



Conselho de Consumidores

ATA DA 184ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Praça Leoni Ramos, nº 01 – São Domingos – Niterói/RJ – Sala do Conselho de Consumidores

Data: 09/10/2019

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

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro – FETAGRI

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Alessandra Guelber Barreto

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

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação
Conselho de Consumidores da Enel Rio

Josely Cabral

Área de Relações Institucionais da ENEL

Gabriel Carvalho

ENEL

Everton Mendes

ENEL

1- Abertura:

Manoel Neto, agradeceu a presença de todos e informou que como a ata não pode ser analisada previamente pelos conselheiros, todos concordaram pela aprovação da ata, que poderá ser analisada posteriormente e caso haja ressalvas, será posta para análise e aprovação na próxima reunião. Na CPI na ALERJ, Manoel Neto, informou que em conversa com o José Nunes, Diretor da Área de relações Institucionais da Enel, perguntou sobre a possibilidade da Enel apoiar o Conselho de Consumidores na realização de um encontro de Conselhos de Consumidores no ano de 2020 e questionou o fato de no Ceará, o Conselho de Consumidores sempre recebe apoio para a realização de eventos. Lembrou que em 2016, os Conselhos de Consumidores da Enel e Light dividiram os custos para o encontro da região sudeste, em Niterói. Informou que o José Nunes teria solicitado que o Conselho faça o levantamento dos custos do evento e informado que quando estiver em Niterói, vai agendar uma reunião para alinhamento do tema. Explicou que a ideia é realizar o encontro nacional dos conselhos de consumidores, em Niterói, em novembro de 2020. Informou que, como no ano de 2016, não haverá possibilidade de dividir os custos com a Light, pois a ANEEL determinou que não pode haver divisão entre concessionárias. Perguntou aos conselheiros se todos concordam em realizar o encontro nacional dessa forma. Fabiano Silveira lembrou que a audiência pública também terá de ser realizada no ano de 2020, sendo 2 eventos no mesmo ano, e que seria importante conversar com a empresa primeiro, fazer o levantamento de custos. Manoel Neto comentou que vai conversar com o presidente do Conselho de Consumidores da Enel Ceará e ter uma média do que foi gasto no encontro nacional que ocorreu lá no Ceará. Fabiano Silveira sugeriu que o evento seja realizado todo em um hotel, pois vai facilitar na negociação concentrar todos os serviços em um só lugar, hospedagem, auditório, alimentação e etc. Alessandra Guelber citou o hotel H que tem um espaço com estrutura para receber um evento de grande porte. Fabiano também considerou o hotel H como uma referência na cidade. Manoel Neto comentou que pode ser vista a possibilidade de desconto junto ao hotel em parceria com a Enel. Informou que dará a notícia de que o encontro nacional de 2020, no encontro nacional desse ano que acontecerá em Curitiba. Perguntou se todos aprovam. Não havendo oposição, considerou aprovada a realização do evento. Sobre o controle financeiro, Manoel Neto informou que o saldo atualizado até 03/10/2019 era de, dentro da área de concessão R\$37.905,48 e fora da área de concessão R\$2.043,69. Saldo total de R\$39.949,17. Fabiano Silveira perguntou se todas as despesas da viagem de Curitiba já estão lançadas. Daniele explicou que sim, sendo aéreo, hospedagem e diárias de todos os conselheiros. Manoel Neto colocou que fora da área de concessão são todas as viagens fora dos municípios fora da área de concessão da Enel, inclusive os eventos e reuniões no município do Rio de Janeiro e exceto as viagens à Brasília/ANEEL. Para a apresentação sobre TOI, Everton Mendes, que é responsável e seleciona os alvos para vistoria em campo, explicou que os casos são direcionados para a área que executa a inspeção, e as aferições que fazem a reconstituição do consumo no período também



