



Conselho de Consumidores

ATA DA 001/2022 AUDIÊNCIA PÚBLICA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: R. Prof. Lara Vilela, 176 - Ingá, Niterói – RJ – Clube Português de Niterói

Data: 23/03/2022

PRESENTES:

Manoel Teixeira de Mesquita Neto

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

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

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 Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

Igor Veríssimo da Silva Baldez

Representante da Classe Comercial – Titular
Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

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

Daniel Marques Frederico – Câmara Municipal de Niterói
Sabrina Loureiro - Câmara Municipal de Niterói
Bruno Souza - Câmara Municipal de Niterói
Leonardo Santos Almeida – Cliente
Joaci Galdino Soares Abreu - Cliente

Americo Augusto Ferreira – Enel
Thiago Martins Moraes – Enel
Glauco Rodrigo Chaves – Enel
Leonardo Soares Oliveira – Enel
Jose Eduardo P. de S. Tovar – Enel

Tatiana Lauria Vieira da Silva – FIRJAN
Reinaldo Oliveira Ferreira Júnior – FIRJAN
Antonio Mauro Miranda Saramago – FIRJAN

Geiza Mesquita – Assessoria de comunicação do Conselho de Consumidores Enel Rio

1. Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião, agradecendo a presença de todos. Informou que o Conselho tem a função consultiva dentro do setor elétrico, sendo realizado de forma voluntária, e é composto de forma que as entidades e federações fazem as indicações. Informou sobre os requisitos que determina a resolução normativa RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 963, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2021, para as indicações. Explicou que o conselho teria um prazo maior para a realização dessa audiência, considerando que o prazo seria até maio, contudo, recebeu orientação da ANEEL de que seria necessário realizar até o dia 30 de março. Agradeceu ao Clube Português de Niterói pelo apoio em ceder o espaço e a estrutura do clube para a realização dessa audiência. Agradeceu também às secretarias do Conselho, à Geiza Mesquita, que é assessora de comunicação do Conselho por todo o apoio na organização da audiência. Assim como o vice presidente do Conselho de Consumidores, o Fabiano Silveira por auxiliar na organização. Convidou o Leonardo Soares, representante da área de sustentabilidade da Enel, que apresentou sobre os projetos de sustentabilidade desenvolvidos pela empresa. Iniciou falando que a Enel é uma empresa presente não só no Brasil, e está em mais de 30 países. Seu foco é em energia, mas também presta serviços, sendo aproximadamente 70 mil funcionários. No Brasil, a Enel está distribuída em 5 ramos, sendo conhecida mais pela distribuição. Está presente em 4 estados – Rio de Janeiro, São Paulo, Goiás e Ceará. Um dos desafios que a empresa tem encontrado em relação a execução de serviços é a questão de acessibilidade em alguns locais, mais especificamente no Rio, que possui um nível de perdas maior do que em outros estados considerando a dificuldade de gestão do próprio poder público, que acaba impactando nos indicadores de qualidade da empresa. Tiago Martins, responsável pela operação e manutenção de toda a área de concessão. Apresentou por gráficos os números de DEC (horas em média de interrupção), tendo saído de 2016 de 27 horas em média que era a interrupção em um ano na área de concessão no Rio. Tendo uma redução nessa trajetória. Em dezembro de 2021 foi alcançada a meta regulatória (que era meta para 2021) – 9,93% tendo atingido 9,88%. Há um compromisso em buscar atingir essas metas para que esse resultado seja percebido pelo cliente. Nas metas relacionadas a FEC (quantidade de vezes que o cliente ficou sem energia), a empresa reduziu a quantidade média de 13x para 5x vezes em média por ano. Destaque para o ofício da ANEEL com o acompanhamento que o regulador vinha fazendo para o cumprimento do plano de melhoria que a empresa tinha como compromisso

