

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 193ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

**Data: 10/02/2021**

### **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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**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

### **Convidados**

**Ana Teresa Neves Raposo**

Diretora de Mercado da Enel Distribuição Rio

**Maximiliano Moreno Lima**

Cobrança – Enel Rio

**Kelly Cavalcante Gomes**

Cobrança – Enel Rio

**Rodolfo Pontes de Bem**

Construção e Obras – AT

**Gláucio Menezes Saraiva**

Manutenção Polo Niterói



## Conselho de Consumidores

### **Alessandro Borges**

Obras – Enel Rio

### **Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

#### **1- Abertura:**

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores deu início a reunião ordinária saudando a todos. Alessandra Guelber, apresentou a equipe que estará à disposição para abordar sobre o status da inadimplência. A reunião contou com a participação da Diretora de Mercado da Enel Rio, Ana Teresa Neves Raposo, que de início a apresentação. Ana Tereza colocou que é um prazer estar participando, sendo importante abordar esse tema que é sensível para a empresa, considerando as medidas restritivas e os impactos gerados por essas restrições regulatórias que entraram em vigo no ano passado, por causa da pandemia. No demonstrativo o aumento da inadimplência foi significativo, o que causa preocupação com a sustentabilidade do negócio, com os investimentos, com as pessoas que dependem do negócio. A empresa ainda precisa observar o indicador regulatório que mede a saúde financeira das distribuidoras e a Aneel utiliza esse indicador para avaliar a concessão da distribuidora. A área de cobrança está atuando com ações de aumento de mais de 70% no volume de contatos via ligação/SMS no período de abril a dezembro/2020, implantação de novos canais de negociação: porta a porta com possibilidade de pagamento parcelado via cartão de crédito, políticas especiais de parcelamento 1 + 9 parcelas, flexibilização do atendimento presencial com abertura das lojas ao menos um sábado por mês. Ressaltou que todos os esforços estão concentrados em reduzir esses impactos, se colocando ao máximo de forma acessível para que esse processo seja regularizado. Maximiliano Lima, responsável pela área de cobrança, informou que de fato o tema precisa de no mínimo muita atenção por parte da empresa e esse acompanhamento de perto está sendo feito, para buscar uma solução para esse tema de inadimplência e colocou-se à disposição. Manoel Neto agradeceu a equipe presente por todos os esclarecimentos. Alessandra Seródio agradeceu a Ouvidoria por sempre apoiar nos casos que são enviados por ela. Acusou o recebimento do ofício com a resposta da questão do ICMS cobrado na conta de energia, tema que é importante para classe que está organizando algumas ações junto ao Governo do Estado e conversando sobre o assunto. Esclareceu que, sobre o cliente que o Manoel Neto passou à Ouvidoria, já foi dado andamento na solicitação dele, e inclusive vai conversar com esse cliente, pois ele continua tendo dúvidas com relação ao faturamento (UC com Geração Distribuída). Mas que considera um tema realmente complexo de se entender, além de estar sendo bastante difundido, principalmente na área rural. Acredita que pode estar havendo falta de informação entre as empresas que vendem o produto, pois o consumidor precisa fazer um grande investimento, mas que pode demorar para dar esse retorno esperado. O cliente acaba ficando com muitas dúvidas de como funciona esse processo, no pós instalação. Manoel Neto comentou que estando em Brasília, pode participar de uma reunião em que se discutia a MP 998 que regula a Geração Distribuída. O governo não está lançando de uma só vez os incentivos à Geração Distribuída e isso está acontecendo gradualmente. Pediu que o tema de Geração Distribuída seja abordado na próxima reunião. Abordou que um problema hoje, dentro desse tema está relacionado aos custos do "fio" que não são repassados para os clientes que aderem ao GD, ficando essas despesas para os clientes "cativos". Ana Tereza, colocou que de fato a comunicação é importante, entre quem vende esse serviço ao cliente. Alessandra Guelber colocou que o tema está anotado e que será abordado na próxima reunião. Seguindo para o próximo tema, Alessandra Guelber convidou o Rodolfo Pontes (responsável de construção e obras de engenharia de alta tensão), que irá abordar sobre as ETDs. Tema que originou pela preocupação do Conselho a partir do que ocorreu na região



# Conselho de Consumidores

Norte do país, e sendo solicitado uma apresentação de como estão as subestações da Enel na sua área de concessão.

