



Conselho de Consumidores

ATA DA 179ª 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
Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio - 4º andar – bloco 02

Data: 27/03/2019

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

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

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 Baum

Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Rio

Bruno Martins

ENEL

Davi Barsali

ENEL

Francisco Cavalcante

ENEL

Luiz Felipe de Sá

ENEL

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos. Luiz Felipe de Sá, da área de faturamento da ENEL, participou da reunião para falar sobre o aumento das contas de energia. Comentou que foi possível perceber, na audiência pública da Câmara Municipal de Niterói, pela quantidade de pessoas e pelas manifestações, a insatisfação dos clientes com relação ao valor das contas de energia. Colocou que como cliente também sofre esse impacto na conta de energia, tanto que para demonstrar as principais causas, vai apresentar sobre esse tema. Explicou que o primeiro fator que contribuiu para o aumento das contas foi o período de verão que foi um dos mais quentes dos últimos anos e demonstrou o aumento significativo da temperatura nesse período. Outro ponto que norteou a análise foi o cronograma de faturamento da distribuidora que segue o que determina a Resolução nº 414, em ciclo de 27 a 33 dias. Explicou que o mês de janeiro foi um mês especificamente com um período maior de faturamento. Marta Menezes lembrou que consequentemente o aumento da faixa de consumo e de ICMS. Luiz Felipe explicou que é possível que isso ocorra sim, pois por conta de feriados, fins de semana, a distribuidora não consegue fechar em 30 dias certos, por isso, a ANEEL determina o período de 27 a 33 dias. Alessandra Guelber informou que a distribuidora tem avaliado a possibilidade de reduzir o período de faturamento, e vendo se poderá ser perceptível ao cliente, já que de qualquer maneira é um mês quente e independente de redução do período de faturamento, o consumo é maior. Luis Felipe esclareceu que a empresa não pode garantir que dessa forma daria certo exatamente por esse comportamento do cliente que tende a consumir mais energia elétrica no mês de janeiro. Além disso, poderia até resolver o problema no mês de janeiro, mas empurraria para o mês seguinte ou até subsequente. Alessandra Guelber lembrou que o reajuste de 21% homologado no ano passado, também está sendo percebido nesse aumento. Luis Felipe informou que esse fator também contribuiu, pois no mês de março que é o mês em que o reajuste da tarifa acontece, a temperatura vai ficando mais amena e logo depois as estações mais frescas e frias, então o cliente só consegue perceber o impacto do reajuste da tarifa de março, em janeiro do ano seguinte, tempo em que ele esqueceu do reajuste, de quanto aumentou. Geiza Mesquita comentou que os representantes da ENEL presentes à audiência pública da Câmara Municipal de Niterói poderiam ter explicado da mesma forma que



