

Conselho de Consumidores

ATA DA 196ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 16/06/2021

PRESENTES:

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

Igor Veríssimo da Silva Baldez

Representante da Classe Comercial – Titular

Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

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

Conselho de Consumidores

Convidados

André Daniel de Ponte, Enel

Luiz Antonio Correa Gazulha Junior, Enel

Jaderson Souza Leite, Enel

Etiene Reis Soares, Enel

Julio Cezar Simoes Dos Santos, Enel

Bruno Hatori Vidal, Enel

Josely Mercier Dos Santos Cabral, Enel

Geiza Mesquita Baum, Assessora de Comunicação

Sergio Kunio Yamagata, FIRJAN/RJ

1- Abertura:

Fabiano Silveira, vice-presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos e informou que estará presidindo a reunião, pois o presidente Manoel Neto está em uma consulta médica e vai tentar conectar depois. Dando sequência à pauta com o tema: Pleito da Revisão Tarifária Extraordinária, Luiz Antonio Gazulha, Diretor de Regulação Brasil, informou sobre os impactos da Covid-19 e da Lei estadual do Rio de Janeiro que veda a suspensão de fornecimento de energia elétrica. Sobre o tema referente à URA, Etiene Reis, responsável pela área de call center e canais virtuais da Enel Rio e Jaderson, especialista da área, falaram sobre o tema e também sobre o Bot Elena. Etiene explicou que na evolução dos atendimentos por canal é possível perceber que, principalmente com a pandemia, a participação do cliente nos canais digitais cresceu muito.

Conselho de Consumidores

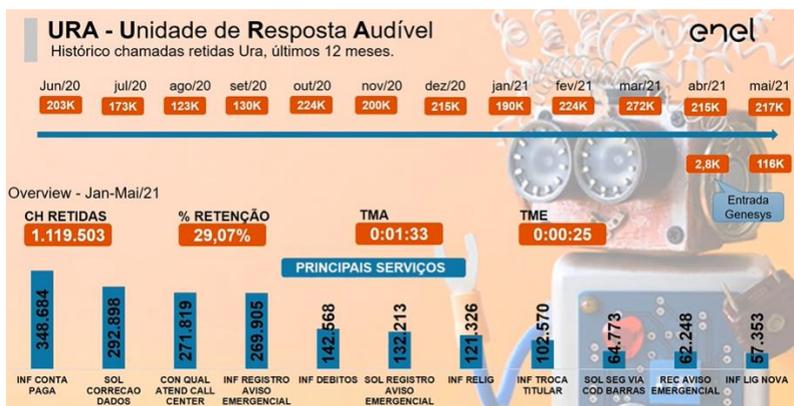
Evolução dos Atendimentos

Mix de atendimentos - Virtual Channels



	2017	2018	2019	2020	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	2021
Número de Atendimentos (MILHÕES)	15,4	21,2	29,2	33,6	2,9	2,8	3,3	3,0	3,0	15,0
% de Convencionais CALL CENTER + LOJAS	36%	26%	22%	15%	17%	17%	16%	17%	14%	17%
% de Automáticos	62%	73%	77%	83%	80%	80%	81%	80%	83%	81%

% Representatividade por canal e diferença da média mensal



Jaderson explicou que até março havia 30% de retenção na URA e a partir de abril muitos investimentos foram feitos de forma a ampliar a retenção. O objetivo é deixar a URA mais flexível de modo que o cliente possa ser identificado pelos seus dados de forma mais ágil.



Etiene falou sobre o aplicativo Elena que já fez mais de 296 mil atendimentos de janeiro a maio/2021. Os serviços de maior volume são segunda via, informações de débitos e atendimento de emergência. Fabiano Silveira comentou que o site da Enel mudou e se seria possível na próxima reunião apresentar sobre essas mudanças. A Etiene informou que pode preparar sim uma apresentação demonstrando como está a área logada do site. Fabiano Silveira comentou que está tendo dificuldades para imprimir segunda via, por exemplo. Etiene comentou que ainda não foi divulgado, mas pelo aplicativo no sistema android é possível acessar a segunda via através do código de barras, um serviço que vai ajudar muito o cliente e daqui alguns dias vai estar liberado para IOS também, por isso, ainda não foi divulgado. Fabiano Silveira comentou que a empresa pode ver também sobre os clientes GD que precisam conceder procuração às empresas e mesmo com procuração as empresas não estão conseguindo solicitar a segunda via no site. Etiene informou que vai levar o tema para área para que esse processo seja mais prático para o cliente. Fabiano Silveira colocou que se a empresa criar uma ferramenta para agilizar isso vai ser muito bom, pois é uma demanda frequente no meio das empresas que atendem aos clientes de GD. Dra. Marta comentou que tentou utilizar o aplicativo Elena, mas o app não reconheceu quando preencheu o estado RJ. Etiene pediu a Dra. Marta para compartilhar o print para que seja verificado se foi um problema pontual daquele dia ou se pode ser um erro que precisa ser corrigido. Fabiano Silveira sugeriu que ao invés do cliente ter que escrever o estado ou a solicitação dele, ele possa ir indicando através de números que identificariam cada Estado. Etiene comentou que a sugestão é muito bem-vinda e que registrou para que seja avaliada a possibilidade de aplicação. Dra. Marta comentou sobre um caso em que o cliente locou uma loja no Plaza Shopping e precisa de um atendimento, mas só conseguiu agendamento pelo canal digital para o dia 22/06. Alessandra Guelber pediu à Marta para enviar o caso com os dados para que seja apurado o canal que o cliente entrou em contato e analisar. Sem mais, o Fabiano Silveira agradeceu a Etiene e ao Jaderson pelos esclarecimentos e ficará no aguardo sobre o site e essas devolutivas do caso apresentado pela Marta e também das melhorias no aplicativo, se possível. Dando sequência à pauta, Júlio Simões apresenta sobre os indicadores de qualidade e algumas ações de manutenção.



