

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 212ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

**Data: 23/11/2022**

### **PRESENTES:**

**Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente**

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

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

Representante da Classe Industrial – Suplente  
Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

**Alessandra Guelber Barreto**

Secretária Executiva - Titular  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Jaqueline dos Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva - Suplente  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Julia Ribeiro de Siqueira**

Secretária Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

# Conselho de Consumidores

## Convidados

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação  
Rodrigo Luiz De Almeida, Enel  
Frederico Saad Peixoto, Enel  
Marthely Velela – Enel  
Bruno Carvalho – Enel  
Luís Alberto Rezende Valerio – Enel  
Saulo Souza Passos – Enel  
Robson Alves - Enel  
Roberto Nunes – Enel  
Bruno Carvalho – Enel  
Felipe de Souza – Enel

## 1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando a todos e pediu que as dúvidas serão sanadas ao final da apresentação, para que não se estenda muito. Fabiano Silveira deu as boas-vindas a Julia Ribeiro que será a nova secretária administrativa do conselho, apresentando aos presentes na reunião. Iniciando a penúltima reunião do ano, apresentando as pautas a serem relatadas. Alessandra Guelber apresenta as mudanças que ocorreram na equipe para o suporte aos temas abordados. O Frederico assume a área sul, tem anos na Enel e já foi responsável pela área norte, já conhecendo o Presidente Fabiano por fazer ações em Casimiro de Abreu, Cabo Frio, entre outros. Coloca à disposição do Conselho para ajudar no que for possível, conhecendo bastante a realidade, agradece por estar presente. A Alessandra informa que agora o Frederico está responsável pela área sul, colocando-se à disposição para atender as necessidades do Conselho de Consumidores. O Frederico apresenta o Rodrigo Luis que assume a base de Niterói. O Felipe responsável pela área norte, tem dezesseis anos na Enel, diz que é um prazer fazer parte do grupo e evoluir a qualidade de vida no critério de energia. O Saulo se apresenta por ser responsável recente na parte de obras de média tensão do Rio de Janeiro, abrangendo todos os polos operacionais, pela parte de projetos em uma forma geral, tudo em média tensão, com anos de empresa visualiza a oportunidade de contribuir na maioria dos processos técnicos. Coloca-se a disposição de ajudar e deseja boa reunião a todos. Fabiano deu sequência com o Marthely Velela que vai começar a pauta do plano verão para 2023. O Marthely se apresenta, tendo nove anos de empresa sempre na área de indicador de qualidade, já trabalhando nos polos e agora, fica encarregado de acompanhar todos os planos e ações desenvolvidas. Primeira vez que participa da reunião do Conselho de consumidores. Começando a apresentar a área de atuação, investindo ainda mais na automação para uma rede mais inteligente, sendo recomposta muito mais ágil. Marthely Velela informa todas as áreas envolvidas, desde a segurança até de mercado, comunicação e não somente os polos operacionais. Precisa da sinergia por ser um momento mais delicado. Começando um plano verão com ações recorrentes o ano todo, para melhorias contínuas. Conforme Marthely, a eficiência operacional é um sistema de monitoramento grande, para elevar a eficiência, melhorando cada vez mais os recursos. O cliente pode fazer contato com a empresa, não apenas por ligação, mas por outros canais, abrindo sua solicitação de maneira mais adequada. O agrupamento automático, no qual o cliente entra em contato pela falta de energia e o sistema processa qual a melhor equipe para atender a ocorrência em menos tempo. Entre diversos sistemas de monitoramento do clima, saberemos se a rede está sendo afetada pela previsão climática. Para poder acompanhar em tempo real, preparando-se para evitar possíveis problemas na rede. Após a apresentação do Marthely Velela, o presidente do

