



COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL

CNPJ Nº: 75.805.895/0001-30

Relatório Anual das Demonstrações Contábeis Societárias

representa 88,3% do número de consumidores.

Classe de consumo	2017	2016	Variação (%)	Participação (%)
Residencial	43.654	43.303	0,8	88,3
Industrial	420	485	(13,4)	0,9
Comercial	3.420	3.117	9,7	6,6
Rural	1.822	1.817	0,3	3,6
Poder Público	218	217	0,5	0,4
Iluminação Pública	1	-	-	-
Serviço Público	67	71	(5,6)	0,1
Consumo Próprio	3	2	-	-
TOTAL	49.442	49.038	0,8	100,0

Receita Bruta da Venda de Energia Elétrica - faturada: (R\$ mil)
O faturamento bruto de energia elétrica apresentou um decréscimo de 20,4%, passando de R\$ 168.770 mil em 2016 para R\$ 134.284 mil em 2017.

Classe	2017	2016	Variação (%)	Participação (%)
Residencial	62.490	59.812	4,5	46,5
Industrial	29.840	59.623	(49,9)	22,2
Comercial	25.636	33.623	(23,8)	19,1
Rural	3.570	3.377	5,7	2,7
Poder Público	2.594	2.906	(10,7)	1,9
Iluminação Pública	6.391	5.790	10,4	4,8
Serviço Público	3.763	3.639	3,4	2,8
TOTAL	134.284	168.770	(20,4)	100,0

A redução no consumo de energia foi maior no período 2016/2017 em função de consumidores industriais e comerciais que migraram para o mercado livre conforme demonstrado no quadro abaixo:

Disponibilização do Sistema de Distribuição – TUSD – Consumidores Livres - (R\$ mil)

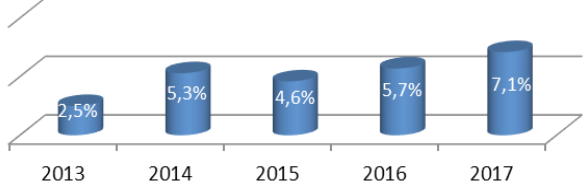
Consumidores	2017	2016
Industrial/Comercial	12.009	5.304
Cobrança ICMS Substituição Tributária	6.999	2.001
TOTAL	19.008	7.305

Mercado de Energia Vendida: (MWh)

Classe	2017	2016	Variação (%)	Participação
Residencial	79.982	78.448	2,0	40,8
Industrial	48.612	94.352	(48,5)	24,8
Comercial	35.736	47.654	(25,0)	18,2
Rural	7.253	7.155	1,4	3,7
Poder Público	3.569	3.986	(10,5)	1,8
Iluminação Pública	13.924	13.728	1,4	7,1
Serviço Público	6.980	6.407	8,9	3,6
Consumo Próprio	117	112	4,5	0,0
TOTAL	196.173	251.842	(22,1)	100,0

O consumo total de energia faturada pela COCEL, em 2017, totalizou 196.173 MWh - um decréscimo de 22,1%, comparando com a energia faturada no ano de 2016, que totalizou 251.842 MWh. A energia requerida exclusivamente para atender nossos consumidores cativos ao longo do exercício de 2017 adquirida integralmente da nossa supridora Companhia Paranaense de Energia - COPEL apresentou um decréscimo de -21,0%, passando de 267.161 MWh em 2016 para 211.100 MWh em 2017. As perdas de energia elétrica ao longo do exercício em nosso sistema de distribuição, incluindo as comerciais e técnicas foram de 7,07%.

Perdas Totais



Tarifa média: A tarifa média de fornecimento de energia elétrica, excluído os valores do ICMS, COFINS e do PIS/PASEP, atingiu em Dezembro de 2017, R\$ 455,03/MWh, representando nenhum crescimento em relação a dezembro de 2016.

Tarifa Média em R\$/MWh			
Classe	Dez/2017	Dez/2016	
Residencial	518,31	511,31	
Industrial	404,82	436,05	
Comercial	476,51	473,79	
Rural	359,31	340,37	
Poder Público	488,17	494,38	
Iluminação Pública	301,49	279,90	
Serviço Público	356,24	382,21	
Tarifa Média	455,03	454,99	

Inadimplência: Valores a receber de consumidores incluindo outros créditos além da energia consumida.