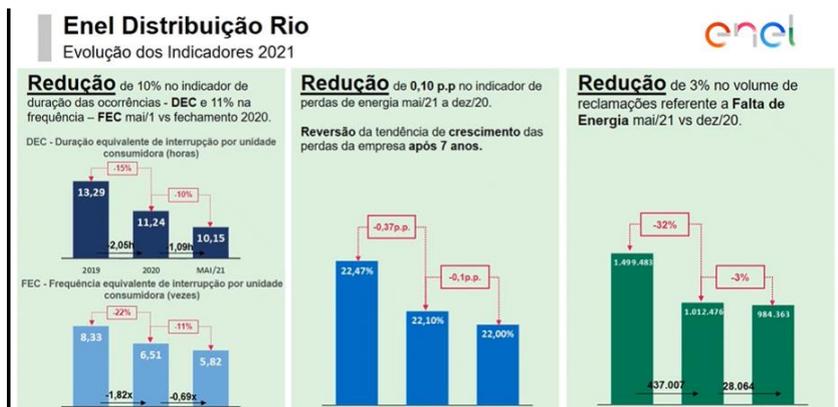
Conselho de Consumidores

Agenda

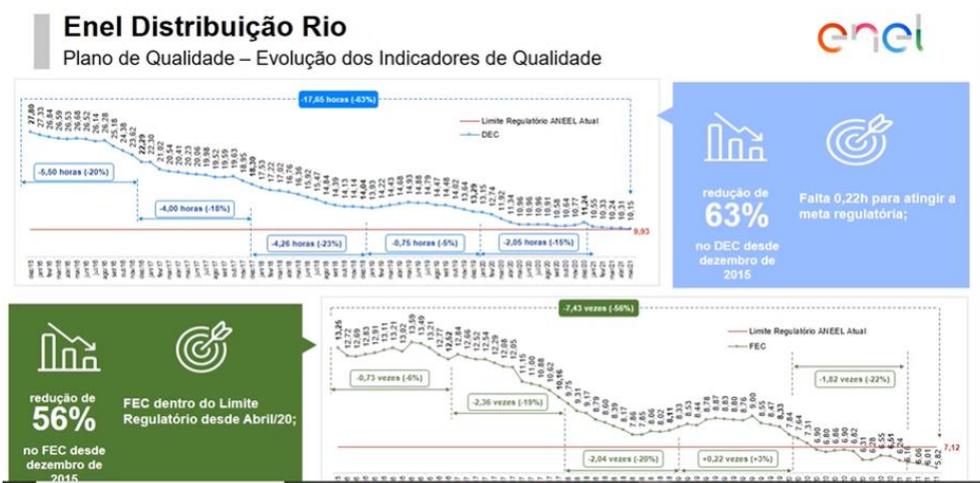
Enel Distribuição Rio

- 01** Resultados Mai/21:
 - Qualidade de Fornecimento
 - Perdas Comerciais
 - Reclamações Power Outage

- 02** Plano de Qualidade 2021:
 - Evolução dos Indicadores de Qualidade
 - Evolução dos Conjuntos Elétricos
 - Plano de Manutenção
 - Digitalização da Rede
 - Eficiência Operacional



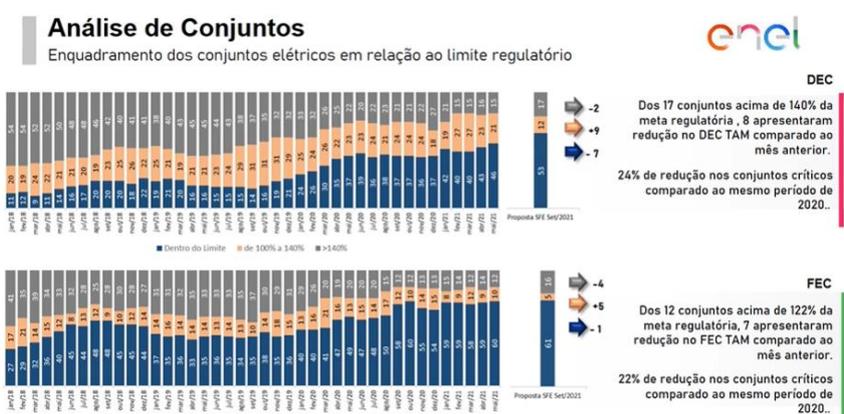
Explicou que no DEC e FEC há uma redução importante, conforme demonstrado acima nos gráficos.





