

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 199ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

**Data: 20/10/2021**

### 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

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**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

# Conselho de Consumidores

## Convidados

Jonanthan Vieira Vargas Novaes, Enel  
Geiza Mesquita, Assessoria de Comunicação do Conselho  
Sergio Kunio Yamagata, convidado FIRJAN

### 1. Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos os presentes à reunião. E tem a expectativa de que a próxima reunião seja presencial, considerando que todos estejam vacinados e o governo já esteja flexibilizando as restrições. Comentou que a Enel mudou o local da sede, que não é mais no prédio em que ficava em Niterói e pediu para Alessandra Guelber explicar como está sendo essa mudança. Alessandra Guelber explicou que a Enel tinha planos de mudanças nesse sentido, no Rio e em São Paulo, viabilizando esse processo nesse ano. A Sede no Rio será no prédio Aqwa e em Niterói ficará o pólo operacional. Em Niterói o prédio fica localizado bem próximo de onde era a sede e nesse espaço ficará a sala do Conselho também. Ainda não há previsão da retomada do presencial, pois a empresa ainda está fazendo estudos antes desse retorno, com alguns projetos pilotos na Europa e nos Estados Unidos para verificar como será na prática. Dando sequência, Manoel Neto colocou em votação a ata da reunião anterior, tendo sido aprovada por unanimidade. Sobre o primeiro item da pauta, a Alessandra Seródio, explicou que pediu o tema sobre o recadastramento rural, pois na Light eles continuam fazendo o recadastramento, e ficou na dúvida de como está o mesmo tema aqui na Enel Rio. Esse processo vem acontecendo desde 2019 e gostaria de saber se conseguiram atingir as metas. Alessandra Guelber comentou que já compartilhou com as áreas sobre esse tema e sobre o ICMS, e sobre os irrigantes e a saneamento a empresa tem uma ação, e o Jonatan que é líder na área de Governo pode esclarecer mais detalhes. Fabiano Silveira perguntou sobre o tema de troca de titularidade que não está na pauta dessa reunião. Manoel Neto informou que nesse mês não foi incluída, mas pediu desculpas por não reforçar sobre o tema. Pediu que o tema de troca de titularidade seja abordado na próxima reunião. Jonatan Novaes que é responsável pelo processo de atendimento e relacionamento com o cliente da classe poder público, explicou que esse recadastramento abrange parte dos clientes de governo e corporativos. Informou que é uma base de clientes pequena somando os irrigantes, saneamento, água e esgoto, sendo aproximadamente 450 clientes, mas que é feito o acompanhamento de perto por um grupo de trabalho semanalmente. Nos meses de setembro e outubro já foram feitos comunicados na fatura de energia. Reforço dessa comunicação nos meses de novembro e dezembro, mas ainda com uma baixa de retorno dos clientes, mas para ampliar os canais, foi criada uma caixa de contato por e-mail específica para que o cliente possa acessar e enviar os documentos. E o planejamento também para novembro é de destacar um colaborador para fazer uma ação ativa com os clientes que não deram o retorno, com o objetivo de ampliar esse recadastramento. Mais uma ação que está sendo alinhada é a de inspeção em campo e já tem um formulário aprovado, faltando alinhar um cronograma a ser seguido. Jonatan explicou que até os momentos são essas ações que estão sendo realizadas e que estão previstas. Alessandra Seródio comentou que a comunicação em ponta acaba não sendo tão eficiente, pois é difícil o cliente verificar na conta de energia por exemplo. Mas vê como positivo a ação ativa da empresa em fazer contato com esses clientes. Jonatan explicou que a empresa precisa de todo modo colocar na conta de energia esses avisos, mas está visando ampliar essa comunicação para que seja mais eficiente. Alessandra Seródio pediu o endereço de e-mail para divulgar junto às entidades. Fabiano Silveira comentou que o Conselho vem reforçando há um tempo que a empresa pode se aproximar das entidades para divulgar essas ações. Alessandra Guelber informou o e-mail [res901.recadastramentorj@enel.com](mailto:res901.recadastramentorj@enel.com). Manoel Neto reforçou que a empresa pode se aproximar do Conselho nessas ações, de modo a ampliar essa comunicação, junto às

