



Conselho de Consumidores

ATA DA 205ª REUNIÃO REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Câmara Municipal de Miracema/RJ

Data: 26/04/2022

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

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

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

Conselho de Consumidores

Convidados

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

1. Abertura:

Manoel Teixeira de Mesquita Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura a reunião agradecendo a presença de todos, com destaque para a acolhida do presidente e vice-presidente da Câmara pela cessão do espaço e de todos os vereadores presentes. Agradeceu o empenho de todos os conselheiros presentes. Informou que o Conselho é um órgão consultivo e criado por uma lei instituída em 1990 a qual todas as distribuidoras têm que ter dentro de suas instalações um Conselho de Consumidores, não vinculado a empresa, consultivo e com todos os membros voluntários, ou seja, nenhum membro do conselho recebe para participar do Conselho. As classes representativas dentro do Conselho são: residencial, comercial, industrial, rural e poder público. Convidou o representante da Enel Rio para falar sobre os investimentos realizados nas regiões e informou que em seguida o público poderá trazer perguntas. Presidente da Câmara Municipal de Miracema, xxxx, agradeceu a presença do conselho e também dos representantes da Enel e pela oportunidade que está dando a população de poder expor suas reivindicações. Infelizmente, muitos não comparecem e perdem a oportunidade de buscar soluções junto à empresa. Vice presidente da Câmara Municipal de Miracema, xxxxxx, comentou que no dia recebe demandas relacionadas ao fornecimento de energia e esperava que mais pessoas pudessem estar presentes à essa reunião. Expos que o atendimento no município teve melhoras, mas continua tendo reclamações dos clientes, que sentem falta de um representante da empresa às vezes para solucionar pequenos problemas e que poderiam ser solucionados de forma rápida, mas por essa falta de elo com a empresa, o problema acaba não sendo resolvido. Solicitou que a empresa possa avaliar a possibilidade de colocar um escritório na cidade de forma a atender a população. Hugo xxxx, representante da Enel Distribuição Rio, agradeceu pela oportunidade de falar um pouco dos projetos que a empresa tem para a região e de todos o investimentos que sendo sendo realizados em benefício dos seus consumidores. Falou um pouco sobre atuação da Enel não só no Brasil e especificamente sobre a região de Miracema e proximidades. No polo de Macaé, que é a base operacional que atende a região de Miracema, são 480 mil clientes, na região de Miracema são 14 mil 445 clientes, tendo uma subestação na cidade, 14 religadores de rede, 20 CTL que são equipamentos telecomandados. Em investimentos foram realizados quase 11 milhões em investimentos na região de Miracema, sendo 628 manutenções preventivas, 4 mil podas executadas, reconduzidas 7,6 km de rede, instalação de 14 equipamentos telecomandados que permitem que as equipes façam manobras na rede de forma rápida. Foram quase 8 milhões em obras sendo de extensão de rede, reforço da rede. No dia a dia algumas tecnologias são utilizadas como inspeção por helicóptero, drones que auxiliam bastante nas áreas rurais, os carros com termovisor em que é possível verificar um ponto quente, utilização de geradores em situações de manutenção em que é preciso fazer em horário de funcionamento dos comércios. Os desafios que a empresa tem são os eventos climáticos que tem ficado cada vez mais intensos, como enchentes, fortes chuvas, quedas de árvores e de barreiras. Os indicadores DEC houve uma queda para 10.5 no período, antes a média era de 15 horas, e FEC que é a quantidade de vezes que o cliente fica sem energia, em 2012 a média era 12 vezes e agora 4.3 e a empresa está focada em melhorar esses índices investindo ainda mais na região. Um grande investimento que haverá na região é a primarização dos serviços de atendimento de emergência, manutenção e poda. Hoje todos esses serviços são executados de forma terceirizada e a partir de 2023 o projeto é que os mesmos serviços sejam executados por equipes não terceirizadas. A empresa acredita que será um ganho para a região em qualidade, pois será mão de obra da Enel e não mais de uma empresa terceirizada, além da economia que será gerada para a cidade, sendo mais de 100 oportunidades de emprego para a região. Os planos é que a partir de novembro essas equipes já estão rodando na região.