Saldos em 31/12/2017							
Classes	A vencer	Vencidas até 30 dias	Vencidas de 31 a 90 dias	Vencidas de 91 a 180 dias	Ven-cidas de 181 a 360 dias	Vencidas a mais de 360 dias	Total
Residencial	3.133	2.437	325	65	80	315	6.355
Industrial	767	774	291	-	1	214	2.047
Comercial	1.321	528	90	12	8	213	2.172
Rural	137	55	8	72	37	2	311
Poder público	235	9	-	-	-	60	304
Iluminação Pública	589	-	-	-	-	-	589
Serviço Público	320	6	-	-	-	-	326
Soma	6.502	3.809	714	149	126	804	12.104

REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL – 2017

Definido pela Resolução Homologatória ANEEL nº 2256 de 20/06/2017. As tarifas da base econômica da Cotel, constantes do Anexo II da Resolução Homologatória nº 2.104, de 28 de junho de 2016, ficam em média, reajustadas em 13,34% (treze, vírgula trinta e quatro por cento), sendo 8,12% (oito vírgula doze por cento) referentes ao reajuste tarifário anual econômico e 5,22% (cinco vírgula vinte e dois por cento) relativos aos componentes financeiros pertinentes.

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Qualidade Técnica do Fornecimento: Os dois principais indicadores da qualidade do fornecimento de energia elétrica são medidos pelos indicadores denominados DEC (duração equivalente de interrupções por consumidor) e o FEC (frequência equivalente de interrupções por consumidor), calculados através de sistema informatizado (Software Useall, módulo COD), que nos permite medir com bastante precisão os níveis de confiabilidade do sistema, possibilitando o desenvolvimento de ações preventivas, ao direcionarmos investimentos significativos no reforço e melhoria das redes existentes.

	DEC Global	FEC Global
2017	9,78	8,02
2016	10,13	8,36

INVESTIMENTOS

Ao longo de 2017 a COCEL aplicou parcela significativa dos seus recursos em obras de ampliação do seu sistema de distribuição de energia elétrica, conforme apresentamos na tabela abaixo:

Investimentos	2017	2016
Obras de distribuição	3.442	3.886
Veículos	-	1.356
Outros investimentos	111	26
Total dos Investimentos	3.553	5.268

Origens dos Recursos	2017	2016
Recursos próprios	3.329	4.997
Clientes	224	271
Total dos Recursos	3.553	5.268

Sistema de distribuição – 12/2017	Urbano	Rural	Total
Redes de Distribuição – Baixa Tensão (Km)	606	140	746
Redes de Distribuição – Média Tensão (Km)	702	931	1.633
Postes – unidades	21.807	11.196	33.003
Transformadores – unidades	2.444	2.014	4.458
Potência Instalada em Transformadores (KVA)	215.805	35.095	250.900

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Programa Luz Fraterna: Programa instituído pelo Governo do Estado do Paraná de acordo com a Lei 17.639/2013, que se responsabiliza pelo pagamento das faturas dos consumidores que tenham o NIS (Número de Identidade Social) cadastrado e consumam no máximo 120 KWh por mês. Para receber o benefício,

os consumidores devem ter apenas uma unidade consumidora em seu nome.

Programa Luz Fraterna	2017	2016
Número total de residências atendidas	1.284	1.375
Residências atendidas pelo Programa com relação ao total de consumidores residenciais	3,95%	3,20%
Receita de faturamento do Programa Luz Fraterna (R\$ mil)	351	355
Faturamento do Programa relação ao total da receita do faturamento residencial	0,48%	0,59%
Subsídio recebido do Governo Estadual dos consumidores do Programa (R\$ mil)	351	355

Tarifa Social da Energia Elétrica: A Tarifa Social da Energia Elétrica é regulamentada pela Lei 12.212 de 20 de janeiro de 2010 e pela Resolução Normativa ANEEL 414/2010. Proporciona descontos nas faturas de energia às famílias com baixa renda que atendam os critérios estabelecidos pela legislação e mantenham seus cadastros atualizados.

Tarifa Social da Energia Elétrica (Baixa Renda)	2017	2016
Número de residências atendidas	2.248	2.277
Residências atendidas pelo Programa c/relação ao total de consum. residenciais	5,2%	5,2%
Receita de faturamento na subclasse Baixa Renda (R\$ mil)	688	619
Faturamento da classe em relação ao total do faturamento residencial	0,9%	1,1%
Subsídio recebido da Eletrobrás, relativo aos consumidores do Programa (R\$ mil)	602	555

PROJETOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO – P&D

A COCEL finalizou em 2017 seu projeto-piloto para definição de metodologia para instalação de relógios monofásicos na rede de distribuição com o objetivo de reduzir o número e a frequência de interrupções no fornecimento de energia. O projeto faz parte do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) regulamentado e fiscalizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, e foi desenvolvido em parceria com o Instituto Lactec.

