



## Conselho de Consumidores

### **ATA DA 171ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Praça Leoni Ramos, nº 01, São Domingos - Niterói/RJ – Prédio Sede da Enel Distribuição Rio – 4º andar – bloco 02 - Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Data: 09/05/2018**

#### **PRESENTES:**

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente**

Representante da Classe Poder Público – Titular  
Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente**

Representante da Classe Residencial – Titular  
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro - FAMERJ

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

Representante da Classe Rural – Titular  
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

Representante da Classe Industrial – Titular  
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

**Ezaquiel Siqueira da Conceição**

Representante da Classe Rural – Suplente  
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro – FETAGRI

**Marta Maria do Amaral Menezes**

Representante da Classe Poder Público – Suplente  
Coordenadoria de Defesa do Consumidor de Niterói – CODECON

**Jaqueline dos Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



## Conselho de Consumidores

### CONVIDADOS:

#### **Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

#### **Alessandra Guelber**

Ouvidora Enel Distribuição Rio

#### **José Eduardo Pereira Tovar**

Responsável pela Área de Atendimento Não Presencial  
Enel Distribuição Rio

#### **Carlos Eduardo de Oliveira**

Gesel/UFRJ

#### **Rubens Rosental**

Gesel – UFRJ

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros e especialmente da nova Ouvidoria da Enel Distribuição Rio e também do Carlos Eduardo de Oliveira e Rubens Rosental, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, que falarão sobre o projeto de capacitação dos conselhos de consumidores em parceria com a Aneel. Informou que um representante da Ediouro também estará presente para falar sobre a proposta de criação de uma revista para o Conselho de Consumidores. Antes da apresentação sobre os canais de atendimento não presencial, expôs a ata da reunião de 11/04/18 para votação. Todos os conselheiros presentes aprovam a ata. Reforçou que cada conselheiro pode utilizar as revistas para divulgar em sua comunidade e associações e federações. Comentou que a revista da turma da Mônica foi lançada no evento em Rondônia e também na Aneel. José Eduardo Tovar iniciou a apresentação dos resultados dos canais de atendimento não presencial. Informou que nos últimos 36 meses a empresa cumpriu com todas as metas reguladas pela Aneel. Destacou os relevantes resultados em relação ao atendimento virtual/digital, comentando que muitos clientes migraram para o atendimento virtual e a respeito dos investimentos realizados com foco na digitalização dos canais de atendimento. Alessandra Seródio falou sobre a necessidade de o atendimento de Lojas também receber investimentos, pois recebe muitos casos de clientes não estão sendo atendidos quanto solicitam na loja da Enel. José Eduardo Tovar falou que a qualidade precisa ser mantida independente do movimento de digitalização e esse cuidado com a qualidade precisa ser constante em todos os canais de atendimento da empresa. Manoel Neto informou que teve dificuldades para gerar uma 2ª via pelo site da Enel, pois tinha apenas o número de seu CPF e não tinha o número de cliente. José Eduardo Tovar, lembrou que a consulta de 2ª via no site apenas com o número do cliente foi uma sugestão dada por esse conselho, e que está sendo estudada a implementação. Jorge Luiz Moreira informou que a Enel está cobrando a ele um débito que já foi pago e outros clientes na região de Maricá estão com o mesmo problema. Manoel Neto pediu que casos particulares sejam levados a secretaria executiva para a devida tratativa junto a distribuidora. Perguntou sobre o procedimento de corte do fornecimento: O cliente pagou a conta, mas a solicitação de corte já está em campo para ser executada, se é possível evitar o corte com a apresentação do comprovante de pagamento. Alessandra Guelber esclareceu que a equipe em campo, verificando que o pagamento que originou o corte foi realizado, não pode executar a ordem de serviço de corte. José Eduardo Tovar falou sobre todas as opções de serviços disponíveis nos canais digitais. Falou sobre a



tecnologia que faz o atendimento online com o cliente, através de vídeo, que está em teste e que promete mudar bastante a forma de atender o cliente. Sobre a pesquisa ABRADÉE, comentou sobre alguns resultados da Enel Rio. Ressaltou que participar da reunião do Conselho de Consumidores contribui muito para a melhoria dos processos. Alessandra Seródio

