

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 191ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

**Data: 17/09/2020**

### 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

**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

**Geiza Mesquita Baum**

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

**Daniele de Oliveira Barbosa Martins**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### 1- Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores deu início a reunião ordinária saudando a todos e ressaltando a importância de as reuniões estarem sendo mantidas, mesmo que de forma virtual. Informou que o consultor contratado pelo Conselho está acompanhando as mudanças e discussões que tem acontecido nesse período, mudanças e atualizações importantes, alguma absurdas que se referem a redução de tarifas do norte e nordeste e com recursos que é do país todo. E outros temas que caberão muitas discussões e que estão sendo acompanhadas.

## Conselho de Consumidores

### 2.1 – Projeto de mobilidade elétrica em ônibus/Chile

Carlos Eduardo de Souza, representante da área de xxx na empresa Enel X, iniciou falando dos desafios relacionados a tecnologia, sustentabilidade e nesse contexto apresentar soluções que de fato possam agregar valor aos clientes. Informou que o foco é ter uma plataforma que ofereça soluções para toda a cadeia de clientes sendo eles residenciais, industriais ou demais classes. Especificamente nas indústrias o desafio é fechar parcerias com as montadoras, de modo que os carros já saiam com tecnologia de recarga, nos modelos da Enel X. Hoje, já existe contrato assinado com a Volvo, Mercedes, Nissan e estamos finalizando assinatura com a Fiat. O E-City com soluções de iluminação pública transformando em cidades inteligentes, ou para ações de eficiência energética. Aqui o desafio de integrar a plataforma de benefícios e desenvolver o mercado de ônibus elétricos, ou até, hoje está sendo trabalhado o projeto de caminhões elétricos em que a Enel X traz todo know-how de energia, plataformas e sustentabilidade. Trazendo também a experiência que tem com o Chile, Colômbia e Europa. Manoel Neto contribuiu informando que a Volkswagen está fazendo caminhões em Resende e já tem caminhão dela rodando, alguns circularam pela Ambev no período das olimpíadas. E seria bem interessante esse contato da Enel X com a Volkswagen. Comentou que há uns quinze dias que a montadora fez lançamento e incluindo caminhões elétricos. Carlos Eduardo explicou que a Enel X está envolvida nesse projeto da Volkswagen tem umas duas semanas e a proposta é levar toda a plataforma de suporte e tecnologia para esse projeto.



Carlos Eduardo falou também sobre uma parceria com a Ria Tecnologic para implantação do mapa de mobilidade – City Analytics – que a princípio vai até 30 de setembro, mas está sendo negociada uma postergação até o dia 30 de dezembro. A ferramenta basicamente consiste em medir a movimentação das pessoas no período comparado antes da pandemia com variáveis de movimento e em quilômetros percorridos. É possível ter estados, macro regiões, compara com a semana anterior e a variável que mede a saída e entrada de pessoas nos municípios – fluxo de entrada e saída. Através dessas informações é possível criar campanhas e até medir se as medidas adotadas estão gerando o resultado esperado. Esse foi uma contribuição da Enel X nesse momento de pandemia. Essa ferramenta da Ria Technology é monitorada através dos aplicativos da Ria em que os cidadãos dão autorização e em alguns veículos mais modernos eles estão na própria navegação do veículo, mas integrados também aos aplicativos. Um dos softwares mais famosos que a ria tem é a “Ria you go”, e que funciona muito bem, principalmente na parte de caminhões e veículos de transporte. Toda essa informação coletada é trabalhada com algoritmos e dentro da Lei de Proteção de Dados. Totalmente anônimo, não sendo possível identificar os usuários. A ferramenta City Analytics Premium já utiliza não somente as informações da Ria, mas também múltiplas informações: presença de pessoas, origem e destino, comportamento geográfico. Informações de Telecom, aplicativos, informações públicas de GPS. Dessa forma é possível ter uma análise mais abrangente, podendo chegar a nível de bairros e ruas, e dessa forma apoiar diversos projetos de mobilidade urbana.



## Conselho de Consumidores



No E-mobility, um conjunto de soluções e de benefícios para toda cadeia de valor de veículos elétricos que vão desde a recarga em residência, recarga integrada à poste de iluminação, com wifi, câmeras de monitoramento em postes adaptáveis, recargas públicas. Sobre o projeto Chile são 6 municípios, 250 mil passageiros. O projeto começou com 100 ônibus e hoje com um total de 285 ônibus, sendo um sistema de carga inteligente que acumula 12MW. Em contrato fechado recentemente, mais 150 ônibus foram incluídos ao projeto. O processo se dá iniciando pelas paradas de ônibus que são inteligentes, e que trazem câmera de televigilância, sistema fotovoltaico, sistema wifi público, painéis publicitários em led, carregadores USB, toda iluminação eficiente em led. Esse projeto foi uma movimentação do governo Chileno com o operador Metbus e envolvendo a Enel X, em um modelo de contrato de 10 anos, em que o governo vai pagar até menos se olhar a longo prazo. Explicou que em média um ônibus leva 3 horas para recarga completa.

