

Conselho de Consumidores

ATA DA 197ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 14/07/2021

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

Geiza Mesquita – Assessoria de Comunicação CCERio
Danyel Henrique Lima De Souza , Enel
Rodrigo Fabiano Gomes Rangel , Enel
Etiene Reis Soares , Enel
Fernanda Nunes Silva, Enel
Robson Da Silva Alves , Enel
Jonanthan Vieira Vargas Novaes , Enel
Jose Eduardo Pereira De Souza Tovar , Enel
Sergio Kunio Yamagata - FIRJAN



Conselho de Consumidores

1. Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos os presentes à reunião. Explicou que não pode participar da reunião ordinária no mês passado pois estava em compromisso de trabalho, mas que o Fabiano Silveira, vice-presidente do Conselho conduziu da melhor forma a reunião. Com a palavra, Alessandra Guelber, Ouvidora Enel Rio, deu início à leitura da pauta em que as atas das duas reuniões anteriores foram enviadas por e-mail a todos os conselheiros para leitura e parecer, e a seguir sobre as mudanças no site da ENEL, retornando a Etiene junto com o Danyel que irão esclarecer sobre essas atualizações no site. Manoel Neto, colocou em votação a ata da reunião de maio/2021 e junho/2021, que foram aprovadas por unanimidade e sem ressalvas. Etiene Reis agradeceu a oportunidade de estar retornando à reunião desse Conselho tendo convidado o Danyel Souza, que é o analista responsável pelos canais digitais na Enel Rio e acompanha de perto as atualizações e mudanças. Reforçou que tanto ela como o Danyel estarão atentos a ouvir sugestões e possibilidades de melhorias que possam surgir aqui na reunião. Danyel Souza, apresentou sobre cada canal disponível:

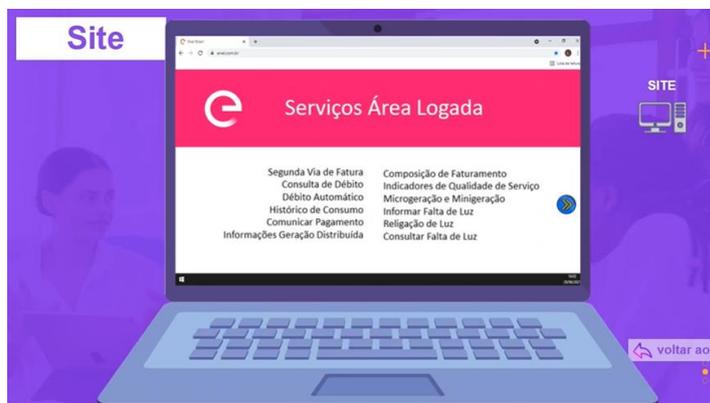


Danyel explicou que o site possui as áreas logada e não logada. Na área logada é possível acessar os seguintes serviços.



Informou que com a LGPD em vigor foram necessárias atualizações como a etapa de validação por código, a fim de garantir que o acesso às informações seja feito pelo titular, pois antes era possível acessar o site apenas com o número de cliente .

Conselho de Consumidores



Danyel explicou que a diferença entre área logada e não logada é que para acessar a parte logada o cliente precisa fazer um cadastro prévio para acessar com login e senha. Etiene Reis informou que é muito importante que o cliente mantenha os seus dados de contato atualizados, como telefone e e-mail, pois somente dessa forma será possível ter acesso. Danyel comentou que sim, é fundamental, pois além de o cliente ter acesso é uma forma de esse acesso ser feito de forma segura, ou seja, garantindo que para os serviços que forem necessários que apenas o titular acesse. Fabiano Silveira comentou que na reunião passada pediu que fosse avaliada a possibilidade de permitir o acesso por meio de procuração, nos casos de empresas de Geração Distribuída. Etiene Reis informou que a consulta foi feita junto à área de LGPD, pois a empresa precisa verificar a viabilidade, inclusive no que se refere à legislação. Mas assim que receber essa informação vai trazer essa atualização. Fabiano agradeceu e perguntou o porquê na área logada sempre pedir para atualizar o telefone de contato, mas o telefone dele está atualizado. Etiene pediu para que ele faça uma nova tentativa e envie um print para que seja verificado. Danyel comentou que dessa forma também é possível sempre manter o contato do cliente atualizado, até mesmo porque há um comportamento do cliente de trocar com frequência de celular ou número, então essa solicitação contínua ajuda o cliente a manter atualizados os dados de contato dele. Lembrou que há uma opção de lembrar mais tarde também, assim o cliente não necessariamente precisa atualizar sempre que logar, mas vai levar essa questão para que seja avaliada a possibilidade de mudar a periodicidade dessa atualização. Apresentou um vídeo rápido e explicativo sobre o site. Sem mais sobre o tema, Danyel agradeceu a atenção de todos. Etiene informou que a equipe estará sempre à disposição, caso o Fabiano ou os demais conselheiros queiram saber mais sobre os outros canais também. Manoel Neto comentou sobre um caso de uma pessoa que ele conhece que não estava conseguindo fazer a troca de titularidade pois a imobiliária informou que a Enel não permite e a conta teria que que estar em nome da imobiliária. Marta Menezes comentou que hoje administra imóveis e acredita que a desinformação esteja partindo da administradora do imóvel, pois orienta inclusive que a troca seja realizada, pois há casos em que o inquilino sai do imóvel, deixa débitos que ficarão vinculados ao seu CPF. Aproveitou para agradecer o atendimento da Ouvidoria pela Jaqueline, Alessandra, Tatiane e outros que sempre apoiam na verificação das demandas. Explicou que nem sempre o cliente retorna para dizer se resolveu ou não e às vezes apenas faz a reclamação ou solicita o serviço, mas a equipe da Ouvidoria e da Enel estão sempre à disposição para ajudar. Alessandra Guelber pediu ao Manoel Neto que se tiver esse caso com os dados é importante compartilhar para que seja verificado internamente, e essa análise é muito importante pois pode haver várias situações, tais como alguma intermitência pontual do sistema, alguma falha no atendimento ou realmente alguma dificuldade no entendimento por parte do cliente, algum ruído que precisa ser corrigido. Geiza Mesquita comentou que solicitou recentemente uma troca de titularidade em Teresópolis e que precisou pagar o débito residual do inquilino anterior para conseguir efetuar a troca. Alessandra Guelber comentou que não poderia ter sido procedido