### HV Operating Unit RJ Subestações

Na Enel Distribuição Rio possuímos **126 subestações e 16 centros satélites** em toda área de concessão.

- TRANSFORMADORES**  
237 equipamentos
- COMUTADORES**  
126 equipamentos
- DISJUNTORES**  
1.399 equipamentos
- REGULADORES DE TENSÃO**  
204 equipamentos
- RETIFICADORES**  
118 equipamentos
- BANCO DE BATERIAS**  
118 equipamentos

Principais indicadores de qualidade em 2020

**DEC HV [horas]**

Ano	DEC HV [horas]
2018	0,52
2019	0,72
2020	0,56

Redução de 22% em relação ao ano anterior

**FEC HV [vezes]**

Ano	FEC HV [vezes]
2018	1,22
2019	1,47
2020	0,85

Redução de 42% em relação ao ano anterior

Rodolfo comentou que dentro da alta tensão os impactos são bem poucos com relação ao DEC e FEC, comparado a rede de distribuição e baixa tensão, que tem uma série de situações não gerenciáveis, como por exemplo, abalroamento de poste. Explicou que a alta tensão é dividida em polos, sendo eles.

#### HV Operating Unit RJ Subestações

##### Dados da Rede

**Campos**

O Polo Operacional Campos abrange 12 municípios do estado com área total de 9.544 km².

Para atender aos 495.217 clientes ativos contamos com 21 subestações que possuem 103 alimentadores e 6 Centros Satélites.

##### Ações realizadas em 2020

- Manutenção de 100 equipamentos e realização de 464 inspeções nas subestações;
- Modernização/substituição de 24 para raios, 18 transformadores de medição, 1 disjuntor e 4 baterias/retificadores.

Planejamento de 2021: Aumento de 68% ações para 2021

- Investimento previsto de aproximadamente **MRE9** em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021.
- Previsão de realização de 121 manutenções nos equipamentos e 792 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 54 equipamentos.

#### HV Operating Unit RJ Subestações

##### Dados da Rede

**Macaé**

O Polo Operacional Macaé abrange 23 municípios do estado com área total de 10.265 km².

Para atender aos 454.633 clientes ativos contamos com 28 subestações que possuem 92 alimentadores.

##### Ações realizadas em 2020

- Manutenção de 111 equipamentos e realização de 207 inspeções nas subestações;
- Modernização/substituição de 24 para raios, 24 transformadores de medição, 1 disjuntor e 4 baterias/retificadores.

Aumento de 17,5 MVA de capacidade.

Planejamento de 2021: Aumento de 44% ações para 2021

- Investimento previsto de aproximadamente **MRE60** em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021.
- Previsão de realização de 121 manutenções nos equipamentos e 625 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 61 equipamentos.

#### HV Operating Unit RJ Subestações

##### Dados da Rede

**Lagos**

O Polo Operacional Lagos abrange 8 municípios do estado com área total de 2.914 km².

Para atender aos 451.096 clientes ativos contamos com 12 subestações que possuem 12 alimentadores e 3 Centros Satélites.

##### Ações realizadas em 2020

- Manutenção de 59 equipamentos e realização de 191 inspeções nas subestações;
- Modernização/substituição de 27 para raios e 9 transformadores de medição;
- Construção de 2 saídas de média tensão;

Planejamento de 2021: Aumento de 74% ações para 2021

- Investimento previsto de aproximadamente **MRE12** em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021.
- Previsão de realização de 75 manutenções nos equipamentos e 298 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 138 equipamentos.

#### HV Operating Unit RJ Subestações

##### Dados da Rede

**Serrana**

O Polo Operacional Serrana abrange 8 municípios do estado com área total de 2.498 km².

