

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 221ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

**Local:** CDL Teresópolis - Travessa Ranulfo Féo, COB 01 E 02 – Várzea, Teresópolis-RJ

**Data:** 09/08/2023

### PRESENTES:

**Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente**

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

**Ezaquiel Siqueira da Conceição - Vice-presidente**

Representante da Classe Rural – Titular  
Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Harley Oliveira da Silva**

Representante da Classe Residencial – Titular  
Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

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

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**

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

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

**Jaqueline Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva - Suplente  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Julia Ribeiro de Siqueira**

Assistente Administrativa  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### Convidados

Andrea Camara de Andrade - Enel  
Rafael Rohling - Enel  
Leandro neves – Enel  
Christiano Dos Santos Garcia - Enel  
Alexandre Galvão – Convidado SEENGMAR

# Conselho de Consumidores

## 1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando e agradecendo presença de todos. Agradeceu em especial a Câmara dos Dirigentes Lojistas pela recepção e cessão do espaço para a realização da reunião, em Teresópolis. Fabiano apresentou todos os Conselheiros presentes. Fabiano relatou sobre a diminuição da fatura de energia no ano de 2023 que ao ser homologado no valor de 16%, foi para 6%. Os consumidores do Rio de Janeiro estavam pagando Pis e Cofins erroneamente, sendo já devolvido 10% com a promessa da Aneel de devolução total em até três anos. Rafael Rohling, representante Enel Polo Serrana, começou agradecendo a oportunidade de poder apresentar mais sobre áreas envolvidas: comercial, obras e sustentabilidade. A Enel está em 66 municípios, 92 clientes por km<sup>2</sup>. Rafael ressaltou que tem 127 subestações na concessão, 647 alimentadores com 6B de potência instaladas, 6.500 pontos tele controladas. O polo Serrana está dividido em 2 bases, uma base em Petrópolis e outra Teresópolis. São diversas regiões de preservação ambiental, parques. É predominantemente rural e ramificada, tendo muita dificuldade para fazer ligação dos circuitos, devido a comunicação ser bem limitada. Sobre Obras e manutenção da rede, tem 638 equipamentos instalados, 672 monitores de ramal, ligados na saída dos transformadores e assim acionados diretamente ao centro de operação, antecipando a identificação da falta de energia naquela localidade. Com investimento de 2,2 milhões para o ano de 2023, será instalado mais 2 chaves de tele controladas. Plano de manutenção através da inspeção com drones tem como finalidade a realização de inspeções em circuitos de difícil acesso; carro adaptado com dispositivo térmico para identificação dos pontos quentes em redes de distribuição de média tensão e subestações; inspeção aérea com helicóptero prevê precisa detecção de anomalias através de registros fotográficos, termográfico e mapeamento a laser do entorno da rede. Em 2022, foram investidos aproximadamente R\$32 milhões em manutenção. Tecnologias utilizadas em defeitos dentro das subestações, alicate terrômetro; Câmera SF6 e Câmera corona; sensor de gases em transformadores; cromatógrafo portátil e ultrassom. Rafael apresentou ferramentas de gestão para otimizar os recursos operacionais e econômicos para melhorar a qualidade dos serviços, sendo despacho automático, Gestão operacional; monitoramento climático; conectividade 100%; centralização do Call-back; cerca eletrônica; balão de iluminação, atendimento noturno; URA Automática e proativa. Rafael ressaltou a diminuição de 2017 para 2023, redução de 66% na duração e quantidade de vezes que falta energia, além da redução de 48% de DEC e FEC. Rafael apresentou os canais para atendimento dos clientes, sendo eles: Lojas, Call Center, Agência Virtual; URA, aplicativo, Facebook, WhatsApp, site. Jaqueline Marques iniciou apresentação sobre os projetos sociais e de sustentabilidade da região. Mais de 1.400 beneficiados, clientes de comunidades atendidas com palestras, eventos e trocas de geladeiras. Essas atividades visam atender consumidores de baixo poder aquisitivo. Os principais bairros atendidos foram; Volta do Pião, Barra do Imbuí, Fonte Santa, São Pedro, Boom Retiro, espanhol, Várzea, Agriões e Centro. Comentou ainda sobre o Operativo Energia legal será realizado durante uma semana de trabalho ações técnicas de manutenção de rede, normalização de clientes e atendimentos comerciais facilitados. Durante o Energia Legal os clientes podem conhecer a carreta educacional da Enel e Van Experience, participar do sorteio de geladeiras, aprender sobre o uso eficiente e seguro da energia, além de trocar lâmpadas antigas por modelos de LED. Em 2023, está agendado para o mês de outubro. Jaqueline ressaltou o projeto Circo Viva que ocorreu em dezembro de 2022, que busca democratização do acesso e garantia do direito à cultura, contribuindo para qualidade e complementação da educação. Em Teresópolis foram investidos 196 mil reais, mais de 85 alunos da rede pública de ensino foram contemplados. O presidente Fabiano Silveira, abriu inscrição para que os presentes pudessem falar. Iniciou a Sra. Cristina, representante da associação da zona rural, reclamou do canal WhatsApp, pois tem em algumas áreas da região que não pegam telefone e sinal. Comentou que faz contato com a Enel devido à falta de energia constante na zona rural. Reclamou falta de investimento na zona rural, tendo parte da agricultura. Rodrigo presidente do sindicato de moradores de Teresópolis, complementou ter moradores que ficam

