000

1 - INTRODUÇÃO

Na busca por novos negócios e objetivando incrementar sua receita mensal, a CELESC -- Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A implantou, a partir de dezembro de 1995, a cobrança de doações da comunidade a entidades assistenciais, filantrópicas e comunitárias, através da conta de energia elétrica.

Além de fonte de receita, esta cobrança mensal permitiu que aquelas entidades, em contínua dificuldade financeira, conseguissem com a arrecadação das doações, pagar sua conta de energia elétrica mensal e até saldar débitos anteriores.

O sucesso obtido com a cobrança das doações comunitárias via conta, alertou a Celesc para o potencial da atividade, onde a disponibilização do cadastro mais completo de Santa Catarina, poderia alcançar maiores resultados, iniciando-se em dezembro de 1996, a prestação de serviços de cobrança de terceiros na conta de energia elétrica a quaisquer tipo de instituição, mediante condições e critérios diferenciados dos até então existentes.

Assim, a Celesc, desde a implantação dessa sistemática, obteve resultados significativos nos 364 contratos de prestação de serviços e/ou convênios assinados até junho/2000, inclusive em relação a recuperação da inadimplência dessas entidades assistenciais, bem como o pagamento em dia da conta de energia elétrica.

2 - DESENVOLVIMENTO

2.1. Definições de Contrato de Prestação de Serviço de Cobrança e Convênios de Doações

A Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A – Celesc buscando incrementar a sua receita mensal, passou a disponibilizar este tipo de contratação (cobranças de terceiros e de doações na conta de energia elétrica), ficando clara a necessidade da Empresa adequar-se aos preceitos da Portaria n.º 466 DNAEE, de 12/11/1997, art. 67, parágrafo único e dos Ofícios Circulares n.º 671/1999-DR/ANEEL e 102/1999-SRC/ANEEL, ou seja, da prévia autorização do consumidor para a inclusão do valor a ser descontado em sua conta de energia elétrica.

Nesse instante, surgiu a necessidade de uma clara definição de Convênio e de Contrato, empresa contratante, que documentação exigir, etc.. Ficaram estabelecidas as seguintes características para os dois tipos de cobrança:

1. Contrato de Prestação de Serviço de Cobrança de Terceiros na Conta de Energia Elétrica (“CONTRATO”)

É o instrumento disponibilizado para que qualquer tipo de instituição, resguardada a aceitação ou não pela Celesc, utilize a conta de energia elétrica para a cobrança de mensalidades. Dentro desta forma de cobrança, ficarão definidos ainda os tipos de contrato de prestação de serviço de cobrança:

- Tipo 1: formalizado com associações de classe, cooperativas, clubes, sindicatos, associações comunitárias e similares.
- Tipo 2: formalizado com micro empresas.
- Tipo 3: formalizado com outras empresas ou instituições que não se enquadram nas categorias anteriores.

2. Convênio para Cobrança de Doações Comunitárias (“CONVÊNIO”)

É o instrumento disponibilizado pela Celesc, para possibilitar às entidades de caráter filantrópico, saúde, assistencial ou comunitário, tais como, hospitais, asilos, Corpos de Bombeiros, APAE, casas de recuperação de dependentes químicos, orfanatos, etc., a alternativa de arrecadar, junto à comunidade, recursos financeiros a título de doação, para minorar as dificuldades vivenciadas por aquelas instituições.

3. Empresa Contratante

É a empresa ou instituição que formaliza contrato com a Celesc para o lançamento, através da Nota Fiscal/Conta de Energia Elétrica, da cobrança de item referente a prestação de serviço e/ou aquisição de produto.

