



Conselho de Consumidores

ATA DA 172ª 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: 13/06/2018

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Charbel Tauil Rodrigues

Representante da Classe Comercial – Suplente
Federação do Comércio do Estado do Rio de Janeiro - FECOMÉRCIO

Igor Veríssimo da Silva Baldez

Representante da Classe Comercial – Titular
Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

Roberto Pedreira Ferreira Curi

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

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:

Alessandra Guelber

Ouvidora Enel Distribuição Rio

José Eduardo Pereira Tovar

Responsável pela Área de Atendimento Não Presencial
Enel Distribuição Rio

Cláudia Guimarães

Relações Institucionais
Enel Distribuição Rio

Marcus Alex

Operação Polo Sul
Enel Distribuição Rio

Geiza Mesquita

Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Sérgio Kunio Yamagata

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN
Convidado – Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Marcelo Souza

Reciclagem Lucrativa

Fernando Batistão

Conselho de Consumidores da Eletrobrás – Rondônia

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros. Deu as boas-vindas ao Sr. Charbel Tauil Rodrigues, Presidente da Sindilojas – Niterói, indicado pela Federação do Comércio do Estado do Rio de Janeiro – FECOMÉRCIO, para ocupar a vaga de membro suplente da classe comercial no Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio. Explicou que como prática a participação efetiva é de todos, independentemente de ser suplente ou titular, salvo nos momentos de voto, onde pela resolução a validade é dos titulares, mas ressaltou que todos têm voz para opinar e expor suas impressões sobre qualquer tema a ser discutido pelo Conselho. Apresentou os membros integrantes do Conselho que representam as classes residencial, rural, industrial, comercial e poder público. Explicou que existe um acordo entre todos os membros a troca de cargo entre titular e suplente a cada novo mandato. Informou que as reuniões não são feitas apenas em Niterói, mas também em outros municípios, que são oportunidades de divulgação sobre o conselho e também de ações educativas. Apresentou a Cláudia Guimarães que é um elo entre o Conselho e a Diretoria da Enel e a Alessandra Guelber que é a Ouvidora da Enel. Fabiano Silveira informou que o Conselho não tem participação da empresa nas discussões, tendo como apoio o secretário executivo para a tratativa de temas relacionados. Explicou também que o Conselho não delibera sobre a empresa, onde os temas são tratados com base no diálogo. Charbel Tauil Rodrigues formalizou a posse do cargo, assinando o termo de posse.



