



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 175ª 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: 10/10/2018**

#### **PRESENTES:**

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto - Presidente**

Representante da Classe Poder Público – Titular  
Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**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

**Roberto Pedreira Ferreira Curi**

Representante da Classe Industrial – Suplente  
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

#### **Marcelo Maciel**

Área Técnica – Enel

#### **Jansen Trindade**

Área Técnica - Enel

#### **Paulo Cesar Samary**

Área de Novas Ligações - Enel

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos e colocou a ata da reunião de 08/08/2018 para aprovação, tendo sido aprovada sem ressalvas. O responsável pela área de Novas Ligações, Paulo Cesar Samary, participou da reunião para apresentar os resultados relacionados as solicitações de Novas Ligações. Iniciou apresentando os números de solicitações com um comparativo do ano de 2017. No acumulado até agosto de 2018 apresentou um aumento de 29% nas solicitações, sendo o principal motivo de contato o pedido de informações sobre o procedimento, e a loja de atendimento é o principal canal de atendimento para o ingresso das solicitações. Demonstrou o volume de solicitações englobando pedidos de acréscimo de carga, nova ligação e outros motivos relacionados a um novo cliente na área comercial. Manoel Neto pediu que na próxima reunião seja demonstrado os números por motivo, ou seja, que sejam de acréscimo de carga, nova ligação e outros, mais especificamente das solicitações de novas ligações, novos clientes. Paulo informou que na próxima reunião poderá trazer essas informações. Falou dos números relacionados a reclamação dos pedidos de ligação nova. Manoel Neto pediu que além dos números de reclamações para novas ligações, seja apontado os números de solicitações feitas a Enel, o quantitativo de solicitações efetivamente atendidas e das solicitações não atendidas e o motivo do não atendimento. Inclusive os casos de solicitações que necessitam de extensão de rede, o motivo das obras não concluídas, e também os números das solicitações de geração distribuída. Fabiano Silveira comentou que, por vezes, conversou com clientes que não conseguiram ter a solicitação de nova ligação atendida e tem muita dificuldade de entender a demora nesse atendimento. Alessandra Barreto, Ouvidora da Enel Distribuição Rio, falou sobre uma cartilha com informações e orientações relacionadas ao serviço de novas ligações elaborada pela área técnica da Enel, com demais áreas da empresa, que tem o objetivo de ajudar no entendimento do cliente sobre esse processo. Informou que assim que o material estiver pronto divulgará para todos os conselheiros. Fabiano Silveira falou sobre a importância dessa comunicação, pois em alguns casos, o Cliente precisa apenas de um esclarecimento sobre documentos que precisa apresentar para que seja dado andamento no pedido. Paulo falou sobre os principais motivos de reclamação relacionada novas ligações. Sendo as visitas improdutivas o maior número. Manoel Neto pediu a abertura dos números por solicitação para entender melhor as causas dessas improdutivas. Fabiano perguntou sobre os casos de troca de titularidade. Paulo explicou que o número de cliente antigo fica inativo e o novo titular assume como novo cliente em um novo número de cliente. Manoel Neto