## Conselho de Consumidores

comentou que muitos clientes da área rural estão reclamando do faturamento trimestral, pois não estão conseguindo pagar a fatura com o consumo acumulado de três meses. Marta Menezes também falou sobre a dificuldade de atendimento na loja de Niterói, pois está sempre cheia e a quantidade de funcionários não atende o volume de clientes que chegam e está precisando solicitar troca de titularidade. Manoel Neto explicou que é uma deliberalidade da distribuidora, conforme prevê a resolução, aplicar o faturamento trimestral. Alessandra Seródio pediu que a empresa verifique a situação desses clientes que não estão satisfeitos com o formato de faturamento, correndo risco de aumento da inadimplência, pois muito estão informando a dificuldade de pagar uma conta com meses acumulado. Cláudia Guimarães falou sobre a importância de ter esse retorno por parte do cliente e informou que internamente o assunto tem sido discutido, até mesmo porque é uma característica do cliente rural ter uma produção sazonal, que por vezes pode conflitar com o faturamento da conta de energia. Esclareceu que a empresa está avaliando a melhoria da comunicação com esses clientes para facilitar o entendimento dessa forma de faturar o consumo de energia. Manoel Neto sugeriu que o tema seja abordado na próxima reunião. Alessandra Seródio pediu que a empresa tendo uma posição antes da próxima reunião, seja enviado por e-mail mesmo, pois já existe uma mobilização dos clientes para reclamar por outros meios. Fabiano Silveira pediu que na próxima apresentação possa ser demonstrado os motivos de atendimento. Os conselheiros agradeceram ao José Eduardo Tovar pela disponibilidade. Rubens Rosental, professor da UFRJ, agradeceu a oportunidade de apresentar o projeto de P&D que está sendo desenvolvido por um grupo de estudos que funciona dentro da faculdade de economia da UFRJ, e está focado no setor elétrico. Falou sobre o trabalho que é desenvolvido pelo grupo de pesquisa que atua dentro e fora do país. Informou que uma pesquisa já foi enviada por e-mail de todos os conselheiros e pediu que cada um possa ler, responder e dar retorno sobre a pesquisa. Carlos Eduardo de Oliveira, explicou que um clipping diário ou semanal pode ser enviado para os conselheiros interessados, com as principais notícias e temas de interesse do setor elétrico. Citou inovações e mudanças no contexto do consumidor de energia elétrica e comentou sobre os objetivos do projeto. Alessandra Seródio perguntou se a capacitação que determina a resolução pode estar dentro desse projeto. Carlos explicou que em determinada etapa do projeto esse formato de capacitação pode ser discutido. Fabiano Silveira sugeriu que os temas reajuste e tarifa de energia estejam dentro dessa capacitação, pois é muito importante que o consumidor conheça mais a fundo. Explicou por exemplo um material sobre o projeto de geração distribuída, estudado em outros países. Dentro do projeto existe o item de capacitação onde várias possibilidades estão sendo levantadas, dentre elas os treinamentos a distância e presencial. Explicou que o projeto está em fase de conhecimento das ações dos conselheiros e alguns pontos já estão sendo pensados, como aumentar o número de reuniões ordinárias obrigatórias. Para a capacitação sugere três módulos: um mais técnico, um regulamentar e um de competências comportamentais. Um portal poderá estar disponível para conselhos e consumidores com biblioteca virtual, espaço para fórum, e outros. Ressaltou que responder o questionário que foi enviado por e-mail para cada conselheiro será importante para alimentar as próximas etapas do projeto. Manoel Neto agradeceu a presença dos professores e destacou que o projeto é de suma importância. Sobre o ofício nº 153/2018-DIR/ANEEL, explicou que se trata de consulta da Aneel sobre pleito da distribuidora solicitando autorização a Aneel para destinar os recursos das compensações por violação dos limites dos indicadores de continuidade para a realização de investimentos em sua área de concessão. Posicionamento do Conselho de Consumidores precisa ser enviado até dia 14/05/18. Fabiano Silveira informou que sem conhecer o valor a que a distribuidora está se referindo não há como fazer essa avaliação. Entre outras informações que precisam ser avaliadas, estão as que já foram solicitadas em reunião anterior, tais como: Quais são as 212 empresas do mercado