Para que os interessados firmem o Contrato ou o Convênio, é necessário que enviem à Celesc a documentação mínima exigida, diferenciada por forma de cobrança:

a) para Convênios:

- *solicitação (em papel timbrado) endereçada à CELESC, informando o ramo de atividade da entidade e a intenção de firmar convênio;*

- *declaração de utilidade pública;*
- *estatuto da entidade;*
- *prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ (ou antigo CGC);*
- *conta bancária com comprovação do banco;*
- *telefone e fax e o nome de uma pessoa responsável para contato.*

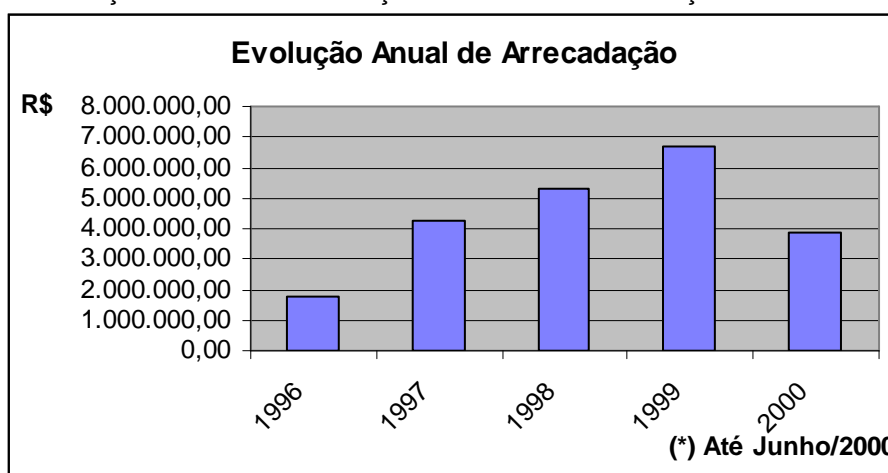
b) para Contratos:

- *solicitação (em papel timbrado) feita à CELESC, informando o ramo de atividade da entidade e a intenção de firmar contrato;*
- *ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor;*
- *prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ (ou antigo CGC);*
- *prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver;*
- *decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato e autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;*
- *conta bancária com comprovação do banco,*
- *telefone e fax e o nome de uma pessoa responsável para contato.*

2.2. Evolução dos Contratos e Convênios

Desde o ano em que foram implementados estes tipos de cobrança através da conta de energia elétrica, o número de consumidores e a respectiva arrecadação, especialmente a recuperação da inadimplência de diversas entidades, vem crescendo de forma vertiginosa. No início dos Convênios para cobrança de doações comunitárias, a Celesc arrecadava apenas R\$ 26.069,00, com a recuperação de inadimplência e pagamento de contas do mês no valor de R\$ 15.796,90. Findo o primeiro ano de cobrança de doações, a Celesc contabilizava uma arrecadação de R\$ 1.756.933,34 para o pagamento da conta de energia elétrica do mês e a recuperação de débitos anteriores no valor de R\$ 390.604,53. Depois de cinco anos, a Celesc conta com 308 Convênios assinados e efetivamente em atividade, resultando numa arrecadação total de R\$ 21.838.963,44, para o pagamento da conta de energia mensal e a recuperação de débitos anteriores no valor de R\$ 2.955.019,77, como demonstrado no gráfico a seguir:

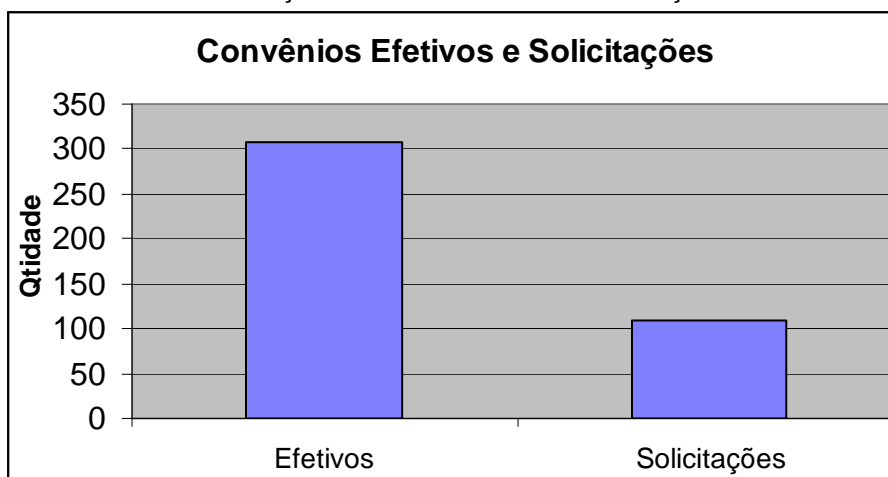
I – Evolução Anual de Arrecadação de Convênios de Doações



