

Conselho de Consumidores

ATA DA 189ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 13/05/2020

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente

Representante da Classe Residencial – Titular
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro – FAMERJ

Jorge Luiz Moreira

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

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Titular
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Igor Veríssimo da Silva Baldez

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

Ezaquiel Siqueira da Conceição

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro – FETAGRI

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Daniele de Oliveira Barbosa Martins

Secretária Administrativa do Conselho de Consumidores Distribuição Rio

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

Conselho de Consumidores

Convidados

Josely Cabral

Enel

André Osvaldo dos Santos

Enel

Ricardo Martins Marques

Enel

Leonardo Antonio Mourinõ

Enel

Etiene Reis Soares

Enel

Lilian Maluf

Enel

José Eduardo Tovar

Enel

Marcelo Barbosa

Enel

1- Abertura:

Fabiano Silveira, vice-presidente do Conselho de Consumidores da Enel Rio, informou que conduzirá a reunião, pois o Manoel Neto, presidente do Conselho, por um compromisso de trabalho não poderá participar. Informou que a reunião está sendo gravada com o objetivo de posterior registro da ata. Sugeriu, e todos os conselheiros concordaram, com o objetivo de otimizar o tempo, que cada responsável apresente as informações em sua totalidade e somente ao final sejam apresentadas as perguntas ou solicitações. Abordando o primeiro tema, "Plano de combate ao Covid - 19/Corona vírus", Leonardo Antonio Mourinõ, da área de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade Rio explicou que o desafio encontrado pela empresa iniciou no mês de fevereiro, diante das medidas de prevenção adotadas na Itália, e que depois começaram a ser adotadas também no Brasil, passando para os Estados, dentre ele o Rio de Janeiro. Comentou sobre os números atuais do Ministério da Saúde sobre o Coronavírus no Brasil, sendo mais de 168 mil casos confirmados em todo o Brasil e mais de 11 mil mortos. Na Enel, para os colaboradores que apresentarem algum tipo de sintoma, é feita uma triagem para levantamento de informações e por meio de contato telefônico busca-se entender melhor a situação. Além disso, muitos funcionários estão trabalhando em sistema de home office, outros ainda trabalhando parcialmente ou totalmente em campo. Como medida preventiva, os funcionários que ainda estão em campo são acompanhados, e caso algum colaborador apresente sintomas, é feito um mapeamento de todos as pessoas que estavam no mesmo grupo de trabalho, onde preventivamente são orientados ao isolamento em casa por quatorze dias. Cada caso é acompanhado por meio de relatório para que também seja monitorada a operação dos processos, para que haja o menor impacto possível. Informou que atualmente, na Enel Rio, são 11 casos suspeitos de Covid - 19 e 2 casos confirmados. O Plano de ação Covid - 19 prevê que todos os colaboradores administrativos estejam trabalhando em Smartworking (próprios e parceiros), gestores de campo foram autorizados a ir com os veículos