## Conselho de Consumidores

perguntou sobre o caso de sucessão comercial, citando um exemplo de uma pessoa que ele conhece, que não conseguiu assumir a titularidade por esse motivo. Paulo explicou que a Resolução 414 prevê que se a unidade consumidora, alvo da troca de titularidade mantiver a mesma atividade é considerado uma sucessão comercial, dando o exemplo de que se o local tem a atividade de um restaurante e com a troca de titularidade o espaço continua sendo um restaurante, a empresa considera como sendo uma sucessão comercial e pode indeferir o pedido. Alessandra Barreto falou que essa medida é tomada pois não são poucos os casos de clientes que solicitam a troca de titularidade para se livrar de débitos. Todos agradeceram ao Paulo pelos esclarecimentos. Manoel Neto falou sobre os resultados da sua participação nos eventos. Dia 24/08 - Reunião do Projeto de P&D Instrumentalização e Sistematização da Capacitação dos Conselhos de Consumidores – ANEEL/Brasília/DF, falou sobre a aula inaugural e como o projeto será implantado, abordando também uma sugestão que deu no evento, sobre a necessidade de treinamento para novos conselheiros ao início de cada novo mandato para que os conselheiros possam atuar com o mínimo de conhecimento de temas relacionados ao setor elétrico. Dia 13 e 14/09 – 5º Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Nordeste – Salvador/BA – Informou que o tema mais falado no evento foi sobre a energia fotovoltaica. Teve a oportunidade de participar do fórum de ouvidores e lamentou a pouca participação dos conselheiros no evento. 05/09/2018 – Evento ABRACE – informou que participou do evento com o objetivo de conhecer o posicionamento da Associação Brasileira dos Consumidores Livres a respeito do mercado brasileiro de energia e além disso houve a oportunidade de entrega de um documento único ao presidentiáveis com relatos de problemas na área e principais iniciativas e sobre os subsídios que são tão pesados e foi um aspecto criticado pela ABRACE, pois os consumidores do mercado cativo e que arcam com esses subsídios. Destacou como importante a participação de representantes do governo, ligados ao setor de energia, e a fala do Mauricio Tolmasquim sobre o erro cometido pelo governo em 2012 pela desoneração do setor e que deveria ser feito melhorias e infelizmente não houve um diálogo com o setor elétrico, apenas uma tomada de decisão que partiu apenas do governo. Comentou que não houve discurso sobre a possibilidade de retirada desses subsídios, um ou outro presidentiável falou a respeito, mas sem promessas de retirada desses valores. Falou sobre a importância dos Conselhos de Consumidores se aproximarem mais das discussões relacionadas ao mercado livre e mercado cativo. Fabiano Silveira ressaltou que esse tema foi levantado pelo Conselho da Enel Rio e é importante ver que o mesmo tema está sendo fomentado a nível nacional. Dia 20/09/2018 - 1º Workshop “Inventários Hidrelétricos Participativos” – informou que no evento foram expostas críticas a respeito das usinas hidrelétricas a fio d’água e foi apresentada uma tecnologia que vai auxiliar no acompanhamento da população dos custos reais para se construir uma usina hidrelétrica. Dia 03 e 04/10/2018 - 7º Encontro Nacional de Consumidores de Energia – falou que o evento foi muito importante para ter conhecimento da realidade da classe comercial e industrial e ver a abrangência de temas como o mercado livre. Informou que todas essas participações estão expostas nas redes sociais e também no site do Conselho de Consumidores. Marcelo xxx, responsável pela área técnica em Niterói e região, participou da reunião para explicar o motivo da nova interrupção do fornecimento do edifício Luxemburgo, em Icaraí. A conselheira Alessandra Seródio, que é moradora do edifício, informou que pela segunda vez todo o edifício e também outras unidades consumidoras no mesmo quarteirão ficaram sem o fornecimento de energia. Informou também que como no primeiro caso, houve demora para a identificação do problema e conseqüentemente para a normalização do fornecimento. Ressaltou que por muitos anos morando no mesmo endereço nunca teve problemas com o serviço da distribuidora. Marcelo explicou que conforme registros no sistema comercial, o primeiro caso citado, foi identificado em loco pela primeira equipe que esteve no local a causa por defeito interno, o que foi uma informação equivocada e a empresa já está tomando providências junto a empresa parceira para evitar que esse tipo de ação volte a ocorrer. A informação de que não seria defeito técnico foi constatada com a presença do gestor da Enel que esteve no local e identificou a necessidade de atuação da empresa, por meio de um serviço de poda de árvore e a normalização do fornecimento em seguida. Fabiano Silveira



