



Conselho de Consumidores

ATA DA 195ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 19/05/2021

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular
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

Convidados

Artur Manuel Tavares Resende , Enel

Diretor Presidente da Enel Distribuição Rio

Conselho de Consumidores

Ana Teresa Neves Raposo

Diretora de Mercado da Enel Distribuição Rio

Julio Cezar Simoes Dos Santos, Enel

I&N

William Pereira Dos Santos Neto , Enel

I&N

Tiago Delmondes Grava, Enel

I&N

Marcus Vinicius Montesano Floresta, Enel

I&N

Josely Mercier Dos Santos Cabral, Enel

Relações Institucionais

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

Sergio Kunio Yamagata

Convidado

1- Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos e falou da expectativa de que logo todos possam estar vacinados e de no próximo semestre que o Conselho possa estar reunido presencialmente. Disse que apesar de todos os acontecimentos recentes no país, encontra-se feliz em ver todos bem e com saúde, e é necessário ter otimismo e fé em Deus, que é o que nos mantém firmes em dias difíceis. Explicou que vai precisar sair da reunião às 11h00, então, a partir desse horário o Fabiano Silveira assume a condução da reunião. Por isso, pediu que a palavra ao Presidente da Enel seja dada logo no início dessa reunião, se possível. Alessandra Guelber informou que vai verificar com a secretária do presidente e sinalizar assim que ele conectar na reunião. Manoel Neto agradeceu e pediu para que seja dado início à primeira apresentação. Fabiano Silveira informou que o Igor Baldez avisou que está em trânsito e está tentando se conectar à reunião. Dra. Marta informou que também vai precisar se ausentar às 11h00. Dando início às apresentações, Alessandra Guelber informou que a pauta está focada em alguns indicadores e uma espécie de accountability (prestação de contas) do que a Enel vem fazendo ao longo do tempo, por isso, tem um quórum massivamente técnico para trazer as informações e, sobretudo, o que a empresa tem feito para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Conselho de Consumidores

Marcus Floresta, Diretor de Desenvolvimento de Rede, se apresentou e disse que já participou de outras reuniões do Conselho. Explicou que o Júlio Simões vai apresentar os temas da Qualidade, William Pereira vai detalhar sobre os investimentos e o Tiago Grava vai falar um pouco sobre o plano de Perdas. Júlio Simões responsável por análise de redes, disse que também já participou de algumas reuniões do Conselho e nessa oportunidade vai falar sobre a Qualidade do Fornecimento. Os indicadores macro, comparando 2019/2020, houve uma redução de 15% no indicador de duração das ocorrências – DEC e 22% na frequência – FEC. Redução de 0.37 p.p no indicador de perdas de energia. Redução de 30% no volume de reclamações referente à falta de energia. Demonstrou a evolução dos indicadores de qualidade desde 2015 a 2021, tendo nesse período uma redução de 63% no DEC desde dezembro/2015, faltando 0,23h para atingir a meta regulatória. Redução de 55% no FEC desde dezembro/2015, tendo o FEC dentro do limite regulatório desde abril/2020. Alessandra Guelber pediu ao Júlio Simões uma breve interrupção, pois o Diretor Presidente da Enel, Arthur Tavares, se conectou à reunião. Artur pediu desculpas pelo atraso e explicou que teve que cumprir com alguns protocolos nesse primeiro horário, pois está doente. Disse que está muito bem, mas precisa medir temperatura, oxímetro e seguir todos os controles. Artur lembrou que ao conhecer os conselheiros em 2018 alguns temas foram trazidos à época e que ao longo do tempo foram trabalhados para que a melhoria do serviço fosse percebida. Comentou que fez questão de apresentar a todos os conselheiros, pois isso é muito importante e eles representam vários segmentos de clientes e a empresa trabalha para atender a todos. Por isso, o objetivo hoje é mais uma vez apresentar o que a empresa está fazendo e receber os inputs do Conselho será muito importante para que o processo de melhoria continue acontecendo dentro da organização nas áreas de qualidade, satisfação do cliente, perdas e investimentos, que foram aspectos sempre abordados pelo Fabiano, Manoel Neto e demais conselheiros. Mais uma vez pediu desculpas pelo atraso e pediu que fosse dada a sequência na apresentação. Alessandra Guelber perguntou se o Manoel Neto, Fabiano ou outro conselheiro gostaria de falar algo nesse momento. Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Rio agradeceu a presença do presidente da Enel Rio nesta reunião e lembrou que teve a oportunidade de conhecer o Artur quando ainda estava na distribuidora em São Paulo e depois teve a oportunidade de revê-lo presidindo a Enel Rio. Considera-o um grande executivo, pois entende os grandes desafios que ele precisou assumir quando chegou na Enel Rio. Entende que mesmo com todos os problemas que ainda existem e a empresa é consciente em relação a isso, é possível ver uma evolução. Agradeceu ao Artur pelo elogio ao Conselho e todo o empenho em sua gestão, e que continue ainda por muitos anos esse trabalho sendo desenvolvido, sempre com muita transparência, colocando a Enel Rio como uma empresa modelo no cenário nacional. Artur colocou que a empresa será referência, ela vai chegar lá, pois toda a equipe tem trabalhado para isso. Ainda há



