



# Conselho de Consumidores

## **ATA DA 160ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

**Local:** Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio - Edifício Sede da Enel, Praça Leoni Ramos nº 1, bloco 2/4º andar - São Domingos – Niterói - RJ.

**Data:** 12/04/2017

### **PRESENTES:**

Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente  
Representante da Classe Poder Público – Titular  
Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno  
Representante da Classe Rural – Titular  
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Jorge Luiz Moreira  
Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema - FAMOSA

Sérgio Carlos Bousquet Perez  
Representante da Classe Industrial – Titular  
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

Daniele de Oliveira Barbosa Martins  
Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Paulo Cesar Gomes  
Secretário Executivo  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques  
Secretária Executiva Suplente  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### **CONVIDADOS:**

Geiza Mesquita  
Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Robério Horácio dos Santos  
Responsável pela Área de Resposta ao Cliente da Enel Distribuição Rio

Marcelo Leal  
Representante da Área de Engenharia da Enel Distribuição Rio



# Conselho de Consumidores

## 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos e colocou para avaliação dos Conselheiros as atas das reuniões nºs 158 e 159, de 08/02 e 08/03 respectivamente, que foram aprovadas apenas com as ressalvas da Conselheira Alessandra Seródio. Marcelo Leal, integrante da Diretoria Técnica da Enel Distribuição Rio, iniciou a apresentação sobre os planos de investimentos que abrangem os projetos na área de expansão do sistema e também de qualidade. Falou sobre as novas tecnologias que estão sendo implantadas, sendo um dos projetos o "telecontrole", que visa utilizar chaves telecomandadas que são instaladas na rede elétrica e que funcionam remotamente para isolar defeitos no circuito e minimizar o impacto de clientes afetados. Também explicou sobre os projetos para implantar a rede subterrânea, informando que subestações já estão sendo construídas nesse formato. Manoel Neto perguntou se a empresa pretende levar o projeto para o centro urbano. Marcelo explicou que sim, mas que a empresa já executou alguns projetos para demandas específicas e que ainda enfrenta questões de licença ambiental e outros processos burocráticos para a implantação desse tipo de sistema. Destacou a importância do projeto para instalação do cabo submarino em Ilha Grande, no município de Angra dos Reis/RJ, que envolveu a aplicação de várias tecnologias para que o cabo ficasse submerso e enterrado no fundo do mar. Falou sobre os principais projetos concluídos em 2016 e os principais projetos para 2017-2020, um comparativo do cenário atual e dos investimentos nas regiões elétricas de Campos, Imbariê, Italva, Lagos, Macabu, Magé, Niterói, Petrópolis e Resende. Detalhou sobre os projetos, também, ligados a investimentos na qualidade do fornecimento. Jorge Luiz comentou que a empresa poderá enfrentar complexidades caso seja construído o porto em Maricá. Sérgio Bousquet falou sobre a alta demanda de energia na região dos Lagos, principalmente pelo crescimento. Manoel Neto perguntou sobre a subestação em Itatiaia. Marcelo explicou que será substituída por instalações em contêiner. Foi solicitado pelos conselheiros os números consolidados por região. Manoel Neto também pediu que fosse feito um comparativo do ano anterior com o que está sendo realizado. Marcelo agradeceu a oportunidade e os conselheiros agradeceram pelos esclarecimentos. Robério Horácio, responsável da área de Resposta ao Cliente, explicou como funciona a estrutura que abrange as respostas por carta, reclamação de consumo, termo de ocorrência de irregularidade e ressarcimento por eventual dano elétrico. Detalhou cada prazo, em face da legislação, que a empresa deve cumprir para atender à solicitação de ressarcimento formulada pelo Cliente. Explicou também como funciona o fluxo de atendimento desde o canal de atendimento escolhido pelo cliente para fazer a solicitação. Falou que a partir da solicitação é feita uma análise técnica para verificar se houve ocorrência ou não no sistema elétrico da distribuidora, a partir da ocorrência, ou seja, da comprovação do nexo de causalidade, a empresa pode fazer vistoria ou não e solicitar do Cliente o orçamento do equipamento. A área comercial da empresa faz uma análise do orçamento apresentado e também uma pesquisa de mercado, e estando tudo correto a empresa libera o pagamento para ressarcimento ao Cliente. No ano de 2016 foram ingressadas 32.415 solicitações e desse total, 31% das solicitações foram deferidas. Explicou que os demais casos não estão, necessariamente, indeferidos, pois podem ainda estar em análise. Apresentou os principais motivos de indeferimento (parcial 2016) esclarecendo que a empresa obrigatoriamente precisa seguir as orientações da Agência Estadual de Energia Elétrica – ANEEL, através da Resolução Normativa nº 414/2010 e do PRODIST, para apontar o motivo em que um caso foi indeferido. Não houve perturbação na rede de distribuição é motivo com maior número de indeferimentos, o segundo motivo de maior indeferimento é o fato de o cliente não apresentar orçamento no prazo regulamentar de 90 (noventa) dias contados da data da ocorrência. Reforçou que o Cliente tem o prazo de 90 dias para solicitar o ressarcimento e apresentar o orçamento solicitado pela empresa. Alessandra Seródio falou que muitos clientes da área rural que na maioria das vezes tem problemas com falta de energia e que fica mais de 24 horas sem fornecimento não conseguem obter o deferimento de solicitações de ressarcimento, e sempre recebem resposta de que não houve a interrupção do fornecimento. Robério falou que esses casos precisam ser analisados e explicou como é