livre que possuem subsídios, mas que no final são repassadas ao consumidor de energia elétrica e o relatório final da fiscalização do processo de revisão tarifária no ano de 2018. Manoel Neto fez a leitura do ofício da Aneel e concordou com a solicitação do Fabiano. Alessandra Seródio concorda que a Aneel precisa fazer a pesquisa com os consumidores, pois o Conselho não pode tomar para si a responsabilidade de opinar sozinho sobre o tema. Sérgio

## Conselho de Consumidores

Bousquet colocou que o Conselho de Consumidores precisa se posicionar como um representante dos consumidores de energia elétrica. Foi colocado para votação a resposta que será dada a Aneel. Fabiano Silveira sugeriu que os documentos e informações citadas sejam solicitadas a Aneel, para que depois o conselho tenha condições de opinar sobre o pleito. Sérgio Bousquet considera que o valor precisa ser devolvido aos consumidores. Alessandra Seródio acompanha o voto do Sérgio Bousquet. Marta Menezes considera solicitar os documentos a Aneel. Manoel Neto opinou por solicitar as informações a Aneel. Pela maioria de votos ficou definido que uma carta será enviada a Aneel solicitando as informações. Uma minuta será elaborada para aprovação de todos os conselheiros. Marta Menezes falou sobre cobrança complementar de aproximadamente 3 anos retroativos, o TOI (Termo de Ocorrência de Irregularidade) e estão sendo faturadas sem comunicação prévia ao cliente e efetuando a suspensão do fornecimento após 90 dias. Manoel Neto pediu que a empresa verifique esse procedimento e dê uma posição ao Conselho. Simone Ferreira, da Ediouro Publicações, falou sobre a proposta de produção de revistas Coquetel. Explicou que a editora tem sido procurada para produzir material lúdico com o objetivo de comunicação do cliente com a empresa que está contratando. Expôs valores considerando que quanto mais exemplares, menor o custo unitário. Os Conselheiros concordaram em utilizar o material que já tem, cartilhas e revistas da turma da Mônica. Fabiano Silveira lembrou a ideia de fazer a ação na rua para distribuição do material e divulgação do Conselho de Consumidores. Manoel Neto sugeriu que a data seja fora do período de eleição para evitar qualquer associação política. Sobre a participação no encontro de conselhos na região norte, Jorge Luiz Moreira destacou como positiva a reação dos demais conselhos em relação ao lançamento da revista da turma da Mônica e também a visita técnica realizada no último dia do encontro. Alessandra Seródio perguntou sobre o pagamento da nota fiscal do Instituto que prestou consultoria para o Conselho. Jaqueline Marques informou que a empresa contratada precisa emitir a Ranf's, e que é um processo feito junto à prefeitura de Niterói. Manoel Neto falou está sendo avaliado junto a Aneel o retorno do saldo devolvido à modicidade tarifária no ano de 2017, tema que motivou uma reunião em Brasília/DF. Comentou sobre a reunião com Ministro Moreira Franco para falar sobre o cenário atual do setor elétrico. Deu entrevista também a TV Câmara onde foi abordado sobre um projeto de lei para retirar as perdas não técnicas da tarifa. Propôs a participação do Conselho de Consumidores de Rondônia para apresentar um projeto que considera interessante no âmbito da coleta de materiais recicláveis. Os Conselheiros concordaram com a visita, considerando que não tenha custos com hospedagem e nem transporte. Sugeriu também que a reunião descentralizada seja adiada para o mês de julho. Todos os conselheiros concordaram com o adiamento.

### **2. Encerramento:**

Sem mais temas, Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos.



**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
**Presidente**



**Jaqueline Marques**  
**Secretária Executiva**

## **Conselho de Consumidores**