Conselho de Consumidores

muito o que fazer, mas há um esforço para que isso aconteça, de forma gradual. Manoel agradeceu mais uma vez e estimou melhoras ao Artur. Júlio Simões deu continuidade à apresentação falando sobre o Plano de Qualidade – Planejamento Integrado:



Artur comentou que cada área segue esse planejamento, de forma que ele se torna uma referência.



Júlio Simões explicou que para cada unidade dessa existe um plano de manutenção específica. Artur informou que o papel do Conselho é muito importante no sentido de dar feedback das informações que estão sendo passadas aqui. Fabiano Silveira comentou que isso de fato é bem importante, pois a cada reunião o Conselho pode colocar situações que acontecem, como por exemplo mais de 126 horas na Ilha Grande. Tem hora que a gente apresenta e as pessoas não veem na prática do dia a dia os resultados apresentados. Citou que em Pendotiba/Maria Paula, quando falta energia,



Conselho de Consumidores

os moradores reclamam da demora e do motivo de o atendimento ser mais rápido e mais efetivo. Colocou que esses gargalos no atendimento precisam ser sanados. Artur Tavares agradeceu ao Fabiano pela colocação e aos demais conselheiros que sempre dão esses retornos, pois é muito importante para empresa melhorar os seus processos. Citou que no caso de Ilha Grande, quando chegou na empresa, eram 300 horas de DEC. A empresa precisou entrar na justiça para conseguir operar na Ilha, trazendo melhorias, pois diversos órgãos de proteção ambiental não permitiam a entrada da empresa e muitas pessoas corriam riscos, pois os cabos ficavam no chão. Ressaltou que o pior conjunto era o de Ilha Grande e agora está em outro nível. Mas muito precisa ser melhorado e essa visão de que em Icaraí o serviço é melhor não pode continuar. Disse que as equipes precisam estar sempre informando o conselho sobre os trabalhos que estão sendo realizados e também ouvindo cada conselheiro. Júlio Simões falou sobre o Plano de Qualidade para a digitalização da rede, trazendo o que há de mais atual em recursos para automatizar a rede.

Enel Distribuição Rio
Plano de Qualidade – Digitalização da Rede



Telecontrole

- Os equipamentos telecomandados oferecem maior velocidade na restauração de energia e na redução da quantidade e do tempo dos clientes afetados.

6.449 Equipamentos em Operação

Projeção para 2021: **6.620**



Monitor de Ramal

- O monitor tem a função de sinalizar interrupções antes das ligações dos clientes.