Conselho de Consumidores

dessa forma e caso ocorra algo semelhante é necessário comunicá-la para que o fluxo seja corrigido. Solicitou que o caso fosse passado para a Ouvidoria analisar pontualmente o que ocorreu, pois pode ter sido alguma inexperiência de algum atendente e que precisaria ser corrigido, mas o débito de um cliente anterior não pode estar relacionado com o contrato de um novo responsável. Fabiano Silveira comentou que esse caso que a Geiza Mesquita apresentou pode ser semelhante ao de outros clientes e que caberia uma ação da Enel junto às lojas para verificar e avaliar como está sendo esse fluxo pelo aplicativo que acaba sendo uma ferramenta muito útil para essas e outras solicitações nesse tempo de pandemia. Agradeceu a Alessandra, Jaqueline e Daniele pelo apoio dado às solicitações, inclusive depois do expediente, como no caso do cliente que o conselheiro Igor Baldez trouxe sobre parcelamento de débitos. Informou que as demandas apresentadas pelo Conselho, tem tido respostas e solução. Marta Menezes agradeceu também pelo atendimento da Ouvidoria, e do atendimento da Daniele junto com a Jaqueline de um caso de uma loja de costura no Niterói Shopping que após realizar o pagamento teve o retorno do fornecimento bem rápido. Dando sequência à pauta, Fernanda Nunes, da área de Risco de Crédito, fará apresentação sobre as condições de parcelamento. Esclareceu sobre a política vigente em que houve uma flexibilização da quantidade de parcelas e campanhas com desconto de 40% para dívidas acima de 180 dias de atraso e parcelamento em até 6 meses. Fabiano Silveira perguntou qual era o percentual de clientes inadimplentes antes dessas ações, isso para entender quantos clientes conseguiram aderir às condições. Fernanda explicou que 2% do faturamento está inadimplente, isso representa mais de 100 mil faturas inadimplentes em 2021. Situação bem sensível e por isso essas ações para recuperação de crédito foram implementadas, mas ainda há uma inadimplência também dessas negociações, sendo no Rio por exemplo, 42% dos clientes que fecham a negociação vem a ficar inadimplente em uma das parcelas. Fabiano perguntou se esse valor de 40% de desconto está sendo absolvido pela Enel ou será no processo de reajuste tarifário. Fernanda explicou que a empresa está concedendo esse desconto. Fabiano Silveira disse que é importante ter controle e planilhas de receitas recuperáveis para que isso seja equilibrado, senão quem paga é o consumidor. Fernanda informou que a área estuda mensalmente o comportamento dessas ações para ajustar as estratégias, garantir que elas estejam alinhadas com as metas da empresa e haja sempre um equilíbrio. Fabiano Silveira comentou que poderia ser avaliada a possibilidade de mais parcelas. Fernanda explicou que a empresa está sempre avaliando e revendo as estratégias, mas com base em estudo do histórico, quanto maior o parcelamento, maior a possibilidade de inadimplência. Comentou ainda que os casos excepcionais podem ser encaminhados para análise também. Fabiano comentou ainda que a empresa pode analisar com relação à possibilidade de se ter um código de barras para cada conta, sendo uma para o acordo do parcelamento e outra para a conta do mês vigente, pois isso pode ajudar a evitar a recorrência da inadimplência. Sem mais, e dando sequência aos temas da pauta, Robson Alves, da área de Regulação Enel Rio, falou sobre a parte regulatória da Norma Técnica de Iluminação Pública. Robson informou que é uma obrigação regulatória recém criada inserir a Norma Técnica de Iluminação Pública de forma geral. Falou sobre o histórico de mudanças que foram acontecendo.