Conselho de Consumidores

Sem mais, Hugo agradeceu a oportunidade e colocou-se à disposição. Mariza xxxx, da área de sustentabilidade da Enel Rio, falou sobre os projetos que vem sendo desenvolvidos na região. Explicou que todo o serviço é pautado nos objetivos de desenvolvimento sustentáveis da ONU. A Enel é signatária da agenda 2030 da ONU e tem compromisso de educação de qualidade, energia acessível limpa, trabalho e crescimento econômico, indústria e infraestrutura, cidades e comunidades sustentáveis. Os principais pilares de atuação – eficiência energia, educação para o consumo consciente e a geração de renda. Dentro da eficiência energética é viabilizado para as comunidades vulneráveis o acesso seguro à eletricidade, no quesito educação há palestras e oficinas e em geração de renda há oficinas de empreendedorismo e cursos de qualificação. Convidou a todos a visitarem a nave que está na praça de Miracema que contém informações importantes sobre o uso consciente de energia. Comentou que a Enel formou a primeira turma de mulheres eletricitistas pela FIRJAN/SESI/SENAI e que já vão trabalhar na base operacional em Cabo Frio. Como resultado são 46,8 milhões investidos, sendo 31% financiados pelo PEE, 49 projetos no Rio, 508 mil pessoas beneficiadas e 64 municípios atendidos, 1 milhão e meio de renda gerada e 217 de líderes comunitários envolvidos. A Nave também é um dos projetos e leva para a comunidade uma realidade virtual de tudo isso que foi abordado aqui, consumo consciente, coleta seletiva e segurança da população. Falou sobre os projetos de troca de lâmpada e de geladeira. Sem mais agradeceu a oportunidade. Aberto para perguntas, o Luiz, presidente do sindicato rural informou que não está conseguindo usar o aplicativo da Enel. Com relação ao atendimento disse que a Enel melhorou muito, mas alguns produtores ainda têm problemas principalmente os que tem tanques de expansão, mas também entende que tem regiões que o acesso é muito ruim mesmo pela estrada. Informou que possui energia solar instalada, mas ainda não entendeu como é o atendimento da Enel nesse formato e tem dúvidas em relação ao consumo apurado e faturamento. Informou também que dentro do medidor que atende a sua residência cresceu um pé de fruta e já pediu há uns 3 meses para uma equipe ir ao local retirar, mas ainda não tem solução. Pediu que se puder hoje mesmo encaminhar esse pedido para que alguém possa ir lá verificar. Manoel Neto pediu que uma equipe da Enel seja direcionada à residência do cliente para verificar a situação do medidor e também precisa ter alguém para conversar com o cliente para esclarecer sobre geração distribuída. Sobre o atendimento o Manoel Neto informou que tem conversado com a diretoria da Enel para que seja revisto essa questão de agendamento para os atendimentos na loja, pois a pandemia acabou e tem observado que os clientes tem reclamado de demora e filas para o atendimento. O presidente da Câmara pediu que a empresa avalie as ações de melhoria do atendimento, pois o local não atende a população que em sua maioria é pobre e não tem acesso à internet, são muitos idosos e precisa de um local e um canal presencial para atendimento das demandas que seja eficiente. Manoel Neto pediu que o representante da Enel, na área de poder público faça uma reunião com o presidente da câmara para que seja formalizado esse pedido junto à diretoria da Enel. Marta Menezes comentou que essa questão do atendimento foi tema da última reunião do Conselho, junto a área responsável da Enel, onde o responsável da área ficou de avaliar o atual contexto e verificar a possibilidade de fazer melhorias, no sentido de retomar os atendimentos sem necessidade da agendamentos e mantendo os canais de digitais para os clientes que possuem esse tipo de acessibilidade. No tempo de 01:06:20 a gravação ficou muda e retomou em 01:13:05. Manoel Neto pediu para um representante da Enel fazer contato com a cliente para verificar a situação de poda apresentada. A cliente informou que as equipes podam demais ou não fazem as podas. Manoel Neto sugeriu que a comissão de meio ambiente municipal possa reunir com a Enel para ativar um contrato de convênio junto ao município, o que já vem acontecendo em outros municípios. Marcos Silva, líder comunitário, comentou que há uma solicitação de uma escola na cidade que depende de um laudo para que seja concluído o funcionamento dos ar-condicionados na escola. Cliente que também é ambientalista e produtora rural reforçou o pedido para que a Enel olhe para o atendimento na cidade, pois os atendentes não dão conta do volume e em Pádua o atendimento também está precário. Pediu orientação com relação a uma rede que passa dentro da sua propriedade, pois comentou que na época não autorizou essa instalação. Pediu também que a Enel possa avaliar a possibilidade de fazer um projeto de reflorestamento

Conselho de Consumidores

no morro da Enel que ajudaria bastante o meio ambiente. Warley, presidente da associação de moradores informou que o atendimento precisa de melhorias e que seja um local adequado para atender as pessoas de forma humanizada. Comentou que já ficou 12 horas sem energia e sem saber a quem recorrer, pois nenhum dos canais funcionam. Fabiano Silveira comentou que em reunião, como foi dito pela Dra. Marta, a empresa teria informado que não fecharia a loja de atendimento, até mesmo porque não pode deixar os clientes sem local para atendimento, fato é que a qualidade do atendimento vai precisar ser revista. Sobre a poda de árvore, porque a Enel não atendeu para que o vereador tivesse que levar alguém para podar a árvore, porque 1 ano de solicitação e a mesma não foi atendida. Comentou que a população paga de forma sofrida e muito cara para não ser atendido ou ter um mal atendimento. Informou que o Conselho tem participado ativamente nas discussões junto ao órgão regulador para reivindicar aquilo que é direito do consumidor. Sugeriu que a FAMIRA tenha um canal de atendimento junto à ENEL, pois facilitaria muito a comunicação. Ezaquiel Siqueira que é conselheiro representante da classe rural pediu que a Enel tenha um olhar atento aos clientes da área rural, pois é uma classe importante na área de produção e lembrou sobre a importância dos clientes estarem atentos ao cadastramento de desconto de ICMS na conta em quem precisam preparar a documentação. Uma cliente questionou que a federação e associações precisam emitir uma declaração, mas que o prazo tem sido de 15 dias para verificar como será emitida essa documentação. Ezaquiel Siqueira informou que somente as federações podem emitir essa declaração, as associações não podem. As que podem emitir são a FAERJ e a FETAGRI. Fabiano Silveira informou que o Conselho tem uma página no Facebook em que divulga e traz informações e transmite ao vivo as reuniões descentralizadas. Sem mais, o Manoel Neto agradeceu aos vereadores, presidente e vice presidente do Conselho de Consumidores pela cessão do espaço e oportunidade e agradeceu a presença de todos os clientes, equipe da Enel.