7.496 Equipamentos em Operação



Proteção de Ramal

- Equipamentos destinados a eliminar eventos transitórios

2.752 Equipamentos em Operação

Projeção para 2021: **3 mil**

No plano de eficiência operacional é aplicado o monitoramento climático, despacho automático e URA automática.

Enel Distribuição Rio
Plano de Qualidade – Eficiência Operacional



Monitoramento climático

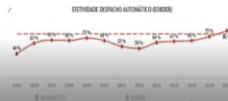
- Mobilização prévia e emissão de pré-alertas;
- Monitoramento em tempo Real;
- Auxílio na tomada de decisão em Tempo Real;
- Alerta de alterações climáticas por região;
- Focos de Queimada;
- Supporte para análise de eventos;





Despacho Automático

- O despacho automático conta com solução de gerenciamento de trabalho de campo, que gerencia recursos, reduzindo o tempo de atendimento. O agrupamento automático possui uma inteligência que permite identificar antecipadamente as chamadas de média tensão





URA automática

- 1. Serviço Emergencial**
 - Identifica clientes com fornecimento , evitando serviço improdutivo
- 2. Cronograma de manutenção**
 - Informa ao cliente que haverá desligamento em sua unidade, desta forma, pode ser programado.

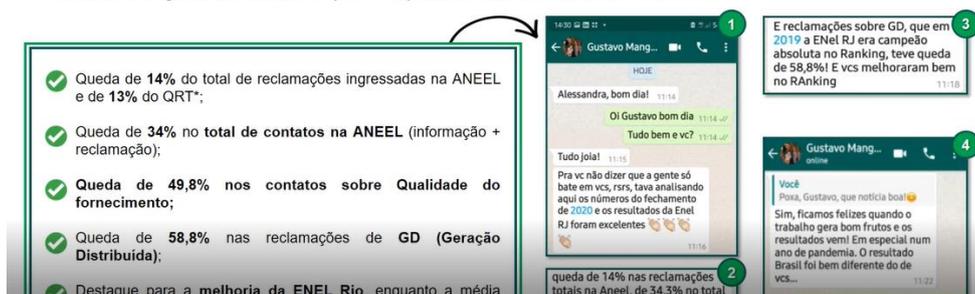


Conselho de Consumidores

Artur Tavares comentou que os principais benefícios dessas ações são para o cliente, pois quanto mais a empresa se antecipa para ver o problema e a investigar qual é a severidade, em que região e qual horário, a empresa consegue atuar de forma mais efetiva, por isso, o monitoramento é uma ação chave. O despacho automático é com o principal objetivo de atender o mais rápido possível. São minutos apenas, mas que somados, reduz o impacto para o cliente. A URA automática é um recurso ativo que informa o cliente que a empresa já sabe que ela está sem energia e qual é a previsão de normalização e evita uma reação dos clientes. Júlio Simões colocou um slide demonstrando um reconhecimento espontâneo encaminhado pelo Superintendente Adjunto da SMA/ANEEL, à ouvidora, quanto à performance da Enel Rio em 2020.

Reconhecimento ANEEL

Reconhecimento espontâneo encaminhado pelo Superintendente Adjunto da SMA/ANEEL, Gustavo Manguera, à ouvidora, quanto à performance da ENEL Rio em 2020



The slide displays a list of achievements on the left and WhatsApp messages on the right. The achievements are:

- ✓ Queda de 14% do total de reclamações ingressadas na ANEEL e de 13% do QRT*;
- ✓ Queda de 34% no total de contatos na ANEEL (informação + reclamação);
- ✓ Queda de 49,8% nos contatos sobre Qualidade do fornecimento;
- ✓ Queda de 58,8% nas reclamações de GD (Geração Distribuída);
- ✓ Destaque para a melhoria da ENEL Rio, enquanto a média

The WhatsApp messages are:

1. Gustavo Mang...: Oi Gustavo bom dia
2. Alessandra: Tudo bem e vc?
3. Gustavo Mang...: Tudo joia!
4. Alessandra: Pra vc não dizer que a gente só bate em vcs, rsrs, tava analisando aqui os números do fechamento de 2020 e os resultados da Enel RJ foram excelentes 🍷🍷🍷

Additional text on the slide:

- 3. E reclamações sobre GD, que em 2019 a ENEL RJ era campeão absoluta no Ranking, teve queda de 58,8%! E vcs melhoraram bem no Ranking
- 4. Você: Pois, Gustavo, que notícia boa! Sim, ficamos felizes quando o trabalho gera bom frutos e os resultados vem! Em especial num ano de pandemia. O resultado Brasil foi bem diferente do de vcs...

