



## Conselho de Consumidores

### **ATA DA 185ª 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: 06/11/2019**

#### **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

**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

**Fabício Gonçalves**

ENEL

**Fernando Dornelles**

ENEL

**Josely Cabral**

Relações Institucionais da ENEL

**Luiz Boechat**

ENEL

**Willane Paula**

ENEL

**André Luiz Rodrigues**

ENEL

**Paulo Cesar Mariano Ramos**

UFF/ Câmara Municipal de Macaé

**Camile Fonseca do Espírito Santo**

Câmara Municipal de Macaé

### 1- Abertura:

Manoel Neto, agradeceu a presença de todos e falou um pouco sobre o trabalho do Conselho de Consumidores que atua de forma voluntária e como um elo de comunicação entre o cliente e a distribuidora, e também regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica. Explicou que o Conselho está dentro da ENEL, mas não é subordinado a distribuidora. É um órgão consultivo e junto à população tenta fazer essa aproximação com a empresa. Lamenta que apenas dois clientes tenham comparecido à reunião, pois muitos reclamam, mas não aproveitam a oportunidade de vir e falar diretamente com a empresa para solucionar problemas ou sugerir melhorias. Informou que uma equipe da ENEL vai falar sobre os investimentos realizados e a realizar no município. Fernando Dornelles, responsável por manutenção emergência, em Macaé, iniciou falando um pouco sobre a empresa e sobre o número de equipes e estrutura para atender a região. Sobre a qualidade de fornecimento, Fernando também explicou as principais causas não gerenciáveis pela interrupção do fornecimento, que são animais, vegetação, galhos e árvores que caem sobre a rede, pipas, postes abalroados que causam danos a rede elétrica. Jorge Luiz Moreira citou que os furtos de energia também causam danos e a empresa tem dificuldades de gerenciar. Fernando explicou que sim, pois há áreas em que a empresa não consegue atuar. Falou ainda sobre as ações de manutenção, de troca de equipamentos com defeitos, podas de árvores pois na região quase que 90% das áreas passam por trechos densamente arborizados. Muitas regiões são protegidas e a empresa não pode atuar. Marta Menezes perguntou se a empresa possui algum convenio com a Prefeitura de Macaé para o serviço de poda de árvore. Fernando explicou que foi feita uma reunião na secretaria de meio ambiente e entregue um documento para que haja apoio na recolha de



