

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 227ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 21/02/2024

### PRESENTES:

**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

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**

Representante da Classe Poder Público - Suplente

Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno**

Representante da Classe Rural – Suplente

Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

Representante da Classe Industrial – Suplente

Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial - Suplente

FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

**Alessandra Guelber Barreto**

Secretária Executiva – Titular

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**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

## Conselho de Consumidores

### Convidados:

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação  
Renan Borges - Enel  
Edson Camara - Enel  
Hugo moreira - Enel  
Romulo Jacinto - Enel  
Marcela da Silva - Enel  
Carlos Eduardo Muzy – Enel

### 1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando a todos os Conselheiros e colaboradores Enel presentes. Começou comunicando a todos presentes, sobre a ausência do presidente Fabiano Silveira, devido a problemas de saúde, em seguida, passou a aprovação da ata. Os Conselheiros foram consultados sobre alguma consideração em relação à ata da reunião anterior. Informaram que não havia considerações, e assim a ata 226ª reunião foi aprovada. O presidente em exercício do Conselho passou para os demais temas. O primeiro foi sobre o fornecimento de energia no município de Santo Antônio de Pádua. Alessandra Seródio mencionou que recebeu reclamações sobre a localidade. As queixas foram formalizadas através de um ofício enviado pelo Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural Sustentável - Santo Antônio de Pádua/RJ, para Confederação Nacional da Agricultura, em 2023, solicitando esclarecimentos sobre a situação da qualidade do fornecimento no município. Hugo Moreira, representante da Enel, iniciou explicando que em fevereiro de 2023, foi criada a Base Noroeste com o objetivo de atender melhor os clientes, buscando mais qualidade e rapidez para as necessidades das regiões de Itaperuna, Santo Antônio de Pádua e Cantagalo. Mencionou a primarização dos serviços de emergência, manutenção e poda, com equipes próprias da Enel, para garantir mais qualidade na distribuição de energia. Hugo ressaltou a renovação das frotas, com viaturas emergenciais 4x4, e implantação do novo polo operacional em Itaperuna para atender às necessidades da região. Hugo afirmou que o projeto de primarização está sendo bem-sucedido, citando as bases de Itaperuna, Macaé, Angra dos Reis e Campos onde já está implantado. Hugo então passou para a apresentação dos indicadores operacionais: DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), destacando a redução significativa nos últimos 5 anos para o conjunto elétrico que atende Santo Antônio de Pádua, que está performando abaixo da meta regulatória da Aneel para o conjunto. Abordou as ações realizadas, incluindo podas, manutenções preventivas e substituição de postes, e destacou a não utilização de postes de madeira. Mencionou investimentos em tecnologia, com a instalação de equipamentos de telecontrole, monitores de ramal e equipamentos de proteção de ramal. Além disso, ressaltou a inspeção da rede através de helicópteros, drones e carros termo visores. Hugo comentou sobre os convênios de podas com as prefeituras, e apontou a região rural como o principal desafio a ser superado, ressaltando o uso de recursos como o Big Jumper, geradores e linha viva durante a execução de obras para mitigar os impactos para os clientes. Hugo concluiu sua apresentação destacando as melhorias na região Noroeste devido à primarização e avanços tecnológicos, e colocou-se à disposição para responder a perguntas. Alessandra Seródio perguntou se o DEC e o FEC são exclusivos para áreas rurais. Hugo respondeu que não, explicando que o indicador é medido por conjunto elétrico, abrangendo circuitos tanto em áreas rurais quanto em áreas urbanas. Romulo Jacinto, representante da Enel, esclareceu aos Conselheiros que a Aneel estabelece os indicadores considerando as informações sobre a natureza do conjunto, ou seja, se é mais rural ou urbano, definindo assim os limites. Hugo acrescentou que em Santo Antônio de Pádua, 90% da área é rural. Alessandra Seródio questionou a aparente contradição entre a insatisfação dos consumidores e a melhoria nos indicadores DEC e FEC. Hugo solicitou para