Conselho de Consumidores

está sendo demonstrado aqui, pois o principal questionamento dos clientes, que era o motivo do aumento das contas de energia, ficou sem resposta concreta da distribuidora. Luis Felipe explicou que essa mesma apresentação estava disponível para apresentar no dia da audiência pública, mas que não foi dada a oportunidade para a explanação. Fabiano Silveira discordou da falta de oportunidade para essa apresentação, pois participou da audiência e havia possibilidade de explicação. Comentou que uma CPI estadual está sendo aberta, assim como outras na esfera municipal, e a postura da empresa precisa mudar diante dessas CPI's, pois o que observa é que a empresa já chega acuada, sabendo que vai levar "chuva de reclamações". Pediu que a empresa tenha mais clareza na participação dessas audiências, pois ficou se perguntando ao sair da audiência pública em Niterói, em porque a equipe da ENEL participou se não expôs os problemas que a empresa enfrenta e as reais causas do aumento percebido pelo cliente. Alessandra Guelber informou que essa mesma apresentação foi feita no PROCON e OAB, e acredita que a participação da empresa nessa audiência pública tenha ficado com a área institucional, de forma que tudo que fosse falado tivesse que estar alinhado corporativamente. Agradeceu o feedback do Fabiano Silveira e informou que será levado internamente, assim como o feedback dado pela Marta Menezes também em relação ao posicionamento da área de relações institucionais da empresa. Fabiano Silveira ressaltou a necessidade de transparência por parte da empresa, lembrando o caso da padaria do Sérgio Bousquet que ficou sem energia por mais de 29 horas. Sérgio Bousquet falou sobre o cliente que o procurou para solicitar intermediação em um parcelamento de dívidas. Alessandra Guelber explicou que o caso foi recebido e está sendo acompanhado junto a área de grandes clientes, pois o cliente é do grupo A. Manoel Neto falou que compreende a situação do cliente e também a condição da empresa, e pediu que o tema seja abordado em assuntos gerais para que seja dado sequência ao tema da pauta. Luiz Felipe explicou que no desenvolvimento da audiência pública surgiram vários temas, além do que provocou a convocação da audiência, que era sobre postes e tarifa de energia. Jorge Luiz falou sobre a complexidade de uma audiência pública em um momento tão delicado em que a empresa é colocada como a causadora de todos os problemas. Lembrou que um dos clientes que participaram da audiência pública xingou os funcionários da empresa, chamando – os de bandidos, e depois foi pedir desculpas para os funcionários, fazendo escândalo, outros se aproveitando para fazer política. Alessandra Guelber comentou que um cliente, também, na audiência pública acusou funcionários da Ouvidoria da Enel de tê-lo ameaçado de morte, o que de modo algum foi verdade. Explicou que o mesmo cliente foi atendido pela Ouvidoria em um mutirão do PROCON do RJ e lá foi feito o esclarecimento de que as contas tinham uma cobrança de custo de disponibilidade e ao mesmo tempo deixou a Ouvidoria à disposição do cliente, caso ele tivesse mais alguma dúvida. Em outro momento o mesmo cliente procurou o atendimento presencial da Ouvidoria aqui no prédio, e logo, foi atendido e até convidado a subir, mas o cliente não quis entrar ficando na portaria do prédio. Informou que o cliente solicitava uma aferição, só que não é possível solicitar o serviço se o fornecimento de energia elétrica da unidade consumidores estiver interrompido, e esse procedimento foi passado pelo funcionário da ouvidoria para o cliente. A reação do cliente foi gritar e a falar que iria a uma delegacia para registrar uma ocorrência contra a ENEL e o funcionário. Explicou que a Ouvidoria continua acompanhando o caso do cliente. Fabiano Silveira comentou que a empresa também poderia ter sido mais esclarecedora sobre o tema dos postes que são criticados pela falta de estética que deixa na cidade. Poderia ter explicado objetivamente que a empresa segue uma legislação e que o que é arrecadado serve de receita para tarifa, utilizando uma linguagem menos técnica. Criticou a forma que a empresa decidiu comunicar através de outdoors, gastando recursos para colocar em inglês a frase "qual a sua energia?". Sérgio Bousquet comentou que o consumidor não pode continuar aceitando passivamente o que o que o Estado está impondo e precisa reivindicar de alguma forma a redução de impostos. Luiz Felipe comentou que o ICMS é um fator significativo para o valor da conta de energia, pois se o consumo aumenta, a taxa de ICMS muda de faixa e aumenta significativamente dependendo do salto de consumo. Fabiano Silveira pediu que a empresa avalie a possibilidade de aferir o consumo nos períodos