Conselho de Consumidores

Marcus Alex, representante da Enel, falou sobre os investimentos em qualidade na cidade de Paraty. Manoel Neto explicou que na Audiência Pública da Aneel que ocorreu em Niterói, esse ano, uma moradora colocou os problemas com o fornecimento de energia que tem enfrentado na região, e por isso, foi solicitada essa apresentação. Marcus Alex, informou que uma das principais reclamações da cliente é que quando falta energia, o condomínio Laranjeiras não fica sem energia. Explicou que o condomínio consome uma capacidade grande de energia, e que por isso, tem uma autonomia com geradores. Cláudia Guimarães explicou que um recente projeto de melhoria foi implantado, mas que levou aproximadamente 3 anos para ser posto em prática, pois a empresa enfrentou muitos embargos dos órgãos públicos, principalmente dos ambientais. Marcus Alex falou sobre o quantitativo de poda de árvores, manutenções na rede no segundo semestre de 2017 e primeiro semestre de 2018. Manoel Neto perguntou sobre a utilização de cabo isolado. Marcus Alex explicou que o investimento com cabo isolado fica bem elevado, sendo que as ações utilizadas também apresentam um bom resultado. Informou que antes havia um único alimentador para atender a região, e que hoje, foi instalada uma subestação com mais dois alimentadores. Explicou que é uma região bastante complexa, com deslocamento apenas pelo mar e com uma área densamente arborizada, o que causa muitos estragos na rede elétrica quando ocorre a queda das mesmas e conseqüentemente a demora no atendimento. Sérgio Bousquet comentou que a empresa precisa ter um plano efetivo para trazer solução aos problemas citados pela cliente. Dra. Marta destacou a complexidade da região de Paraty, considerando que se trata de várias exigências ambientais. Manoel Neto pediu a apresentação com os planos de investimentos e qualidade para disseminação. Fabiano Silveira comentou que é preciso entender o lado do cliente, pois muitos na região têm negócios, moram na região e não podem ser prejudicados com a demora no atendimento. Cláudia Guimarães esclareceu que os investimentos precisam ser feitos reconhecendo as necessidades de melhoria e qualidade de forma equilibrada, pois tem a tarifa, que é impactada lá na frente. Citou como exemplo de dificuldades que a empresa encontra na esfera burocrática de liberações e licenças ambientais, o caso da Ilha Grande. Aproveitou para atualizar que o ministério público liberou a realização de obra emergencial de 15 km de rede elétrica em Ilha Grande, sendo que o processo nesse momento está parado por licença ambiental não autorizada pelo INEA há aproximadamente 6 meses. A empresa propôs a instalação de geradores superpotentes nas regiões de Provetá e Abraão para diminuir o impacto até que as obras sejam concluídas, porém a empresa aguarda a autorização do Estado para utilizar o terreno com o espaço para a instalação. Sobre o projeto fotovoltaico nas comunidades de Parnaioca e Aventureiro informou que também está aguardando licença ambiental pelo INEA. Além do projeto para substituição de 35% da rede da ilha que também está pendente de autorização do INEA. Charbel Tauil perguntou se para o caso da cliente de Paraty não poderia colocar um gerador como na proposta da Ilha. Cláudia Guimarães explicou que a empresa não poderia atender a cliente dessa forma, tendo em vista a isonomia que precisa ser mantida, além de ser um contexto diferente dos problemas que a Ilha Grande está tendo, já que a empresa quer atuar na Ilha e não pode por impedimento judicial. Sem mais colocações, Manoel Neto agradeceu a participação do Marcus Alex e todos as informações passadas. Marcelo Souza, do projeto Reciclagem Lucrativa, apresentou uma solução tecnológica relacionada a coleta inteligente de resíduos, esclarecendo que funciona como uma máquina que seleciona os materiais recicláveis e gera pontos que beneficiam projetos sociais ou ficam acumulados para posterior desconto na conta de energia ou em estabelecimentos conveniados com o programa. O designer na máquina permite a exposição em shoppings, prédios, praça de alimentação, escolas, aeroportos e outros, de modo que fique acessível as pessoas e gere a educação ambiental. Destacou como diferencial o fato de a máquina já separar todos os resíduos, pesar cada item, e gerar os pontos que cada um equivale, deixando-os prontos para a etapa de reciclagem. A máquina cumpre com uma etapa que normalmente é a mais demorada e trabalhosa para o catador, e como é digitalizada, é de fácil utilização para todos. Capaz de armazenar dados do fabricante, quantitativo que podem auxiliar na tomada de decisão. Informou que há atendimento exclusivo via redes sociais para os usuários,