## Conselho de Consumidores

Alessandra, que para possam fazer uma análise mais específica que ela pudesse informar os clientes da região que reclamaram, para que seja verificado cada cliente pontualmente. Romulo acrescentou que desde novembro/23, as condições climáticas mais severas afetaram as regiões rurais, inclusive prejudicaram o acesso para chegar à região. Ele ressaltou os efeitos positivos da primarização da mão de obra, o que resultou em uma força de trabalho sem precedentes na região. Comentou que especificamente em Santo Antônio de Pádua, a Enel identificou uma microrregião que abrange localidades como Monte Alegre e Ibitiguaçu, onde há produtores de tomate e onde ocorreram eventos transitórios, como desarmes. Esses desarmes não impactaram o indicador de qualidade devido à sua duração inferior a três minutos, mas causavam transtornos aos clientes. Comentou que a equipe enfrentou dificuldades para localizar a origem do defeito. Foram realizadas diversas atividades de poda e manutenção, até que se descobriu que o equipamento religador no trecho estava com defeito. Informou que o equipamento foi substituído, está em operação, e desde então, não ocorreram mais eventos transitórios na região. Alessandra Serodio comentou que irá contatar o Conselho Municipal, o Sindicato Rural e o Secretário para identificar o problema específico, e comentou que suspeita que tenha sido na mesma região de Ibitiguaçu, mencionado por Romulo. Expressou satisfação com a iniciativa de primarização das equipes, e sobre a melhoria do atendimento. Jaqueline Marques solicitou a Alessandra Seródio que envie os casos específicos de reclamações na região para análise e tratamento por parte da distribuidora. O Conselheiro Manoel Neto também mencionou sobre o tema de separação da apuração dos indicadores DEC e FEC de áreas rurais e urbanas. Destacou a necessidade da Aneel fornecer um retorno sobre uma possível e diferenciação para avaliação clara dos indicadores aplicados pelas distribuidoras. A Conselheira Marta Menezes destacou a relevância do convênio de podas entre a distribuidora e prefeitura, para assegurar a proteção da rede, reiterando a importância também de orientação aos consumidores quanto ao tipo de árvore a ser plantada. Marta indagou sobre o progresso e a adesão das prefeituras a essa parceria. Hugo respondeu que está em andamento, que estão sendo realizadas reuniões periódicas com a prefeitura para conscientização. Rômulo informou ainda que em Pádua, a Secretaria de Meio Ambiente já realizou reuniões apresentando os planos de poda que a prefeitura já possui. Destacou a importância da implementação e divulgação desses planos e também da conscientização dos consumidores sobre quais árvores podem ser plantadas, evitando espécies como o eucalipto, por exemplo, devido ao seu tamanho e sensibilidade às condições climáticas adversas. Marta também ressaltou a importância da parceria com os vereadores, pois estão mais próximos aos consumidores, especialmente em situações relativas às climáticas adversas que atingem a área de concessão. Edson Câmara, representante Enel enfatizou a relevância da parceria, destacando os esforços conjuntos com as prefeituras nas visitas regulares que a Enel realiza para conscientizá-las sobre a questão da vegetação, que se tornou um grande desafio. Mencionou que a parceria de recolha ocorre praticamente em toda a região Noroeste, e mencionou ainda que formalizar acordos muitas vezes impõe obrigações que os municípios preferem evitar, e buscam manter o mantendo o atual acordo que tem funcionado. Todos reconheceram que a vegetação é um dos maiores desafios e um tema extremamente sensível que precisa ser abordado. O Conselheiro Harley comentou que nos municípios de Miracema, Cambuci, Varre-Sai, Muriaé, São Sebastião do Alto não haveria um Polo local, sendo necessário recorrer a Pádua ou Itaperuna. Mencionou que no município de Miracema estão solicitando a abertura de uma CPI contra a concessionária devido a insatisfação com o atendimento. Harley elogiou a melhoria no atendimento ao consumidor, mas ressaltou a existência de problema de fornecimento na zona rural e em questões ambientais, comentando também que sente a ausência de contato da empresa na região. Se propôs a discutir os problemas com a Câmara e a Enel. Harley questionou o motivo pelo qual não recebe os contatos dos representantes municipais para marcar reuniões e registrar reclamações. Jaqueline Marques respondeu ao Conselheiro que as secretárias executivas, Alessandra Guelber e ela, são as representantes e o canal de contato entre a concessionária e o Conselho, estando disponíveis para tratar de todos os temas, garantindo que, sempre que acionadas, forneceram retorno, encaminhamento e tratativa para cada situação apresentada. Jaqueline também mencionou que, em 2023, o

