



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 174ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Praça Leoni Ramos, nº 01, São Domingos - Niterói/RJ – Prédio Sede da Enel Distribuição Rio – 4º andar – bloco 02 - Sala do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Data: 08/08/2018**

#### 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

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

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

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

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

**Alessandra Guelber Barreto**

Secretária Executiva  
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:

#### **Geiza Mesquita**

Assessora de Comunicação  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

#### **Sérgio Kunio Yamagata**

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

#### **Fernando Henrique Costa**

Área Técnica da Enel Distribuição Rio

#### **Marcio Pickler**

Área Técnica da Enel Distribuição Rio

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos os Conselheiros e colocou a ata da reunião de 11/07/2018 para aprovação, tendo sido aprovada sem ressalvas. Fernando Costa, da área técnica da Enel, apresentou o plano de investimentos da empresa para a Região de Niterói, explicando as inovações que tem sido implantada para melhorar a qualidade do fornecimento. Fabiano Silveira pediu que em Itaipu seja intensificado o serviço de poda de árvores. Marcio Pickler da área técnica da Enel explicou que a Enel tem uma parceria com a prefeitura de Niterói para melhorar a execução do serviço de poda de árvore na cidade, principalmente nas regiões mais arborizadas, que é o caso de Itaipu. Jorge Luiz Moreira sugeriu que a empresa faça uma parceria em municípios da região dos lagos para replantio de árvores. Marcio Pickler respondeu que existe essa parceria com a Prefeitura de Niterói e que levará essa sugestão a equipe que cuida do tema na região dos lagos. Fabiano Silveira comentou que a empresa poderia utilizar uma cidade como modelo para esse tipo de iniciativa. Fernando Costa deu outros exemplos de utilização de tecnologia para agilizar o atendimento em casos de emergência. Alessandra Seródio falou de uma experiência com a empresa, que teve todos os moradores de seu condomínio em relação a interrupção do fornecimento e atendimento de emergência. Explicou que já aconteceu de ficar sem energia, mas em uma proporção maior em que se entende que é necessário aguardar a empresa atuar, pois a causa da interrupção pode ter sido complexa. Preferiu ler uma carta emitida pela administração do condomínio Luxemburgo. "O edifício ficou sem energia elétrica desde as 17:30 do dia 01/08/2018 até às 11:30 do dia 02/08/2018, ou seja, 18 horas sem energia. O problema começou com a explosão de um transformador da rede de alta tensão que abastece o edifício e provocando a falta de energia em todo o prédio e em toda a vizinhança. A energia ao retornar 15 minutos depois queimou os fusíveis localizados no alto do poste e que fazem a conexão com a subestação de energia do prédio. A primeira providência adotada pela administração do condomínio foi entrar em contato com a distribuidora Enel para obter um rápido atendimento, já que o problema era de responsabilidade da distribuidora. A Enel informou que apesar da necessidade de atendimento emergencial, a previsão de chegada da equipe era de até 03:30 da madrugada do dia 02/08/2018, ou seja, 10 horas após a interrupção do fornecimento. A administração entrou em contato com a Aneel para solicitar a sua intervenção para agilizar o atendimento, sendo informada que a agência não tem essa função e apenas fiscaliza as distribuidoras e prometeu uma resposta em 11 dias úteis. A primeira equipe chegou às 04:00 da madrugada, trocou os fusíveis e não fez a ligação alegando a existência de um curto circuito provocado pelos galhos da árvore. A segunda equipe chegou às 06:00 da manhã e não conseguiu fazer a ligação, alegando agora que o problema estava