**Uma jornada compartilhada – Caso Chile**  
Fornecimento e gerenciamento da maior frota de e-Bus fora da China

**Santiago do Chile**

**Expertise em Energia**

- Ônibus elétrico com autonomia ~241 km (disp. 99,4%)
- Carregador CA de 80kW
- Gerenciamento de carga para reduzir até 50% a demanda de energia

**Entrega**

- Toda infraestrutura de Energia em Subestações e Carregadores elétricas em MT e AT
- Atividades de monitoramento e treinamento

**Serviços**

- Sistema e-BRT na Avenida GRECIA
- 100 + 100 ônibus elétricos
- 40 pontos de ônibus
- 3 municípios: Peñafiel, Ñuñoa e Providencia

**Modelo de Negócios**

- Locação de infraestrutura e ônibus
- Contrato de 10 anos com garantias
- Solução completa
- Garantias do governo chileno
- Acordos com fornecedores / parceiros

Um outro projeto realizado em Barcelona, com carregadores mais potentes permite a recarga mais rápida dos ônibus, de 2 a 5 minutos, no ponto de ônibus.

**Barcelona**  
400kW de carregamento instalado em 2017

Sobre mobilidade elétrica no Brasil há o desafio de entender a realidade das garagens e das empresas, principalmente, nesse momento pós covid. O objetivo é mapear as necessidades para entregar soluções que sejam boas para as empresas e também para o consumidor final, que são os usuários. Esse mapeamento vai permitir que com base nas experiências no Chile, seja possível criar um modelo de mobilidade Brasil.



## Conselho de Consumidores



Explicou que os modelos de negócio são personalizados e podem se adequar as necessidades de cada operador. Como por exemplo, em projeto recente, o operador quer uma garagem 100% sustentável e com 100% de ônibus elétricos. É um contrato que dura entre 1 a 2 anos e para atualizar uma frota de 600 ônibus. Manoel Neto perguntou se há algum projeto específico para cidades menores como os municípios do sul do estado do Rio de Janeiro. Carlos Eduardo explicou que sim, é possível adequar e montar um projeto para cidades menores seguindo a mesma filosofia. É possível iniciar com um projeto piloto e nas mesmas condições que são aplicadas nas grandes capitais. Informou que esse ano é um período complicado, mas a expectativa é de que em 2021 seja trabalhado mais os projetos junto aos municípios. Se colocou à disposição e toda a sua equipe caso haja uma indicação para apresentar os projetos, fazer workshops e reunir o máximo de municípios. Manoel Neto informou que vai comentar com o secretário de estado e buscar viabilizar a realização de um encontro no início de 2021. Comentou sobre a iniciativa do Car Share aqui no Rio de Janeiro e que já teve a oportunidade de conversar com o diretor da Volkswagen sobre o assunto. Carlos Eduardo informou que ter esse contato só traz reforço e apoio aos projetos. Lucas Carvalho da Enel X, faz parte da diretoria e-home, que tem foco em atender os clientes residenciais falou um pouco sobre o produto Cartão de Todos. Para iniciar, Hugo Miranda, que é responsável pela arrecadação de produtos de terceiros nas 4 distribuidoras, explicou como funciona esse processo dentro da distribuidora. Hoje, são 4 distribuidoras, 17 milhões de clientes e 532 lojas e existe uma Resolução Normativa ANEEL 581/2013 que fala resumidamente que as distribuidoras podem realizar dessa presença para praticar outras atividades comerciais e não somente a prática da venda de energia. Uma dessas atividades comerciais é a arrecadação de produtos de terceiro na fatura de energia, como assistências, seguros. Outra atividade permitida é a cessão de espaço físico como em lojas ou na fatura de energia para publicidade, sendo possível fazer essa operação nas 4 distribuidoras. Tudo é feito mediante a contrato e a cada solicitação de inserção de um novo produto, é submetido a análise de um comitê formado por diversas áreas da Enel para aprovação. Caso esse produto seja aprovado, a cada envio da empresa parceira de uma nova adesão, internamente é feita uma auditoria e somente depois da comprovação que de fato a adesão foi feita é que a cobrança começa a ser lançada na fatura de energia.

Produtos e Serviços de Valor Agregado		enel	
Área de Mercado para Atividades Acessórias das Distribuidoras			
<b>Sinergia com Presença Enel</b>	<b>Arrecadação de Produtos de Terceiros</b>	<b>Cessão de Espaço</b>	
 4 Distribuidoras 17 milhões de clientes  532 Lojas	<ol style="list-style-type: none"><li>1) PSVA recebe solicitação de Novos Produtos e Parceiros. Submetemos ao comitê de avaliação de diversas áreas da Distribuidora.</li><li>2) Caso aprovado, é criado um novo Encargo / Produto a ser ingressado em fatura.</li><li>3) Parceira envia arquivos de adesão de produtos à Distribuidora, que realiza a auditoria de verificação da adesão. Somente entra em sistema os arquivos aprovados.</li></ol> <b>+ 12 Milhões de Produtos</b> Arrecadados em 2019 	<b>Lojas:</b> PSVA recebe solicitação para operacionalização de espaço em Lojas. Alinhamos com responsáveis locais e realizamos o controle do serviço.  <b>Publicidade em Fatura:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1) PSVA recebe solicitação de publicidade em fatura. Submetemos o pedido e a arte à aprovação de comitê de diversas áreas da Distribuidora.</li><li>2) Caso aprovado, a arte é submetida à gráfica para impressão das bobinas de faturas e enviado à operação de leitura.</li></ol>	