I – Evolução Anual de Arrecadação de Convênios de Doações

A exemplo do crescimento significativo de arrecadação anual, o número de Convênios, além dos 308 atualmente arrecadando, contamos com mais de 100 para ser firmados, os quais estão pendentes em função da não apresentação completa dos documentos exigidos pela Celesc.

II – Número de Solicitações de Convênios e em Cobrança Efetiva

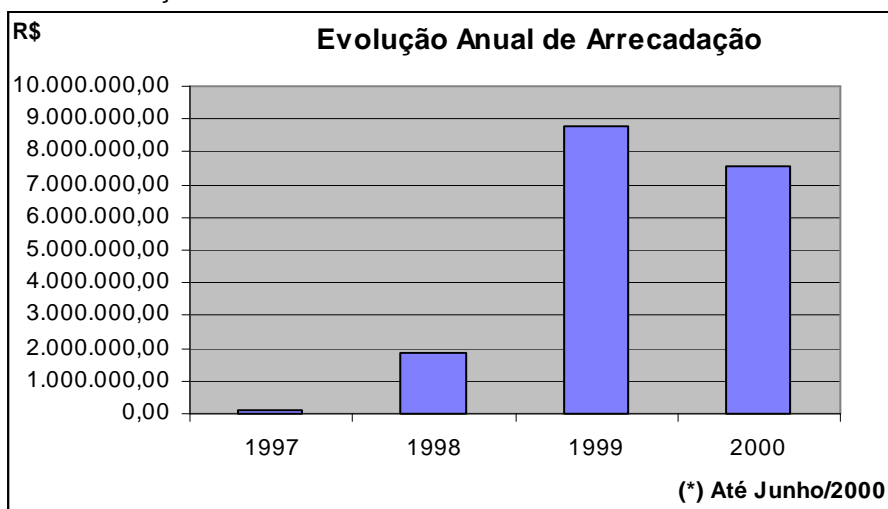


II – Número de Solicitações de Convênios e em Cobrança Efetiva

Como nos Convênios, os Contratos de prestação de serviços de cobrança de terceiros também evoluíram de forma significativa. Um pouco tímido no começo, com uma arrecadação mensal de R\$ 178,50 em maio de 1997, evoluindo para R\$ 1.219.312,10 em junho/2000, representando um crescimento de mais de 6.000%.

Depois de três anos, a Celesc conta com 58 contratos assinados e efetivamente em atividade, resultando numa arrecadação total de R\$ 18.253.299,59 (até junho/2000), como demonstrado no gráfico a seguir:

III – Evolução Anual de Arrecadação de Contratos de Prestação de Serviços de Cobrança



III – Evolução Anual de Arrecadação de Contratos de Prestação de Serviços de Cobrança

Em função da quantidade de cobranças para os Contratos e Convênios, a variação de valores cobrados nas contas de energia elétrica está distribuída conforme as tabelas a seguir:

Tabela I - Variação de Valores Cobrados para Contratos

Valor da Parcela R\$	Quantidade de Cobranças	%
10,00	94.157	78,29
20,00	15.684	13,04
30,00	4.536	3,77
40,00	2.029	1,69
50,00	1.805	1,50
60,00	570	0,47
70,00	340	0,28
80,00	225	0,19
90,00	142	0,12
100,00	144	0,12
150,00	283	0,24
200,00	103	0,09
acima de 200,00	244	0,20
Total	120.262	