O projeto obteve resultados excelentes na redução de interrupções no fornecimento, e a COCEL é uma das pioneiras no uso desta tecnologia no país. No circuito onde foi realizado o projeto-piloto houve redução de cerca de 70% na duração das interrupções no fornecimento de energia e de 57% na frequência das interrupções. Proporcionou ainda a modernização do parque de equipamentos da rede e a atualização e treinamento da equipe.

A ANEEL exige que os projetos de P&D sejam originais, e no caso do projeto realizado pela Cotel além da originalidade a eficiência e aplicabilidade foram excepcionais. As equipes da Cotel e do Instituto Lactec realizaram um grande estudo para a instalação de relógios do modelo TripSaver na rede de distribuição. Estes relógios atuam na proteção dos ramais aéreos e são utilizados no lugar de chaves fusíveis, melhorando a confiabilidade do sistema e eliminando interrupções. Neste projeto-piloto foram instalados quinze relógios em seis pontos do Circuito Três Córregos, que atende a maior parte da área rural do município e tem mais de 600 km de extensão. Além de resultar na redução no número e na duração das interrupções, o projeto-piloto possibilitou ainda a identificação de falhas na rede como oscilações de tensão e interferências de um circuito em outro.

PROJETOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - PEE

No início de 2017 a COCEL finalizou a segunda etapa de substituição de geladeiras obsoletas e pouco eficientes por modelos novos e econômicos. Foram 360 geladeiras de famílias de baixa renda trocadas em 2017, totalizando 685 geladeiras trocadas desde o início do projeto em 2014. Mais de 9 mil lâmpadas também foram substituídas por modelos mais eficientes, sem nenhum custo para os consumidores. Ações educativas foram realizadas em conjunto com a troca dos equipamentos, tratando da importância do uso consciente da energia elétrica. Este projeto realizado pela Companhia faz parte do Programa de Eficiência Energética (PEE), que segue a regulamentação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. A estimativa de economia com estas ações é de 1.440,44 MWh/ano (megawatts hora por ano), e 646,12 kW/ano (quilowatts hora por ano). Além da economia de energia, a redução no consumo e troca de equipamentos ainda proporciona mais conforto e mais segurança para as famílias. Todos os equipamentos recolhidos passam por processo de descontaminação e são reciclados.

Foi dado início a um novo PEE para troca da iluminação pública de todo o anel central do município por lâmpadas de led. O projeto foi apresentado à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que já deu sua aprovação. Esta melhoria trará mais economia, mais eficiência e mais qualidade às ruas de Campo Largo.

POLÍTICA DE REINVESTIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE DIVIDENDOS

Aos acionistas é garantido estatutariamente um dividendo mínimo de 25%, calculado sobre o lucro líquido do exercício, ajustado em conformidade com a legislação societária. A concessionária optou por pagar juros sobre o capital próprio, de acordo com o artigo 9º da Lei n.º 9.249, de 26 de dezembro de 1995, que permite sua dedutibilidade, para fins de cálculo do imposto de renda e da contribuição social. No exercício de 2017, foi apropriado a título de juros sobre o capital próprio o montante de R\$ 1.700 mil, e também constituiu reserva no valor equivalente a 5% do lucro líquido do exercício. Para atender ao seu programa de investimentos foi retido o saldo remanescente do lucro líquido do exercício no montante de R\$ 1.215 mil como Reserva de Retenção de Lucros, de modo a assegurar a realização de obras do próximo exercício pelo orçamento de capital de concessionária.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Ao final do exercício, o quadro efetivo de empregados da Companhia conta com 122 colaboradores. Em 2016 eram 121 colaboradores, 118 em 2015, 117 em 2014 e 115 em 2013.