Lucas Carvalho reforçou que a tanto a Enel como a Enel x seguem uma Resolução Normativa e baseada nessa normativa é que são feitos os contratos de arrecadação de produtos na fatura de energia e o outro contrato que é para cessão de espaço. Ambos os contratos são onerosos e tem total isonomia como a própria resolução também determina.

# Conselho de Consumidores

## Resolução 581 ANEEL



A ENEL X possui acordos operacionais com a Enel Distribuição RJ, para arrecadação de produtos e cessão de espaços pautados na resolução 581 ANEEL que estabelece os procedimentos e as condições para prestação de atividades acessórias.

### Pontos relevantes:

- ✓ É possível a cobrança de atividade acessória apenas para o titular da unidade consumidora ou cônjuge cadastrado;
- ✓ A prestação e a cobrança de atividades acessórias e atípicas estão condicionadas à prévia solicitação do titular da unidade consumidora por escrito ou por outro meio em que possa ser comprovada;
- ✓ Os valores cobrados na fatura de energia elétrica devem ser identificados e discriminados;
- ✓ Deve-se incluir na rubrica correspondente às cobranças de produtos ou serviços o contato telefônico do terceiro responsável.
- ✓ O consumidor pode solicitar a qualquer tempo, diretamente à distribuidora, o cancelamento das cobranças relativas à prestação das atividades previstas, que sejam feitas por meio da fatura de energia elétrica, sem a necessidade de contato prévio ou aval da distribuidora ou do terceiro responsável pela prestação do serviço ou produto
- ✓ É vedado à distribuidora fazer uso compartilhado de recursos humanos com terceiros responsáveis pela prestação de serviços ou pela venda de produtos.

A Geiza Mesquita perguntou sobre o índice de reclamações. Hugo Miranda da Enel explicou que hoje há um montante de 0,15% de todas as reclamações que a distribuidora recebe. No geral é um resultado bem baixo. Lucas informou que hoje é ofertado ao mercado seguros, assistências 24 horas, cobrança fácil e fotovoltaico. Manoel Neto perguntou o motivo de a Enel não fomentar a questão das bicicletas elétricas junto aos consumidores e deixou como sugestão essa oportunidade de negócio. Lucas agradeceu a sugestão e informou que a empresa já está olhando essa linha. Explicou como funciona o cobrança fácil que é um canal que utiliza a fatura de energia como meio de cobrança.

## Cobrança Fácil

Fluxo Operacional



Fluxo pré aprovação  
Fluxo pós aprovação



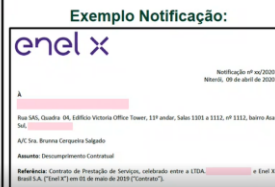
## Erro em operações de parceiros

Procedimento



- O que não é permitido em nossas operações ?** ❌
- Os parceiros são proibidos de utilizar qualquer marca da Enel Brasil, sem prévia aprovação, sendo passível de notificação e penalidades.
  - É expressamente proibido pela Enel Brasil quaisquer compartilhamento de base entre empresas do grupo, sem anuência do cliente (optin) e vedado o compartilhamento com empresas terceiras.
  - Previsto em contrato penalidade, em caso de venda indevida.
  - Previsto em contrato penalidade, em caso de reclamação, reconhecida pelas partes como procedentes.

**Exemplo Notificação:**



**enel x**  
 Notificação nº 40200  
 Rio de Janeiro, 09 de abril de 2020

A \_\_\_\_\_

Rua SCL, Quadra DA, Edifício Victoria Office Tower, 19º andar, Sala 1901 e 1912, nº 1312, bairro Azeiteiros, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 22240-000

A/C Via: Branca Campos Salgado

Assunto: Descumprimento Contratual

Referência: Contrato de Prestação de Serviço, celebrado entre a LTDA \_\_\_\_\_ e Enel X Brasil S.A. ("Enel X Brasil") de acordo com o contrato nº \_\_\_\_\_.