Alessandra Guelber comentou que essa melhoria percebida é fundamental, constatando que todo o esforço ao longo desses anos tem surtido efeitos na percepção não só do cliente da Enel, como também da própria ANEEL. Explicou que recebeu essa mensagem de forma espontânea, pois na ocasião estava de férias, do superintendente adjunto da ANEEL, falando exatamente do que foi abordado aqui na reunião. Explicou que o QRT é um indicador que mensura a quantidade de reclamações por 10 mil consumidores, em que a empresa está trabalhando para sair dessa lista, mas que com todo o trabalho já realizado até aqui, estamos conseguindo avançar nesse objetivo. Tivemos também, queda nos contatos dos consumidores da Enel com a agência, sendo o que mais chama a atenção foi a redução de quase 50% nos contatos sobre Qualidade do Fornecimento, ou seja, totalmente alinhado a tudo que foi exposto aqui pela equipe e com todo o trabalho que vem sendo desenvolvido ao longo desses anos. E que de certa forma, questões quanto à qualidade do fornecimento era um tema trazido com certa frequência pelo Conselho de Consumidores. Sobre as reclamações de GD houve uma redução importante de mais de 50%. Um outro destaque é que mesmo em um ano de pandemia, houve um esforço muito grande da ENEL em manter a execução e todas as atividades e isso foi determinante para que a empresa conseguisse ofertar para o cliente um serviço contínuo e sem ruptura, com isso, na contramão das demais distribuidoras

Conselho de Consumidores

no Brasil que tiveram aumento médio de 15,2% de reclamações, a Enel teve uma redução de 14%. Como já foi abordado pelo Artur, a empresa ainda tem um caminho a percorrer e muito trabalho a fazer, mas esse reconhecimento vem para validar todo o esforço que já está sendo feito. William Pereira, responsável pelo planejamento e investimento da Enel Rio, explicou que vai apresentar sobre os investimentos que foram e estão sendo realizados em 2020 e 2021 que já trazem resultados importantes na melhoria dos indicadores de qualidade, como foi apresentado pelo Júlio.



Destacou que o foco de todo o investimento é o cliente, seguido de pilares importantes de expansão e qualidade.



Explicou que a empresa está focada em ampliar ainda mais essas subestações para que o investimento chegue a todos os clientes. Essa pulverização dos investimentos precisa chegar aos 82 conjuntos elétricos. Em 2022 a Enel terá energizado um novo ponto de contato com a transmissora do sistema nacional, significando melhoria para os pontos de entrega da energia. Um importante investimento na Região dos Lagos. Destacou sobre as principais obras realizadas em 2020 e projeções 2021.



Conselho de Consumidores

Enel RJ – Principais Obras 2020

Consumidores - Ampliação e Confiabilidade

 Energização do circuito 1 da LT 138 kV Campos (Furnas) /Mombaça. Investimento total de R\$ 10,5 milhões. Importante reforço para o sistema da Enel Rio nas regiões Norte/Noroeste do Estado, com novo ponto de conexão do sistema de Furnas ao sistema da Enel Rio.	 Aumento da capacidade e confiabilidade da subestação com o incremento de 2,5 MVA. Investimento total de R\$ 280 mil. Benefício para 29.367 clientes.	 Substituição das blindadas e ampliação da subestação. Investimento total de R\$ 5,9 milhões. Benefício para 63.071 clientes.
---	--	--