Conselho de Consumidores

junto ao regulador. Eram reuniões frequentes que a empresa precisava apresentar os resultados, e ao final de dezembro/2021 recebeu um ofício da Aneel formalizando o encerramento desse plano de acompanhamento, tendo cumprido com as metas estabelecidas. Reforçou que a empresa vai dar continuidade ao trabalho que foi desenvolvido para continuar a trajetória de melhorias. A empresa saiu de 2016 com 2700 de equipamentos telecomandados e chegou em 2021 para 6700, aumentando a eficiência nos controles e restabelecimento da energia. Como exemplo em 2016, os primeiros clientes que eram desconectados em situações de desligamentos do circuito, levavam em média para o restabelecimento 26 segundos e agora são 4s segundo para esse restabelecimento. A empresa está focada em aplicar recursos com tecnologia de ponta e que são trazidas do exterior para aumentar a eficiência da sua entrega. Carros com equipamentos de termo visão, com câmeras que possibilitam filmar equipamentos que possam estar com problemas, vistorias na rede por helicópteros. Em investimentos são 339 milhões em investimento na rede e estrutura para atendimento. Citou como exemplo desses investimentos a subestação de Maria Paula que é uma das subestações com mais tecnologia e equipamentos ultra modernos. Sem um investimento que atende mais de 40 mil famílias na região de forma mais eficiente. Há também subestações móveis com grande capacidade para atender em emergências. Leonardo Soares, da área de sustentabilidade, falando sobre o compromisso da Enel com a agenda global de sustentabilidade, as ODS, e é formalmente comprometida com 6 dessas ODS. Nas ações em comunidades, o foco da empresa é em conscientizar os clientes em praticar um consumo eficiente e seguro da energia. Há chamadas públicas que são realizadas para incentivar projetos das comunicadas. Há projetos de incentivo ao esporte, cultura, empreendedorismo (com foco em geração de renda). Explicou que a empresa atua em 4 grandes níveis de sustentabilidade, sendo importante destacar que a empresa enxerga a sustentabilidade como um dos seus pilares estratégicos: educação e orientação sobre o consumo de energia, ações de eficiência energética, ações de geração de renda e empregabilidade e orientação com relação ao cadastro baixa renda. No ano passado, foi realizado um aporte de aproximadamente 46 milhões de reais, 49 projetos de cunho social e ambiental, isso só falando do Rio. O trabalho é desenvolvido em conjunto com as lideranças comunitárias nas regiões. Citou o Eco Enel como um dos projetos mais eficientes e que tem resultados importantes e já existe há mais de 10 anos, dentre os projetos de eficiência energética, como troca de geladeira e troca de lâmpadas. Sem mais, Leonardo agradeceu a oportunidade e reforçou que o Conselho de Consumidores é um canal muito importante de troca e um espaço para que esses projetos possam ser difundidos. Manoel Neto agradeceu ao Leonardo Soares e dando sequência falou sobre o trabalho que o Conselho de Consumidores da Enel Rio tem desempenhado. Sendo um conselho consultivo e que está dentro das dependências da empresa, o que não significa que os seus membros sejam funcionários da distribuidora, isso se faz necessário por exigência da ANEEL. O trabalho dos conselheiros é voluntário e não recebem nenhum valor da distribuidora para exercer esse trabalho. Anualmente são realizadas 12 reuniões ordinárias e procuramos fazer ao menos 6 descentralizadas, onde o Conselho busca estar em outros municípios da área de concessão para ouvir as demandas daquela região. Nesse ano, por ser um ano de eleições, essas reuniões estão organizadas para o primeiro semestre, tendo já sido realizada uma em São Pedro da Aldeia e a próxima será em Miracema, depois Paraty e Resende. Nos meses de fevereiro e março o Conselho tem estado constantemente em viagens para Brasília, com o objetivo de acompanhar os processos de revisão tarifária. Por vezes ocorrem demandas específicas que são trazidas pelas entidades e que são levadas à distribuidora, tendo o Conselho um canal aberto com a presidência e diretorias da Enel Rio para buscar a solução desses casos. Nas reuniões descentralizadas a distribuidora também participa apresentando os seus planos de investimentos e manutenção para a região e ouvindo as demandas dos consumidores. Convidou o vice presidente do Conselho de Consumidores, representante da classe residencial, Fabiano Silveira. Fabiano ressaltou a participação do Conselho em diversas áreas, sendo nesse último mandato, em 4 ajustes tarifários e em 1 revisão tarifária. Comentou que em 2017 o Conselho apresentou a partir de estudos e levantamentos realizados pela consultoria contratada, soluções para que o impacto desses ajustes e revisões não acontecessem como estão acontecendo agora. Uma delas foi que o decréscimo de 7% na conta