Conselho de Consumidores

para casa evitando assim acesso ao Polo; concedido acesso remoto aos sistemas através de VPN garantindo a continuidade dos serviços; todas as pessoas em escritório ou campo, estão com os kits EPIs de prevenção contendo máscaras, álcool gel, pano e higienizador. Comunicação direta entre todas as equipes e com as empresas parceiras, utilizando WhatsApp, reuniões diárias de alinhamento e acompanhamento dos processos, através de Skype e Teams. Já os operadores, agrupadores e call-backs permanecem nos polos em salas separadas para evitar aglomeração. Além de realizar pesquisas diárias para identificação de potenciais casos suspeitos. Ações estão sendo adotadas para todas as bases operacionais, incluindo a sede Niterói, sendo elas auto avaliação de saúde antes de ir para o trabalho, o cumprimento de procedimentos de saneamento antes do acesso ao local de trabalho, como lavar as mãos, adequação da cultura de cumprimentos com contato físico, kits com álcool gel para os operadores, verificação da temperatura corporal, realização da limpeza de seu próprio local de trabalho a cada mudança de turno, pelo operador que está saindo do turno (mesas, mouse, teclado). Enfim, seguir todas as medidas de prevenção específicas por órgãos locais, quando solicitadas. No centro de controle (COS) as pessoas foram distribuídas considerando escala de trabalho com 7 funcionários (Niterói) e em São Gonçalo distribuído considerando quatro pessoas. Ações específicas também foram adotadas nos polos operacionais. O trabalho em home office foi uma das principais ações adotadas e tem tido uma percepção muito positiva, pois as áreas continuam comprometidas, os indicadores permanecem estáveis. Fabiano Silveira agradeceu pela apresentação e informações, e pediu que a empresa acompanhe junto as equipes de campo o uso de máscara, pois tem visto na rua funcionários sem máscara. Leonardo informou que as orientações serão ainda mais reforçadas com as equipes, o que acaba sendo uma ação educativa, de fiscalização e orientação constante mesmo, para segurança do próprio funcionário. Alessandra Guelber perguntou se há uma localidade em que tenha observado esse comportamento mais frequente. Fabiano Silveira respondeu que não só no interior do Estado, mas também na região metropolitana. Na segunda apresentação, sobre os Canais de Atendimento e Cadastro Baixa Renda, Marcelo Barbosa, responsável pelo Call Center e Canais Virtuais, falou sobre os números e ações nesse período de pandemia, juntamente com Etiene Reis, responsável que fica no RJ e que também faz parte da equipe de atendimento não presencial. Explicou que esse novo cenário veio de maneira muito rápida e o call center permaneceu como um serviço essencial desde o início, mas também foi um dos serviços que mais mudou desde a pandemia, principalmente por causa da estrutura dos sites, não podendo ter aglomerações, pois para quem conhece o site, sabe que é um ambiente fechado, e mesmo antes das medidas de isolamento, ações preventivas já estavam sendo adotadas, dentre elas o afastamento do grupo de risco (gestantes, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com doenças preexistentes) e espaçamento das posições de atendimento foram tomadas.. Os primeiros efeitos começaram a surtir impactos nos níveis de serviço que chegaram a 75%, sendo que antes vinham se mantendo acima dos 80%. Em abril conseguiu recuperar para 81% e agora deve estar bem acima disso, podendo chegar a 89%. Na medida em que outras mudanças iam ocorrendo, como o fechamento das lojas de atendimento, os decretos liberados pelo governo sobre baixa renda, os clientes começaram a ligar mais e a demanda foi aumentando. Tanto que comparando março/2019 e março/2020 houve um aumento de mais de 100 mil chamadas. Tivemos uma quantidade de atestados de saúde bem acima do normal, pois mesmo em situações de gripes e resfriados os médicos estão afastando por 14 dias. O absenteísmo que girava em torno de 7% antes do isolamento social, atingiu patamares de 23% durante o período de isolamento. Nesse momento temos 422 operadores em home office, que corresponde a 91% do total da operação. Estamos avaliando o atendimento telefônico pelos atendentes e lojas para aumentarmos a capacidade de atendimentos. Avaliação da redução de scripts em atendimento a fim de reduzir o TMA e aumentar a disponibilidade. Reforço da limpeza do site, liberação do grupo de risco, disponibilização de insumos com álcool em gel para a operação e espaçamento nas áreas comuns. Ação que tem tido êxito, pois o nível de serviço vem melhorando. O reforço dos atendentes de loja também está sendo importante, pois já que as lojas precisam ser fechadas, foi possível aproveitar para o atendimento call center. Os canais digitais precisam ser adaptados para essa nova realidade, por exemplo, fazendo com que o WhatsApp deixasse