Conselho de Consumidores

com informação e para tirar dúvidas. Para as empresas parceiras existe a flexibilidade, ou seja, avaliar a possibilidade de personalizar o serviço buscando atender as necessidades da empresa que está adquirindo. Sérgio Yamagata perguntou o custo e onde existe hoje funcionando. Marcelo Souza explicou que para precisar os custos é preciso entender tudo o que será necessário para o desenvolvimento do serviço, como como será feita a retirada do resíduo, se será necessário ter alguém no local, entre outros fatores. Hoje está instalada na Eletrobrás Rondônia. Josiani Gonçalves, Coordenadora do Projeto Ecoenel no Rio de Janeiro, e representando a equipe de sustentabilidade da Enel perguntou sobre a forma de leitura de cada resíduo e também sobre o aceite de papel e papelão que são os materiais que o Ecoenel mais recebe hoje. Marcelo Souza informou que o código de barras é a forma de leitura utilizada, mas que não é um limitador pois teria resultados que demonstram número significativos, mesmo que seja aceite apenas produtos com código de barras. Sendo uma inovação para complementar o projeto que a Enel já possui ou em lugares que talvez não seria possível instalar um container, como em empresas, empreendimentos comerciais. Fabiano Silveira comentou que pelo que percebe o Ecoenel não está atrelado a classe social. Josiani completou informando que hoje, a classe de alta renda é a que mais interage com o projeto. Fabiano Silveira citou que em locais no Centro do RJ, como aeroportos, por exemplo, seria necessário conversar com a distribuidora Light por causa de sua área de distribuição. Josiani Gonçalves perguntou como é o histórico de depósito na máquina com resto de líquido ou comida, pois informou que o Ecoenel busca educar o cliente também nesse sentido, do resíduo ser entregue limpo. Marcelo Souza explicou que a máquina tem um reservatório próprio para armazenamento de restos de líquido. Josiani perguntou sobre a possibilidade de adaptar a contagem dos pontos através do peso do resíduo e reverter em bônus na conta de energia. Marcelo Souza explicou que a plataforma permite por peso e unidade, pois no momento do cadastramento do item é registrado o seu peso e quantidade, pois existe uma lista de pré cadastro. Sem mais, colocou-se à disposição da Enel para passar mais informações sobre o projeto. Antes da apresentação do José Eduardo Tovar, Manoel Neto, colocou para aprovação a ata da reunião de 09/05/2018. A ata foi aprovada sem ressalvas. José Eduardo Tovar, responsável pela área de atendimento não presencial da Enel, apresentou os resultados da área relacionados a URA, APP, SMS, Site, Redes Sociais e E-mail. Ressaltou que nesse período são 82% de chamadas comerciais e 18% de chamadas de emergência, resultado que é reflexo das melhorias da rede elétrica e investimentos que estão sendo realizados. O nível de serviço tem ficado dentro dos limites aceitáveis, com 8% de chamadas atendidas a mais que no ano passado, no mesmo período de janeiro a junho/2018. Abordou sobre segunda via de conta, e a possibilidade de cadastramento para recebimento por e-mail. A consulta do número de cliente é possível no site, informando o CPF e nome do titular da conta. Jorge Luiz Moreira falou sobre a dificuldade de atendimento na loja da Enel para Unamar – Cabo Frio e perguntou se a Enel pode avaliar a possibilidade de colocar um atendimento móvel, ou outra alternativa para atender os clientes dessa região. José Eduardo Tovar informou que o tema poderá ser levado a responsável pelo atendimento de lojas para avaliação. Informou sobre o andamento do atendimento pelo chatbot que já possui aproximadamente 80% de interação do cliente. Um canal com chances de contribuir muito para o atendimento, e que está no processo de teste, aguardando um processo licitatório. Falou sobre processos que estão sendo melhorados para facilitar o atendimento ao cliente. Ressarcimento, troca de titularidade e parcelamento, procedimentos que exigem uma lista de documentos e informações importantes a serem passadas ao cliente. Está sendo avaliada a possibilidade de envio por e-mail ao cliente, como laboratórios já fazem hoje. O outro projeto que está sendo testado é de flexibilização no atendimento ao cliente, no sentido de facilitar a fala, a comunicação, entre o atendente e o cliente que entra em contato com o call center, retirando o script mais engessado. Dra. Marta Menezes comentou que a empresa precisa ter cuidado com o nível de flexibilidade para que o atendente não tome a liberdade de utilizar expressões pejorativas, como “querida”, “florzinha”. Alessandra Guelber explicou que o objetivo da empresa é tornar o atendimento mais amistoso