Conselho de Consumidores

é feita pela sua área. Os cálculos são feitos por uma equipe específica e coordenada pelo Gabriel Carvalho. Gabriel Carvalho falou que trouxe informações solicitadas na última reunião, sendo uma delas sobre o treinamento aplicado às equipes. Explicou que o treinamento é feito com toda a equipe operacional e ocorre trimestralmente, em situações de urgência para reforçar algum procedimento específico. Nas lojas e call center o treinamento ocorre bimestralmente, e informou que fez uma visita a loja de atendimento, depois da reunião de 11/09. Marta Menezes agradeceu à Ouvidora e ao Gabriel pela solução dos dois casos de TOI trazidos na última reunião, no dia 11/09. Everton Mendes informou que entre o final do mês de outubro e início de novembro haverá outro ciclo de treinamento, pois a rotatividade de atendentes e dos inspetores é grande, e por isso, precisa ser feito com frequência para que as informações não se percam. Marta Menezes perguntou se o total demonstrado de TOI é de aproximadamente 70 mil ingressos e se chega a 10% de recursos solicitados pelo cliente. Everton Mendes explicou que são esses números aproximados. Explicou que a empresa parte do princípio de que o atendimento da loja estando bem preparado para explicar ao cliente sobre a aplicação do TOI, e o cliente não concorda, ele solicita o recurso. Fabiano Silveira perguntou se o recurso é aberto na própria loja de atendimento. Everton Mendes explicou que sim. Manoel Neto perguntou o que acontece com os 90% de ingressos de TOI. Everton Mendes explicou que muitos clientes ignoram ou não pagam os TOI's faturados. Manoel Neto perguntou se a empresa pode suspender o fornecimento pelo não pagamento. Everton Mendes informou que, no momento, a empresa não está adotando essa política. Manoel Neto perguntou como funciona o processo de cobrança desse TOI, pois se não há penalidade para o cliente que é faturado, mas não paga, não surte efeito algum expedir esses TOI's. Everton explicou que esse débito fica vinculado ao CPF do cliente junto a Enel e entra numa régua de cobrança. Manoel Neto criticou o processo, pois a pessoa que é notificada com o TOI e não paga precisa ser penalizado com restrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito e também com a suspensão do fornecimento. O processo gera custos para a distribuidora, custos para o consumidor, pois vai para a tarifa e no final das contas não há uma penalização. Marta Menezes falou da importância de a distribuidora fiscalizar, pois na maioria dos casos são os próprios funcionários que instalam o furto de energia. Quanto à sanção, precisa haver restrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito. Alessandra Seródio comentou que só de ficar com o nome restrito na distribuidora já traz uma penalidade, pois não deve conseguir solicitar novos serviços e fica com o CPF restrito. Everton explicou, que hoje, a única ferramenta que a distribuidora tem para disciplinar o mercado é o TOI, pois grande parte da área é de risco e em muitas a distribuidora não consegue entrar. Manoel Neto comentou que as áreas de risco possuem o menor índice de perdas em relação as áreas que estão fora de risco. Everton explicou que dentro ou fora das áreas de risco a única forma de disciplinar com relação ao furto de energia é através da aplicação do TOI. Operacionalmente, a empresa enfrenta muitas dificuldades, principalmente em casos de reincidência, onde há casos que precisam ser levados à esfera judicial, abertura de inquérito, aparato policial que em muitas vezes não tem estrutura. Fabiano Silveira citou sobre a situação da Avenida Portugal, Everton explicou que acompanhou o caso de perto e a empresa atuou de várias formas, blindando a rede, fazendo notificações até chegar à última instância judicial. Fabiano Silveira perguntou se não seria possível fazer uma parceria entre a distribuidora e delegacia. Everton Mendes explicou que já existe essa parceria. Fabiano Silveira comentou o fato de a empresa não fazer nenhum projeto junto ao governo do estado para incentivar a captura dos furtos de energia, pois se for pesar na balança o quanto que é repassado ao consumidor, é um valor absurdo. Alessandra Guelber comentou sobre o perfil do cliente furtador que é movido por uma índole da vantagem, onde se vê muitos casos de pessoas com poder aquisitivo elevado furtando energia. O perfil do cliente que está nos 10% pois paga é aquele que reconhece que teve algum problema. Comentou que em muitos casos para a equipe registrar ocorrência leva quase 10 horas aguardando a presença de um perito. No Rio de Janeiro a empresa encontra dificuldades para atuar pela falta de estrutura da esfera policial. Existe uma política de conduta com tolerância zero para funcionários que comercializam o furto de energia. Everton Mendes explicou que de