Conselho de Consumidores

de dezembro, janeiro e fevereiro no menor período possível, pois a chance de nesses meses do ano o aumento de consumo acontecer e como consequência ter de se aplicar o ICMS em uma faixa mais elevada, isso é previsível. Explicou que compreende a situação da empresa em que precisa cumprir com o que é regulado, mas ressaltou a importância da empresa estar atenta e avaliar possibilidades que minimizem o impacto sofrido pelo cliente principalmente nesse período do ano. Citou que na fala do Conselho de Consumidores na última reunião da ANEEL externou a preocupação pela capacitação de pagamento dos clientes, considerando também os índices de inadimplência e renda per capita que fica em torno de R\$1.600. Manoel Neto reforçou a necessidade da empresa de se comunicar melhor com os seus clientes, pois acredita ser um ponto muito sensível, e não é de hoje que o Conselho de Consumidores vem falando sobre esse mesmo problema. Citou como exemplo o que ocorreu no município de Maricá/RJ em que muitos clientes ficaram sem energia após ventos e chuvas fortes que atingiram a cidade, e a conselheira Marta Menezes que é moradora vivenciou esse caso. Destruíu várias partes da cidade. Sem energia e no meio de uma realidade crítica, os clientes começaram a ligar para o call center e não conseguiam ser atendidos e quando conseguia falar os prazos informados não eram cumpridos, obviamente pela situação caótica e pela proporção que o caso havia tomado, mas que gerava uma expectativa no cliente, de que poderia ser normalizado dentro do prazo informado. Comentou que a empresa, após ter tido conhecimento da gravidade do problema deveria ter partido para uma comunicação direta com o cliente através de carro de som, divulgação por meio de mídia local, spot em rádios e tv para dar ciência aos clientes da gravidade do caso. Ter a postura de dar satisfação ao cliente e não de comunicação mecanizada. Luiz Felipe falou sobre o aumento provocado por outro imposto federal que é o PIS e COFINS que também sofreu um aumento no mês de janeiro. Sérgio Bousquet falou sobre a dificuldade dos clientes na categoria da indústria em pagar as contas de energia, principalmente as pequenas empresas, por conta dessa carga excessiva de tributos. Fabiano Silveira falou sobre pontos que aumentam o custo da energia para o consumidor. 19,8% da composição de perdas não técnicas, ICMS e receitas irrecuperáveis. Manoel Neto falou que o assunto tarifa de energia precisa ser discutido do âmbito legislativo, pois falar com a ANEEL, concessionária e prefeituras não vai surtir o efeito esperado, pois o que precisa mudar são as leis. Manoel Neto falou sobre a necessidade de atenção da empresa na gestão de seus serviços, pois não se pode encaixar uma gestão de realidade europeia, a realidade de um país com tanta diversidade como o Brasil. Destacou que a comunicação com o cliente é fundamental e precisa ser um ponto de atenção e melhoria para a empresa. Luis Felipe falou que além de todos os fatores citados, tem os custos com iluminação pública, que varia de acordo com cada prefeitura. Fabiano Silveira comentou que o consumidor precisa ver que a distribuidora não é a vilã de todo esse contexto, sendo na verdade aquela que vai trabalhar para prestar um melhor serviço. Precisam enxergar que o governo tem grande parcela de culpa em cobrar impostos abusivos e que leis precisam ser mudadas para que essa realidade mude. Marta Menezes falou que os consumidores precisam estar mais atentos e ter mais interesse nesse assunto, pois a desinformação contribui para essa realidade de abuso. Os conselheiros agradeceram ao Luis Felipe pela disponibilidade e esclarecimentos. Davi Barsali, Bruno Biaz e Francisco Cavalcante apresentaram sobre medidores eletrônicos, eletromecânicos, Enel Chip e sobre os resultados das ações junto ao Disque Denúncia. Sobre o Enel Chip explicou os benefícios e principais vantagens, sendo uma delas a redução nos níveis de perdas de energia. Informou que outras 14 distribuidoras no Brasil, utilizam a medição por chip. Em São Gonçalo são 490.491 (62%), em Magé 225.688 (28%), em Niterói 80941 (10%). Demonstrou em fotos o funcionamento do Enel Chip, aspectos de segurança física do medidor e segurança elétrica, segurança de rede de baixa tensão. Explicou que o regulador é o INMETRO, que testa, valida, homologa todos os equipamentos e faz verificações rotineiras dos medidores instalados. Informou que a ENEL realiza aferições nos medidores mediante solicitação dos clientes, utilizando equipamentos e métodos de aferição certificados pelo INMETRO. Sobre o Disque Denúncia informou que no período de 6 meses foi recebido no canal Disque Denúncia 1.314 denúncias. Destas denúncias, 38% (498) levaram a 838 Clientes