Conselho de Consumidores

o atendimento automático para atender pelo humano, ou seja, tem atendentes de loja com uma estrutura para atender através dessa ferramenta. No comparativo 2019/2020, houve um aumento expressivo nos atendimentos pelos canais automáticos e a empresa foi adequando e preparando esses canais para receber esses clientes. Etiene Reis, responsável pelo atendimento não presencial Rio, destacou que antes o cliente tinha uma certa dificuldade de utilizar o digital, mas que nesse momento ele começa a usar mais as ferramentas disponíveis. O momento é de estabilidade, tendo um nível de serviço chegando a 89%. José Eduardo Tovar, responsável pela área de atendimento presencial, falou sobre as mudanças e adaptações que o atendimento lojas precisou passar. Sendo hoje, 65 lojas, e com o cenário antes e durante a



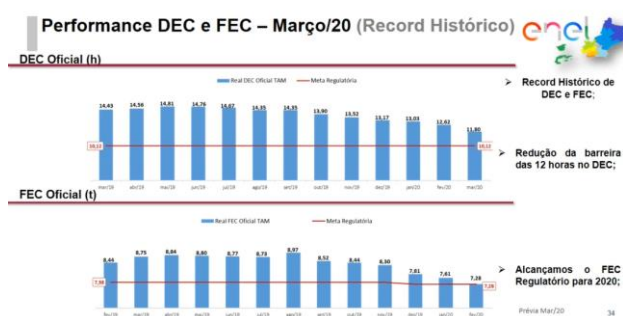
pandemia:



O destaque se dá à manutenção dos resultados, mesmo diante do desafio de migrar um grande efetivo de pessoas e equipamentos para o tele trabalho, sendo que desde o dia 20/03, todos estavam prontos e preparados para trabalhar na nova modalidade. O atendimento WhatsApp foi estendido para o atendimento humano, o que até então, era feito por uma assistente virtual, passou a ser feito por meio de interação humana. Em abril, da semana 1 à semana 5, houve um aumento significativo nos números de atendimento, com quase 100% de taxa de entrega das mensagens e um tempo médio de resposta de 1 minuto e 25 segundos. Como forma de garantir o atendimento ao cliente, os atendentes estão fazendo Call Back como forma de acompanhamento dos casos de falta de energia e desligamento programado, por meio de contato ativo do atendente, que já vinha sendo feito, mas nesse momento está sendo intensificado junto à área de I&N. Devido à Resolução Normativa da ANEEL com prazo de 24/03 e que vence em 24/06 para a reabertura das lojas, está sendo estruturado um plano de ação para a reabertura das lojas, de modo que a segurança e ações de prevenção sejam mantidos,

principalmente sob o aspecto de evitar aglomerações. Outra iniciativa importante foi com relação à medida provisória 950/20, de 8 de abril de 2020, liberada pelo governo para os clientes baixa renda, na qual efetuamos o cadastro massivo, após validação da base disponibilizada pelo Ministério de Desenvolvimento Social (mais de 30 mil clientes