Enel RJ – Principais Obras 2021

Consumidores - Ampliação e Confiabilidade

 Energização de 8 km de LT 138 kV. Construção de 2 linhas de 138 kV. Investimento de R\$19,5 milhões. Início de obras em Novembro de 2021.	 666 equipamentos telecomandados instalados em 2020. Em 2021 serão mais 418 novos equipamentos na rede, proporcionando maior estabilidade do sistema de energia aos clientes atacadistas, totalizando 1.084 equipamentos e com investimento total de R\$ 62 milhões.
--	--

Enel RJ – Infraestrutura e Rede

Qualidade – Projetos de Investimentos

 Construção de 175,5 km de rede para melhoramento das indicadores de qualidade e entrega ao consumidor em 2021. Previsto de mais 270,9 km de rede até o fim de 2021, totalizando 446,4 km e com investimento total de R\$ 145 milhões.	 1.309 novas tecnologias de proteção de ramal instaladas na rede em 2020. Em 2021 serão previstos mais 470 novos equipamentos, proporcionando maior aplicação de atendimento aos clientes, totalizando 1.779 equipamentos e com investimento total de R\$ 35 milhões.	 Construção de 24km de rede com criação de 8 novos alimentadores e recondução da rede de média tensão. Investimento total de R\$ 29 milhões com benefício para 40.000 clientes em 2021.	 1.297 equipamentos para rede instalados em 25 LT's no ano de 2020. Em 2021 serão previstos mais 500 equipamentos instalados no sistema, totalizando 1.797 pilaretes em LT e com investimento total de R\$ 13 milhões.
---	---	---	--

Na subestação de Maria Paula tem a construção de 24km de rede com criação de 8 novos alimentadores e recondução da rede de média tensão. Investimento total de 29 milhões com benefício para 40 mil clientes em 2021. O conjunto Zona Sul é um dos conjuntos que prioritariamente vai se beneficiar com o investimento dessa subestação. Artur Tavares comentou que será muito importante o acompanhamento do Conselho na inauguração, por isso, convidou a todos os conselheiros para estarem no dia da inauguração e conhecer de perto todo o investimento realizado. Fabiano Silveira colocou que de fato essa subestação vai trazer muito benefício para a região e quando comparou Icaraí e Maria Paula é por causa dos gargalos no atendimento, e não um fator específico. William disse que entendeu e essa colocação é positiva para que a empresa esteja sempre revendo seus processos e buscando cada vez mais melhorias. Fabiano Silveira colocou que é importante ressaltar que todo o valor de investimento sai do consumidor, pois vai para a tarifa. Artur Tavares explicou que sim, contudo é responsabilidade dos administradores saber onde colocar esses investimentos, em que momento investir. Por isso é muito importante para empresa receber cada feedback do conselho, pois no final, cada feedback se resulta em investimentos. Alessandra Guelber comentou que por conta das agendas do Manoel Neto e Artur, perguntou se eles gostariam de dar uma palavra antes de sair. Artur Tavares pediu a palavra e aproveitou para informar que está saindo da Enel, no final desse mês, por uma decisão pessoal. Ressaltou que o trabalho vai continuar sendo feito, pois existe uma equipe engajada e trabalhando intensamente para que as melhorias na prestação do serviço continuem acontecendo. E sua expectativa é que se não esse mês ainda, mas até junho a empresa