Conselho de Consumidores

nenhuma forma é interessante para a empresa não atuar nesses casos, pois a mesma tarifa de energia que é cobrada dos clientes é cobrada dos funcionários da distribuidora que também são clientes, não havendo nenhum tipo de desconto, e comentou que a impunidade é um grande problema, pois no judiciário não há um entendimento claro do processo e a penalidade é morosa. Alessandra Seródio perguntou o que o Conselho tem como conclusão da distribuidora em relação ao furto de energia. Manoel Neto comentou que a distribuidora deixa a desejar em suas ações. Everton Mendes explicou que a luta da distribuidora conta o furto de energia é antiga e já investiu muito em ações para o combate, um desses investimentos foi no desenvolvimento do Ampla Chip, que no início gerou um impacto de uma nova forma de medir o consumo e que ao longo do tempo foi se estabelecendo. Foi feita parceria com o instituto de engenharia legal, onde os engenheiros faziam a análise e davam um parecer. Quando o caso ia para o judiciário o parecer não era aceito porque a empresa contratou a empresa e era caracterizada a unilateralidade. Então a empresa recuou nessa tentativa de mostrar lisura no processo. Há 2 anos aproximadamente foi feita parceria com o PROEIS, onde o policial militar acompanha a equipe, fardado para testemunhar a atuação da equipe. Chegando no judiciário, também não era aceito, dando ganho ao cliente, com ordens de cancelar os TOIs. Em relação ao ano passado o índice de prisões melhorou no ano de 2019, e há uma maior disponibilidade das equipes policiais para atender a distribuidora, mas em uma área que tem 22% de furto é um índice bastante elevado e que exige um efetivo da polícia que não pode estar disponível o tempo todo para a distribuidora. Deu exemplo, de que no caso dos peritos, a prioridade são os acidentes e outras incidências graves com vítima e não os casos de energia. Gabriel Carvalho falou sobre os casos deferidos e indeferidos e explicou que o que a distribuidora fatura com os TOIs pagos não cobre nem os impostos. A distribuidora atua para dar uma resposta ao cliente que paga e denuncia, atua para ser um incômodo ao furtador, e de longe tem algum lucro com o TOI. Gabriel falou sobre a digitalização do TOI que tem por objetivo a redução de papel e a facilidade de comunicar ao cliente através de vídeo. Marta Menezes falou sobre a importância de o técnico, no ato da vistoria, chamar o cliente para acompanhar. Everton Mendes explicou que na maioria dos casos o cliente se recusa a acompanhar e de assinar o termo aplicado, e com a digitalização vai ajudar nessas situações, pois será possível o registro por vídeo. Marta Menezes sugeriu que além desse registro deveria incluir avisos na conta de energia que alertem os consumidores sobre o aumento da tarifa ocasionados pelo furto de energia. Ezaquiel Siqueira falou sobre casos de nova ligação que não são atendidos e que aparentemente não tem impedimentos. Manoel Neto falou sobre os casos em que pode haver necessidade de investimentos na rede e até de algumas obras que tem a participação financeira do cliente, uma equipe precisaria ir até o local para verificar. Alessandra Seródio falou sobre o caso de um condomínio novo, na cidade de Maricá, em que os medidores ainda não foram instalados pela Enel e perguntou o motivo. Everton Mendes explicou que no início da construção o condomínio conseguiu, por meio de força política, a instalação de rede subterrânea, sendo que para esse tipo de rede, precisa ter um padrão específico e que após seu desenvolvimento ficou com um alto custo de aquisição, e a empresa responsável pelo condomínio teria ficado responsável pela instalação desses padrões para depois ser feita a instalação do medidor. Sem mais, todos os conselheiros agradeceram pelos esclarecimentos. Em assuntos gerais, Manoel Neto falou sobre o PAM 2020 que precisa ser enviado até 31 de outubro de 2019. Informou que, com relação a esse ano, apenas será incluso os custos com Audiência Pública e Consultoria. Fabiano Silveira falou da importância da consultoria para o ano de 2020, pois a Resolução 482 e 414 serão revisadas, e a participação do Conselho de Consumidores se torna relevante nas discussões. Nos casos de Geração Distribuída, citou que conhece casos de problemas na medição e de compensações que não estão sendo feitas, mas que tem deixado a Ouvidoria a par desses casos e tem tido o retorno. Sobre o saldo do PAM 2020, Manoel Neto falou que a base de cálculo é o saldo do PAM 2019, mais os ajustes e sobra do ano de 2019 (Ex: R\$249.150,01 + ajuste + wacc + sobra, se houver). Explicou que 2018 foi atípico por haver um déficit e por isso não sobrou do orçamento para 2019. Informou que assim que o valor for fechado será enviado para todos e posteriormente para ANEEL. Fabiano