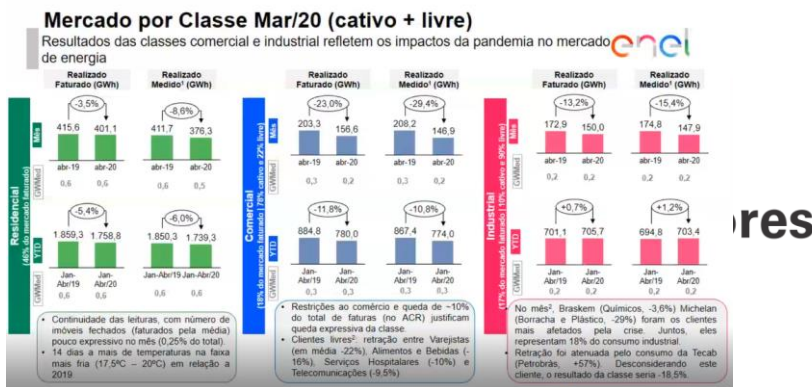
cadastrados). Tem sido estudada a possibilidade de ampliar ainda mais essa base de clientes que podem ser cadastradas como baixa renda. Fabiano Silveira perguntou como que esse cadastramento foi realizado. José Eduardo Tovar explicou que foram 39 mil clientes a mais da base, cadastrados no procedimento baixa renda, por meio de um cruzamento de dados junto ao MDS (Ministério de Desenvolvimento Social) para mapear clientes que estavam aptos a receber o benefício, ou seja, poderiam ser enquadrados de acordo com os critérios vigentes, mas ainda não o tinham solicitado junto a Distribuidora. Ezaquiel Siqueira perguntou se entre os clientes cadastrados estão também os clientes da classe rural. José Eduardo Tovar informou que poderá confirmar essa informação, pois a empresa tem tido o cuidado de não sobrepor um benefício que seja menor do que ele já recebe, já que para classe rural é comum os clientes receberem benefícios e subsídios. Fabiano Silveira comentou que a iniciativa da empresa é muito importante diante do cenário econômico atual, e que também visando atender os clientes de baixa renda, o Conselho encaminhou carta ao governo do estado do Rio de Janeiro solicitando isenção do ICMS, e para as Prefeituras dos municípios, encaminhou carta solicitando a isenção da taxa de iluminação pública. Sobre o Plano de recuperação e combate às perdas, Ricardo Martins, Responsável de Operações Comerciais Rio, iniciou falando sobre o plano integrado de proteção e recuperação da receita que tem como pilares: proteção da receita, prevenção, recuperação de energia, novas receitas, eficiência operacional. São diversas iniciativas envolvendo medição, segurança patrimonial, gestão do ciclo comercial que envolve leitura, faturamento, inspeções, outras perdas gerenciáveis. Também há novas tecnologias sendo desenvolvidas. Já as áreas de risco são sempre um tema importante para a companhia, bem como a recuperação de ligações clandestinas. Para isso, estão direcionando esforços na gestão de contratos e controle. A evolução das operações de perdas cresceu bastante de 2019 para 2020 englobando não só as inspeções, mas também as ações de manutenção e verificações em campo. A Campanha Energia Legal foi um projeto iniciado para conscientização, onde as equipes fazem uma ação local com banners informativos, distribuição de folhetos de uso eficiente da energia, cadastro de baixa renda, e a divulgação é feita com carro de som, redes sociais, rádio local, tudo com o objetivo de conscientizar e apresentar oportunidades para a população. Foram feitas 3 operações no ano de 2020, e por causa do Corona Vírus, precisou ser suspenso e retornará quando esse momento passar. O plano de perdas técnicas tem avanço de 74% e tem foco direcionado na alta e média tensão. Explicou que os resultados em perdas vêm melhorando mês a mês, por conta do aumento também das atividades e ações voltadas para esse resultado. A empresa entende que precisa trabalhar muito mais ainda para essa redução ainda maior, mas reforça que vai continuar trabalhando para que os resultados sejam cada vez melhores. Sobre qualidade do fornecimento, falou sobre os dois principais indicadores que são o DEC e FEC, apresentando os resultados dos últimos meses, sendo as barras em azul o realizado e em vermelho a meta limite regulada pela ANEEL, onde a empresa tem trabalhado para atingir a meta estipulada pelo regulador.



Para apoiar as ações de melhoria do DEC e FEC, a empresa tem investido em tecnologia para construção de redes de média tensão, automatização da rede de média tensão e revitalização