Conselho de Consumidores

alcance o resultado de DEC em um dígito, que em nenhum momento da história isso aconteceu antes e que espera que atingiremos 9,93 em minutos. Pediu ao Manoel Neto, Fabiano e a cada conselheiro e continuem sendo esse conselho que de fato cumpre o seu papel em partilhar com a empresa aquilo que de fato precisa ser melhorado e visto. Disse que quando chegou no Rio, era um tempo muito difícil e que aos poucos foi sendo possível alcançar resultados importantes. Gostaria que o conselho soubesse dele próprio sobre essa decisão, mas que é para o Conselho ficar em profunda tranquilidade, pois está ajudando em todo o processo de transição, de modo que tudo fique alinhado. Manoel Neto pontuou que é uma surpresa esse anúncio e que não poderia deixar de expressar a tristeza de vê-lo deixar o grupo. A empresa está perdendo um grande executivo, líder, técnico, ótimo gestor e que sua saída fará toda a diferença. Não tem dúvidas de que o substituto será uma pessoa capaz e também vai levar a empresa ao objetivo comum de melhorias em todos os sentidos para o consumidor. Mas é triste ver você sair do grupo, e deixa um trabalho que vem sendo conduzido com maestria. Agradeceu ao Artur por todo o tempo que passou com o Conselho, compartilhando dos desafios que a empresa tem e que ele sempre deu voz ao conselho para compartilhar dos problemas do consumidor. Sempre foi fundamental essa interação, mesmo tendo a presença importante da Alessandra, Jaqueline, da Daniele, da Ouvidoria e também da Josely de relações institucionais da empresa. As portas da presidência sempre estiveram abertas para o Conselho. Agradeceu por toda a contribuição que deu à empresa e ao consumidor. Artur Tavares colocou que sempre teve como propósito ao vir para Enel Rio, deixar um legado para os acionistas e colaboradores. Agradeceu ao Manoel Neto pelas palavras de carinho e reconhecimento, pois não só ficou uma relação de trabalho e empresa, mas uma conexão importante de amizade que gostaria de manter, e sai com a certeza que esse legado está sendo deixado e o trabalho que ainda precisa ser feito, vai continuar. Marta Menezes disse que também ficou surpresa e expressou gratidão por sempre receber o conselho, assim como toda a equipe de colaboradores da Enel. Destacou como fundamental o trabalho da Alessandra Guelber enquanto Ouvidoria nessa relação com os órgãos de defesa do consumidor. Desejou sorte nessa nova etapa e tudo de melhor. Justificou que vai precisar se ausentar por conta do trabalho. Fabiano Silveira comentou que o primeiro contato com o Artur foi na Eletropaulo, no evento da região sudeste e na ocasião expressou o desejo que o Artur fosse presidente da Enel Rio um dia. Disse que espera que as melhorias conquistadas na sua gestão possam seguir. Desejou melhoras e uma rápida recuperação e boa sorte nessa nova etapa. Manoel Neto mais uma vez agradeceu ao Artur e a toda equipe da Enel e informou que vai precisar se ausentar. Alessandra Guelber agradeceu ao Artur Tavares por tudo que contribuiu para empresa e também para os consumidores. Fabiano Silveira conduziu a reunião ressaltando que com a saída do Manoel Neto e da Marta Menezes não haverá quórum, contudo, não há decisões para ser tomadas e em respeito a todos os que estão ainda participando, dará sequência à reunião. William Pereira deu continuidade à

apresentação falando sobre o trabalho que vem sendo aplicado na Ilha Grande e como essas melhorias estão sendo refletidos para os consumidores.



Agradeceu a oportunidade para mostrar os investimentos realizado em 2020 e 2021 e destacou que os resultados apresentados pelo Júlio Simões é um somatório desse legado que o Artur está deixando. Tiago Grava, responsável de perdas e medição da Enel Rio, representando o diretor da área que não pode participar, iniciou a apresentação sobre os resultados em relação as perdas.

Enel Distribuição Rio

Evolução das perdas totais da empresa nos últimos anos

Pela primeira vez em 7 anos, a Enel Rio reverteu a tendência de crescimento das perdas e fechou o ano de 2020 com uma redução de **0.37p.p** abaixo do ano anterior.



Destacou que pela primeira vez em 7 anos, a Enel Rio reverteu a tendência de crescimento das perdas e fechou o ano de 2020 com uma redução de 0.37 p.p abaixo do ano anterior. Isso é fruto de um trabalho que reformulou todo o processo de perdas, em 2019. Explicou que mesmo com todas as dificuldades do cenário trazido pela covid que impactou diretamente a economia, está sendo possível alcançar melhorias.