## Conselho de Consumidores

na subestação do edifício. A administração então acionou às 06:30 da manhã a empresa que executa anualmente a manutenção da subestação de energia do edifício para verificar a existência de algum problema. Ao mesmo tempo uma conselheira entrou em contato com a ouvidoria da Enel e conseguiu que um técnico da empresa fosse deslocado para o edifício. A empresa que presta serviço ao condomínio compareceu às 09:00 para detectar se havia algum problema, mas não identificou nada de errado. Concluiu que o problema era com a falta de uma das três fases que vem do poste da Enel provocada, provavelmente, por um fusível queimado, embora a calçada não fosse possível visualizar, pois a haste de proteção não havia se desprendido. O técnico da Enel chegou também às 09:00 e para comprovar a possível queima de fusível, foi necessário aguardar outra equipe que chegou às 11:00, e agora, sob a supervisão da empresa que presta serviço ao condomínio, trocou as chaves fusíveis por novos e adequados a rede de alta tensão, normalizou a energia. Em resumo a Enel precisou de 18 horas para fazer uma simples troca de fusíveis, o que poderia ter ocorrido muito rápido se houvesse uma estrutura para atendimento emergencial". Após ler a carta do condomínio, citou que o apoio da Ouvidoria nessa solicitação ajudou muito para que o problema fosse verificado, mas que teme o período de verão, pois a experiência foi bastante negativa. A causa árvore na rede foi relatada por uma das equipes, pois há dificuldade de executar o serviço de poda quando há veículos em baixo da árvore. Alessandra explicou que esse tipo de dificuldade pode ser sanada com a comunicação entre a Enel e o condomínio para isolamento prévio do local. Informou que enquanto aguardavam uma outra equipe da Enel esteve em uma unidade consumidora vizinha, e o zelador foi até o técnico pensando que pudesse ser para atender o condomínio, mas o técnico informou que não havia ordem de serviço para o edifício. Alguns moradores não conseguiram subir sem o elevador e dormiram na garagem do edifício. Manoel Neto perguntou o número de ocorrências e o motivo da demora no atendimento. Fernando Costa explicou que no período em que ocorreu esse problema no edifício havia uma demanda grande de solicitações na região e o tempo dado para o atendimento tem como base a prioridade de atender os blocos maiores de carga de energia, dentre eles, hospitais, clientes vitais e outras unidades que não podem ficar sem energia. Apresentou um fluxo do atendimento realizado. 17:30 foi feita a reclamação, 17:41 a ocorrência foi recebida, 18:38 foi identificado que era todo o prédio sem energia, tornando -se uma prioridade em relação a uma única unidade consumidora sem energia. 19:45 uma equipe leve esteve no local e identificou que não seria normalizar naquele momento. Alessandra comentou que essa primeira equipe poderia ter procurado a administração do condomínio para pelo menos explicar que não poderia atuar naquele momento, mas que iria acionar outra equipe e com o equipamento necessário. Fernando Costa informou que a equipe chegou às 14:15 e normalizou às 03:43 com a retirada de um galho da rede elétrica, normalizando na parte externa e informando o porteiro do edifício que seria necessário verificar a parte interna. Manoel Neto perguntou porque a demora de 19:45 até 03:43. Fernando Costa explicou que naquele período só em Icarai tinham 5 mil clientes sem energia. Entre 20:30 e 20:45 um gestor da Enel esteve no local e conversou com o síndico do prédio e também com a equipe particular para verificar a parte interna, sendo identificado que ocorreu um curto circuito na rede e a proteção que existe no prédio não funcionou para desarmar e voltar a funcionar automaticamente. Informou que ao identificar esse defeito na parte interna, foi possível normalizar totalmente às 11:45. Alessandra informou que as informações não batem e que somente após a troca do fusível queimado no poste a energia foi normalizada e pelo que foi verificado não houve problema interno do edifício. Manoel Neto falou a importância de a empresa avaliar o caso e melhorar nos pontos em que ocorreram falhas. Pontuou que a poda não realizada por causa de veículos estacionados na frente do prédio, poderia ter sido solucionada com a comunicação da empresa com o edifício, que poderia comunicar com antecedência e a administração do prédio isolaria a área para a realização do serviço. Demora de 7 horas no atendimento entre uma equipe e outra para resolver o problema. É necessário dar resposta não só ao Conselho de Consumidores, mas aos vários moradores do edifício. Fabiano Silveira colocou que é