Conselho de Consumidores

Enel. Fabiano Silveira criticou a estética das caixas concentradoras pois já viu em algumas localidades mais de uma caixa todas juntas no poste. Falou também que muitos clientes reclamam da falta de acesso ao concentrador, e que somente funcionários da empresa conseguem ter acesso, e se valendo dessa exclusividade de acesso, alguns funcionários fazem o conhecido "gato" de energia. Davi Barsali falou que a corrupção existe e isso é sabido, tanto que a empresa tem uma área que cuida desses casos e atua na identificação dos funcionários envolvidos. Fabiano Silveira perguntou sobre a margem de erro, na apuração do consumo, desse tipo de medição. Davi explicou que vai falar em detalhes sobre esse tema. Marta Menezes perguntou o motivo de São Gonçalo ser o município com mais implantação do ENEL Chip. Davi explicou que o projeto que começou ainda como Ampla Chip tinha uma motivação mais focada em redução de perdas, por isso, a implantação foi mais focada em municípios com maiores índices de perdas de energia. Manoel Neto perguntou a porcentagem de redução nas perdas nessas localidades. Davi informou que em alguns locais que chegavam a 70%, hoje são aproximadamente 30% de perdas. Manoel Neto perguntou se é possível fazer a suspensão do fornecimento remotamente das unidades consumidoras que tem furto de energia. Davi informou que é possível, mas a empresa não pode realizar esse procedimento, pois geralmente, o cliente que possui furto de energia, paga pelo menos uma taxa mínima, mas paga. Além disso, o furto de energia no Enel Chip, normalmente é instalado direto na rede e não na caixa concentradora. Manoel Neto perguntou como que uma pessoa consegue fazer "gato" em uma rede protegida. Davi explicou que são casos que a pessoa se expõe a um risco extremo só para furtar energia, subindo no poste sem segurança alguma e utilizando de meios que podem levar a morte imediatamente. Manoel Neto perguntou se a caixa concentradora não poderia ter um sistema em que ela pudesse ficar energizada. Davi explicou que todas as caixas são aterradas visando evitar acidentes, até porque os funcionários da empresa precisam trabalhar nessa rede. No sentido de inibir o furto, informou que a empresa não poderia fazer a caixa concentradora ficar energizada, pois a lei não dá amparo para esse tipo de procedimento, mesmo que seja para evitar a instalação de "gatos". Davi explicou que a empresa já enxerga como uma blindagem a instalação da medição próxima à media tensão, pois é uma posição de alto risco. Marta Menezes informou que não adianta energizar ou não energizar a caixa concentradora, pois o "gateiro" vai continuar instalando "gato" e as pessoas continuam com um pensamento equivocado de que vai se dar bem por ter um "gato" instalado no medidor. Manoel Neto pediu que a empresa tenha um foco maior em combater as perdas nas áreas que não tem problemas relacionados a criminalidade, pois é um tanto compreensível que a empresa não consiga entrar em comunidades que possui um alto índice de criminalidade, mas é preciso ser eficaz nas regiões que não tem tráfico. Marta Menezes informou que a forma mais eficaz de combater o furto de energia é começar a aplicar a lei, por ser crime qualificado. E é preciso punir não só o funcionário que faz o gato, mas principalmente o cliente que paga pela instalação do "gato" e se beneficia dele. Pois são muitos clientes de alto poder aquisitivo que faz "gato". Davi esclareceu que todos os equipamentos são submetidos pelo fabricante aos testes que são realizados pelo INMETRO, e é um processo que dura aproximadamente um ano. A distribuidora ainda faz outros testes para verificar a temperatura da caixa, para evitar que haja qualquer tipo de interferência na medição. Sobre as ações junto ao Disque Denúncia, informou os resultados e informou que a empresa está avaliando melhorias. Manoel Neto citou um projeto de pesquisa e desenvolvimento para criação de um equipamento que propõe ajudar no combate ao furto de energia, e que foi até apresentado no evento SENDI. Informou que ele falou sobre esse projeto em reuniões na ANEEL. Perguntou se a ENEL não poderia investir nesse projeto, pois comentou que os projetos de P&D existentes beneficiam uma parte dos consumidores, como é o caso da troca de geladeira e de lâmpadas. Falou, também, da complexidade que a maioria dos consumidores encontra para elaborar um projeto. Fabiano Silveira comentou que o dia em que as perdas deixarem de ser compensadas pelos consumidores na tarifa as distribuidoras serão ser mais efetivas em ações de combate aos furtos de energia e vão investir mais em projetos de pesquisa e desenvolvimento. Os conselheiros agradeceram pelos esclarecimentos da equipe da ENEL e pela disponibilidade em atender à solicitação do Conselho. Sobre os assuntos gerais, Manoel Neto informou que a