Conselho de Consumidores

menos mecanizado, não íntimo. Esse feedback é importante para que esse cuidado aconteça e a operação seja orientada quanto a essa situação. José Eduardo Tovar reforçou que o atendente é monitorado em cada atendimento, e a qualidade desse atendimento, mais flexível, está sendo pensada para melhorar a comunicação e tornar o atendimento mais positivo, eficaz. Colocou que o terceiro projeto é um simulador de consumo no site em que o cliente pode selecionar os equipamentos e a quantidade para simular o consumo gerado por esses equipamentos. O objetivo é de ajudar o cliente no entendimento do impacto que cada equipamento eletrônico tem no seu consumo, e como consequência, no valor de sua conta de energia. Dra. Marta comentou que os ramais de atendimento na Ouvidoria poderiam dar sinal de ocupado quando todos estiverem ocupados, pois continua chamando e parece que não há o atendimento. Alessandra Guelber informou que será verificado com a área que cuida da parte de telefonia. Manoel Neto agradeceu a disponibilidade do José Eduardo Tovar, que se colocou à disposição do Conselho para mais informações. Os conselheiros apontaram os temas para a capacitação que deverá ser realizada esse ano, sendo eles: Pré-pagamento, Risco Hidrológico, Faturamento Plurimensal e Energia Eólica. Manoel Neto pediu que a capacitação seja feita no dia 11/07/2018 no mesmo formato adotado no ano passado. Entre os dias 01 ou 08/08/2018, sugeriu que seja feita a reunião descentralizada em Resende aproveitando para visitar escolas e fazer a distribuição das revistas e cartilhas do Conselho de Consumidores. Jaqueline Marque informou que vai confirmar a disponibilidade dos representantes da Enel para a capacitação. Manoel Neto informou que foi entregue pelo conselheiro Ezaquiel Siqueira o pedido de afastamento do Conselho de Consumidores por candidatura as eleições 2018. Sobre as viagens, Fabiano Silveira, falou sobre a participação no Encontro de Conselhos em Goiás. Destacou a importância de conhecer mais uma empresa do grupo e o conhecimento mais a fundo sobre energia solar. Jorge Luiz Moreira destacou as mudanças que já ocorrem no mercado de energia solar, com relação a cobrança de ICMS, onde os incentivos começam a ser vistos de forma positiva para fomentar esse novo mercado de energia. Manoel Neto informou que na próxima semana estará em Brasília/DF – ANEEL para participar do Seminário Internacional de Micro e Minigeração Distribuída, e explicou que pela grande procura a Agência limitou a participação de 10 representantes no evento, por isso, a possibilidade de que apenas ele participe. Fernando Batistão, presidente do Conselho de Consumidores da Eletrobrás – Rondônia comentou que a procura para inscrições foi tão grande que já está sendo pensada a realização de outro evento com esse mesmo tema, sendo possível que ocorra ainda esse ano. Manoel Neto informou que em setembro será realizado o Encontro de Conselhos da Região Nordeste. Jorge Luiz Moreira e Manoel Neto participarão do evento. Roberto Curi falou sobre manutenção de subestação cedida e pediu que um representante da Enel presente como está acontecendo esse processo, pois em alguns prédios a manutenção não está ocorrendo. Geiza Mesquita, com relação a comunicação do Conselho, informou que vê a oportunidade de uma interface do Conselho e a área de comunicação da Enel para integração nos projetos sociais promovidos pela empresa. Explicou que uma relação de projetos sociais poderia ser divulgada para o Conselho e que junto com a área de comunicação poderia ser alinhado de que forma os conselheiros poderiam interagir, utilizar o material que possui, participar. Sobre a



Conselho de Consumidores

Reunião com o Presidente do Conselho de Energia da Firjan, Sérgio Yamagata, perguntou como foi a conversa. Manoel Neto informou que a recepção foi cordial e que ficou de ser vista a possibilidade de participação do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica. Sérgio Yamagata perguntou se há interesse em participação. Manoel Neto informou que sim, pois trata-se de espaço importante de discussão para o consumidor. Fabiano Silveira citou que o conselho não recebeu resposta de uma das cartas enviadas à Aneel e sugeriu a abertura de uma ação judicial contra a Aneel, se não houver resposta dentro do prazo de 30 dias. Foi informado que o recebimento da correspondência na Aneel foi protocolado em 18/05/2018, conforme AR. Alessandra Guelber sugeriu uma conversa por intermédio da Superintendência Mediação Administrativa – SMA/ANEEL. Fabiano Silveira comentou que o pleito contido na carta já foi levado ao superintendente em reunião, mas que não houve resposta. A relação das 218 empresas que migraram do mercado cativo para o mercado livre que também não foi informada pela Aneel e nem pela Enel. Sérgio Yamagata e Dra. Marta Menezes sugeriram o diálogo com a Aneel, através de envio de correspondência solicitando essas informações. Manoel Neto solicitou que a correspondência seja enviada a Aneel notificando a falta de resposta dentro do prazo. Fernando Batistão agradeceu a abertura dada pelo Conselho para participação nessa reunião, pelo apoio nas informações para hospedagem e deslocamento, ressaltando que identificou práticas muito positivas nesse conselho e que serviram de exemplo e boas práticas. Destacou como o exemplo a participação efetiva de todos os membros, titulares e suplentes, nas discussões e debates. Agradeceu ao Marcelo Souza por ter participado e exposto um projeto de tanta relevância para os consumidores. Manoel Neto agradeceu a presença e participação do Fernando Batistão e Marcelo Souza. Alessandra Guelber informou que a ANEEL fará abertura de audiência pública para colher contribuições para aprimoramento da Resolução nº 414, e ressaltou a importância que a audiência tenha para o Conselho de Consumidores, oportunidade de opinar e contribuir sobre os pontos que estão sendo propostos. Informou que recebendo mais informações da área de regulação, manterá o conselho informado.

2. Encerramento:

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

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Alessandra Barreto
Secretária Executiva