Conselho de Consumidores

Silveira sugeriu a aprovação do PAM 2020 como está, pois, tem que enviar até o dia 31/10 e não terá outra reunião até essa data, e depois poderá ser feita uma ressalva com a atualização do valor. Pediu que a empresa informe o valor do reajuste, pois o Wacc fecha só em dezembro. Alessandra Guelber pediu informações de como o conselho de consumidores chegou no valor de 2018, pois está dando uma diferença do valor que se tem e do valor informado pela regulação. Manoel Neto informou que o cálculo que está sendo feito está errado, pois o índice é do IPCA de outubro 2016 a setembro 2017. Alessandra Guelber explicou que a solicitação foi enviada ao financeiro, que reportou para a regulação, para que sendo definido o índice do reajuste possa ser informado. A regulação resgatou o histórico desde a Resolução 715 e informou o valor de 194 mil, meses depois, a ANEEL mudou para 196 mil, então a regulação informou que esse seria a base. Em outubro do ano 2016, a ANEEL define o índice de 12,08% e o valor carregado sobre esse índice gera o valor de R\$218 mil. No início de 2017 a ANEEL define o índice de 5,38%. Manoel Neto informa que a base é o 196 mil e que de 2016 para 2017 é o IGPM de outubro de 2016 a setembro de 2017. De outubro de 2017 a setembro de 2018 é a aplicação do IGPM. Alessandra Guelber explicou que não é dessa forma que foi enviado. Manoel Neto informou que esse é o raciocínio para o cálculo. Alessandra Seródio perguntou se a ANEEL não confirma esses valores e se houve alguma devolutiva na agência sobre esses valores. Pois o Conselho fez devolução de um valor de 80 mil em 2017, e como ficou esse saldo. Manoel Neto explicou que essa devolução para modicidade tarifária aconteceu depois do ciclo de 4 anos. O cálculo é feito sobre o valor existente em conta e não considerando o que vai ser devolvido. Alessandra Guelber informou que precisa adotar os valores conforme orientação da Regulação, pois não possui essa memória e registros do que de fato aconteceu à época. Manoel Neto informou que o Conselho foi pego de surpresa com uma carta de devolução do saldo para a modicidade tarifária e que à época os reajustes foram feitos considerando o valor total e considera que esse é o problema que pode estar apontando a diferença entre as informações que o Conselho tem e o que a regulação da Enel está informando. Alessandra Seródio comentou que essa devolução foi sim uma surpresa, pois no período de 4 anos o Conselho pediu dinheiro emprestado a Enel para pagar despesa fixa com assistente administrativo, não teve almoço de fim de ano como costuma fazer todos os anos porque até então não tinha dinheiro, e depois de 4 anos tem 80 mil para devolver? Ficamos todos sem entender. Alessandra Guelber comentou que o Neto chegou a pleitear junto a ANEEL a devolução desse montante e na época continuou fazendo despesas contando que esse valor fosse devolvido. Manoel Neto e Alessandra Seródio comentaram que não. Alessandra Guelber informou que no ano passado o Conselho fez despesas que ultrapassaram o orçamento que estava previsto para o ano. Manoel Neto explicou que no ano passado o Conselho ultrapassou o saldo fixado, mas não estava contando com a devolução de 80 mil. Alessandra Guelber perguntou se o conselho não estava contando com essa devolução porque então que ultrapassou o saldo que tinha para gastar. Sabendo que não tinha saldo o porquê gastou além do orçamento? Manoel Neto explicou que pediu o ressarcimento desses 80 mil porque a revisão tarifária foi antecipada em 1 ano, e assim o conselho teria mais um ano a frente para fazer a devolução do que sobrasse. O ciclo era de 5 anos e foi reduzido para 4 anos. Alessandra Seródio perguntou qual o valor definido pela ANEEL para o PAM. Alessandra Guelber explicou que a informação da regulação com base nos reajustes dos últimos anos e considerados pela ANEEL, não bate com o valor que o Conselho tem hoje, por isso, está pedindo ajuda nesse entendimento, pois também não acompanhou esse processo. Informou que com base no histórico da regulação da ENEL e também de e-mail enviado pela ANEEL para o Manoel Neto o reajuste no ano passado foi de 2,87%. Manoel Neto informou que esse reajuste está errado, pois a ANEEL informou que esse seria o previsto de setembro a dezembro do IPCA e não colocaram a janela de janeiro a março que seria de 5,38% de reajuste e não somente 2,87%. Informou que checará seus e-mails com a ANEEL. Alessandra Guelber informou que somente com essa justificativa será possível explicar o saldo que o Conselho possui hoje e será possível embasar o saldo do PAM para o ano seguinte. Manoel Neto lembrou que fez questionamento a ANEEL sobre o tema e que estaria faltando alguns meses para considerar o reajuste. Alessandra Seródio perguntou se há e-mail para o Manoel Neto da ANEEL falado que é o