## Conselho de Consumidores

resíduos, em operações conjuntas para atuar de maneira mais rápida, e no momento, a Enel está aguardando uma resposta da Prefeitura. Marta Menezes colocou que essa parceria é de muita importância, pois o serviço ganha agilidade. Josely comentou que há prefeituras que possuem equipes, mas não tem caminhão apropriado ou tem o caminhão, mas não tem equipe, então essa parceria Enel x prefeitura ajuda em todos os sentidos. Fabrício Gonçalves comentou que a empresa atua de forma preventiva também de modo a retirar galhos antes que eles encostem na rede. Jorge Luiz Moreira falou sobre a importância de a Prefeitura também atuar de forma preventiva, que é o que deveria ocorrer, mas na prática não acontece. Fernando explicou que na rede existe um equipamento, o banco de reguladores, que regula a tensão da rede caso aconteça algum problema. As chaves CTL evita desligamentos, onde verifica a tensão da rede e regula caso ela esteja fora do normal. Em algumas áreas há dificuldades em utilizar esse equipamento pois tem lugares que não tem sinal de telefonia, mas tem buscado investimentos em conexão via satélite. Os religadores permitem que o menor número possível de clientes fique sem energia quando ocorre algum problema na rede elétrica e além disso faz em até 3 vezes a tentativa de normalizar a energia automaticamente quando ocorre alguma interrupção. O termo visor auxilia também para verificar problemas na rede. Helicóptero também é utilizado para auxiliar nos serviços de manutenção. Na parte de emergência explicou que as equipes utilizam as equipes demonstrados, utilizando boletins diários, frequência de rádio que tem dificuldade pois a região tem muitas áreas de sombra. Todos os veículos utilizados pelas equipes possuem câmeras de monitoramento. Falou também sobre a parte de qualidade e indicadores. Fabrício Gonçalves falou sobre investimentos em obras no ano de 2019, abordando os números em obras realizadas por cliente que solicita o serviço é necessário fazer uma melhoria na rede para atender esse cliente, reconduzimentos de rede, utilização de rede compacta e rede revestida para minimizar a salinidade, qualidade de baixa tensão, troca de transformadores, de cabos, vinte e dois equipamentos telecomandados e nove religadores instalados. Informou que na cidade de Macaé tem dois geradores para dar suporte em situações de desligamento para manutenção. Fabiano Silveira perguntou como será feita a programação para os desligamentos programados no período de fim de ano, de modo a não prejudicar o comércio. Fabrício explicou que a empresa tem essa preocupação e as equipes atuam somente em situações necessárias e em dias da semana e horário que não gerem impacto para o comércio. Fabiano Silveira perguntou sobre uma reclamação manifestada por um vereador da cidade sobre cobrança abusiva da conta de energia. Marta Menezes comentou se seria importante que esse vereador estivesse participando da reunião para buscar a solução para o caso. Manoel Neto comentou que em qualquer município possui problemas específicos, como é o caso de Macaé por ser uma região industrial, offshore, e antes de viajar para outro município, o Conselho busca entender as necessidades daquele local e leva a empresa para ouvir as demandas. Destacou que é um período pré-eleitoral e muitas demandas eleitorais vão surgir. Isso não significa que as reclamações não devem ser feitas, mas além de expor os problemas nas redes sociais ou de outras formas, é necessário aproveitar oportunidades como dessa reunião para falar diretamente com a empresa e buscar uma solução. Fabrício explicou que existe um trabalho de acompanhamento e mapeamento dos pontos críticos, e sendo identificados são encaminhados para obras de melhoramento. O Paulo Cesar Mariano, comentou que o fato do cliente não comparecer não impede que ele manifeste a sua reclamação, e que considera importante essa participação. Fabiano Silveira agradeceu ao Paulo Cesar pelo suporte para organizar essa reunião e ao presidente da Câmara Municipal de Macaé por ceder o espaço. Camile, que trabalha no gabinete do vereador Marcelo, sugeriu que o Conselho vá até a região da Serra de Macaé, pois informa que já morou em vários pontos da cidade e inclusive na serra, e considera que seja o ponto com mais problemas relacionados ao fornecimento de energia elétrica. Explicou que a cidade possui uma extensão muito grande, e que do centro para serra são uma hora para se deslocar. Reforçou a sugestão de que o Conselho avalie a possibilidade de ir nas regiões que realmente tem problemas, pois informou que durante o tempo em que mora no centro da cidade faltou energia apenas uma vez e



## Conselho de Consumidores

mesmo assim foi um apagão na região toda. Esclareceu que em regiões da Serra, Lagomar, a falta de energia é constante e há muitos problemas relacionados ao fornecimento de energia. Fabrício Gonçalves explicou que as equipes estão disponíveis em tempo integral, sempre para atender o cliente da melhor forma. Ezaquiel Siqueira falou sobre a dificuldade da área rural nessa região, principalmente os trabalhadores que atuam com plantação de banana, que tem reclamado bastante de problemas com o fornecimento de energia elétrica. Manoel Neto perguntou sobre a necessidade de engenheiro elétrico assinar ART para acréscimo de carga. Fabrício explicou que dependendo da carga a ser instalada um técnico pode assinar, mas cada solicitação precisa ser analisada. Fabiano Silveira perguntou sobre as solicitações de Geração Distribuída em Macaé. Fabrício Gonçalves e Fernando Dorneles responderam que cerca de 60 medidores estão para ser instalados. Fabiano Silveira pediu que na próxima reunião do Conselho de Consumidores seja esclarecido pela empresa como está sendo feito o faturamento de clientes GD's, pois alguns casos estão tendo problemas de faturamento a maior. Alessandra Guelber explicou que os casos enviados pelo Fabiano foram analisados e esclarecidos e com base nesses casos não se pode generalizar afirmando que em todos os casos de GD há problemas de faturamento e que o tema pode ser melhor abordado para esclarecer possíveis dúvidas. Manoel Neto pediu que seja providenciada a apresentação para a próxima reunião. Paulo Cesar, da Câmara Municipal de Macaé perguntou se a Enel tem responsabilidade sobre iluminação pública, pois recebe muitas reclamações diariamente a respeito do tema. O Fabrício explicou que todo o conjunto de iluminação pública é de responsabilidade da Prefeitura. Fabiano Silveira que seja também abordado na próxima reunião sobre os investimentos realizados. Manoel Neto informou que a pauta para a próxima reunião será verificada e confirmada. Agradeceu a participação de todos e mais uma vez à presidente da casa por ceder o espaço para a reunião. Agradeceu a toda a equipe de secretarias executivas, administrativa, assessoria de comunicação e a toda equipe da ENEL presente.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Alessandra Guelber Barreto**  
Secretária Executiva