## Conselho de Consumidores

conselho Fabiano Silveira pediu para entrar em pauta o assunto relacionado ao plano verão, pois se encontra incomodado com os atendimentos dos anos anteriores, com situações mal resolvidas dentro da cidade de Niterói. Em exemplo de uma solicitação de poda de árvore que estava no fio de alta tensão e foi atendido apenas dois meses após. A empresa terceirizada informa que vai fazer e não faz, responsáveis ficam vendidos. O Conselheiro expõe que tem bairros que são privilegiados como na Zona Sul e duvida que o atendimento nessa região demore mais que uma hora, enquanto em comunidades próximas já ficaram vinte e quatro horas sem energia. Espera que o plano verão atinja a todos os clientes. Entende que investimentos estão acontecendo e os dados apresentados são satisfatórios. Frederico se posiciona sobre o caso da poda, pois se recebe um serviço tem que ser executado, entendendo que uma rede de média tensão é complicado, porém assume que o serviço não deveria ter sido tão demorado. Esclarece que independente do lugar da área de concessão, não existe para distribuidora diferenciar clientes. Fabiano informa mais um fato que aconteceu sobre o Boa Vista, informando que o líder comunitário estava em contato e no local e a equipe informa que esteve e não havia ninguém. Frederico garante que a colaboradora tem cerca de seiscentos profissionais na localidade, e são esses pontos que precisa do retorno para tratar, tendo acesso aos líderes comunitários garantindo a segurança em primeiro lugar, é bom ter o feedback para entender melhor, e fazer as correções necessárias. O Fabiano afirma que todas as demandas estão ligadas direto na ouvidoria, solicitando as prioridades e lidando diretamente com as áreas adequadas. O Rodrigo contribui, dizendo que faz o trabalho pelos conjuntos, cada localidade tem suas subestações medindo os tempos médios de atendimentos, fazendo trocas de equipes mais perto das localidades, com isso reduzindo o deslocamento para melhorar o tempo médio de atendimento, podendo acessar qualquer área, construindo uma parceria de evolução. O Fabiano expõe que não é apenas no município de Niterói, acontecendo em diversas áreas, defendendo os consumidores pelo pagamento caro querendo retorno mais rápido do serviço. Tem viajado e conversado mais com as pessoas, parece que tem um afrouxamento com as terceirizadas no que tange as localidades menos favorecidas. O conselheiro Ezaquiel solicita mais fiscalização pela ENEL nas áreas rurais, vivenciando dois casos recentemente em que o transformador ficou por dias sem funcionamento, causando falta de energia na área rural. Casos de extensão de rede prontas, porém sem ter feito a ligação. Reclamação de ligação nova com meses sem resolução. O plano verão sabe que tem muito mais problema nas áreas rurais. O Fabiano aborda o tema para que a qualidade seja no atendimento para todos os consumidores, uma vez que todos pagam a energia, disposto a ajudar e solucionar as questões, trazendo possibilidades para melhoria e não apontar erros. O Frederico agradece pelos feedbacks se colocando à disposição para ajudar, informando que não tem como fiscalizar todos os serviços. Entendendo sempre o que está acontecendo, afirmando novamente que não tem diferenciação de zona sul com interior, precisando sempre ficar atento para fiscalizar as equipes, entendendo sempre o que os clientes estão sofrendo, agradecendo a ajuda. A conselheira Marta nessa situação de contingência de plano verão, preocupada com as mudanças climáticas gerando muitos problemas, visto o que aconteceu com Petrópolis, questiona se as equipes estarão preparadas, para apresentar solução de uma maneira rápida, intensificando a fiscalização de serviço para terceirizada, a má prestação de serviços deles respalda na concessionária nosso interesse auxiliar nesse sentido. O Frederico afirma que se planejar bem, tendo uma má previsão de tempo, então já está com a estrutura se mobilizando para atender caso os clientes fiquem sem energia. Trabalhando para equipe ser proativa, quando a contingência chega, ter estrutura no local, e estarem preparados. Marta afirma que como cidadã espera que não aconteça, pois, a concessionária tem equipamentos de última geração, sabendo que as equipes estarão preparadas para isso. O conselheiro Fabiano agradece a equipe por estar presente se colocando à disposição, apoiando no que for necessário, trazendo informações, criticando quando tem que criticar, no sentido de ter uma melhoria no atendimento aos consumidores. Alessandra também agradece pelas apresentações. Saulo inicia a pauta sobre o Edifício Dom Bosco. Começa falando sobre a cronologia. Não aprofundando a parte técnica, e sim propondo soluções para conseguir