Tabela II – Variação de Valores Cobrados para Convênios

Valor da Parcela R\$	Quantidade de Cobranças	%
10,00	316.457	99,595
20,00	782	0,246
30,00	224	0,070
40,00	17	0,005
50,00	186	0,059
60,00	6	0,002
70,00	4	0,001
80,00	1	0,000
90,00	-	0,000
100,00	48	0,015
150,00	4	0,001
200,00	10	0,003
Acima de 200,00	6	0,002
Total	317.745	

2.3. Aspectos Operacionais

Como em todo novo processo a ser implantado, além das definições básicas em relação ao “o que fazer”, também é necessário o atendimento a procedimentos operacionais, especialmente para os Contratos de prestação de serviços de cobrança de terceiros.

Em relação aos Convênios de cobranças de doações, é necessário o cumprimento de algumas exigências, além da apresentação da documentação mínima exigida, quais sejam:

- Duração do Convênio: 1(um) ano;
- Adesão através da assinatura de autorização do titular da conta de energia elétrica;
- Entrega das autorizações já assinadas na Agência Regional da Celesc;
- Cancelamento da doação através de telefone ou pessoalmente;
- Custos operacionais: 5% (cinco por cento) sobre o valor arrecadado + CPMF;
- Prazo de carência de 06 (seis) meses,
- **Requisito: Após período de carência, mínimo de 500 doadores ou o pagamento mensal de R\$ 200,00 até o atingimento do mínimo de doadores.**

Observação:

Considerando o lado social da celebração desses Convênios com as diversas entidades, à Celesc reserva-se o direito de impressão de “Autorizações”, limitando a 5.000 formulários gratuitos. Acima desta quantidade será cobrado conforme tabela do Departamento de Serviços e Consumidores - DPSC.

Para a empresa contratante dos serviços de prestação de serviços de cobrança, é necessário o envio das informações em meio magnético, sendo possível através de disquete entregue nas Agências Regionais da Celesc ou por correio eletrônico, onde constam todos os dados referentes a cada consumidor, entre os quais o número da conta, o valor da mensalidade, mês de início, quantidade de parcelas, etc..

Para os Contratos de prestação de serviços algumas exigências também devem ser observadas, entre as quais:

- Duração do Contrato: 1(um) ano;
- A impressão de “Autorizações” será cobrada conforme tabela do Departamento de Serviços e Consumidores – DPSC;
- Adesão através da assinatura de autorização do titular da conta de energia elétrica;
- Nome, telefone e fac-símile para contatos;
- Informações enviadas à Celesc, via disquete ou correio eletrônico;
- Cancelamentos via disquete ou correio eletrônico, onde os pedidos feitos a empresa e ou instituição;
- Entrega do disquete na Agência Regional;
- Autorizações mantidas em poder da empresa e ou instituição, para a necessidade de eventuais consultas da veracidade das informações;
- Prazo de carência de 6 (seis) meses,
- Custos operacionais: mínimo de R\$ 0,70 (setenta centavos) + CPMF por rubrica arrecadada.

2.4. Aspectos Legais

Além dos procedimentos operacionais relativos ao processo de cobrança dos Convênios de doações e junto as empresas contratantes desta prestação de serviços, devem, também, ser considerados os preceitos legais, como citado no item 2.1. Nesse sentido, a Celesc encaminhou orientação a toda a sua área comercial para que quando o consumidor procura-se nossas Loja de Atendimento, Escritórios ou através do telefone comercial 0800 48 0120, da necessidade do preenchimento de formulário específico para o cancelamento da cobrança de contrato de prestação de serviço, conforme Anexo I.