## Conselho de Consumidores

falou sobre a demora para o restabelecimento da energia. Marcelo explicou que nesse dia havia muitas unidades sem energia, muitas interrupções ocasionadas pela condição climática. Ressaltou que em dias de muita chuva, ventos e incidências de raios, são dias com muitos casos críticos. Fabiano Silveira falou sobre a importância de empresa continuar investindo em melhorias, pois essa condição climática, principalmente no verão é recorrente. Manoel Neto pontuou que como está sendo colocado pelo Marcelo, da primeira ocorrência foi identificada uma falha e que a mesma está sendo corrigida. O segundo ponto seria a nova ocorrência, o porquê que voltou a faltar energia e com demora para a normalização. Alessandra Seródio informou que a falta de energia ocorreu aproximadamente por 6 horas. Explicou que a percepção é de uma demora grande para a normalização, sendo no final das contas para resolver um problema que na visão do cliente é simples, como uma troca de fusível ou uma poda de árvore, por exemplo. Falou sobre as informações registradas pela empresa e que não batem com a realidade vivida no local, e que os administradores do edifício fizeram o acompanhamento e o registro passo a passo para resolução do problema. Alessandra Barreto explicou que essa troca de informações é um aspecto sensível, pois na última reunião houve o posicionamento da empresa de que o problema seria interno, e já nesse momento um posicionamento de que o problema era de fato externo e inclusive com uma ação de sinalizar a empresa parceira, por essas informações que não foram corretas. Fabiano Silveira sugeriu que a empresa adote um controle por meio de formulário, todas as vezes que a equipe for a unidade consumidora e executar o serviço, para que seja registrado casos de defeito interno como esse, com assinatura do técnico que esteve no local. Visitas técnicas precisam ser controladas até mesmo para um respaldo da Enel e também uma garantia do cliente para identificação do que de fato foi executado pela equipe. Marcelo informou que esse controle existe no sistema da empresa, mas que de fato, em forma de papel não tem. E além desse controle a empresa investigou o caso para identificação do funcionário, para correção e adoção de medidas para evitar que ocorra novamente esse tipo de problema no atendimento. Sobre a segunda ocorrência, explicou que no sistema da empresa foi registrado menos de 3 minutos de interrupção. Alessandra Seródio falou que foi de aproximadamente 6 horas o tempo de interrupção. Jansen informou que de fato estava uma equipe no local, inclusive acompanhado de um gesto Enel para normalizar a interrupção em uma rua paralela à rua sete de setembro, mas que para essa rua o registro não é de mais de 3 minutos sem energia, o que precisa ser verificado para identificar a causa dessa divergência. Roberto Curi falou que a empresa precisa olhar com atenção o processo de atendimento, pois o cliente fica refém de pequenos erros cometidos, como nesse caso. Marcelo informou que o caso apresentado é muito importante para que a empresa avalie os seus processos e encontre outras formas de atuação para melhoria da prestação dos seus serviços. Jorge Luiz Moreira perguntou se é possível solicitar o desligamento de uma rede próxima à sua casa para que um apicultor realize a retirada de uma colmeia de abelhas. Jansen explicou que é necessário programar a execução desse desligamento, pois várias unidades consumidoras serão afetadas, e por isso, é necessário informar aos clientes na região, antecipadamente, que ocorrerá um desligamento. Marta Menezes falou sobre postes na estrada do Boqueirão – Maricá, que estão tombando sobre a rua, e com risco de acidente. Jansen informou que já recebeu esse caso e que uma equipe já esteve no local para avaliar o risco e a necessidade de atuação, e que a manutenção está programada para o dia 22/11/2018, não havendo risco de queda dos postes. Fabiano Silveira comentou sobre os desligamentos programados que afetam principalmente o comércio e pediu que a empresa tenha uma atenção especial nas manutenções em período de feriado ou fim de ano. Marcelo informou que a empresa precisa informar ao cliente com antecedência para os casos de manutenção e também obras, podendo haver casos em que a ação precisa ser cancelada e não dê tempo de avisar o cliente. Mas a empresa precisa informar antes de realizar e também em casos de cancelamento do desligamento programado. Fabiano também falou sobre casos de falta de energia em que aguardando por atendimento, aborda uma equipe que esteja passando pelo local, e o retorno é de que a ordem de serviço não está com eles e