A COCEL distribuiu através do Programa de Alimentação, R\$ 1.398 mil em créditos de vale alimentação, que beneficiou todos os seus funcionários registrados. Os funcionários contam com o convênio empresarial em parceria com a UNIMED com cobertura em todo o território nacional. A parte do convênio a cargo dos funcionários é em média de 61% (sessenta e um por cento). A COCEL mantém convênio para tratamentos odontológicos e com farmácias – que permite o reembolso ao funcionário de 50% dos valores gastos com medicamentos (desde que apresentada receita médica). A COCEL conta com o programa de auxílio de material escolar que abrange funcionários e seus dependentes, bastando o funcionário apresentar o comprovante de matrícula. No ano foram investidos R\$ 31 mil. Ao longo do exercício, a Companhia investiu o equivalente a R\$ 21 mil em bolsas de estudos visando formação técnica e o desenvolvimento profissional e humano de seus empregados, objetivando desta forma manter seu quadro funcional sempre atualizado com as últimas evoluções nas áreas tecnológica e gerencial.

Mediante convênio com diversas instituições de ensino, a Companhia contou em 2017 com 05 estagiários - estudantes que realizam sua complementação de ensino atuando nas diversas áreas da companhia. A COCEL possui termo de compromisso com o SENAI – Serviço Nacional da Indústria no intuito de colaborar com esta entidade nas ações sociais, encaminhando jovens em sua vida profissional. Ao longo do exercício, 04 aprendizes desenvolveram atividades na Companhia.

DIMENSÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

Receita Operacional Bruta: A Receita de fornecimento de Energia Elétrica faturada e não faturada totalizou R\$ 136.006 mil em 2017 contra R\$ 168.401 mil em 2016, representando um decréscimo de -19,24%. Este decréscimo foi em função da migração de alguns grandes consumidores industriais e comerciais para o mercado livre. Foram 9 consumidores das classes industrial e comercial que a partir de abril de 2016 passaram a adquirir energia em leilões, cabendo a cobrança somente da disponibilização do sistema de distribuição da Cotel. Em 2017 foi faturado o montante de R\$ 12.009 mil contra o valor de R\$ 4.939 mil desta cobrança de "fio". Outro valor também de responsabilidade da Companhia, se refere ao ICMS Substituição Tributária incidente sobre a energia consumida destes Consumidores Livres junto aos seus fornecedores de energia. Em 2017 foi cobrado o valor de R\$ 6.999 mil e em 2016 o valor de R\$ 2.366 mil, recolhidos integralmente ao Estado do Paraná.

Ativos e Passivos financeiros setoriais: Conta de compensação de variação de valores de itens da "Parcela A" (CVA) e outros componentes financeiros – trata-se das variações positivas e negativas entre estimativas de custos não gerenciáveis e pagamentos efetivados ocorridos entre os processos tarifários contemplados. As variações serão apuradas e fiscalizadas pela ANEEL para posterior compensação nos reajustes tarifários subsequentes.

Os valores registrados na conta **Doações, Contribuições e subvenções Vinculadas ao Serviço Concedido** no valor de R\$ 5.931 mil, referem-se a valores de descontos incidentes sobre as tarifas e contemplados nos reajustes e revisões tarifárias da Aneel e que são repassados pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE a título de Subsídio de Carga de Fonte Incentiva (consumidores livres), Subsídio sobre o serviço público de água, esgoto e saneamento e do Subsídio Rural de irrigação e eletrificação. Estes custos são de recursos da Conta de Desenvolvimento Energético – CDE e está disposto nos termos do inciso VII, do artigo 13º da lei 10.438/2002 e Decreto nº 7891/2013. Também são registrados os valores recebidos de Subsídio Baixa Renda do Governo Federal.

Em **Outras Receitas**, temos os valores registrados de serviços prestados como Serviços cobráveis nas faturas, Compartilhamento de infraestrutura e de Prestação de serviços de manutenção da Iluminação Pública do Município totalizando R\$ 4.136 mil em 2017. A partir de Dezembro de 2014, foram transferidos para o Município, todos os ativos referentes ao sistema de Iluminação Pública conforme

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

2017
Senhores Acionistas,
Atendendo as disposições legais e estatutárias, a Administração da Companhia Campolarguense de Energia - COCEL submete à apreciação dos Senhores o Relatório das principais atividades referente ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017, em conjunto com as Demonstrações Contábeis elaboradas de acordo com a legislação societária brasileira, acrescidas do Balanço Social, Demonstração do Valor Adicionado – DVA e Demonstração do Fluxo de Caixa, com os devidos pareceres dos Auditores Independentes, do Conselho Fiscal e de Administração, dos quais consideramos importantes para divulgar o desempenho da nossa empresa para a sociedade, parceiros, investidores e consumidores. A Companhia Campolarguense de Energia – COCEL, fundada em 05 de março de 1968, é uma sociedade de economia mista, inscrita no CNPJ sob número 75.805.895/0001-30, de capital fechado, controlada pelo Governo Municipal de Campo Largo, regendo-se de acordo com a Lei nº 6.404 de 15/12/76 e pela Lei Municipal nº 106/67 de 05/12/1967, tendo como principal atividade o serviço público de distribuição de energia elétrica no Município de Campo Largo, Estado do Paraná, conforme Contrato de Concessão nº 27/99 – ANEEL.