Esta orientação tem como base legal a Portaria 466 DNAEE, de 12/11/1997, que em seu art. 67 e parágrafo único, especifica que ao concessionário fica facultado, mediante acordo com o consumidor, incluir, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços. Além desse

aspecto, é condição obrigatória condicionarmos a não emissão de ordens de corte para os consumidores que por ventura deixem de quitar o débito relativo ao Convênio e/ou Contrato, em atendimento ao disposto no parágrafo primeiro do art. 76, ou seja, *a suspensão do fornecimento de energia elétrica não poderá ser efetuada quando for verificado o não pagamento de outros itens faturados que não os relativos ao fornecimento de energia elétrica e de serviços prestados pelo concessionário, serviços estes estabelecidos no art. 85 e seus parágrafos.*

No caso específico dos contratos de prestação de serviços de cobrança de terceiros, após o devido preenchimento do formulário, a Agência Regional comunica à empresa contratante, através de relação, os consumidores que solicitaram a respectiva exclusão para que ela providencie a atualização de seu cadastro e a remessa de disquete ou correio eletrônico para o cancelamento definitivo, se assim desejar o consumidor, bem como a negociação da forma de pagamento de parcelas em atraso.

Dentre as orientações repassadas a todos os nossos atendentes, antes de proceder o cancelamento de conta vincenda, ele deverá argumentar com o consumidor que o procedimento mais apropriado é procurar a empresa contratante para proceder o cancelamento, e que a responsabilidade da exclusão em definitivo daquela cobrança é dele. Caso não haja concordância do consumidor deve-se, então, proceder o cancelamento.

3 - CONCLUSÃO

Este trabalho vem sendo desenvolvido de forma pioneira no setor elétrico pela Celesc, com o objetivo de propiciar novas receitas, com custos de implementação baixos, oriundos de aproveitamento do potencial de seu cadastro de clientes, sendo que, além de fonte de receita, a cobrança mensal permitiu que aquelas entidades, em contínua dificuldade financeira, conseguissem com a arrecadação das doações, pagar sua conta de energia elétrica mensal e até saldar débitos anteriores.

Assim, a Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A obteve resultados positivos, desde o início dos processos de cobrança via conta de energia elétrica, não somente no aspecto financeiro mas, também, considerando o lado social de uma empresa pública, beneficiando entidades filantrópicas que sempre passam por dificuldades financeiras, onde cada consumidor poderia dar sua contribuição, inclusive para os que delas usufruem.

Como em todo processo, problemas foram encontrados em relação a implementação de uma nova cultura dentro da Empresa. Não só problemas internos, mas os relativos aos órgãos de defesa do consumidor, promotores, consumidores que alegam não ter autorizado a contribuição espontânea ou o pagamento de mensalidade contratada, etc.

Vale ressaltar que estes problemas não são em número significativo, onde para um universo de quase 500.000 consumidores que autorizaram algum desconto em sua conta de energia, o número de reclamações é bastante pequeno, em torno de 0,5%.

4 - ANEXOS

4.1. Anexo I - Formulário Específico para o Cancelamento da Cobrança de Contrato de Prestação de Serviço

_____, ____ de _____ de _____.

À
Celesc

Prezados Senhores,

Eu, _____, consumidor da Centrais Elétricas de Santa Catarina S/A – Celesc, sob o n.º de conta _____ - _____, venho, de livre e espontânea vontade, solicitar e autorizar o **cancelamento no(s) mês(es)** _____ **da cobrança** em minha nota fiscal/conta de energia elétrica do item _____, no valor total de R\$ _____.

Outrossim, estou ciente que os valores retirados das contas de energia elétrica ficarão pendentes de pagamento até que seja resolvido junto a empresa e/ou entidade prestadora do serviço e/ou produto, **com quem a Celesc tem contrato de cobrança**, o acerto definitivo.

Estou ciente, ainda, que o **cancelamento definitivo** (lançamentos futuros), deverá ser acertado diretamente na empresa e/ou entidade, tendo em vista que autorizei formalmente.

Observação: _____

Atenciosamente,

Assinatura