Conselho de Consumidores

ASPECTOS REGULATÓRIOS

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES

REH 2590/19

Homologar os tempos a serem considerados para o consumo diário para fins de faturamento da energia elétrica destinada à iluminação pública e à iluminação de vias internas de condomínios.

Ago/2019

Despacho 368/20

Operacionalizar o faturamento por equipamento de controle de carga (Telegestão) para conferir maior precisão ao faturamento por estimativa (calculado de acordo com base de luminárias).

Mar/2020

REN 888/20

Implementar Normativa que traz diversas alterações no segmento de Iluminação Pública, implicando em alterações significativas no que tange a expansão, manutenção, ciclo de faturamento e arrecadação da CIR 34 dispositivos mapeados.

Jul/2020

ASPECTOS REGULATÓRIOS

RESPONSABILIDADE PELOS ATIVOS

A Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, de 9 de setembro de 2010, dispõe que as distribuidoras devem transferir ao alça de IP (luminárias, lâmpadas, redes e traçadores) às Prefeituras, devendo ainda firmar contrato de fornecimento de IP e acordo operacional específico.

REN 414/10

9 de setembro/2010
Prazo para transferência dos ativos: 9 de setembro de 2012

REN 479/12

3 de abril/2012
Prazo para transferência dos ativos: 31/03/2014 (1ª prorrogação)

REN 587/13

10 dezembro/2013
Prazo para transferência dos ativos: 31/12/2014 (2ª prorrogação)

A Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL, de 9 de setembro de 2010, dispõe que as distribuidoras devem transferir ao alça de IP (luminárias, lâmpadas, redes e traçadores) às Prefeituras, devendo ainda firmar contrato de fornecimento de IP e acordo operacional específico.

ASPECTOS REGULATÓRIOS

TARIFA

A Iluminação Pública possui uma tarifa com base em descontos aplicados de acordo com sua caracterização



De acordo com a Resolução 168/17, as prefeituras devem separar o consumo das instalações que tenham carga mista. Ex.: Túneis, praças no entorno de imóveis.

Falou sobre as resoluções que abordaram as mudanças e as tarifas. Rodrigo Rangel executivo de Governo, falou sobre a aplicação dessa divulgação da padronização da norma técnica. Explicou como funciona hoje:

NORMA TÉCNICA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

COMPARAÇÃO DE CENÁRIOS

Anterior

- Conteúdo**
Normativa em formato de padrão operacional
- Contrato**
Acordo operacional disponível em diversos formatos como parte do contrato de fornecimento
- Integração**
Cada Distribuidora Enel possuía seu próprio manual



Atual

- Conteúdo**
Atos dos padrões, a norma NT está sobre o ingresso do projeto, operação de rede e cadastro
- Contrato**
De acordo com a REN 888/20, o contrato de fornecimento é agora um instrumento de adesão
- Integração**
A Enel consolidou sua normativa nos 4 estados em que atua

NORMA TÉCNICA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

PRINCIPAIS DISPOSITIVOS

Padrões técnicos	Intervenção	Cadastro	Faturamento
Projeto de rede <ul style="list-style-type: none"> Requisitos gerais Projeto Tensão de Fornecimento Tipo de conexão Proteção Aterramento 	Programada e tempo real <ul style="list-style-type: none"> Intervenção programada Intervenção emergencial Segurança operativa Exercício das atividades Restabelecimento do Sistema pós obras da Distribuidora 	Parque de Iluminação Pública <ul style="list-style-type: none"> Atualização no caso de qualquer alteração no parque Dados georreferenciados IP faz parte da BDGD da Distribuidora (envio anual à ANEEL) 	Tipos possíveis <ul style="list-style-type: none"> Por estimativa (circuitos individuais) Por medição (circuitos exclusivos) Sistema de telegestão (fotocontroladores)