## Conselho de Consumidores

que é preciso aguardar uma outra equipe. Colocou que se aquela equipe que está no local efetuasse o atendimento, poderia em muitos casos solucionar problemas simples como o que aconteceu no edifício Luxemburgo. Marcelo esclareceu que esse tipo de comportamento não é o correto e que sendo identificado fará a devida correção junto à empresa parceira. Jansen explicou que no mínimo a equipe abordada, se não puder atuar naquele momento, tem que acionar outra equipe e avisar a necessidade de atendimento para o cliente que o abordou. Marta Menezes falou sobre os constantes picos de energia na região onde mora e que entende a possibilidade de estar sendo ocasionado pela grande construção do hospital, mas esses picos podem gerar perdas de aparelhos. Jansen explicou que o projeto prevê um alimentador para atender hospital e evitar sobrecargas na rede elétrica, mas se esses piques de energia ocorrem mesmo com o alimentador, precisa ser visto por um gestor para identificar a causa. Manoel Neto falou sobre a importância de a empresa investir cada vez mais na melhoria da rede elétrica, pois isso vai ajudar muito a resolver problemas no fornecimento de energia como os relatados. Marta Menezes perguntou sobre os resultados com a campanha contra furto de energia em parceria com o Disque Denúncia. Alessandra Barreto informou que vai buscar informações com a área responsável. Todos agradeceram ao Marcelo e Jansen pelos esclarecimentos. Manoel Neto informou que com exceção do encontro da região sudeste e encontro nacional, em que todos os conselheiros titulares e suplentes poderão participar, os demais eventos deverão ter a participação prioritariamente dos titulares, sendo possível os suplentes participarem quando os titulares não puderem ir e com um limite de até 2 membros do conselho. Roberto Curi falou que não vê mudanças no setor, com a participação do Conselho de Consumidores nesses eventos, pois considera importante a participação nas decisões relacionadas a matriz energética, o que não acontece. Marta Menezes falou sobre sua percepção com relação a mudanças no pensamento de pessoas relacionadas ao setor elétrico e que com a mudança de governo é possível insistir em temas que antes não foram considerados por setores do governo, como cartas e pareceres que foram enviados a câmara a Alerj e que nunca foram respondidos. Fabiano Silveira falou que é importante a participação do Conselho nesses encontros e que vê mudanças, pois o Conselho tem levado questionamentos não só a distribuidora, mas também a Agência Nacional de Energia Elétrica. Reforçou que esses eventos trazem conhecimento técnico para os conselheiros e a possibilidade de se aproximar dos setores de energia elétrica para continuar reivindicando, pressionando quando necessário para se fazer ouvir. Manoel Neto concordou que é preciso buscar mais diálogo com o Congresso Nacional, aproveitando que um novo governo vai ter início, e com isso a possibilidade de levar propostas e reivindicações de interesse do consumidor. Explicou que o Conselho de Consumidores não tem recursos e não tem como discutir de igual para igual com o governo, mas as federações representadas no Conselho podem auxiliar nessa comunicação. Alessandra Seródio falou que o Conselho de Consumidores tem atuado em várias frentes, participação em audiências, envio de contribuições, participação presencial e documental, divulgação em mídias sociais, que de alguma forma expõe as solicitações e reivindicações dos consumidores. Fabiano Silveira pediu que na próxima reunião seja apresentado o plano da Enel para o período de verão. Sérgio Yamagata sugeriu que seja abordado na próxima reunião sobre as prefeituras que tem convenio com a Enel para o serviço de poda de árvore, para que o conselho avalie uma forma de cobrar das prefeituras ações mais eficientes para a poda de árvores. Sobre o Planejamento de Atividades e Metas - PAM 2019 o orçamento será de R\$249.150,01, podendo aumentar, pois segundo informações da Aneel o IPCA utilizado foi o de fevereiro de 2018, sendo 1,79%, e questionou junto a agência considerando que nos últimos doze meses esse número está defasado. A aplicação foi reavaliada e tendo que aplicar 2,85% (IPCA). Informou que vai acompanhar o reajuste devido de fevereiro 2018 a outubro 2018 que não entrou nessa aplicação por causa da revisão tarifária, mas afirmou que o período é devido. Fabiano Silveira perguntou do saldo que sobrou do orçamento do Conselho em 2017, que foi informado a ANEEL, e estava para ser devolvido ao Conselho. Manoel Neto informou que discutiu o tema com a ANEEL, mas o valor já tinha



## Conselho de Consumidores

vido devolvido a modicidade tarifária. Para fechar o detalhamento do PAM 2019, os conselheiros definiram o calendário de reuniões para o ano de 2019.

REUNIÃO	DATA	DIA DA SEMANA	LOCAL PREVISTO PARA REALIZAÇÃO
181ª	16/01/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
182ª	13/02/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
183ª	<b>13/03/2019</b>	Quarta - Feira	<b>ARARUAMA</b>
184ª	10/04/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
185ª	<b>08/05/2019</b>	Quarta - Feira	<b>BOM JARDIM</b>
186ª	12/06/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
187ª	10/07/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
188ª	<b>14/08/2019</b>	Quarta - Feira	<b>ITAOCARA</b>
189ª	11/09/2019	Quarta - Feira	NITERÓI
190ª	09/10/2018	Quarta - Feira	NITERÓI
191ª	13/11/2018	Quarta - Feira	NITERÓI
192ª	11/12/2018	Quarta - Feira	NITERÓI