## Conselho de Consumidores

mais de 12h sem energia na zona rural. O interior sofre muito por falta de energia e podas emergenciais, mesmo sendo responsabilidade da prefeitura e não acontecer manutenção, acaba acarretando a queda de energia e em alguns casos limitam a produção. Sugeriu que tivesse um pronto atendimento na zona rural, pelo difícil acesso dos moradores. Lucy consumidora da Enel na cidade, questionou sobre podas solicitadas e não feitas, sugeriu que fosse feita uma parceria da prefeitura com a Enel, para as devidas manutenções. Rafael respondeu que a poda é responsabilidade da prefeitura enquanto não toca na rede elétrica. Rafael informou que há municípios que já fecharam um convenio de podas, em Teresópolis. Parceria junto a prefeitura ajuda bastante na limpeza das árvores nas ruas. Rafael comentou que o trabalho é retirar a árvore da rede. Marta comentou ser necessário a parceria da prefeitura e Enel, pois se for feito uma poda para evitar um dano, a secretaria de meio ambiente pode aplicar uma multa. Tendo parceria, a prefeitura entrará em contato com a Enel para assim ter uma resolução mais eficaz. Rafael complementou que está sendo feito um trabalho de parceria com os condomínios, responsáveis pelas arvores internas, onde o síndico faz uma carta e a Enel vai para fazer desligamentos para as podas. Isabela, consumidor Enel, informou ter três unidades sendo o Primeiro distrito não tem questões para reclamar, porém no terceiro distrito não tem comunicação, é preciso da energia para solicitar ajuda, todos os canais de atendimento funcionam, o problema em localidades que não tem sinal para telefonia e nem internet devido à falta de energia. Luciano representante do sindicato da construção civil de Teresópolis, questionou que o serviço piorou ao mudar para Enel, questionou que todas as ligações para serem feitas nas construtoras precisam entrar na justiça para que possam ter o serviço executado. Comentou que são 11 construtoras na região. Informou que não tem o que questionar/reclamar sobre atendimento, é sempre bem atendido. Sugeriu o estreitamento das parcerias, para que não aconteçam mais problemas. Dalton, presidente da cooperativa agrícola, suplente do Conselho do município Teresópolis, questionou sobre quedas de energia recorrentes e o aumento das árvores nas redes. Solicitou melhoria nesses pontos. Rafael respondeu que o maior problema é o licenciamento ambiental, anotando todos os questionamentos que serão levados ao Polo para avaliação. Um consumidor Enel presente que não se identificou, comentou que a prefeitura deveria estar no local, e reclamou a ausência dos representantes na reunião. Sugeriu mais investimento no terceiro distrito, comentou que teve dificuldades para execução da troca de titularidade. Fabiano comentou em relação a ausência de representantes da prefeitura, que a reunião foi amplamente divulgada, com chamadas na televisão, jornais e rádio. Ricardo Raposo, associação de produtores e moradores de Campo Limpo, e representante do Conselho de agricultura, agradeceu ao Conselho por estar em Teresópolis para ajudar a população da melhor maneira possível. Questionou sobre o processo de Geração Distribuída, devido à falta de comunicação os documentos são solicitados mais de uma vez. Solicitou que fosse conversado depois com o Conselho sobre essa situação no interior para melhor resolução das questões apresentadas. Iara, comentou sobre a demora no atendimento das lojas, sugeriu que tenha mais pronto atendimentos em áreas rurais, pela grande falta de energia e sobre pessoas que precisam da energia para sobreviver. Questionou sobre o corte do fornecimento sem avisar ao consumidor. Andreia esclareceu sobre os clientes vitais, que são cadastrados através de laudo médico para comprovar a dependência da energia, e mesmo com esse laudo ele pode vir a ficar sem energia porém é atendida de forma prioritária. Rafael falou que levará os casos internamente. Rafael agradeceu a todos e ao Conselho pela oportunidade, para conseguir levar os aprendizados e ser discutido sempre para melhoria dos serviços. Fabiano agradeceu a todos presentes. Jaqueline agradeceu a todos, principalmente os representantes Enel, Leandro, Rafael, Fernanda e Cristiano, que mesmo fora do horário de trabalho se prontificaram a estar presentes à reunião do Conselho e ratificou que o objetivo é sempre fazer o melhor para os nossos clientes todos os dias. Agradeceu a também a todos os clientes presentes. Sem mais, o presidente Fabiano Silveira deu a reunião como encerrada.