Sendo que hoje está em vigor um contrato padronizado de adesão e funciona de uma forma integrada em todas as distribuidoras da ENEL, não mais como era antes, ou seja, uma norma técnica diferente para cada distribuidora. Informou que as prefeituras de toda a área de concessão já têm conhecimento e que a Norma está também disponível no site da Enel. Manoel Neto comentou que muitas vezes quando a prefeitura apresenta projetos de iluminação pública, a distribuidora condiciona ao repasse do ativo, sendo que há uma legislação de que a prefeitura pode doar os ativos se houver uma autorização da Câmara de vereadores. Com isso, fica uma discussão sem fim e cria muitos obstáculos para a execução de projetos. Disse que pensa ser necessário esse aspecto mudar, pois o parque de iluminação pública é um ativo do município e não da distribuidora. Rodrigo explicou que no Rio não há problemas com relação a isso, pois o ativo é sempre do município e todos os termos ficam bem detalhados. Marta

Conselho de Consumidores

Menezes comentou que percebe uma falta de proximidade da distribuidora com os municípios. Rodrigo explicou que hoje os municípios têm relação direta com os executivos de contas e que é uma conexão importante com a empresa, sendo que em muitos municípios há carência de equipe técnica para fazer uma boa gestão do parque de iluminação pública. Sem mais, dando sequência aos temas em pauta, José Eduardo Tovar, da área de Atendimento ao cliente, vai expor sobre o tema baixa renda. Demonstrou a evolução que tem ocorrido no cadastro e informou que a meta até o final de 2021 é ampliar em 20% a base. A comunicação também está sendo feita ao longo do ano para facilitar a divulgação.



Baixa Renda - Ações

Como chegar nos clientes POTENCIAIS?



Ações Massivas

Folder Baixa Renda
Plano de comunicação *Always On*
Alinhamento com os prefeitos e as secretarias de assistência
Parceria com o Governo do Estado – Base CadÚnico
Automação do Ingresso de Baixa Renda

Estas ações atingem uma massa maior de pessoas, onde os potenciais estão.
(- assertiva)

Ações Diretas

Call Ativo/Visita para clientes
Envio de e-mail e SMS para estes clientes
Direcionamento via Projetos Sociais
Utilização de Leituristas

Com estas ações vamos direto nestes potenciais.
(+assertiva)

Tem ocorrido conversas com as prefeituras e parceria com governo do Estado e ANEEL. Falou também sobre as principais ações e metas a serem realizadas. Propôs que junto ao Conselho possam ser feitas reuniões com representações das classes para que mais pessoas possam ter o conhecimento sobre Baixa Renda. Sugeriu que juntos podem construir uma dinâmica para que mais clientes tenham acesso à informação para que possam se cadastrar. Fabiano Silveira sugeriu uma reunião online com as Secretarias de Assistência Social dos municípios e com os líderes de associações de moradores. O Conselho pode ajudar nessa mobilização e movimento. José Eduardo comentou que será uma ótima oportunidade e a empresa está fechando uma base importante para mapear as localidades onde há uma concentração de pessoas que precisam ter acesso a essa informação, e sem dúvida o apoio do Conselho terá um peso significativo. Alessandra Guelber comentou que se tiver material de divulgação pode ser bem importante para ajudar na disseminação dessa informação. José Eduardo Tovar informou que sim, já está em desenvolvimento de folder, card de WhatsApp. Geiza Mesquita informou que tendo esse material poderá ser compartilhado nas redes do Conselho de Consumidores. Fabiano Silveira colocou que está à disposição caso haja grupos de trabalho, pois é um tema relevante que vai ajudar muitas pessoas nesse período tão complicado em que muitas famílias enfrentam dificuldades financeiras. Manoel Neto agradeceu ao José Eduardo por expor o tema e buscar a colaboração do Conselho. Em assuntos gerais Fabiano Silveira sugeriu que seja encaminhado à Aneel um questionamento com relação ao faturamento de Bandeiras Tarifárias em que muitas casas não consomem além do custo de disponibilidade e mesmo assim é cobrado o adicional de bandeiras sobre o custo total de disponibilidade. Propôs que seja levada à ANEEL uma proposta para 101 kwh o limite de cobrança para a bandeira tarifária ou ela diminua o custo de disponibilidade para 90 ou 99 kwh. Sugeriu uma live no Facebook e uma abaixo assinado para ampla divulgação. Manoel Neto disse que pode ser avaliado um texto e divulgado para abaixo assinado. Alessandra Guelber comentou que ontem durante a reunião



Conselho de Consumidores

da diretoria colegiada da ANEEL não teria sido aprovada a prorrogação do mandato dos Conselho, sendo assim, os mandatos teriam término em 31 de dezembro de 2021 e colocou a necessidade de realização de audiência pública. Manoel Neto informou que não houve uma votação final. O relator votou para que não houvesse a prorrogação, pois ponderou que a reunião poderia ser mista e até o momento a matéria ainda não foi votada. Comentou que há uma tendência de prorrogação e já pediu à Aneel que nessa reunião ele esteja presente. Sem mais, agradeceu a presença e participação de todos, desejando saúde e paz a todos.