Conselho de Consumidores

de luz não fosse realizada naquele momento, pois na revisão tarifária esse valor seria lançado de qualquer forma e com um percentual muito maior, e foi o que de fato aconteceu, um reajuste de 21%. Agora, o conselho tem apresentado propostas para que haja mudanças no setor elétrico. Infelizmente, nos deparamos com um decreto presencial, que coloca o empréstimo de 5 bilhões para as distribuidoras, e o conselho conseguiu dialogar a respeito dos créditos de pis e cofins que permitiu que o reajuste não fosse tão alto como está sendo esperado (de 20% para 17%). Um outro tema que o conselho acompanhou foi o pedido da distribuidora para revisão extraordinária, considerando a aplicação da legislação do governo do estado que impediu o corte no período de pandemia. Informou que o Conselho não considera razoável o pleito da distribuidora e por isso está acompanhando as discussões e tem defendido a incapacidade de pagamento dos consumidores. Citou que o conselho teve a oportunidade de participar da CPI e participou de todas as reuniões realizadas na área de concessão, com o objetivo de ouvir o anseio dos consumidores e também cobrar do governo do estado ações que cabem a ele para reduzir a conta de energia. Sérgio Bousquet, membro do conselho, representante da classe industrial, ressaltou a preocupação das indústrias no cenário atual do governo, considerando o ICMS em 32%, além das outras cargas tributárias. O Conselho bem representando é de suma importância nessas discussões e trabalha de forma única a defender os direitos dos consumidores. Manoel Neto agradeceu a presença do vereador Daniel Marques, da Câmara Municipal de Niterói, e fez uma sugestão citando uma emenda constitucional do ano de 2000 que faculta os municípios a fazer convênios com as distribuidoras para cobrar a taxa de iluminação pública. Comentou que essa cobrança pode estar a parte da cobrança do consumo de energia, considerando que por vezes o consumidor tem pra pagar o consumo de energia que é uma prioridade, mas não tem pra pagar a iluminação pública, e seria uma forma de reduzir nos tributos que são cobrados na conta de energia. Essa cobrança de iluminação pública poderia ser incluída no iptu, assim como é a taxa do lixo, assim o consumidor teria um ano para pagar. Sem mais, Manoel Neto fez a leitura das indicações recebidas pelas entidades representativas para o mandato 2022 – 2026. A FAERJ indicou a senhora Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno para titular e a senhora Úrsula Fernanda da Silveira Costa para suplente, ACIERJ indicou para titular o senhor Fabiano Silveira da Silva Ribeiro e como suplente o senhor Igor Veríssimo da Silva Baldez, a FIRJAN indicou o senhor Antonio Mauro de Miranda Saramago para titular e Roberto Pedreira Ferreira Curi para suplente, pelo Sindicato de Panificação foi indicado o senhor Sérgio Carlos Bousquet Perez, pelo poder público foi indicado a senhora Marta Maria do Amaral Menezes – Câmara Municipal de Niterói e também pela AEMERJ o senhor Manoel Teixeira de Mesquita Neto e Janete Abrahão, pela FETAGRI foi indicado o senhor Ezaquiel Siqueira da Conceição para titular e como suplente o senhor Oto dos Santos, pela associação de moradores foi indicado o senhor Arlen Oliveira da Silva e Adalberto do Amaral Pereira. Todas as indicações apresentadas, assim como as demais que poderão ser recebidas serão analisadas nas próximas reuniões do Conselho. Tatiana Lauria, assessoria do conselho de energia da FIRJAN, colocou-se à disposição enquanto entidade representativa do setor industrial, ressaltou que a FIRJAN representa hoje mais de 3 mil consumidores industriais no Rio de Janeiro e possui uma capilaridade em toda o estado através de suas regionais, em que há grupos atuando junto aos clientes para buscar possíveis soluções no setor. Fez um agradecimento especial ao sr. Sérgio Bousquet que por anos representou a FIRJAN no Conselho de Consumidores, e para esse novo mandato a diretoria da FIRJAN decidiu pela indicação dos Senhores Antonio Mauro de Miranda Saramago para titular e Roberto Pedreira Ferreira Curi. Manoel Neto esclareceu que todas essas indicações serão analisadas na próxima reunião do Conselho, e assim que definidas, as instituições receberão comunicado por carta. Perguntou se o vereador presente à audiência gostaria de dar uma palavra. André Marques se apresentou e disse que participou da última CPI recebida. Pontuou que tem recebido muitas reclamações dos consumidores em relação a prestação de serviço da distribuidora e gostaria de colocar isso através do Conselho de Consumidores, pois tem tido dificuldades de diálogo com a distribuidora. Disse que recebe muitas reclamações relacionados ao atendimento da loja de Niterói e ontem mesmo uma região da cidade de Niterói ficou mais de 20 horas sem energia. Informou que ofícios já foram



Conselho de Consumidores

encaminhados solicitando vistoria técnica para buscar identificar os problemas que ocorrem na região de Piratininga, mas até o momento não houve atendimento ao pedido. Pediu que a comunicação com a distribuidora seja melhor, pois assim será possível comunicar melhor para as pessoas o que de fato está acontecendo. Comentou que faz parte de comissões de direitos do consumidor e outros que podem contribuir para o diálogo com a distribuidora e com os consumidores. Agradeceu a oportunidade. Manoel Neto agradeceu a presença de todos e deu por encerrada a audiência pública.