Conselho de Consumidores

reajuste de 5%? Manoel Neto informou que vai verificar em seus e-mails, pois ninguém poderia reajustar mais 2% sem um parâmetro. Alessandra Seródio perguntou se em algum momento, a ANEEL, devolveu prestação de contas ou algum PAM. Alessandra Guelber comentou que durante o tempo em que está na empresa nunca viu devolutiva da ANEEL, e que a agência costuma fazer essas verificações em períodos de fiscalização. Tendo já casos em outros conselhos de consumidores em que a ANEEL glosou despesas, e essa glosa é imputada para a distribuidora. Manoel Neto informou que nesse conselho nunca houve manifestação negativa da ANEEL. Sobre a reunião descentralizada no dia 06/11/19, em Macaé/RJ, Fabiano Silveira informou que está confirmada a reunião na Câmara Municipal da cidade, sendo necessário que ocorra no prédio antigo, pois o prédio novo fica distante do centro e poderá dificultar o acesso das pessoas. Marta Menezes ficou de confirmar sua presença, por causa de uma audiência agendada na mesma data. Jaqueline Marques perguntou se seria possível fazer a reunião no dia 06/11 em Niterói, para que o presidente da ENEL RIO participe da mesma, tendo em vista que há interesse há alguns meses em participar de reunião do Conselho. Fabiano Silveira sugeriu que para a reunião com presidente seja agendada uma reunião extraordinária e mantém a reunião em Macaé. Manoel Neto pediu que seja vista a agenda do presidente para posterior agendamento da reunião. Alessandra Seródio comentou que por conta do trabalho tem tido dificuldade de viajar, mas que considera extremamente importante essas reuniões, principalmente no interior. Sobre o evento externo programado para novembro, ficou definida a data de 30/11, repetindo no Campo de São Bento – Niterói/RJ, tendo em vista que o primeiro choveu e não foi possível alcançar o público desejado. Daniele Martins informou que será feita cotação com três empresas para definição do melhor preço e proposta. Jorge Luiz Moreira falou sobre um caso de obra realizada pela Prefeitura de Saquarema que quase derrubou um poste e toda a rede elétrica. Informou que no dia acionou o Manoel Neto e a Daniele Martins para que uma equipe fosse ao local. Uma equipe da Enel esteve no local e constatou o risco da obra sem comunicar previamente a concessionária. Agradeceu a prontidão da ENEL em atender, a Daniele e o Manoel Neto. Alessandra Guelber perguntou se o poste foi remanejado. Jorge Luiz explicou que não foi necessário, pois foi preciso apenas sustentar o poste. Alessandra Guelber falou que são muito os casos de obras à revelia por parte da Prefeitura, e a concessionária notifica, avisa do risco, mas mesmo assim a obra é feita. Jorge Luiz reforçou a necessidade de a ENEL cobrar das Prefeituras uma parceria nesse sentido. Os Conselheiros que participaram da CPI da ALERJ, fizeram comentários sobre as audiências e resultados. O Fabiano Silveira ficou de enviar as sugestões feitas durante a CPI para a ALERJ. Do evento em São Luiz/MA, Fabiano Silveira informou que foi um evento bastante produtivo. A ANEEL solicitou maior participação dos conselhos em audiências públicas e chamou a atenção para as mudanças nas resoluções nº482 e 414. Destacou palestras relacionadas a autoestima e prevenção ao suicídio. Manoel Neto agradeceu a participação do Fabiano e da Alessandra Guelber nesse evento. Jorge Luiz comentou que as prefeituras precisam ser pressionadas a cumprir o TAC. Fabiano Silveira explicou que hoje apenas em Niterói existe TAC e quem faz é o juiz que cuida do processo. O TAC surge do Ministério Público Estadual. Sem mais temas a tratar, a reunião foi encerrada.

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Alessandra Guelber Barreto
Secretária Executiva