Sobre o caso específico do cartão de todos mencionado foi feito uma busca junto a empresa parceira, mas não foi encontrado registro. Como também não foi feita venda e não é procedimento eles gravarem 100% dos atendimentos. Essa empresa em específico tem 0,01% no nível de reclamação. O que se acredita é



## Conselho de Consumidores

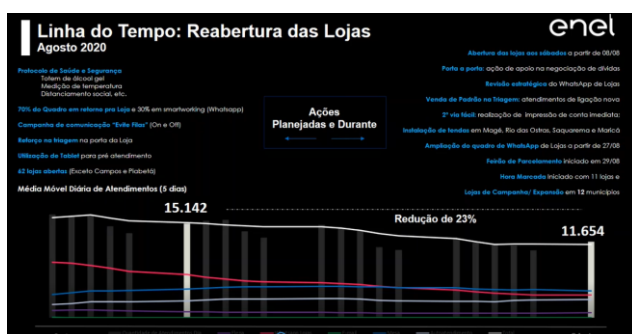
que nesse caso específico possa ter ocorrido um erro de script, o que também já foi recomendado para que não ocorra novamente. José Eduardo Tovar trouxe uma atualização do atendimento das lojas nesse período de pandemia.



Explicou que a empresa vive esse momento da fase 3 e de como está sendo a conduta nesse momento:



Em agosto foi planejado um protocolo de saúde e segurança, onde 70% das pessoas retornaram para as lojas e 30% foi mantida em smart working. Foram intensificados os atendimentos pelo WhatsApp e também as triagens, para minimizar o acesso dos clientes dentro da loja, buscando atender o cliente de forma mais rápida. A média móvel está caindo bastante, no sentido de que o cliente está usando mais os canais virtuais



Foi observado também que principalmente nessa fase, muito clientes começaram a procurar a loja para parcelar as contas, por isso, foi adotado o uso de tablete na porta das lojas para agilizar os atendimentos, mais pessoal alocado para atender no whatsapp Helena. Foi implantada também a segunda via fácil, que é uma impressora, igual a impressora do leitorista. Foram instaladas tendas na porta das lojas que não tinham cobertura com o objetivo de dar um pouco de conforto aos clientes por causa do sol e chuva. Feirões de parcelamento também foram realizados.

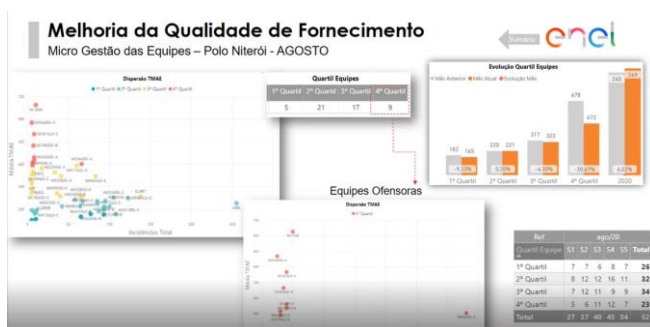
## Conselho de Consumidores



Ao longo do mês de agosto foi feito um trabalho de expansão das lojas para disponibilizar mais 50 posições de atendimento nos municípios mapeados, assim, a capacidade de atendimento será duplicada nesses municípios: Resende, Magé, Petrópolis, Itaboraí e Angra dos Reis. Outras localidades também estão sendo mapeadas com o objetivo de ter mais disponibilidade de atendimento aos clientes. O projeto hora marcada é um projeto que já existia, mas não era divulgado, mas que com todo esse cenário de pandemia, viu-se uma oportunidade de investir nesse formato. Pelo menos 41 lojas estarão com esse sistema de agendamento disponível. Até o dia 14/09 foram realizados 16.465 agendamentos. Por meio de pesquisas prévias, já se pode perceber o nível de satisfação elevado do cliente, pois as filas diminuíram bastante e a adesão tem sido muito boa por parte do cliente. Enfatizou que o objetivo do projeto não é restringir os clientes, mas oferecer uma nova opção para que ele não precise ficar exposto e tenha um atendimento muito mais rápido. Manoel Neto comentou que é importante essa ação do agendamento e de ver que a empresa está tomando medidas para que a saúde das pessoas seja resguardada. Perguntou sobre os principais motivos de que o cliente busca por atendimento. José Eduardo Tovar informou que os três principais motivos são: parcelamento de débito, troca de titularidade e segunda via. Alessandra Guelber comentou que no Rio houve um esforço muito grande para manter tudo funcionando mesmo em meio as condições impostas pela pandemia, mantendo todos os protocolos e a preservação da vida das pessoas. E isso foi determinante para que a empresa conseguisse passar por esses 6 meses avançando em vários aspectos e com destaque para a parte de digitalização. A questão da reclamação em todos os estados tem tido um comportamento de redução em todos os níveis – Call Center, Lojas, Ouvidoria e Aneel, graças a esse esforço e empenho coletivo de toda a empresa. Sérgio Bousquet, comentou que há situações em que o cliente precisa ser atendido no mesmo dia e não pode aguardar o dia que está disponível para agendamento, reforçou que esse aspecto precisa ter um olhar atento da empresa para que o cliente não fique sem resolver. Concorda com a ação e de que vai ajudar, mas o cliente precisa ter essa autonomia. José Eduardo Tovar explicou que esse olhar é importante e que a empresa está atenta para trazer ainda mais melhorias para o projeto. Reforçou que o agendamento não restringe a ida do cliente às lojas, até porque como foi bem colocado há solicitações em que o cliente não pode esperar até o dia seguinte, então por isso, melhorias estão sendo pensadas para que o cliente seja beneficiado. O sistema utilizado para agendamento é online e o cliente consegue acessar e verificar a qualquer momento os horários e dias disponíveis. Reforçou que a empresa terá esse cuidado para que o agendamento seja uma solução e não crie uma barreira ou dificuldade para o cliente. Informou que outras ações como ampliar o horário de atendimento das lojas ou criar horários alternativos estão sendo pensados e elaborados com o objetivo de melhorar cada vez mais o atendimento. Sérgio Bousquet sugeriu que a empresa ofereça premiações por excelência em atendimento, pois o funcionário precisa se sentir pertencente a empresa. Informou que foi várias vezes à loja de atendimento e percebe que o atendimento é funcional, não é um atendimento acolhedor aos clientes, aspecto que é importante na percepção do cliente. José Eduardo Tovar informou que com certeza é importante para empresa observar todos esses pontos. Informou que para suprir a demanda algumas lojas têm ficado abertas aos sábados de 08h ao 12h, principalmente para as questões de parcelamento. Sobre o tema solicitado pelo Fabiano Silveira, a equipe de operações representada por Marcelo Santos, Gláucio Saraiva e Marcelo Maciel, trouxeram os detalhes de cada caso. Alessandra Guelber informou que a ausência do Conselheiro Fabiano se deu por um imprevisto particular e que está em deslocamento, não sendo possível permanecer conectado na reunião. Marcelo Maciel informou que as duas ocorrências aconteceram no mesmo local, sendo que uma delas no dia 30/07 e 06/08 e a segunda ocorrência, o da Rua Itália nos dias 20/07 e 22/08. No caso da Rua Itália, antes do dia 20/07 não há registros individuais para o referido cliente, no dia 20/07 houve a abertura de incidência por reclamação de falta de energia: 1º envio de equipe leve e gerado ordem 2 para envio de um cesto aéreo. O início da ocorrência se deu às 22h52 e o término às 09h14, sendo um TMA total de 621 minutos. Primeira equipe se deslocou para o atendimento às 03h44, finalizou o atendimento às 04h18 e gerou ordem 2 pela necessidade de cesto aéreo. Segunda equipe se deslocou para o atendimento às 08h30. A ocorrência foi fechada às 09h14. As conexões no medidor foram refeitas e retirado o mau contato na CS. No dia 22/08