## Conselho de Consumidores

entidades e classes. Alessandra Seródio atualizou sobre o projeto de lei da isenção de ICMS na conta de energia elétrica para clientes rurais: informou que a classe conseguiu a aprovação da lei na ALERJ, mas quando chegou para regulamentação dentro do governo, houve uma resistência muito grande da secretaria estadual de fazenda e como resultado a lei beneficiará o pequeno e meio produtor. Não conseguiram a aprovação da lei na fazenda, como ela saiu da ALERJ. Agora estão aguardando a regulamentação novamente. Fabiano Silveira pediu que seja enviado uma solicitação junto aos deputados para que essa concessão dada aos irrigantes não seja um peso para os outros consumidores. Manoel Neto comentou que uma correspondência poderá ser feita para tratar desse tema e sobre a isenção de ICMS sobre as bandeiras tarifárias. Alessandra Seródio pediu que seja compartilhado com ela quando essa correspondência for feita para que não haja interferência na lei que já está sendo acompanhada. Os conselheiros agradeceram a participação e esclarecimentos do Jonatan. Manoel Neto informou que participou de uma reunião na Comissão de Defesa do Consumidor, sobre a criação de subsídios que houve um posicionamento contra a essa criação e subsídios. Mas vai comentar com mais detalhes em assuntos gerais. Sobre o PAM (Plano Anual de Atividades e Metas) – 2022, Alessandra Guelber informou que o valor base de 2021 foi de: R\$257.917,98 + IPCA 4,98% (informado pela ANEEL) = Limite de repasse financeiro para 2022: R\$270.762,29, sem considerar o valor de WACC. Manoel Neto pediu que para a elaboração do PAM 2022 seja considerada as ações previstas em 2021, pois por conta da pandemia, muitas ações não puderam ser postas em prática. Em Janeiro/2022, caso o Conselho queira mudar algo, poderá ser feito. A aprovação do PAM a ser enviado nesse formato para a ANEEL foi aprovado por unanimidade. Em assuntos gerais, Manoel Neto comentou que na Comissão que tinha mencionado, foi convidado para falar sobre a criação dos subsídios, e a nossa defesa foi de que não cabe mais nenhum subsídio na CDE, pois sempre cai para o consumidor pagar e o governo que cubra essas despesas com dinheiro do tesouro. Defendeu que, se o subsídio vier a ser cobrado, que tenha início, meio e fim, pois hoje o que acontece é que ele só começa, mas nunca acaba, e só vai prorrogando. Falou também sobre a cobrança de iluminação pública que deveria vir em código de barras separado do código de barras da conta de energia e um deputado ficou de avaliar esse tema. Foi encaminhada uma correspondência formalizando tudo o que foi abordado na fala, com o apoio do Mario Rocha na elaboração, consultor contratado. Fabiano Silveira solicitou informações sobre um medidor da Enel, instalado no poste da concessionária, e tem outro medidor dentro da casa do cliente. Disse que vai apresentar dados para que a Alessandra Guelber possa fazer a consulta e verificar. A Alessandra informou que vai encaminhar para a área verificar sim. Fabiano perguntou também sobre um caso de empréstimos em conta de energia, qual seria o contrato que a Enel possui com a empresa Realizzi. Alessandra Guelber informou que vai verificar internamente sobre essa situação de empréstimos. Pediu também que seja abordado sobre as atualizações no procedimento de troca de titularidade e seja verificado sobre o pedido de atendimento de emergência pelo aplicativo em que não conseguiu solicitar, nessa semana. Disse que enviaria o print para demonstrar o problema que ocorreu. Manoel Neto comentou que em Resende foi procurado por um vereador que falou sobre uma tentativa de troca de titularidade, em que a esposa foi informada pelo atendimento que ela precisava pagar um débito de R\$42,00 para que a troca de titularidade seja feita. Alessandra Guelber reforçou que esse não é o procedimento correto a ser adotado e pediu o número de cliente para que seja apurado esse caso em específico. Fabiano Silveira sugeriu que o conselho, através das ações de divulgação nas redes sociais possa fazer uma campanha para orientar que os clientes que saem do imóvel façam o encerramento contratual, evitando inadimplência e dificuldades para o novo titular em assumir a titularidade. Fabiano agradeceu o apoio da Ouvidoria e da assistente administrativa do Conselho no atendimento á solicitações que estão sendo feitas e encaminhadas, e que resultou em uma moção a ele, concedida pela Câmara Municipal de Niterói, pelos serviços prestados através do Conselho de Consumidores da Enel Rio, e quis compartilhar com todos, pois o resultado veio da ação em conjunto. Marta Menezes também agradeceu ao atendimento da equipe da Ouvidoria que sempre atende às solicitações do Conselho. Alessandra Guelber



## Conselho de Consumidores

comentou que sempre há um esforço em não só trazer uma resposta, mas também em buscar melhorias nos processos. Lembrou que a ação de criar um e-mail para o recadastramento rural nasceu de uma sugestão do Conselho e agora já está ampliada para a prática e agradeceu a parceria de sempre. Sem mais, Manoel Neto agradeceu a presença de todos e pediu para que seja verificada a possibilidade de uma reunião presencial no mês de novembro.