## Conselho de Consumidores

resultados rápidos, caso tenha algo que não seja de seu conhecimento. O cliente solicitou aprovação do projeto de medição agrupado em março de 2021, a partir de então ocorreu um ciclo de resposta ou pendências documentais para dar continuidade ao processo. Colocando o tempo de espera longo da primeira apresentação para o projeto aprovado. Informando que foi feito uma nova solicitação no dia 10/11, voltando para uma nova avaliação de toda documentação, tudo de acordo com o mesmo pedido, sendo aprovado. Precisando ir a campo para revalidação da obra civil para subestação, não tendo avanço da adequação civil, fazendo um detalhamento maior apresentando uma solução técnica. Fabiano expõe sua indignação pela ordem ter sido cancelada e sem resposta para o cliente, visto que precisava de uma desenergização na rede, estando desde 2021 o Sergio pedindo ajuda, e não tinha como o Edifício fazer qualquer tipo de alteração nessa subestação sem a apresentação técnica, a concessionária está falhando muito com o cliente Dom Bosco, cancelando a ordem por parte do cliente uma vez que não é apresentado solução. Fabiano indignado pela falta de respeito da concessionária. O Sergio expõe que a equipe vai ao local e não resolve, afirma que de sua parte está tudo correto, que sua adequação foi feita, porém não fez nenhum cancelamento de ordem. O Saulo informa que está recente na empresa, falando que é um histórico da área, informando que o transformador vai ter que ser substituído e incrementado um disjuntor de média tensão, no entanto vai ter que ser reconstruída. O Fabiano solicita uma resolução, pois está a caminho de dois anos com o mesmo problema, sendo fundamental menos de um ano de prazo para o cliente, o cancelamento foi feito equivocadamente, sendo a mesma solicitação de 2021, não tendo base de cancelar e gerar outra sem informação, solicitando prazo para o Saulo, até o dia trinta de janeiro para fazer todo o procedimento que é complexo, tendo que trabalhar com desligamentos programados, pois pode atrapalhar nos comércios. O prazo definitivo não tem definido, pois estão construindo um novo cronograma, de início com prazo regulatório. O presidente Fabiano pede para que tenha um diálogo. O Sergio pediu para que passe todas as informações para ele, para passar a apresentação para os condôminos, acalmando-os, passando os novos orçamentos e as novas propostas, Sergio agradecendo. O Fabiano agradece o responsável Saulo, e pedindo desculpas caso tenha sido incisivo, porque é uma questão do condomínio desde 2021, quando precisou de acréscimo de carga, esperando que seja solucionado antes de 2024, com custos aumentando será ruim para todos. Saulo pede desculpas pelo mal-entendido, ou mal comunicado do passado, se colocando à disposição para atender o mais breve possível. Alessandra agradece a condução do tema, entregando o esperado. Apresentando o Roberto Nunes, e Bruno por vídeo conferência, dando início ao tema sobre as viagens. Roberto iniciando, pedindo desculpas pelos apuros que os conselheiros passaram, tendo de histórico o Fabiano que sofreu os problemas, tendo como tema que não é exclusivo para os conselheiros e sim para todos os colaboradores da Enel, inclusive a alta direção, informou que vai explicar os problemas e os planos de ação para solucionar. Tendo dois problemas prejudicando as viagens, sendo o primeiro problema do sistema, utilizando a plataforma global, de onde as passagens são emitidas de forma manual, o maior problema sendo o prazo de emissão, pagando um preço mais elevado. Todo produto de crise, guerra, pandemia, fez com que as companhias aéreas, aumentassem o preço das viagens além do problema do sistema pela demora. Está tomando a ação de implantação de uma plataforma que se chama Selfie book, sistema online, sendo emitida de imediato, sendo sistema global e corporativo, tendo como prazo até a primeira quinzena de dezembro, reduzindo risco de erros. Fabiano informa que tem o recurso por forças e normativas da Aneel, quanto mais conseguir otimizar, mais custo vai sobrar para fazer ações para os clientes, não está atendendo o conselho no tempo adequado, então acaba tendo que pagar mais caro, além das loucuras do atendimento do conselho. A segunda parte do problema é uma questão operacional após a pandemia, porém contratando um serviço tinha que ter previsto se adequando para atender de forma oportuna, criando estratégias de notificações de penalizações, pensando em um momento trocar de agência, porém no momento o melhor foi construir o plano de ação, cada dia melhorando os tempos de atendimento, gerando um grande plano acompanhados pela alta direção, porque está impactando na vida dos colaboradores, sendo um tema dado a