Para atender aos 306.768 clientes ativos contamos com 14 subestações que possuem 55 alimentadores e 2 Centros Satélites.

##### Ações realizadas em 2020

- Manutenção de 90 equipamentos e realização de 230 inspeções nas subestações;
- Modernização/substituição de 66 para raios, 8 transformadores de medição, 1 disjuntor e 4 baterias/retificadores;

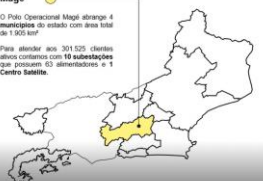
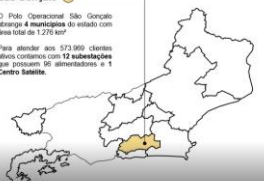
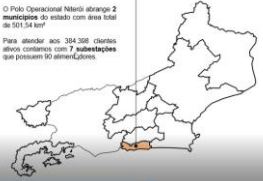
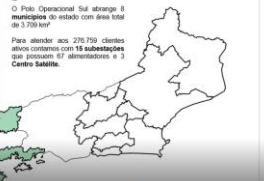
Aumento de 178,5 MVA de capacidade.

Planejamento de 2021: Aumento de 44% ações para 2021

- Investimento previsto de aproximadamente **MRE2** em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021.
- Previsão de realização de 62 manutenções nos equipamentos e 339 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 153 equipamentos.



# Conselho de Consumidores

<p><b>HV Operating Unit RJ</b> Subestações</p> <p><b>Dados da Rede</b></p> <p><b>Magé</b></p> <p>O Polo Operacional Magé abrange 4 municípios do estado com área total de 1.905 km².</p> <p>Para atender aos 301.525 clientes ativos contamos com 19 subestações que possuem 63 alimentadores e 1 Centro Satélite.</p>  <p><b>Ações realizadas em 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção de 44 equipamentos e realização de 134 inspeções nas subestações;</li> <li>Modernização/substituição de 36 para raios, 3 transformadores de medição, 3 disjuntores e 4 baterias / retificadores;</li> <li>Construção de 1 saída de média tensão;</li> </ul> <p><b>Planejamento de 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento previsto de aproximadamente <b>R\$66</b> em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021;</li> <li>Previsão de realização de 61 manutenções nos equipamentos e 232 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 31 equipamentos.</li> </ul> <p><b>Aumento 48% ações para 2021</b></p>	<p><b>HV Operating Unit RJ</b> Subestações</p> <p><b>Dados da Rede</b></p> <p><b>São Gonçalo</b></p> <p>O Polo Operacional São Gonçalo abrange 4 municípios do estado com área total de 1.270 km².</p> <p>Para atender aos 573.969 clientes ativos contamos com 12 subestações que possuem 95 alimentadores e 1 Centro Satélite.</p>  <p><b>Ações realizadas em 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção de 77 equipamentos e realização de 160 inspeções nas subestações;</li> <li>Modernização/substituição de 102 para raios, 9 transformadores de medição e 2 baterias / retificadores;</li> <li>Aumento de 11 MVA de capacidade;</li> <li>Construção de 3 saídas de média tensão;</li> </ul> <p><b>Planejamento de 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento previsto de aproximadamente <b>R\$115</b> em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021;</li> <li>Previsão de realização de 122 manutenções nos equipamentos e 307 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 101 equipamentos.</li> </ul> <p><b>Aumento 61% ações para 2021</b></p>
<p><b>HV Operating Unit RJ</b> Subestações</p> <p><b>Dados da Rede</b></p> <p><b>Niterói</b></p> <p>O Polo Operacional Niterói abrange 2 municípios do estado com área total de 501,64 km².</p> <p>Para atender aos 354.368 clientes ativos contamos com 7 subestações que possuem 50 alimentadores.</p>  <p><b>Ações realizadas em 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção de 65 equipamentos e realização de 137 inspeções nas subestações;</li> <li>Modernização/substituição de 33 para raios, 12 transformadores de medição e 3 baterias / retificadores;</li> <li>Construção de 1 saída de média tensão;</li> </ul> <p><b>Planejamento de 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento previsto de aproximadamente <b>R\$84</b> em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021;</li> <li>Previsão de realização de 90 manutenções nos equipamentos e 225 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 32 equipamentos.</li> </ul> <p><b>Aumento 39% ações para 2021</b></p>	<p><b>HV Operating Unit RJ</b> Subestações</p> <p><b>Dados da Rede</b></p> <p><b>Sul</b></p> <p>O Polo Operacional Sul abrange 8 municípios do estado com área total de 3.708 km².</p> <p>Para atender aos 276.759 clientes ativos contamos com 16 subestações que possuem 67 alimentadores e 3 Centros Satélite.</p>  <p><b>Ações realizadas em 2020</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manutenção de 76 equipamentos e realização de 248 inspeções nas subestações;</li> <li>Modernização/substituição de 12 para raios, 6 transformadores de medição e 8 baterias / retificadores;</li> <li>Aumento de 6 MVA de capacidade;</li> </ul> <p><b>Planejamento de 2021</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investimento previsto de aproximadamente <b>R\$21</b> em ampliações e modernizações de subestações, construção de linhas de transmissão e saídas de 15 kV em 2021;</li> <li>Previsão de realização de 94 manutenções nos equipamentos e 460 inspeções em 2021. Além da modernização/substituição de 56 equipamentos.</li> </ul> <p><b>Aumento 71% ações para 2021</b></p>