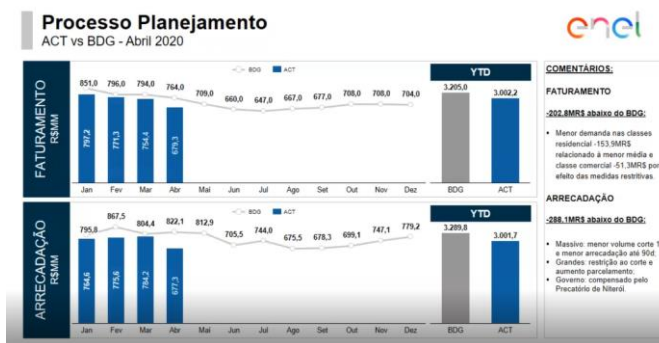


da rede de baixa tensão. Destacou ainda a finalização da obra de Ilha Grande, o que vai melhorar muito a qualidade do fornecimento de energia para aquela região. O investimento também tem ocorrido nas subestações, que normalmente não aparecem, mas que oferecem uma estabilidade ao sistema elétrico e a possibilidade de reconfiguração da rede de forma automática. Há uma preocupação também com o meio ambiente, durante a realização das obras, onde as adequações também são feitas. Outra obra importante foi realizada para atendimento à região do centro de Niterói e Icaraí, que oferece uma possibilidade de acesso mais rápido também, e a manutenção nas linhas de transmissão, considerada muito importante, pois qualquer problema nessas linhas pode afetar o fornecimento de energia de cerca de 50 a 100 mil clientes, então a manutenção nesses trechos é fundamental para minimizar esses impactos além de afetar diretamente os resultados DEC e FEC. O conselheiro Ezaquiel Siqueira, representante da classe de consumidores rurais no Conselho de Consumidores, comentou que visitou um povoado que fica na comunidade onde ele reside, em Parada Ideal – Guapimirim e recebeu reclamação dos moradores de uma propriedade que teriam chegado a ficar 3 a 4 dias sem fornecimento de energia, pois a rede que atende as unidades consumidores desses moradores passa por dentro de uma mata para chegar até esse povoado. Explicou que existe uma rua em paralelo, por nome Padre Cícero Ramão, que possui rede, com dois postes, e que a energia elétrica poderia chegar até esses moradores sem precisar passar por dentro da mata. Explicou que tem dois números de clientes que poderiam ser analisados, pois onde a rede de energia passa hoje é uma fazenda, e toda vez que a equipe da ENEL precisa ir até o povoado, precisa chamar alguém para abrir a porteira que fica fechada. Informou que vai passar os números de clientes para Daniele e Alessandra para que seja analisada uma melhor forma de atender os clientes desse povoado. Ricardo Martins informou que serão analisados os casos e agradeceu pela alternativa informada pelo conselheiro. Comentou que em áreas arborizadas e em espaços privados, a empresa pode encontrar dificuldades com autorizações ambientais, mas ambos os casos serão avaliados buscando entender quais medidas poderão ser adotadas. Ezaquiel Siqueira perguntou como estão as ações de combate ao furto de energia em Magé, pois há muitas casas sem medidor instalado, que ficam o dia todo com ar condicionado ligado, bomba d'água ligada. Alguns informam que já solicitaram a instalação do medidor e um funcionário esteve no local para cadastrar os dados dos moradores, mas não retornaram para de fato executar a ligação nova. Ricardo Martins explicou que no segundo semestre do ano passado, a empresa começou um projeto de regularização de clientes e cerca de 5 mil clientes regularizaram os seus cadastros junto à empresa. A expectativa é que nesse ano esse número ultrapasse os 10 mil. Esclareceu que quando é feito o cadastro a empresa faz uma avaliação da região e do sistema elétrico, pois quando ocorre uma regularização, a rede precisa suportar aquela quantidade de clientes que irão utilizar o sistema. O que ocorre quando os clientes começam a utilizar a rede da empresa, sem que ela tenha conhecimento, é que não há como realizar as melhorias necessárias para que a rede suporte aquela carga maior de energia que está sendo demandada. Na Enel existe uma área específica para fazer esse levantamento e encaminhar para a obra, e aí então, incluir esses novos clientes no sistema. Ricardo Martins pediu ao conselheiro Ezaquiel para que encaminhe os dados desses clientes que já foram cadastrados, para que ele retorne com o status do processo de regularização nessa região. Alessandra Guelber sugeriu que ao final da reunião, a Daniele faça contato para registrar todas as informações relacionadas a esse caso, para que seja posteriormente encaminhado ao Ricardo para análise técnica. Dando sequência à pauta, quanto ao "Comparativo de consumo (MWh) por classe de consumo", Lilian Maluf, gestora desse processo, agradeceu a oportunidade de participar dessa reunião e informou que com base em um comparativo do mês de abril – 2019/2020, a carga total em abril/2019 estava em 1.288 GWh e abril/2020, era de 1.085 GWh. Sendo possível observar que o faturamento das classes residencial, industrial, comercial e outras classes estão em queda devido aos efeitos na economia.