Alessandra Barreto informou que a ANEEL está revisando um procedimento, chamado de faturamento de pequenos valores, que já existe há 20 anos. Explicou que para a concessionária o projeto beneficia na redução de custos com arrecadação, e para o cliente, pois não precisa se deslocar ao banco para efetuar o pagamento mensalmente de uma conta com valor mínimo, o que ocorre com mais frequência com clientes veranistas. Explicou que o procedimento foi autorizado pela ANEEL, por meio de ofício, para as distribuidoras desde 2005. Informou que o cadastro para esse tipo de faturamento pode ser cancelado a qualquer instante pelo cliente, sendo necessário ele entrar em contato com um dos canais de atendimento para solicitar a retirada. Explicou que na Enel o valor máximo estabelecido é de R\$50,00 no valor da fatura, ou seja, se o consumo faturado for menor que R\$50,00, automaticamente esse cliente será vinculado ao projeto, e receberá uma fatura para simples conferência em um mês e pagável no outro mês. O tema está sendo revisto pois um número importante de cliente tem solicitado a saída desse projeto e considera importante a opinião do Conselho sobre esse tema, e depois poderá enviar mais informações sobre o que está sendo feito para a revisão desse procedimento. Marta Menezes falou sobre algumas reclamações que foram recebidas no CODECON, pois o cliente vê que a conta veio com o consumo de dois meses acumulados. Opinou que a empresa precisa comunicar o cliente sobre o funcionamento da modalidade de cobrança, pois evita que o cliente seja pego de surpresa quando recebe a fatura e até com orientação para que ele guarde o dinheiro que pagaria naquele mês para pagar no mês seguinte. Fabiano Silveira pediu que na conta de energia tenha uma orientação de que, se o cliente não quer continuar com essa modalidade para procurar os canais de atendimento da distribuidora. Alessandra Barreto falou sobre a preocupação das distribuidoras com o aumento dos custos com arrecadação, pois a Enel determinou o bloqueio da aplicação do projeto por





## Conselho de Consumidores

determinado período, e só no período de bloqueio, o aumento de custo ficou na ordem de R\$20 milhões de reais. Manoel Neto perguntou o impacto que traz diretamente para o consumidor. Alessandra Barreto informou que evita que o cliente tenha que necessariamente ir ao banco para pagar a conta mensalmente e a longo prazo, o custo a mais que a distribuidora está calculando será contabilizada na composição da tarifa B. Fabiano Silveira pontuou o risco de inadimplência caso esse procedimento seja regulamentado, pois vai abranger maior número de clientes. Os conselheiros reforçaram o pedido de aprimoramento na divulgação e orientação aos clientes a respeito dessa forma de cobrança, e ressaltaram que não vem impacto financeiro diretamente aos consumidores. Alessandra Barreto informou que a empresa tem olhado exemplos de comunicação na conta de energia feito por outras distribuidoras, em busca de uma linguagem mais clara e de fácil entendimento para o cliente. Anotou o pedido de estudo de impacto de inadimplência e a verificação da viabilidade de alteração da mensagem na conta de energia para informação a todos. Informou que vai verificar de que forma o Conselho pode se manifestar formalmente a respeito do tema, junto a Aneel. Sobre as cartas nº08 e 09/2018 foi reforçado que as respostas foram enviadas a todos os conselheiros, tanto da Enel como da ANEEL, e que os valores solicitados estão no site da Agência. Sobre o convite para a participação do Manoel Neto no Conselho de Energia da FIRJAN, Sérgio Yamagata informou que será para inclusão em 2019, tendo em vista que o ano de 2018 já está terminando e todo ano o conselho é renovado. Marta Menezes perguntou da presença dos representantes da área comercial nas reuniões. Manoel Neto informou que falou na Fecomércio a respeito dessa ausência e informou que a participação mais assídua é indispensável. O conselheiro Roberto Curi informou que encontrou o conselheiro Charbel saindo do prédio e informando que não tinha localizado o local da reunião. Manoel Neto pediu que seja visto junto a área de segurança da Enel a possibilidade de confecção de crachás de acesso para os conselheiros, de modo a viabilizar o acesso mais rápido e com segurança, tendo em vista que todos estarão devidamente cadastrados. No encontro nacional está confirmada a participação de 4 conselheiros: Marta Menezes, Manoel Neto, Fabiano Silveira e Jorge Luiz Moreira. Informou que todos irão de carro locado, viabilizando uma economia significativa em relação ao deslocamento por avião. Perguntou ao conselheiro Jorge Luiz a sua preferência de deslocamento por causa da comodidade e mobilidade. Jorge Luiz informou que vai de carro com todos. Por unanimidade todos concordaram em suspender a reunião ordinária de novembro e manter a de dezembro, a última do ano.

### **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**