## Conselho de Consumidores

importância, estão sendo cobrados em cima dessa situação. Está afetando a companhia como um todo e está trabalhando pouco a pouco, conseguindo melhora, com a implantação do sistema novo e com a recomposição da equipe, superando as dificuldades. Fabiano questiona pela resposta ser mais rápida, pois aconteceu com um conselheiro Harley, de não conseguir um voo. O Valério, informa que apurou o caso sobre o voo, a grande questão foi de falha humana, tentou de todas as formas minimizar o impacto do Harley, seguindo junto com o próprio Harley em um voo menos prejudicial. A diferença foi arcada pela falha reconhecida. Fabiano informa que não é de reclamar, muito não sabem o papel no conselho, pois são voluntários, fazem representação do conselho pela vontade e comprometimento naquilo que se coloca para fazer, o conselho Enel rio é mais bem avaliado, a nível nacional, sabendo quem somos, sabendo do nosso trabalho, agradecendo a Alessandra pela atenção no caso, agradecendo a todos. Fabiano informa que é adepto a tecnologia, porém é importante que mude o sistema para funcionar. Informando que por ele não estaria com essa empresa, teria encerrado com a Flytour, qualquer outro problema com essa empresa irá recorrer com a ANEEL, pois não tem como chegar na localiza não ter reserva, chegar no hotel e não ter reserva, isso tudo gera custo e é custo do cliente, pois é recurso público sendo usado com zelo. Pede para que isso seja revisto, em casos de necessidades emergenciais. A Alessandra cooperando com o que está sendo tratado, solicita que precisa de comunicação, não sendo direcionado ao conselho, tendo que repensar e buscar soluções, precisando fazer que o fornecedor entregue, um tema que a alta liderança sofre impactos e dessas falhas humanas tem que ser corrigidas, sabendo a importância das viagens, trabalhando nesses eixos para terem melhor condução nos próximos, com um cenário menos atribulado. Fabiano novamente agradeceu o empenho, entendendo que depende muito do externo, mas que consiga adequar essas questões o quanto antes, para ter menor custo para o conselho. Pede desculpas, e no final somos "nós Enel" que provemos o serviço tendo responsabilidade e garantindo que funcione bem, nunca colocando como desculpa. Infelizmente não é sempre que temos a responsabilidade, mas estamos trabalhando duro para retomar o nível de qualidade mínima esperada para o tema de viagens e mobilidades, estando sempre à disposição. Robson, começa a apresentação sobre Revisão Tarifária Periódica, que ocorre de cinco em cinco anos, já começando os trabalhos em fase de levantamento e envio de dados, sendo feito o envio dos laudos de arquivos experimentais do período, e está em fase de reunião da diretoria com abertura da consulta pública dessa revisão, que vai começar disponibilizando as informações, o período será de dezembro a janeiro. A revisão tarifária tem característica que olha toda estrutura da empresa, da distribuidora, por isso a importância desses dados. Em fevereiro será a finalização desse processo. É importante ao longo desse período que haverá fiscalizações dos dados enviados para ter interações e questionamentos, em 27 de março ocorrerá reunião com a ANEEL com o processo finalizado. Fabiano questiona que está sendo cobrado da agência o que não aconteceu na última revisão tarifária, a revisão da fiscalização, alegando que só teve acesso um ano depois, solicita que receba os dados para levar para a consultoria, podendo acompanhar e formalizar as questões. O Robson informa que estão no início do processo, enviado após correção e aprovação, assim circulando as informações. Fabiano se preocupa com o impacto da revisão tarifária extraordinária que está suspensa mediante a liminar, pois deveria ter a redução da fatura de energia no montante bem razoável, o que não está acontecendo, assim gerando juros. O Robson informa que a situação do RTE está ocorrendo em paralelo, não associado e sim dependente, podendo um resultado sair e depois o outro. Fabiano fala que já teve no reajuste esse ano, em março, homologado 4%, por força federal a homologação de mais 4% da revisão tarifária extraordinária, os impactos que eram para ser minimizados de agosto até dezembro, estão parados. Robson diz que existem dois processos, a periódica e a extraordinárias Fabiano informa que tiveram reuniões extraordinárias por conta do corte e por forças de lei, conquistando a redução de 4% que foi lhe retirado. Robson fala que tem três processos paralelos, são processos de naturezas distintas. Fabiano diz que o importante é que resolva tendo troca de comunicação. Agradece a disponibilidade do Robson que se dispõe para esclarecer qualquer dúvida. Geiza, assessora de comunicação do conselho,



## Conselho de Consumidores

apresenta a arte gráfica sobre o informe para divulgação do conselho e aprovação dos conselheiros. Considerando que terá algumas alterações, o informativo será entregue até o final do ano. A conselheira Marta se manifesta referente a pós-graduação, pois está ocorrendo problemas de pagamento e nota fiscal, caso não ocorra até o dia trinta de novembro, informa se sentir à vontade para fazer cancelamento da inscrição, não querendo problemas fiscais para o conselho e nem para concessionária. O Fabiano diz que o problema é do Gesel, não fazendo o necessário para receber, se apresentaram em um evento oficial do conselho, não tendo como pagar outra instituição. Jaqueline informa que entrou em contato com Gesel, com instituto José Bonifácio e com UFRJ, encaminhando todas as documentações necessárias. Fazendo todo o processo, sem ter a data de início do curso, e assim percebeu que tinha algum problema no CNPJ. Todo processo iniciado foi zerado, não recebendo mais por aquela entidade, aparecendo uma quarta pessoa jurídica. O problema foi ter iniciado o curso sem um contrato assinado, sendo grave para prestação de contas. Marta pede que fiquem à vontade, pois não quer causar problemas para o conselho sabendo que não foi culpa da Enel. Apoiando qualquer decisão que será tomada. Fabiano avisa a conselheira Marta que irá acionar a ANEEL, pela falta de comprometimento do Gesel. Marta solicitou para que o fato não fosse levado a ANEEL, porque causaria mal-estar com o professor Rubens Rosental, sendo muito solícito na chamada telefônica com ela e a Jaqueline. Jaqueline Marques pediu que Marta formalize por e-mail, para que seja encaminhado seu cancelamento, podendo realizar o curso em outra oportunidade. Sem mais, a reunião foi dada como encerrada.