## Conselho de Consumidores

importante a distribuidora reforçar o diálogo com a Prefeitura de Niterói para que o serviço de poda seja executado. Marcio Pickler explicou que, no momento, a empresa consegue conversar diretamente com a área na Prefeitura de Niterói que apoia na organização do trânsito para a realização do serviço de poda. Em regiões como o Centro de Niterói e Icaraí a empresa executa o serviço nos fins de semana, pois são dias de menos fluxo de veículos. Fabiano Silveira falou sobre os desligamentos programados nos feriados e fins de semana ou desligamentos que são informados aos moradores e comerciantes e que acabam por não acontecer. Marcio Pickler explicou que a empresa reviu os processos com relação a desligamentos programados, e hoje, evita ao máximo executar desligamentos em feriados, fim de semana ou em qualquer outro período importante no ano, como Copa do Mundo, por exemplo. Esclareceu que a empresa só executa nesses dias se identificar que precisa atuar com urgência na rede e precisa evitar um impacto ainda maior, caso não efetue o serviço naquele dia. Fernando Costa informou que esse retorno que está sendo dado pelo Conselho já foi recebido pela empresa, tanto que nos dias de jogos de Copa do Mundo, nesse ano, todos os desligamentos foram cancelados. Alessandra Seródio perguntou se é possível a partir dos registros de atendimento ao Edifício Luxemburgo identificar quantas chaves fusíveis, os técnicos da Enel substituíram no dia em que ocorreu a falta de energia. Marcio e Fernando informaram que é possível levantar essa informação. Ressaltou que a área que ele faz parte atua em toda a região de Niterói e Maricá. Todos os Conselheiros agradeceram as informações e esclarecimentos prestados pelo Fernando e Marcio. Marcelo Quintanilha, responsável da área de faturamento da Enel, convidado para falar sobre a quantidade de reclamação por localidade a respeito de Leitura Plurimensal. Informou que dos 66 municípios da área de concessão em 51 tem a leitura plurimensal. Registrados são 1.208 reclamações. Alessandra Seródio falou sobre as reclamações formalizadas em outras instâncias como Aneel, órgãos de defesa do consumidor, reuniões descentralizadas do Conselho de Consumidores. Marcelo Quintanilha explicou que, se o cliente formaliza reclamação em outras instâncias e não formaliza com a concessionária, a sua reclamação não poderá ser contabilizada, pois não houve a manifestação junto a empresa. Informou que o município de Cantagalo possui 51 mil clientes e desses a participação do trimestral chega a 15 mil clientes. Desses 15 mil clientes no período de janeiro a julho de 2018 foram 111 clientes que reclamaram. 1208 clientes ao total que reclamaram para um total de aproximadamente 130 mil clientes. Manoel Neto perguntou como é definido se a região é rural ou não. Marcelo Quintanilha explicou que a empresa não determina a área que é rural, a prefeitura do município a partir de um plano diretor é que determina as áreas rurais. A empresa classifica seguindo o plano diretor definido pela prefeitura do município. Manoel Neto perguntou se então não há necessidade de o cliente ter características rurais, como por exemplo, ser um produtor rural. Marcelo explicou que a empresa vai aplicar a leitura plurimensal nas regiões que a Prefeitura determinar rural e que com frequência solicita as informações para aplicar constantemente possíveis atualizações. Informou que o cliente que procurar a empresa para informar que tem IPTU, ou seja, não for um cliente rural, a empresa acata essa solicitação para desenquadra-lo do faturamento plurimensal. Alessandra Seródio falou sobre a insatisfação do cliente rural com essa forma de faturamento e pediu que a empresa avalie a melhor forma melhorar a percepção do cliente, que no momento é muito negativa, sob vários aspectos, alguns até abordados pelo conselho de consumidores. Marcelo Quintanilha informou que a empresa tem estudado o tema e tem se organizado com um grupo de trabalho que tem acompanhado todo o desenvolvimento da aplicação do faturamento plurimensal. Reavaliando processos e analisando constantemente a viabilidade desse faturamento. Alessandra Seródio colocou que os clientes rurais, através de sindicatos e federações tem buscado um posicionamento e ela precisa dar uma resposta a esses clientes. Alessandra Guelber, explicou que toda a discussão levantada pelo Conselho de Consumidores é de muita relevância para a empresa, tanto que são levadas internamente. Informou que a empresa está em um momento de refletir na forma em que está se comunicando com esses clientes e de que maneira poderá melhorar o resultado na realidade do cliente, processo que não é rápido, pois a empresa precisa avaliar o todo de reclamações, não podendo se embasar