Lilian Maluf explica o slide acima, com informações das classes residencial, comercial e industrial, comparando abril - 2019/2020 e o acumulado janeiro a abril - 2019/2020.

André Osvaldo, Gerente da Diretoria de Mercado, falou sobre os resultados de faturamento, arrecadação e inadimplência desde o início da pandemia.



Ele explicou que houve redução e impactos tanto no faturamento quanto na arrecadação, principalmente pelas restrições de cobrança, por conta da resolução Aneel, em que a empresa não pode suspender o fornecimento por inadimplência. Com relação à cobrabilidade, a meta era de 96,4% para o período e o atingido foi de 91,9%; no acumulado também deveria estar com 96,4% e chegou a 91,9%. Essa diferença se deu por conta de todas as restrições trazidas por este novo cenário, aliado ao impacto econômico. Encerrando as informações, André Osvaldo agradeceu a oportunidade e se colocou à disposição para perguntas. Igor Baldez, conselheiro representante da classe comercial, perguntou se a empresa tem alguma ação para o varejo, que conforme já abordado, foi um dos setores afetados nessa crise, se há algum plano de recuperação para esse setor. Sérgio Bousquet comentou que a área industrial, principalmente o setor de panificação está sofrendo com os impactos da crise. Os impostos, como ICMS, estão bastante elevados e contribuem para a dificuldade de pagamento. Pediu que a empresa reivindique junto ao governo para a suspensão da cobrança de ICMS nesse período. Igor Baldez comentou que a colocação é pertinente, e que inclusive, o Fabiano comentou no início da reunião sobre a iniciativa tomada pelo Conselho com relação a esse tema, mas que esse tipo de reivindicação demora muito e é preciso buscar ações imediatas para apoiar os clientes com o parcelamento dos débitos. Fabiano Silveira, reforçou que nesse momento é preciso ter essa visão, do que a empresa poderá fazer por esses clientes que querem pagar, mas estão com dificuldades, pois estão sem faturamento ou está muito reduzido. Assim, qual seria o plano da Enel para esses clientes nesse momento e pós isolamento, quando tudo começar a normalizar. André Osvaldo comentou que o setor de energia é regido por resoluções, o que pode impactar em qualquer ação de flexibilização. Além disso, tem a isonomia que precisa ser seguida, e a empresa não pode fazer nada diferente para uma classe do que para outras classes de consumo, se não houver regulamentação específica que preveja essas ações. Explicou que o que estava dentro das possibilidades da empresa foi prontamente feito. Quanto à flexibilização da política de parcelamento das contas, oferecendo aos clientes novas formas de negociação. O que pode ocorrer também é que essa política não atenda a todos os clientes, e nesse caso, cada situação pode ser avaliada, de modo que a empresa verifique o que é possível fazer, sem ferir a resolução e a isonomia. Explicou