## Conselho de Consumidores

– falta de neutro por mau contato na CS. Início da ocorrência às 18h28 e término às 22h10 com TMA total de 221 minutos, onde foi identificado mau contato na conexão do neutro e refeita conexão. Marcelo Maciel explicou que diante da segunda ocorrência foi necessário refazer toda a conexão para que o mesmo problema não viesse a ocorrer novamente. Manoel Neto comentou que no detalhe da ocorrência foram 5 horas para normalização. Marcelo Santos comentou que de fato esse ponto foi o um problema, sendo uma ocorrência que iniciou por volta das 22h e uma equipe foi atribuída para atender com carro leve. Essa rede é uma rede área – DAT onde a equipe precisaria de um carro com cesto e não um carro leve. Manoel Neto perguntou se a equipe não tem acesso a essa informação de que se trata de uma rede aérea e que precisa de um carro com cesto, de modo a evitar que um carro leve seja encaminhado para o local. Pois se tem a informação do tipo de rede que tem no local, por qual motivo enviou o carro leve. Marcelo Maciel explicou que dependendo do problema que afeta a rede, um carro leve pode solucionar, contudo, nesse caso em específico poderia ter sido enviado prioritariamente o veículo com cesto. Marcelo Santos explicou que diante desse caso um plano de ação foi elaborado com controles específicos sobre TMA, Eventos: medindo por deslocamento, preparação e execução, equipes ofensoras, acompanhamento das ordens. Além de trabalhar nas equipes com resultado muito acima da média do TMA para que haja redução, gestão dos eventos nas equipes com maior percentual de irregularidades e reunião com as parceiras abordando os temas: Tempo ótimo de resposta, TMA, Gestão de Eventos, Micro Gestão e Retomada do serviço de gestão. O Controle da gestão de eventos é diária. O sistema de monitoramento de equipes pelo PDA permite buscar eficiência, produtividade e gestão dos tempos das atividades. Ferramentas que apoiam no monitoramento da dispersão das equipes, ou seja, se elas já saíram para atendimento, a demora, se saiu do percurso. Gestão que é feito pela empresa parceira contratada e é também monitorada pela Enel. No histórico de TMA do polo Niterói há uma evolução na redução e em setembro, até o momento, está sendo performando 235 minutos no TMA. Manoel Neto falou que essas ações são importantes para que nas próximas ocorrências seja enviado o veículo próprio para o atendimento. Marcelo Santos reforçou que diante desse plano de ação a Enel é possível fazer o monitoramento para evitar esse tipo de erro. Marcelo Maciel comentou que ao contratar um serviço a empresa precisa ensinar e colocar o que se espera da contratada. Manoel Neto colocou que é fundamental a distribuidora ensinar o trabalho a ser feito e mostrar o modus operante, e muitas vezes vai ter que pegar na mão mesmo para ensinar. Alessandra Guelber comentou que quando ocorreu esses casos conversou diretamente com Marcelo Santos, que inclusive já vinha mapeando essa área, justamente por causa dessa gestão compartilhada com a empreiteira e com o objetivo de entregar um serviço cada vez melhor. Marcelo Santos reforçou que mediante as ações já houve uma redução de cerca de 3 horas no tempo médio de atendimento.