## Conselho de Consumidores

feita a análise no sistema técnico que capta os problemas de fornecimento de energia, dando exemplo de um caso apresentado na reunião em Santo Antônio de Pádua. A Cliente Iara de Paula Ramos, produtora rural na região, informou que ficou sem energia em sua propriedade e após, identificou danos a um de seus equipamentos utilizado no processo de produção de leite. Logo, solicitou o ressarcimento a concessionária que respondeu não ter havido interrupção no fornecimento na data em que a cliente informou. Robério explicou que com base nas verificações em todos os sistemas da técnica foram identificadas interrupções em outras datas, menos na data que a Cliente informou. Esclareceu que a data informada pelo cliente é muito importante para toda a análise do processo, por isso, caso o Cliente tenha se equivocado e informado uma data diferente do que realmente aconteceu o pedido será indeferido. Caso o Cliente identifique que passou alguma informação errada, ele pode solicitar um novo pedido de ressarcimento e uma nova análise será efetuada. Paulo Cesar Gomes explicou como funciona o processo de recurso à Ouvidoria e a análise minuciosa que é realizada, podendo ser identificados possíveis erros por parte da empresa, como um erro de digitação ou até mesmo por parte do Cliente como alguma informação divergente. Explicou, também, que se o Cliente recorrer à ANEEL o mesmo processo de análise é feito pela Ouvidoria. Ressaltou que se um erro por parte da empresa for identificado, o pedido de ressarcimento é deferido, independente de qualquer outra questão. Manoel Neto perguntou se as interrupções de uma duração de segundos são registrados pelo sistema da empresa. Robério informou que sim e que existe um sistema específico para registro de interrupções de até 3 minutos. Sérgio Bousquet pediu que fosse informado aos Conselheiros as informações exigidas do Cliente para o pedido de ressarcimento. Paulo Cesar Gomes informou que enviará por e-mail aos Conselheiros. Manoel Neto informou que através de folders informativos, o Conselho pode destacar um check list com as informações e documentos imprescindíveis à solicitação de ressarcimento. Alessandra Seródio informou que vai reforçar junto aos sindicatos rurais a informação de que a data imprecisa da ocorrência da interrupção interfere no deferimento dos pedidos de ressarcimento. Paulo Cesar Gomes lembrou que a área está fazendo um projeto piloto para vistoria dos equipamentos reclamados e em algumas visitas o técnico enviado pela empresa à unidade consumidora constata que o equipamento foi descartado. Robério deu exemplos de equipamentos de alto valor em que o Cliente pede o ressarcimento e após a visita do técnico o Cliente informa que após o dano jogou fora (notebooks, celulares, televisores). Explicou que a Resolução Normativa da ANEEL não obriga o Cliente a apresentar a nota fiscal do equipamento, mas que a empresa pode indeferir o pedido caso o Cliente se negue a apresentar o equipamento danificado. Manoel Neto agradeceu ao Robério pela atenção e disponibilidade em atender o Conselho de Consumidores. Nos assuntos gerais falou sobre o envio de carta à Fecomércio para tratar da posse do membro indicado para o cargo de suplente Alberto Machado Soares, que até a presente data não tomou posse e não tem participado das reuniões do Conselho. Paulo Cesar Gomes informou que até o momento a Fecomércio não respondeu a primeira carta enviada e que uma nova será encaminhada para ratificar o tema a ser tratado. Lembrou que a Resolução Normativa da ANEEL nº 451/2011 estabelece que, nesses casos a distribuidora deve fazer uma nova indicação. Os Conselheiros concordaram em enviar nova correspondência solicitando uma posição da federação, e que se não houver resposta, a distribuidora irá proceder com a indicação que passará pelo Conselho antes de ser efetivada. Sobre a reunião descentralizada agendada para Mangaratiba no dia 10/05, os Conselheiros decidiram por realizar no município de Angra dos Reis, por ser uma região mais centralizada, enviando convites para os municípios próximos. Sobre a prestação de contas, Paulo Cesar Gomes, enfatizou a necessidade de cuidado especial com a utilização do orçamento para os gastos do Conselho de Consumidores, tema que foi muito enfatizado na última reunião dos Secretários Executivos com a ANEEL. Ressaltou que todos os documentos comprobatórios precisam estar de acordo com o que determina a Resolução e o Plano Anual de Atividades e Metas aprovado, e as despesas que estiverem em desacordo, resultará em glosa pela Fiscalização. Alessandra Seródio perguntou se as despesas realizadas pelo Conselho de Consumidores estão sendo compatíveis. Paulo Cesar Gomes informou que sim, são despesas compatíveis, com exceção de brindes que não podem ser adquiridos para distribuição. Deu outro exemplo citado na reunião com a Aneel, de passagens aéreas que podem ser