Conselho de Consumidores

Na evolução dos indicadores uma redução de 63% no DEC desde dezembro de 2015 e redução de 56% no FEC desde dezembro 2015.



A empresa vem evoluindo muito quanto ao que é estabelecido como compromisso com a Aneel e com uma expectativa para atingir o objetivo até setembro.



Abordou também sobre os pilares que guiam a rotina das equipes e do planejamento integrado.



Conselho de Consumidores



Acima, demonstra as ações de manutenção que realizadas dentro da área de distribuição e abrange toda a estrutura da rede. Falou sobre os investimentos para o plano de qualidade destinado à digitalização da rede e tem buscado melhorar cada vez mais para cumprir os indicadores exigidos pela ANEEL, na análise dos conjuntos elétricos.

Enel Distribuição Rio
Plano de Qualidade – Digitalização da Rede

Telecontrolo

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

6.449 Equipamentos em Operação

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

2.884 Equipamentos em Operação

Análise de Conjuntos
Enquadramento dos conjuntos elétricos em relação ao limite regulatório

DEC
 Dos 17 conjuntos acima de 140% da meta regulatória, 8 apresentaram redução no DEC TAM comparado ao mês anterior.
 24% de redução nos conjuntos críticos comparado ao mesmo período de 2020.

FEC
 Dos 12 conjuntos acima de 122% da meta regulatória, 7 apresentaram redução no FEC TAM comparado ao mês anterior.
 22% de redução nos conjuntos críticos comparado ao mesmo período de 2020.

Fabiano Silveira comentou sobre a importância da empresa não olhar somente para a necessidade de cumprir o que determina a regulamentação, mas superar esses limites. Júlio Simões comentou que sim, e o objetivo da empresa é esse, de no mínimo atingir o que determina a ANEEL e se esforçar ainda mais para superar essas metas. Alessandra Guelber comentou que além da ANEEL ser um stakeholder importante a empresa pode ser penalizada pelo não cumprimento desses indicadores, que são o mínimo necessário. Falou ainda que no início do ano a Agência reconheceu e fez uma ponderação importante sobre a Enel Rio, de que a empresa andou na contramão positiva em relação a outras Distribuidoras do País, apresentando uma redução de 14% das reclamações totais na ANEEL em 2020. E o principal ponto que ela observou foi uma redução de 49,08% dos contatos na agência sobre falta de energia. Acredita que esses resultados são fruto desses esforços em investimento em tecnologia e de tudo que vem sendo demonstrado aqui, reforçando que a empresa está no caminho certo. Ressaltou que para a empresa, ter esse olhar e receber feedback do Conselho é muito rico, pois cada

Conselho de Consumidores

input é fundamental para direcionar as ações. Fabiano Silveira comentou que sim, é possível ver as melhorias, principalmente depois da chegada do Artur e que o novo presidente terá desafios para manter ou superar esse patamar. Sem mais comentários, agradeceu ao Júlio Simões pela apresentação e esclarecimentos. Igor Baldez sugeriu que na próxima reunião ordinária seja trazido o tema sobre parcelamento de contas, especialmente do setor comercial, citando um caso de uma clínica em Niterói onde o cliente teve dificuldades para negociar, pois nos canais normais as condições estavam fora da realidade dele e foi necessário que ele levasse o tema através do Conselho para que o cliente conseguisse resolver. Gostaria que a Enel avaliasse os limites atuais para condições mais facilitadas para essas negociações, até como medida para reduzir os impactos da inadimplência. Falou também sobre o caso da Associação Comercial de Niterói que está pleiteando um acréscimo de carga há algum tempo, mas não consegue por questões técnicas, fazendo com o cliente fique limitado a não ceder salas, pois não tem como ter energia lá. Alessandra Guelber lembrou que algumas reuniões com a equipe técnica da Enel foram feitas em conjunto com o cliente e seus representantes. Igor Baldez comentou que sim, foram feitas algumas reuniões e visitas técnicas, mas não se chegou a uma solução, continua não tendo energia suficiente para atender. Enfatizou que a Associação não tem interesse em manter a ação judicial, desde que o problema seja resolvido. Alessandra Guelber comentou que realmente trata-se de um caso já judicializado e que verificará com as áreas internas, inclusive com o Jurídico, qual o status do caso a fim de viabilizar uma nova análise. Sem mais, Fabiano Silveira encerrou a reunião agradecendo a participação de todos, ratificando que tais pontos sejam trazidos na próxima reunião.