No gráfico explicou que as equipes em vermelho são aquelas ofensoras que estão em ponto de atenção e são mapeadas para sinalização. Nos resultados da evolução quartil equipes, o ponto de atenção e de melhoria está focado no 4º quartil, onde o objetivo é trazer esses resultados para o 3º e 2º quartil, de modo a fazer com que o Rio tenha o melhor TMA do Brasil. Reuniões com as equipes são feitas dentro dos polos.



## Conselho de Consumidores

### Qualidade das informações - Atendimento Emergencial

Reunião com equipe / Vattelina



Abordagem com os Eletricistas sobre o tema "Deslocamento com tempo inferior à 5 minutos", reforçando a informação em tempo real dos horários de deslocamento, chegada e finalização das incidências.

Marcelo Santos finalizou informando que estará sempre à disposição do Conselho para esclarecer os problemas que surgirem e sempre trazendo os pontos de melhoria nos processos. Comentou que não é um processo de melhoria rápido, mas que a empresa vai continuar trabalhando para que as melhorias sejam percebidas pelos clientes. Fabiano Silveira agradeceu por todas as respostas e atendimento que a equipe da Enel sempre tem dado as demandas e explicou que o objetivo é sempre de trazer um serviço de qualidade para os consumidores. Comentou que algumas situações são inconcebíveis, como por exemplo o fato de consertar a caixa depois de um mês que ocorreu o problema. Talvez porque na quarta passada seria a reunião do Conselho e por isso, foram lá e refizeram todo o circuito. Gostaria de entender o motivo da demora em refazer todo o circuito. Comentou que em um dos casos foi informado por um funcionário da equipe que estava na rua que foi sorte eles estarem ali, por que aquele era o último caminhão e que já estava indo embora quando acionaram eles. Nesse caso, ficou pensando que não é sorte do consumidor, pois o serviço é pago e é um serviço caro e como o último caminhão com cesto só roda até às 20h. E se tivesse outras solicitações de atendimento que precisasse do caminhão. Marcelo Santos voltou aos pontos abordados na apresentação para explicar ao Fabiano o que foi realizado e que de fato gerou um plano de ação para melhoria, pois o que aconteceu foram erros mesmo e problemas de gestão. Com base não só nesse caso, mas em outros casos pontuais e semelhantes, a Enel adotou medidas de controle e acompanhamento em tempo real das equipes, onde é possível acompanhar cada parte do deslocamento das equipes. A Enel está gerindo junto a parceira, quem dá o comando é a empresa parceira, mas a Enel monitora e pode atuar quando a parceira não cumpre com o que deveria ser feito. Como resultado de toda essa gestão e acompanhamento tiveram uma redução de quase 3 horas no TMA. Diante de todos esses pontos há o comprometimento da empresa em buscar sempre a melhoria e monitorar ainda com mais cuidado as empresas contratadas para que erros como esses não voltem a acontecer. Marcelo Maciel comentou que a percepção passada pelo colaborador que falou ser o último caminhão as 20h, é algo que foi apenas um comentário, pois os atendimentos acontecem 24 horas, chegando a quase 3 mil atendimentos por mês. O que não seria possível tendo poucos veículos. De qualquer forma é importante trazer esse feedback para seja gerada melhoria. Fabiano Silveira comentou que ao ouvir isso de um colaborador e unindo a demora no atendimento, a percepção é muito negativa de que de fato não há veículos adequados e na quantidade suficiente. Mas que tem percebido o esforço da Enel em gerar processos melhores. Manoel Neto agradeceu a toda equipe pelos esclarecimentos e esforços para gerar uma melhoria continua dos processos. Fabiano Silveira agradeceu a Alessandra Guelber por sempre atender a seus pedidos e solicitações, algumas vezes até feitos fora do horário comercial. Agradeceu também a toda equipe que prontamente tem respondido as solicitações. Dando sequência a pauta, Alessandra Guelber informou que será feita a apresentação sobre subvenção CDE, que é uma mudança na tributação que vai acontecer aqui no Rio e é importante que seja de conhecimento de todos os conselheiros. Luiz Felipe de Sá que é da equipe de faturamento, explicou que alguns dos clientes rurais, água, esgoto e saneamento, fonte incentivada e baixa renda tem subsídios na tarifa e em função disso eles pagam um valor a menor em conta, pois parte dessa tarifa é subsidia pela conta CDE, que é a conta de desenvolvimento energético. Os descontos vinham sendo feito de forma regular, mas no momento por uma determinação da secretaria de fazenda, passará a ser cobrado o valor referente a esse subsidio. Ou seja, o cliente rural que até em tão tem o desconto na sua tarifa, terá a cobrança desse tributo. Esse processo já foi iniciado para o baixa renda, mas que na verdade só foi alterado a forma de demonstração do encargo da fatura do mesmo, pois ICMS e PIS CONFINS complementares já eram cobrados na fatura desses clientes. Com relação aos demais clientes que não era cobrados de PIS COFINS e ICMS complementares, incluindo clientes rurais irrigantes, clientes com atividade de água, esgoto e saneamento, para o Grupo A, clientes livres que compram de fontes incentivadas, a previsão é que a partir de primeiro de outubro, após as validações e adequação sistêmica, a empresa passe a cobrar desses clientes na fatura de energia esse imposto. No início do mês foi dado início a comunicação aos clientes baixa renda, de modo que o cliente não tenha dúvidas, até porque no valor não houve alteração no valor. Clientes rurais serão 64 mil clientes impactados e de atividade de água, esgoto e saneamento serão 2.700 clientes. Com relação a Grandes Clientes serão aproximadamente 900 clientes impactados. Desde 04/08 iniciou para os clientes