Conselho de Consumidores

Apresentou também sobre os principais projetos realizados no ano de 2020.

Enel Distribuição Rio

Principais projetos realizados durante o ano de 2020



Verificação da medição dos clientes

Foram verificadas medições de mais de **245 mil clientes** e corrigidos mais de **100 mil problemas** de medição de energia, possibilitando a correta medição do consumo destes clientes. Além disso, foi implementado o projeto **Energia Legal**.



Transformando consumidores em clientes

No ano de 2020, mais de **12 mil consumidores** tiveram suas conexões regularizadas, possibilitando que estes se tornassem clientes. Somente na Prainha de Mambucaba (Angra dos Reis) foram mais de **1 mil conexões**.



Evolução tecnológica na comunicação de clientes remotos

A empresa investiu **R\$ 13,2 MM** em novas tecnologias e manutenção dos sistema já existentes com objetivo de melhorar o fornecimento, a medição e a cobrança dos clientes com medições com tecnologia de medição centralizada.



Implementações sistêmicas nos processos comerciais

Com implementação de novas tecnologias de gestão e controle do ciclo comercial, a Enel Rio conseguiu **aumentar para 99,42% sua efetividade de leitura**, se tornando benchmark no Brasil.



Recuperação de Clientes Cortados

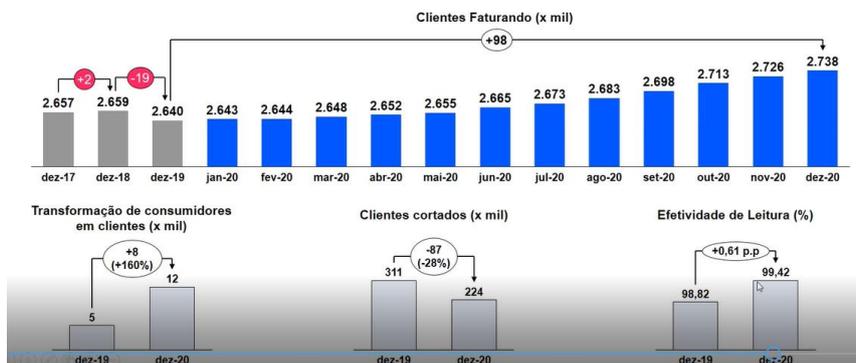
Projeto implementado durante o ano de 2020, com objetivo de recuperar clientes que foram cortados e não procuraram a empresa para regularização da situação.



Fabiano comentou que em 2020 também teve um decreto que suspendia o corte, e por isso, não acredita que as pessoas tenham sido estimuladas a praticar o furto. Fato é que a Enel Rio não consegue atingir o índice de 19,80%. Tiago Grava falou sobre os projetos implementados no ano passado e que contribuíram direta para os resultados que estão sendo atingidos.

Enel Distribuição Rio

Ações com foco na qualidade do serviço prestado pela Enel Rio. Redução de clientes com problemas de cadastro, leitura, entrega e melhoria do serviço aos demais clientes.



Sem mais, Tiago Grava agradeceu a oportunidade. Fabiano Silveira pediu que a Enel Rio apresente sobre o que foi solicitado junto a Aneel para recomposição da tarifa com relação as possíveis perdas com o não faturamento de clientes no ano de 2020. Ressaltou que o conselho foi pego de surpresa, considerando que a Enel teve lucro no ano de 2020 e logo depois de uma revisão tarifária. Os consumidores não vão entender e se for necessário judicializar, isso será visto. Por isso, coloca como sugestão esse tema na pauta, para que a Enel explique o que motivou esse pedido. Alessandra Guelber informou que vai endereçar o tema as áreas internas para que seja esclarecido na próxima reunião. Sem mais, Fabiano agradeceu a todos que participaram da reunião e parabenizou a Geiza Mesquita pelo aniversário hoje.