## Conselho de Consumidores

por apenas uma reclamação. Ressaltou que a legalidade do faturamento plurimensal existe e está pautada na resolução, mas a empresa entende, que nesse momento, é preciso repensar a forma de aplicar esse tipo de faturamento e é exatamente isso que a empresa está fazendo. Fabiano Silveira comentou que o tema é novo e falta mais esclarecimentos ao consumidor, sendo necessário levar em consideração que alguns clientes não têm acesso a redes sociais, ou até, não sabem ler ou escrever e estão tendo dificuldades para entender a forma como ele tem sido cobrado pelo consumo de energia. Informou que muitos clientes não entendem o fato de o funcionário ir até a unidade consumidora para entregar a conta de energia zerada, se pergunta o porquê de um leiturista não ir para ler e entregar a fatura. Marcelo Quintanilha explicou que operacionalmente a empresa entende que é melhor fazer dessa forma a entrega da conta de energia. Marta Menezes comentou que a legislação precisa ser revista, pois se aplica a todas as concessionárias no Brasil, mas não está adequada a todas as realidades, o problema não está nas distribuidoras, pois elas seguem o que está na legislação. Manoel Neto sugeriu que um pedido por carta seja encaminhado à Enel relatando essas questões que tem sido colocadas em reunião. Alessandra Seródio pediu que seja divulgada uma nota com o posicionamento da empresa, na página do Conselho de Consumidores. Alessandra Guelber sugeriu que uma nota seja encaminhada ao Marcelo depois para apreciação antes da divulgação nas redes sociais. Fabiano Silveira sugeriu que o tema seja levado à ANEEL, para questionar e até sugerir mudanças na legislação. Os conselheiros agradeceram ao Marcelo pela disponibilidade e informações prestadas. Ludmilla, da Área de Atendimento Presencial da Enel, foi convidada pelo Conselho de Consumidores para falar sobre o projeto da empresa de colocar o atendimento presencial em comércios. Explicou as condições mínimas para que o comércio feche contrato com a empresa para esse serviço. Os estabelecimentos são fiscalizados por coordenadores regionais da Enel para garantir que o atendimento está sendo prestado corretamente, o ambiente está conforme exigência. Explicou que essa mudança não significa fechamento de lojas, mas uma adequação do serviço prestado, sem perder a qualidade. Para o projeto a Enel considerou os municípios com menor volume de atendimento cumprindo com todas as exigências descritas na resolução. Informou que ANEEL, Conselho de Consumidores, Órgãos de defesa do consumidor, áreas internas da Enel, mensagens na conta de energia para os clientes, banners nos postos de atendimento, e atualização de endereços no site da Enel. Mostrou fotos de lojas que estão com esse formato. Fabiano Silveira comentou sobre a falta de acessibilidade da loja de Aperibé. Ludmilla informou que esse problema existiu na loja, mas que já foi solucionado. Dra. Marta comentou que por vezes o atendimento em uma loja da Enel já é complicado e tem receios quanto novo formato de atendimento presencial. Ludmila explicou que o responsável pelo estabelecimento fecha um contrato com a Enel, e esse contrato rege que indicadores de qualidade sejam mantidos. A pessoa que fará o atendimento passa por treinamento e tem todo o suporte da Enel para a prestação do serviço. Informou que o estabelecimento firma em contrato o atendimento exclusivo dentro da carga horária exigida pela distribuidora. Qualquer postura do estabelecimento fora do que está previsto em contrato, a Enel poderá reincidir. Dra. Marta Menezes falou sobre a estrutura da loja, que parece ser muito pequena para atendimento. Ludmilla explicou que são lojas com um número baixo de atendimento, em relação as lojas de outras regiões e que não demandam uma estrutura maior. Manoel Neto perguntou se há privacidade para o cliente, mesmo sendo um espaço compartilhado. Ludmilla informou que sim, o espaço é limitado exclusivamente para atender os clientes em determinado período, conforme definido em contrato. Explicou que periodicamente realiza visitas a esses estabelecimentos, para observar se há dificuldade por parte do atendente e se o serviço está sendo prestado com qualidade. Informou que o atendente utiliza uniforme, crachá da empresa. Fabiano Silveira perguntou qual a base legal para essas mudanças no atendimento presencial. Ludmilla informou que a resolução da Aneel não determina que o atendimento precise ser em ambiente exclusivo da Enel. Jorge Luiz Moreira falou sobre a dificuldade que os clientes de Unamar estão encontrando para ir até o Centro de Cabo Frio para ir à loja da Enel. Sérgio Bousquet falou sobre a necessidade de muitas empresas