# Conselho de Consumidores

baixa renda a alteração apenas na descrição e para os demais clientes a mudança está prevista para iniciar em 01/10. Explicou que se a empresa não cumprir com a determinação da secretaria de fazenda pode receber um auto de infração. Simulação 1.

### Faturamento RJ

Modelo Antes x Depois – Rural GB

**Antes**

Descrição	KW/kWh (Faturado)	Tarifa Aneel	Valor sem impostos	Valor do PIS	Valor do COFINS	Valor do ICMS	Valor com tributos
CONSUMO	356,00	0,60881	198,21	2,47	15,97	96,58	312,92
<b>TOTAL</b>			<b>198,21</b>	<b>2,47</b>	<b>15,97</b>	<b>96,58</b>	<b>312,92</b>

**Depois**

CCI	Descrição	KW/kWh (Faturado)	Tarifa	Valor com tributos
	CONSUMO	356,00	0,89294	317,92
	BENEFICIO TARIFÁRIO BRUTO			88,07
	BENEFICIO TARIFÁRIO LÍQUIDO			492,59
	<b>TOTAL</b>			<b>317,92</b>

**Observações**

- Benefício tarifário bruto: Vai aparecer na fatura como débito
- Benefício tarifário líquido: Vai aparecer na fatura como crédito

**enel**

> Valor cobrado do cliente: **RS 312,93**  
> O valor do ICMS não era cobrado do cliente

Alíquota	Calculado	Base de Cálculo	Valor do imposto
ICMS	37%	0,31000	96,58
PIS	0,65	0,05110	31,92
COFINS	3,00	0,05110	15,97

> Valor cobrado do cliente: **RS 338,07**  
> O valor do ICMS será cobrado do cliente

Imposto	Base de Cálculo	Alíquota	Valor
ICMS	317,92	37,00%	118,15
PIS	317,92	0,65%	20,72
COFINS	317,92	3,00%	95,37

**Valores**  
Com o novo valor este cliente terá um incremento de **8,17%** refletivo na fatura relacionado a impostos

Simulação 2.

### Faturamento RJ

Modelo Antes x Depois – AES GB

**Antes**

Descrição	KW/kWh (Faturado)	Tarifa Aneel	Valor sem impostos	Valor do PIS	Valor do COFINS	Valor do ICMS	Valor com tributos
CONSUMO	1.000,00	0,82214	822,13	11,18	51,46	322,24	1.007,91
<b>TOTAL</b>			<b>822,13</b>	<b>11,18</b>	<b>51,46</b>	<b>322,24</b>	<b>1.007,91</b>

**Depois**

CCI	Descrição	KW/kWh (Faturado)	Tarifa	Valor com tributos
	CONSUMO	1.000,00	1,20274	1.202,74
	BENEFICIO TARIFÁRIO BRUTO			380,61
	BENEFICIO TARIFÁRIO LÍQUIDO			1.583,35
	<b>TOTAL</b>			<b>1.202,74</b>

**Observações**

- Benefício tarifário bruto: Vai aparecer na fatura como débito
- Benefício tarifário líquido: Vai aparecer na fatura como crédito

**enel**

> Valor cobrado do cliente: **RS 1.007,91**  
> O valor do ICMS não era cobrado do cliente

Alíquota	Calculado	Base de Cálculo	Valor do imposto
ICMS	37%	0,32000	118,15
PIS	0,65	0,05110	31,92
COFINS	3,00	0,05110	15,97

> Valor cobrado do cliente: **RS 1.045,09**  
> O valor do ICMS será cobrado do cliente

Imposto	Base de Cálculo	Alíquota	Valor
ICMS	1.202,74	37,00%	445,01
PIS	1.202,74	0,65%	78,18
COFINS	1.202,74	3,00%	360,90

**Valores**  
Com o novo valor este cliente terá um incremento de **3,78%** refletivo na fatura relacionado a impostos

Simulação 3.