Todas as subestações estão certificadas pela ISO.

**HV Operating Unit RJ**  
Subestações



 Em Dezembro de 2020 a Enel Rio passou por uma auditoria de Follow UP. Ao longo de 23 dias de auditoria que contou com a participação de mais de 190 pessoas, a Enel Rio manteve as suas certificações, além de ter realizado um upgrade na ISO 5001 para a versão 2018.

<b>ISO 9001</b> Qualidade	<b>ISO 14001</b> Meio ambiente	<b>ISO 45001</b> Saúde e Segurança	<b>ISO 50001</b> Eficiência energética
------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	---

Um trabalho que contou com a participação de todas as áreas e com abrangência para toda a operação da ENEL RJ

Manoel Neto perguntou se nessas inspeções que são realizadas com frequência são constatados muitos problemas. E se há algum risco de ficarmos como no Amapá. Rodolfo explicou que não há riscos, pois, a empresa atua de forma preventiva, justamente para evitar qualquer ocorrência. Subestações móveis também podem ser utilizadas em casos de emergência, de modo a não gerar impactos para os clientes. Para o ano de 2021 a empresa estará com mais duas subestações móveis que ajudam muito a ter mais flexibilidade nos trabalhos. Fabiano Silveira comentou que em Niterói aconteceram dois eventos em subestações no Largo da Batalha e de São Lourenço, pediu que seja esclarecido o que aconteceu. Gláucio Saraiva explicou que em São Lourenço o evento aconteceu na distribuição e que envolveu dois alimentadores, causa vegetação, o curto passou danificando um disjuntor da empresa e por isso causou um impacto significativo. Sobre o caso do Lago da Batalha, Alessandra Guelber lembrou que no dia 12 de julho o caso foi tratado e o restabelecimento ocorreu em cerca de uma hora. Fabiano Silveira perguntou sobre a subestação de Maria Paula, se o projeto foi concluído. Rodolfo informou que a obra está pronta e no momento, testes estão sendo feitos para que essa subestação entre em operação. Fabiano Silveira perguntou