## Conselho de Consumidores

e não sendo diferente com a Enel, de buscar formas de reduzir custos, mas sem deixar de melhor atender o cliente. Dra. Marta falou que compreendeu a necessidade do compartilhamento das lojas e que considerando o volume de atendimento ser baixo nessas regiões não há mesmo necessidade de uma estrutura maior. Alessandra Seródio falou sobre a necessidade de manter a qualidade nesse atendimento. Geiza Mesquita pediu que a Ludmilla explicasse os pontos positivos da implementação desse projeto, pois algumas pessoas que se manifestam nas redes sociais apresentam apenas os pontos negativos. Ludmilla explicou que alguns clientes têm levado a informação de que a Enel está fechando lojas de atendimento, o que não é verdade. A empresa está abrindo lojas compartilhadas com comércios de referência nas regiões e até melhor localizadas que as lojas exclusivamente Enel. Alessandra Guelber falou que um posicionamento do Conselho pode ser alinhado junto a empresa e informou que boa parte dos atendentes que trabalhavam nas lojas da Enel foram migrados para esse novo formato, sendo objetivamente a principal mudança é que não se trata mais de uma loja exclusiva da Enel e sim uma loja compartilhada. Manoel neto perguntou como funciona esse processo de contrato e seleção dos estabelecimentos comerciais. Ludmilla explicou que a Enel já possui contrato com uma empresa que faz a gestão desses contratos diretamente com os estabelecimentos. Alessandra Seródio perguntou quantas lojas migraram para o formato compartilhado. Ludmilla explicou que são 17 lojas ao total. Arlan, falou sobre a campanhas da Enel em Parceria com o Disque Denúncia de combate ao furto de energia. Explicou que tem como objetivo identificar não só pessoas que furtam, mas também funcionários que fogem a ética da empresa. Dra. Marta comentou que só a divulgação dessa campanha pode inibir quem pratica o furto. Manoel Neto falou que não ficou sabendo dessa campanha no município de Resende. Arlan explicou que a campanha iniciou a menos de um mês, sendo possível expandir para mais municípios. Sem mais perguntas, todos agradeceram as informações passadas. Patrícia Novaes, da Enel X, uma das empresas do grupo, responsável pelo desenvolvimento de parcerias com empresas para ofertar produtos e serviços com pagamento na conta de energia. Sendo a classe residencial o grupo de clientes atendidos hoje. Explicou que empresas procuram pela Enel para solicitar o meio de arrecadação através da conta de energia, sendo hoje uma opção praticada no mercado, além de boleto ou cartão de crédito. Deu como exemplo, uma empresa que vende planos funerários. Informou que hoje são aproximadamente 40 empresas com parceria, sendo algumas no segmento de saúde, funerárias, editoras de livros, assinaturas de revistas. Fabiano Silveira perguntou se a Enel X repassa dados de seus clientes para essas empresas. Patrícia Novaes explicou que essas empresas que buscam o meio de arrecadação pela conta de energia elas oferecem o serviço através dos seus canais de atendimento (presencial e telefone), então o acesso à base dos clientes pode ser feito por meio de prospecção ou por call center. Fabiano Silveira falou sobre uma ligação que recebeu no seu celular de uma empresa que se identificou sendo parceira da Enel e afirmando que se tratava de uma oferta para ele, cliente Enel. Para ele pareceu que a Enel repassou seu contato para a empresa, sem a sua autorização. Patrícia Novaes explicou que hoje o grupo Enel X não tem acesso à base comercial de clientes da Enel. Sérgio Bousquet falou sobre venda casada, que nesse caso, está atrelado a suspensão do fornecimento. Patrícia Novaes explicou que pela Resolução da Aneel, as concessionárias podem trabalhar com oferecimento de produtos e não há impeditivos para essa ação, e ao mesmo tempo, o cliente que quiser cancelar o produto, ele pode a qualquer momento fazer isso por meio de contato com a concessionária e a sua conta será reemitida sem o valor do produto. Manoel Neto perguntou que isso se aplica até mesmo para o cliente que fez adesão do produto, mas não tem dinheiro correspondente ao produto naquele mês para pagar. Patrícia Novaes informou que sim, a concessionária deve descasar o valor desses produtos quando solicitado pelo cliente. Sérgio Yamagata falou sobre muitas empresas que compram dados de clientes e que infelizmente é uma prática que acontece no mercado. Patrícia Novaes informou que é feito constantemente um alinhamento com essas empresas parceiras, para que não seja utilizado o discurso ou script de que o produto é da Enel ou algo parecido, e que as empresas que utilizam scripts como esse podem ser penalizadas. Explicou que hoje, controlar o acesso de dados pessoais, principalmente telefone, é algo difícil, pois a todo momento deixamos nossos contatos para cadastro em