que a questão do ICMS é um tema que precisa ser tratado institucionalmente, pois a concessionária não pode retirar a cobrança da conta de energia, a menos que o próprio governo determine que haverá algum tipo de redução. Mas é um diálogo que a empresa já vem tendo junto aos governos dos 4 estados em que atua, de modo a buscar algum tipo de flexibilização nos impostos. Ressaltou o ponto abordado pelo Igor e Fabiano, sobre a arrecadação dos governos que já está bastante afetada, o que dificulta nesse tipo de negociação. Igor Baldez comentou que no município de Niterói, por exemplo, o ISS não está sendo arrecado, o que já impacta muito. Então, pediu que o André apresente o plano de negociação mais flexível para que as pessoas tenham condições de pagar as contas. André Osvaldo pediu a Alessandra Guelber, que compartilhe com o conselho os principais pontos da política e de flexibilização para o parcelamento. A orientação também é que o cliente não deixe para depois essa negociação, mas que busque agora regularizar, pois o pós covid será um cenário bem mais complexo. O Igor pediu que se a empresa tiver alguma mídia sobre isso, que compartilhe, pois ele pode colocar no site da ACIERJ, divulgar junto a SINDILOJAS, CDL, o Sérgio Bousquet pode divulgar na indústria. Sérgio Bousquet perguntou sobre as demandas contratadas, mas não utilizadas, por conta desse cenário de isolamento. Perguntou o que a empresa tem de ação a respeito. André Osvaldo comentou que a Aneel já foi consultada a respeito desse tema, dentre outros assuntos que fogem ao cotidiano do setor elétrico. A Aneel ainda não deu um parecer, e enquanto isso, as concessionárias precisam seguir o que é regulado e o que está em contrato. Sérgio Bousquet comentou que vários clientes da indústria contrataram uma demanda maior antes disso tudo acontecer, mas agora, pela queda na produção e uma série de fatores causadas pela covid não conseguem pagar essa demanda contratada. E essa tem sido uma das causas de inadimplência no setor industrial. Alessandra Guelber explicou que a Aneel tem sinalizado a necessidade de tratar esse tema. Informou também que a Enel, por meio de carta, já manifestou também essa procura por partes dos consumidores e da necessidade de se prever algo específico. Com relação aos casos de parcelamento pediu que o Igor ou qualquer um dos conselheiros que encaminhem os casos pontuais para que sejam analisados pela empresa, conforme já abordado. Sérgio Bousquet pediu que a empresa avalie a possibilidade de separar da conta de energia dos parcelamentos, pois isso facilitaria muito. Fabiano Silveira comentou que de qualquer forma o cliente terá que pagar. Sergio Bousquet comentou que a empresa, algumas vezes, impõe uma forma de parcelamento e no final das contas o cliente fecha a empresa e deixa dívida na concessionária. Alessandra Guelber deixou a Ouvidoria à

disposição para receber as demandas pontuais para serem analisadas e de forma que o cliente tenha alternativas de resolver o problema. Ezaquiel Siqueira sugeriu que a empresa poderia dar um foco maior nesses clientes cadastrados, mas que ainda não foram conectados à rede, de modo a ajudar nessa questão de faturamento. Sem demais temas, Fabiano Silveira agradeceu a participação de cada conselheiro e de cada representante da empresa, e que, esses temas abordados e outros temas serão acompanhados. Igor Baldez pediu que seja divulgado qualquer material de informação para ser compartilhado, a respeito do parcelamento. Alessandra Guelber explicou que será verificada a possibilidade de produção e divulgação desse material. Igor Baldez pediu até que seja divulgado algum link que facilite a vida do comerciante que queira parcelar as suas contas. Alessandra esclareceu que esse acesso facilitado, já existe através do WhatsApp e dos demais canais de atendimento virtual, o que antes, só poderia ser feito na loja de atendimento. Sem mais pontos a serem abordados, Fabiano agradeceu mais uma vez a participação de todos.



**Fabiano Silveira da Silva
Barreto**
Vice-presidente CCE Rio

Alessandra Guelber
Secretária Executiva

The Enel logo is positioned to the right of the name Alessandra Guelber. It features the word 'enel' in a lowercase, sans-serif font. The letters are colored: 'e' is orange, 'n' is pink, 'e' is blue, and 'l' is green.

Conselho de Consumidores