## Conselho de Consumidores

adquiridas com um custo menor e quando ocorre por valores elevados não é apresentada uma justificativa plausível. Manoel Neto informou que esteve na Aneel para conversar com André Ruelli (Superintendente da SMA) a respeito dos panetones que foram adquiridos em dezembro de 2016 com verba do Conselho por solicitação dele mesmo para presentear os Conselheiros, e que foi esclarecido que brindes não podem ser comprados com orçamento do Conselho. Comprometeu-se a assumir com a despesa, caso em uma fiscalização essa despesa seja glosada. Alessandra Seródio perguntou se a contratação de serviços que o Conselho vem fazendo para Assessoria de Imprensa e assistente administrativo estão compatíveis com o exigido pela Aneel. Paulo Cesar Gomes informou que recentemente precisou apresentar documentos à ANEEL sobre o processo de contratação desses dois serviços, e que os mesmos foram aprovados por estar dentro das despesas elegíveis. Sobre a capacitação dos conselheiros programada para os dias 08 e 09/06, Manoel Neto informou que consultou a ANEEL a respeito de alugar um espaço utilizando verba do Conselho de Consumidores, e que ficou esclarecido pela SMA que a concessionária é responsável pelo treinamento e que o Conselho pode arcar apenas com despesas de alimentação, transporte e hospedagem de Conselheiros. O aluguel de um espaço específico para realização da capacitação não pode ser arcado pelo Conselho, somente pela distribuidora, caso ela queira. Os Conselheiros decidiram por realizar a capacitação no dia 09/06/17 de 09h as 18h na Sede da Enel Distribuição Rio. Informou sobre o Encontro da Região Norte que acontecerá de 04 a 05/05 em Roraima – Boa Vista. Os Conselheiros Jorge Luiz Moreira e Sérgio Bousquet, informaram que podem representar o Conselho. Manoel Neto informou que a Câmara Municipal de Niterói enviou cópia do relatório da CPI realizada no ano de 2016, conforme pedido do Conselheiro Fabiano Silveira. Paulo Cesar Gomes informou que recebeu a relação de produtores rurais com tanques de expansão de Santo Antônio de Pádua enviado pela Conselheira Alessandra Seródio e que já conversou com a Área de Informática da empresa para estudar a possibilidade de estudar uma alternativa no sistema comercial para cadastramento dos Clientes que utilizam “tanques de expansão” na área de concessão da empresa. Esclareceu que não será um processo rápido, mas que já está sendo analisado pela empresa com o objetivo de melhor atender esses clientes. Alessandra Seródio destacou a importância dessa ação levando em consideração que não são muito clientes com esse tipo de demanda. Manoel Neto agradeceu a presença dos conselheiros na reunião, ressaltando que foi muito produtiva. Lembrou que no dia 10/05 a reunião será descentralizada em Angra dos Reis. Informou que hoje estará em São Paulo para participar de reunião na Eletropaulo para contribuir com as experiências do Encontro que realizamos aqui em Niterói, pois o próximo encontro da região sudeste será em São Paulo. Paulo Cesar Gomes reforçou a necessidade de apresentar o convite, relatório do evento, tickets de embarque para que não haja glosa das despesas.

### 2. Encerramento:

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Paulo Cesar Gomes**  
Secretário Executivo