## Conselho de Consumidores

alguma loja, na internet e outros meios. Fabiano Silveira falou sobre a fala do atendente que ligou para ele em enfatizar que ele é cliente Enel, dando a entender que só seria possível essa empresa ter tido seus dados através da própria Enel. Alessandra Guelber informou que se o Fabiano Silveira autorização, através de seus dados, poderia ser feita a tentativa de rastrear essa ligação para apuração do caso. Ressaltou que a Enel é uma empresa regulada e conhece bem os resultados negativos de uma conduta fora do que a lei e a resolução Aneel determina. Patricia Novaes informou que o retorno dado pelo Fabiano Silveira é de muita importância para que a Enel X dê esse feedback a empresa parceira e poder avaliar o discurso que está sendo utilizado no ato da venda. Sem mais perguntas, todos agradeceram as informações e a atenção prestada à solicitação do Conselho de Consumidores. Em temas gerais, Manoel Neto falou sobre a proposta para a reunião em Resende de fazer atividades de manhã em uma escola e no final da tarde fazer a reunião com a comunidade. Sobre a Audiência Pública da Aneel falou sobre as contribuições que ainda poderão ser enviadas para Aneel, sendo relacionadas ao atendimento ao cliente. Ressaltou a importância do envio de contribuição, que é a formalização do que é falado e discutido nas reuniões. Falou sobre reunião que teve com o deputado Julianelli e do interesse em estreitar o Conselho de Consumidores nas discussões na ALERJ. Informou que no mês de setembro estará participando do encontro de conselhos de consumidores da região nordeste. Sobre o projeto de eficiência energética que permite o cliente levar um equipamento de geladeira antigo, por exemplo, e trocar por outra geladeira nova e com selo procel pela metade do preço, perguntou o tempo de entrega do produto na casa do cliente, pois tem recebido questionamentos de alguns clientes de que o produto novo leva 90 dias para chegar. Pediu que fosse verificado. Alessandra Seródio propôs a divulgação de uma nota com esclarecimentos sobre o faturamento plurimensal, com base nas informações dadas pela distribuidora e no posicionamento do Conselho de Consumidores sobre o tema. Inclusive prestar esclarecimentos como orientar o cliente a fazer a leitura no medidor e informar a distribuidora, sobre a possibilidade de apresentar o IPTU indicando que não é rural. A Alessandra Guelber pediu que antes de divulgar que seja alinhado com a área de comunicação da Enel. Geiza Mesquita informou que toda e qualquer informação relacionada a Enel, antes de qualquer divulgação, a área de comunicação é informada e consultada. Manoel Neto perguntou aos conselheiros se consideram importante divulgar a campanha da Enel em parceria com o disque denúncia, na página do Conselho de Consumidores. Todos concordaram em divulgar a campanha no site do Conselho de Consumidores.

### **2. Encerramento:**

Sem mais temas, Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Alessandra Guelber Barreto**  
Secretária Executiva