CARTA DO PRESIDENTE

O ano de 2017 marcou o início de uma grande reestruturação na gestão da Companhia Campolarguense de Energia – COCEL. Depois de acumular resultados críticos nos anos anteriores nos índices de satisfação dos consumidores, de qualidade do fornecimento e passar por uma grave crise financeira, a Companhia viu-se obrigada a apresentar um Plano de Resultados para os próximos dois anos à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. A agência reguladora passou a acompanhar de forma minuciosa as ações da Companhia com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado.

Diversas melhorias começaram a ser implantadas já no início de 2017, como o Projeto Mais Energia – que ao analisar detalhadamente os desgastamentos de energia não programados permitiu a realização de manutenções e investimentos com retorno efetivo na qualidade do fornecimento de energia. A prevenção de interrupções ganhou destaque – mutirões de serviços (como troca de chaves e poda da vegetação) passaram a ser realizados nos pontos críticos. Foram adquiridos quatro novos caminhões – a frota renovada reduz os custos de manutenção e garante mais agilidade ao atendimento às solicitações dos consumidores.

A reaproximação da Companhia de seus consumidores, através de melhorias nos canais de comunicação, teve grande importância durante todo o ano. A Agência Virtual foi revitalizada, o horário de teleatendimento foi estendido e foi lançado ainda o aplicativo para smartphones Cotel Mobile. Foram definidos procedimentos para negociação de dívidas e o número de desgastamentos devido à inadimplência dos consumidores reduziu assim que a Companhia passou a enviar mensagens de celular alertando sobre os débitos. A comunicação melhorou ainda mais com o uso das redes sociais para divulgação de assuntos de interesse dos consumidores. A COCEL aprovou ainda junto à ANEEL o maior projeto de melhoria na iluminação pública já realizado no município. Através do Programa de Eficiência Energética a iluminação pública do anel central de Campo Largo passará a utilizar lâmpadas de led – mais eficientes e econômicas que os modelos tradicionais. O trabalho foi intenso durante todo o ano e tanto a ANEEL quanto os consumidores estão percebendo que a qualidade do serviço prestado pela Cotel fica melhor a cada dia.

Cordialmente,

José Arlindo Lemos Chemin

Diretor Presidente

A EMPRESA

Missão: Distribuir energia elétrica com segurança e qualidade, para o desenvolvimento e bem estar das comunidades atendidas, agregando valor para os clientes, colaboradores e acionistas.

Visão: Ser reconhecida pelos clientes pela excelência dos serviços de distribuição de energia elétrica à sociedade.

Política da Qualidade: Atender às diretrizes da Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, otimizando os serviços prestados para a satisfação dos consumidores internos e externos, melhorando continuamente e garantindo tratamento adequado às reclamações. *(ISO 9.001/10.002)*

Organização e Gestão: A Companhia Campolarguense de Energia - COCEL, fundada em 05 de Março de 1968, é uma Sociedade de Economia Mista, de capital fechado, controlada pelo Governo Municipal de Campo Largo, o qual detém 99,6% do seu Capital Social. É regulada pela Lei 6404/76 das Sociedades Anônimas com alterações das Leis nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009. É uma empresa concessionária de serviço público de energia elétrica, sendo sua concessão estabelecida pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. Em 2015, a Cotel renovou seu Contrato de Concessão de Energia Elétrica, assinando o Quinto Termo Aditivo em 09/12/2015 por 30 anos. O Decreto nº 8.461, de 02.06.2015, regulamentou a prorrogação das concessões de distribuição de energia elétrica de que trata o art. 7º da Lei nº 12.783, de 11.01.2013, prevendo indicadores de eficiência que deverão ser observados pela concessionária pelo período de cinco anos contados de 1º de janeiro de 2016. O Capital social realizado em 31 de dezembro de 2017 é de R\$ 42.000.000 milhões, representado por 500.000.000 (quinhentos milhões) de ações ordinárias sem valor nominal. A composição acionária dos principais acionistas encontra-se discriminada na tabela abaixo:

	2017	2016
Prefeitura Municipal de Campo Largo	498.068.997	498.068.997
Demais Acionistas	1.931.003	1.931.003
Total	500.000.000	500.000.000

AUDITORIA EXTERNA

A COCEL tem como contratada a empresa Taticca Auditores Independentes S/S - EPP para a prestação de serviços de auditoria das demonstrações contábeis.