## Conselho de Consumidores

Conselheiro solicitou uma reunião, e o representante da Enel esteve três vezes em Miracema. No entanto, o Conselheiro não compareceu a esses agendamentos. Reiterou que o colaborador da Enel é o ponto de contato com o Conselho e que as secretárias executivas são responsáveis por facilitar a comunicação. Enfatizou que, por parte da concessionária, não há dificuldade de comunicação com o Conselho, e permanece à disposição para atender tanto a ele quanto aos demais Conselheiros. O último questionamento do Conselheiro Harley foi sobre as lojas que ele visitou e não estavam climatizadas. Jaqueline respondeu que as lojas de Bom Jesus Itabapoana, Porto Real, Quissamã, Laje de Muriaé, Miracema e Cambuci já estão climatizadas. Hugo Moreira complementou, respondendo que Pádua/Itaperuna, é a base operacional que atende toda a região de forma logística, e comento não ser viável a instalação de uma base em cada município. Expressou sua satisfação com a melhoria percebida na área urbana e afirmou que a equipe continuará trabalhando para proporcionar a mesma percepção na área rural. Harley elogiou novamente a melhoria no atendimento. Ezaquiel comentou sobre a diminuição da equipe Enel e salientou que, mesmo sabendo da extensão territorial, a área rural é frequentemente prejudicada. Informou que a questão do DEC e FEC já foi comunicada à Aneel no sentido de apartar o indicador das áreas rural e urbana. Agradeceu à equipe de colaboradores Enel presente pela disponibilidade do tempo e pela apresentação. Alessandra Seródio mencionou que vai investigar mais a fundo a localidade da reclamação, mas acredita que seja na área apresentada pela Enel nessa reunião. Expressou sua satisfação com os investimentos em Pádua para melhorias. O Conselheiro Manoel Neto comentou que falta para a distribuidora melhorar e aumentar a comunicação. Ressaltou que, apesar do Conselho realizar reuniões e ter conhecimento de investimentos e melhorias, o consumidor muitas vezes não recebe uma resposta imediata ou é comunicado sobre problemas que estejam ocorrendo ou sobre as ações para corrigir os problemas. Reiterou sua crítica sobre a falta de comunicação por parte Enel. Alessandra Guelber respondeu, mencionando que conversou com o Conselheiro anteriormente sobre o tema comunicação, esclarecendo que em algumas situações a empresa se pronuncia e consegue se antecipar aos problemas. Destacou que sempre que é possível, a empresa compartilha informações recebidas no grupo de WhatsApp do Conselho, especialmente em situações de contingências e mais severas. Esclareceu que a equipe operacional e o corpo comercial são informados quando há alertas importantes, como eventos climáticos. Ressaltou os esforços da empresa em comunicar antecipadamente os clientes sobre situações previstas, considerando a intensidade crescente dos eventos climáticos. Alessandra também abordou o tema das matérias jornalísticas, mencionando que a empresa não pode se pronunciar sobre 100% delas, mas que têm feito esforços para esclarecer pontualmente quando necessário. Afirmou que reforçará a comunicação com o Conselho, para compartilhar informações. A secretária agradeceu aos representantes Enel presentes pelas apresentações. O Conselheiro Ezaquiel Siqueira sugeriu que em uma das próximas reuniões a empresa apresente um panorama dos processos judiciais em relação a essa situação. Marta Menezes comentou que as prefeituras e órgãos públicos estão aplicando multas para impressionar os consumidores. No entanto, multas exorbitantes não levam a lugar nenhum, pois muitas vezes são contestadas e não efetivadas posteriormente. Citou o exemplo da prefeitura de Niterói que solicitou a aplicação de uma multa milionária de R\$178.000.000. No entanto, é necessário estarem atentos as razões por trás desses pedidos de aplicação de multa: No final, tudo parece cair no lugar comum. Ressaltou que as prefeituras deveriam se preocupar mais com as parcerias e convênios com a distribuidora. Marta Menezes sugeriu que, na reunião do dia 15 de março em Brasília, o Conselheiro Manoel Neto acompanhasse o Conselheiro Ezaquiel Siqueira. Ezaquiel respondeu a que irá verificar junto a Aneel sobre os assuntos que serão tratados. Manoel Neto mencionou que a reunião abordará o Reajuste Tarifário anual. Esse pedido geralmente busca a reposição da inflação, mas inclui outros índices. Manoel Neto propôs verificar a possibilidade de uma reunião antecipada com os técnicos Aneel responsáveis pela análise, para compreender o pedido e discutir possíveis ajustes. Se colocou à disposição para isso. Ezaquiel respondeu que irá verificar junto ao Regulador a possibilidade de uma reunião online para que todos os Conselheiros possam participar. Ezaquiel informou aos Conselheiros que ele e Marta Menezes estarão presentes no XXV Encontro de Conselho dos Consumidores de Energia Elétrica da Região Norte, em Rio Branco/AC. Ezaquiel também comunicou sobre o