## Conselho de Consumidores

onde fica, pois pelo que sabe da localização, não tem nenhuma construção. Rodolfo explicou a localização exata em que está construída a subestação. Dando sequência ao tema do Edifício Dom Bosco, a equipe de Obras e Manutenção foi convidada para esclarecer. Fabiano Silveira agradeceu pelo apoio e providências adotadas no número de cliente do Sr. Sérgio Bousquet, com relação ao pleito dele na semana passada. Alessandra Guelber lembrou que o edifício possui um técnico contratado de forma particular e que a partir dos inputs que esse técnico tem passado para ele, tem surgido algumas dúvidas, por isso, pedimos a ajuda das equipes de manutenção para verificação dessa cabine, e por outro lado há uma informação com relação a uma sinalização de acréscimo de carga. Gláucio Saraiva, responsável pela Manutenção do Polo Niterói, explicou que periodicamente são realizadas as inspeções em cabine, sendo a última manutenção no final de 2019, estando ela de modo regular. Informou que em setembro de 2020, foi colocada uma medição, partindo até de uma solicitação do próprio cliente, pois segundo a avaliação do técnico particular haveria uma sobrecarga e com riscos de incêndio. Consideramos uma informação até equivocada, partindo do princípio de que a manutenção estava em dia e que os resultados da medição descartaram qualquer possibilidade de incêndio ou avarias. Reforçou que por parte da manutenção, não há pendências e riscos, e o carregamento lido atende à unidade consumidora. Passou a palavra ao Alessandro Borges, da área de Obras que vai falar um pouco com relação a uma possível necessidade de aumento de capacidade no local. Fabiano Silveira perguntou se foi emitido um laudo com o parecer técnico da distribuidora a respeito da medição que foi realizada em setembro/2020. Alessandro comentou que existe um laudo emitido pelo técnico contratado pela administração do edifício, e que foi feito fora da pandemia, onde o prédio regularmente funcionava no período de inverno. Essa medição feita pelo técnico apresenta um percentual de 30% de sobrecarga, muito próximo do que os técnicos da Enel apuraram. Fabiano Silveira perguntou sobre o laudo e o motivo de não ter sido apresentado ao cliente. Gláucio explicou que é de praxe informar o laudo ao cliente e que uma carta pode ser emitida por parte da empresa informando os resultados da medição realizada. Fabiano comentou que esse documento é importante como respaldo para o cliente e para a empresa. Gláucio explicou que o laudo não foi emitido em tempo, pois foi uma medição por iniciativa Enel, mas que o fluxo até o envio da carta acontece normalmente quando o pedido da medição é realizado por iniciativa do Cliente. Mas nesse caso do Edifício, será providenciada. Alessandro informou que em visita ao edifício, na semana passada, e em conversa com o técnico Gilberto que é contratado pelo edifício, ficou sabendo da intenção da administração em solicitar um acréscimo de carga. O técnico estava no local fazendo levantamentos para apresentar um projeto e submeter para análise à equipe de engenharia e obras da Enel. Manoel Neto agradeceu todos os esclarecimentos e pediu que todas as informações trazidas nessa reunião sejam levadas ao conselheiro Sergio Bousquet. Manoel Neto pediu que na próxima reunião seja abordado sobre a Medida Provisória 998. Fabiano Silveira sugeriu uma reunião extraordinária para tratar somente esse tema. Manoel Neto informou que será avaliada. Dando sequência aos temas em pauta, sugeriu que as reuniões descentralizadas sejam realizadas somente no segundo semestre de 2021, dada a expectativa de imunização da população. Ficando definido conforme abaixo:

REUNIÃO	DATA	DIA DA SEMANA	LOCAL PREVISTO PARA REALIZAÇÃO
	13/01/2021	Quarta - Feira	CANCELADA
193ª	10/02/2021	Quarta - Feira	TEAMS
194ª	10/03/2021	Quarta - Feira	TEAMS
195ª	14/04/2021	Quarta - Feira	TEAMS
196ª	12/05/2021	Quarta - Feira	TEAMS
197ª	09/06/2021	Quarta - Feira	TEAMS
198ª	14/07/2021	Quarta - Feira	TEAMS
199ª	11/08/2021	Quarta - Feira	TEAMS
200ª	15/09/2021	Quarta - Feira	Bom Jardim
201ª	20/10/2021	Quarta - Feira	Paraty
202ª	10/11/2021	Quarta - Feira	Conceição de Macabú
203ª	08/12/2021	Quarta - Feira	TEAMS

Tendo finalizado os temas, Manoel Neto agradeceu a participação de todos e deu como encerrada a reunião.