ESTRUTURA E AMBIENTE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Abrangência da Área de Concessão: A Concessionária distribui energia elétrica em todo Município de Campo Largo, Estado do Paraná, que abrange uma população de 125.719 habitantes (conforme estimativa do IBGE) e área de 1.244 km².

Atendimento aos consumidores

Em 2017 foram registrados 289.450 protocolos de atendimento, sendo 49,9% no primeiro semestre e 50,1% no segundo. Com relação ao ano anterior houve acréscimo de 9,5% no total de atendimentos realizados, enquanto o número de consumidores cresceu apenas 0,8%. Foram 61.476 ligações recebidas pelos telefones 0800-7262121 e 0800-7262212 (atendimento comercial e Ouvidoria).

Diversas melhorias foram implantadas durante o ano de 2017 com o objetivo de oferecer atendimento com cada vez maior qualidade e agilidade. Foi ampliado o horário de teleatendimento humanizado, que passou a ser realizado das 7h30 à meia-noite, de segunda-feira a sábado (antes, era das 8h às 20h) – nos demais horários o atendimento é realizado por central automatizada. As escalas da equipe foram revisadas com o objetivo de disponibilizar o maior número de atendentes nos períodos de maior demanda e foram contratados dois novos colaboradores para a implantação do terceiro turno.

Os processos referentes a atendimento a consumidores foram padronizados e foram realizados treinamentos com toda a equipe, proporcionando mais rapidez, mais satisfação aos consumidores e minimizando o risco de erros. Um exemplo de atendimento totalmente padronizado em 2017 é o processo referente à negociação de dívidas (parcelamentos, prorrogações de reaviso, encerramento de contratos) – garantia de isonomia no tratamento a todos os clientes.

Também em 2017 a Agência Virtual foi totalmente revitalizada, passando a ter fácil acesso e navegação e foi lançado o aplicativo para smartphones Cotel Mobile. Gratuito e disponível para sistemas Android e iOS, o aplicativo vem se consolidando como um dos canais de comunicação que mais tem ganho usuários. Tanto o aplicativo quanto a nova Agência Virtual proporcionam o acesso ao histórico de faturas, solicitação de serviços, registro de reclamações, emissão de segundas vias, entre outras opções. Atualmente são cinco canais de atendimento disponibilizados:

- Presencial: realizado na sede da Companhia, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h30;
- Tele atendimento: ligação gratuita para 0800-7262121. O atendimento personalizado ocorre de segunda-feira a sábado das 7h30 às 24h. Fora deste período o atendimento é realizado por central automatizada (URA – Unidade de Resposta Automatizada) – serviço disponível 24 horas por dia;
- Agência Virtual: disponível no site www.cotel.com.br – serviço disponível 24 horas por dia;
- Aplicativo COCEL MOBILE: aplicativo é gratuito e disponível para sistemas operacionais Android e iOS;
- E-mail: link para o e-mail atendimento@cotel.com.br disponível no site – serviço disponível 24 horas por dia e respondido em horário comercial;
- SMS: para informar falta de energia basta enviar mensagem de celular para (41) 99106-9146 – serviço disponível 24 horas por dia.

Em outubro de 2017 a Companhia implantou o sistema de envio de SMS e e-mails para avisos comerciais. Neste primeiro momento estão sendo enviados avisos sobre risco de suspensão por inadimplência – o consumidor recebe um SMS e e-mail no dia seguinte ao vencimento de seu reaviso, caso a fatura não esteja quitada.

A Ouvidoria da COCEL é um setor independente dos demais e fica à disposição dos consumidores que desejarem registrar suas reclamações, sugestões ou críticas. No ano de 2017, a Ouvidoria atendeu a 78 reclamações de seus consumidores.

ASPECTOS OPERACIONAIS

Número de Consumidores: O ano de 2017 encerrou com o total de 49.442 unidades consumidoras - foram realizadas 404 novas ligações, das quais 351 são da classe de consumo residencial. Eram 49.038 consumidores de 2016, o que representa um crescimento de 0,82%.