Conselho de Consumidores

reunião descentralizada que seria no dia 10/04, será adiada, pois no mês de abril não haverá reunião ordinária, pois haverá participação na audiência pública em Fortaleza/CE e em reunião em Brasília/DF. Além dos eventos, haverá duas semanas com feriados. Sérgio Bousquet comentou que as unidades da FIRJAN estão disponíveis para atender o Conselho de Consumidores para essas reuniões descentralizadas. Fabiano Silveira informou que tentou o espaço da Câmara Municipal de Araruama, mas não houve retorno. Sobre a reunião na ANEEL com os presidentes dos Conselhos de Consumidores e Capacitação, Manoel Neto informou que participou junto do Fabiano Silveira, e foi tratado sobre a resolução 451 que entrará em processo de revisão. Na capacitação foi falado sobre composição tarifária e outros assuntos. Fabiano Silveira falou que também foi um momento de apresentação do curso que será implementado e no primeiro momento está sendo cogitada a possibilidade de um conselheiro por conselho participar desse curso. Comentou que o curso precisa ter conteúdo mais voltado para a preparação dos conselheiros nas discussões da composição da tarifa, e que registrou suas críticas através da pesquisa que foi realizada ao final do treinamento, ressaltando que é dinheiro do consumidor que está sendo investido nessa capacitação. Manoel Neto comentou que também fez críticas ao modelo do treinamento ao professor Nivaldo e para o André Ruelli, pois se funcionar como em um curso a nível universitário, não vai funcionar com o conselho de consumidores. Comentou que a linguagem precisa estar mais próxima do consumidor e não utilizar uma linguagem técnica. Manoel Neto informou que participou na reunião de diretoria da ANEEL que definiu o novo ajuste tarifário, em que foi falado que os consumidores têm um desconto das contas ACR a ser feito esse ano e no próximo ano, sendo de aproximadamente 4,3%. Informou que com base em cálculos da ANEEL, a tarifa caiu para 7,59%. Explicou que representou o conselho em uma participação oral e reconhecendo o esforço da ANEEL na negociação dos empréstimos da CDE. A ANEEL fez elogios ao posicionamento do Conselho de Consumidores da ENEL Rio, por estar sempre participando e ativo nas discussões. Falou sobre um recurso feito pelo Conselho de Consumidores de Rondônia sobre reajuste de tarifa, que foi recomendado por ele e colocado na reunião da ANEEL, e estavam presentes senadores, deputados federais e governador do estado de Rondônia. O relator citou o trabalho do Conselho de Consumidores, destacando a atuação do Conselho na esfera legislativa. Falou que ficou admirado com a união de deputados, senadores e governo do estado para discussões relacionadas a tarifa de energia. Informou que foi uma oportunidade de conversar com essas pessoas e colocar o conselho de consumidores à disposição para debates relacionados ao setor elétrico, e que já até recebeu contato para uma possível reunião. Informou que do Rio de Janeiro apenas um deputado esteve presente e que inclusive o elogiou por estar presente na discussão e falou que vai procura – lo em nome do conselho para que seja levada as discussões no Rio de Janeiro. Fabiano Silveira falou sobre a preocupação do Conselho de Consumidores de Consumidores com a capacidade de pagamento dos consumidores, pois com tantos impostos e tributos, a inadimplência só vai aumentar. Ressaltou que essa tem sido uma fala nas reuniões da Aneel, inclusive abordando sobre perdas e reajuste tarifário. Informou que recebeu convite da ALERJ para participar de CPI sobre a ENEL e que vai participar de uma primeira reunião hoje. Ressaltou que vai se esforçar para representar o Conselho de Consumidores, sempre levando a percepção do cliente sobre o cenário do setor elétrico que tem sido discutido. Esclareceu que seu objetivo é ajudar na organização da comissão da CPI e também levar a visão do consumidor de energia elétrica. Agradeceu a Geiza Mesquita pelo trabalho que vem desempenhando e na Audiência Pública que ocorreu em Niterói, pois embora os jornais não tenham noticiado a participação do Conselho de Consumidores, o trabalho de assessoria foi desempenhado de maneira muito satisfatória. Manoel Neto falou sobre a audiência pública da ANEEL que será em Fortaleza e participará ele e o Fabiano Silveira. Hoje estará viajando para o Acre, o conselheiro Jorge Luiz Moreira para participar do encontro da região norte. Nos dias 22 a 25/04, informou que estará em audiência pública na ANEEL para discutir a revisão da Resolução 451. Agradeceu a presença da Geiza Mesquita e Jorge Luiz Moreira na audiência pública da Câmara Municipal de Niterói. Explicou que o Fabiano e o Jorge Luiz conversaram com ele sobre a participação na CPI e que concorda na participação dos conselheiros, pois estão mais próximos da ALERJ, além de



Conselho de Consumidores

considerar importante esse contato do Conselho de Consumidores com a Assembleia Legislativa, espaço onde as leis são formuladas, principalmente as de impostos federais. Marta Menezes comentou que existe uma comissão de minas e energia, mas não vê ações efetivas. Pediu que a fala do Conselho lá seja de sensibilizar os governantes para que analisem os projetos que estão sendo apresentados antes de aprovar. Colocou para aprovação a ata de reunião extraordinária realizada no dia 27/02/2019, tendo sido aprovada sem ressalvas.

2. Encerramento:

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

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Alessandra Guelber Barreto
Secretária Executiva