### Faturamento RJ

Modelo Antes x Depois – Rural GA

**Antes**

Descrição	LV/kWh (Faturado)	Tarifa Aneel	Valor sem impostos	Valor do PIS	Valor do COFINS	Valor do ICMS	Valor com tributos
CONSUMO FAT PONTA	80,00	1,50000	120,00	1,64	35,00	80,51	156,55
CONSUMO FAT FORA PONTA	3.894,00	0,34903	1.358,36	22,30	105,57	801,00	2.487,23
CONSUMO REATIVO EIC FORA PONTA	594,00	0,25460	150,31	2,31	9,81	81,49	243,92
<b>TOTAL</b>			<b>1.774,40</b>	<b>31,88</b>	<b>146,76</b>	<b>962,51</b>	<b>2.872,11</b>

**Depois**

CCI	Descrição	LV/kWh (Faturado)	Tarifa	Valor com tributos
	CONSUMO FAT PONTA	80,00	3,07277	245,82
	CONSUMO FAT FORA PONTA	3.894,00	0,40622	1.583,35
	CONSUMO REATIVO EIC FORA PONTA	594,00	0,40266	240,69
	BENEFICIO TARIFÁRIO BRUTO			1.092,54
	BENEFICIO TARIFÁRIO LÍQUIDO			3.216,44
	<b>TOTAL</b>			<b>3.216,44</b>

**Observações**

- Benefício tarifário bruto: Vai aparecer na fatura como débito
- Benefício tarifário líquido: Vai aparecer na fatura como crédito

**enel**

> Valor cobrado do cliente: **RS 2.872,11**  
> O valor do ICMS não era cobrado do cliente

Alíquota	Calculado	Base de Cálculo	Valor do imposto
ICMS	37%	0,20000	80,51
PIS	0,65	0,05110	31,92
COFINS	3,00	0,05110	15,97

> Valor cobrado do cliente: **RS 2.942,17**  
> O valor do ICMS será cobrado do cliente

Imposto	Base de Cálculo	Alíquota	Valor
ICMS	2.872,11	37,00%	1.063,88
PIS	2.872,11	0,65%	187,06
COFINS	2.872,11	3,00%	86,17

**Valores**  
Com o novo valor este cliente terá um incremento de **2,44%** refletivo na fatura relacionado a impostos



# Conselho de Consumidores

Simulação 4.

**Faturamento RJ**  
Modelo Antes x Depois – Fonte Incentivada Verde GA

**Antes**

Descrição	kWh/Wh (Previsão)	Tarifa Anet	Valor sem impostos	Valor do PIS	Valor do COFINS	Valor do ICMS	Valor com tributos
CONSUMO FAT PONTA	169	0,11483	19,40	0,30	1,60	10,04	31,30
CONSUMO FAT FORA PONTA	6.051	0,11483	694,01	12,48	57,40	359,88	1.124,67
CONSUMO REATIVO EXC FORA PONTA	1.036	0,27098	497,29	8,93	41,13	257,57	804,93
CONSUMO REATIVO EXC PONTA	391	0,27098	105,96	1,90	8,70	54,85	171,41
DEMANDA P PONTA	85	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>8.533,00</b>		<b>1.317,62</b>	<b>23,67</b>	<b>108,97</b>	<b>682,35</b>	<b>2.132,40</b>

> Valor cobrado do cliente: **RS 2.132,40**  
> O valor do ICMS não era cobrado do cliente

Alíquota dos impostos	Calculado	Base de Cálculo	Valor do imposto
ICMS	32%	0,20000	5.895,35
PIS	1,11	0,01110	5.895,35
COFINS	5,11	0,05110	5.895,35

**Depois**

CC	Descrição	kWh/Wh (Previsão)	Tarifa	Valor com tributos
	CONSUMO FAT PONTA	169,00	0,18571	31,33
	CONSUMO FAT FORA PONTA	6.051,00	0,18587	1.124,67
	CONSUMO REATIVO EXC FORA PONTA	1.036,00	0,43641	804,93
	CONSUMO REATIVO EXC PONTA	391,00	-	-
	<b>DEMANDA E BOMBA</b>	<b>85,00</b>	<b>0,00000</b>	<b>0,00</b>
	Benefício tarifário bruto			3.762,35
	Benefício tarifário líquido			3.204,15
	<b>TOTAL</b>			<b>3.399,18</b>

> Valor cobrado do cliente: **RS 3.399,18**  
> O valor do ICMS será cobrado do cliente

Tributo	Base de Cálculo	Alíquota	Valor
ICMS	5.895,35	32,00%	1.885,51
PIS	5.895,35	1,11%	65,44
COFINS	5.895,35	5,11%	301,25

**Observações**

- Benefício tarifário bruto: Vai aparecer na fatura como débito
- Benefício tarifário líquido: Vai aparecer na fatura como crédito

**Valores**

Com o novo valor este cliente terá um incremento de **59,41%** refletivo na fatura relacionado a impostos

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente CCE Rio

**Alessandra Guelber Barreto**  
Secretária Executiva