## Conselho de Consumidores

curso online que foi encaminhado pela Aneel, que é aberto a todo público e sugeriu que os Conselheiros possam realizar o curso. Lembrou que as inscrições serão encerradas dia 04/03/24. Informou ao conselho também sobre o convite para o encontro sobre transição energética, que acontecerá no próximo dia 26/02/24 no Rio de Janeiro. Manoel Neto expressou a importância da representação do Conselho, especialmente em temas de interesse, como a transição energética e argumentou que todos os eventos do setor são relevantes para os consumidores. Marta concordou com Neto, defendendo que o Conselho, se tiver recursos, deve subsidiar a participação, mencionando convite enviado por Felipe Peixoto. Ezaquiel esclareceu que o convite foi individual e não direcionado ao Conselho. Marta solicitou os presentes que que reconsiderassem a participação no evento. Manoel Neto solicitou que fosse definida uma posição nessa reunião, pois não havia tempo hábil para decidir posteriormente e comentou que o Conselho possui recursos para serem utilizados. Alessandra Seródio questionou sobre a consultoria para o ano de exercício (2024), sugerindo que o Conselho repensasse a contratação. Ressaltou a importância da participação no evento no Rio de Janeiro, mas solicitando relatórios dos Conselheiros que forem ao evento para ser compartilhado com todos os Conselheiros. Ezaquiel respondeu que a consultoria técnica não foi contratada para esse ano devido aos custos para o Conselho, e também mencionou a importância de um consultor técnico. Os Conselheiros concordaram sobre estudo de possibilidade de uma contratação por demanda, quando for o caso. Alessandra Guelber mencionou que a consultoria não estava prevista no orçamento atual e sugeriu uma melhor avaliação e verificação de indicações para uma futura necessidade de contratação. Comentou sobre o impacto que sofrerá o PAM devido ao aumento do valor das diárias dos Conselheiros comunicado pela Aneel no início de fevereiro. Jaqueline Marques fez uma apresentação com as estimativas de gastos de viagens/diárias para os eventos e reuniões previstas para março, abril e maio. Após a apresentação os Conselheiros presentes concordaram em abrir mão de diária para o encontro do dia 26 de fevereiro, no Rio de Janeiro e definiram apenas o pagamento de reembolso de possíveis despesas de transporte e alimentação do Conselheiro que queira participar. Ficou definido o agendamento de uma reunião extraordinária para revisão do PAM 2024. Sem mais temas a serem tratados nessa reunião do Conselho, o presidente em exercício Ezaquiel Siqueira agradeceu a participação de todos e deu a reunião por encerrada.