

Conselho de Consumidores

ATA DA 190ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 15/07/2020

PRESENTES:

Manoel Teixeira de Mesquita Neto – Presidente

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

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

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

Marta Maria do Amaral Menezes

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

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

Geiza Mesquita Baum

Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

Sérgio Kunio Yamagata

Convidado – FIRJAN

1- Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores deu início a reunião ordinária com a informação de que o Conselho receberá uma moção de aplausos pela Câmara Municipal de Resende, no dia 09 de setembro de 2020. Esclareceu que foi informado pelo vereador e presidente da Câmara Municipal de Resende e que foi sugerida essa data prevendo que até lá a circulação já seja possível. A ideia é utilizar esse dia que já seria a reunião ordinária de setembro para ir à Câmara e também fazer a reunião do mês. Dando início aos temas solicitados em pauta, Alessandra Guelber, Ouvidora, apresentou Andrea Câmara, da área de segurança da Enel, que apresentou as atualizações sobre os casos de Covid na Enel. Andrea

Conselho de Consumidores

Câmara mostrou a evolução no Rio onde a partir de 14 de maio, quando ocorreu o aumento de casos, até 09 de julho. O número atualizado de casos de covid na área de concessão da Enel é de 48.419 mil casos. Diante desse cenário, um comitê de segurança foi criado, assim como, políticas específicas junto de outros comitês, inclusive fora do Brasil, para apurar melhores práticas. Com isso, foi criado um plano de contingência prevendo também um protocolo de higiene. Um protocolo específico, também foi criado, a ser seguido pelos colaboradores contaminados. Além do acompanhamento aos colaboradores do grupo de risco.

Plano Covid
Resumo Executivo – Fase 2



Smart Working	Celularização da Organização	Atividades fora da Sede
<ul style="list-style-type: none"> Modalidade de trabalho com dias móveis ou fixos. Minimizand o a concentração e contato com as pessoas em lugares de trabalho. Grupo de Risco: cuidados especiais 	<ul style="list-style-type: none"> Distanciamento de segurança Turnos diferenciados sem contato físico na troca. Acesso diferenciado por célula Auditoria de Higienização Proibição de reuniões físicas (reuniões por meios eletrônicos) Utilização de EPIs 	<ul style="list-style-type: none"> Safety Journey: <ul style="list-style-type: none"> Atividades laborais fora da sede Atividade Operacional Atividades nas instalações de terceiros Viagem Utilização de EPIs
Suporte tecnológico: <ul style="list-style-type: none"> App Covid-19 Gestão dos acessos aos prédios Monitoramento diário de saúde 	Medidas de Prevenção Gerais <ul style="list-style-type: none"> Individuais Organizativas Teste Covid-19 	Comunicação e Treinamento <ul style="list-style-type: none"> Sinalização Vídeos Webinars



Marta Menezes e Fabiano Silveira comentaram que é um número significativamente baixo e como resultado das ações que estão sendo feitas. Andrea Câmara informou que a ação de disponibilizar um link diário para que os colaboradores façam registros voluntariamente tem sido uma forma eficiente de mapear os casos. Quando são feitos registros que possam caracterizar sintomas suspeitos, o médico do trabalho recebe um e-mail e entra em contato com o colaborador para conversar e buscar entender os sintomas registrados no diário pelo funcionário. Manoel Neto perguntou se algum desses casos evoluiu para uma situação mais grave. Andrea Câmara informou que há 2 casos de colaboradores internados. Um no quarto e outro está no CTI. Fabiano Silveira comentou sobre casos de equipes de rua que ele já viu sem os equipamentos de proteção, como as máscaras, e já até trouxe essas situações. Ressaltou que a empresa também precisa focar em fiscalização. Andrea Câmara explicou que é uma conversa que a empresa tem tido com as empresas parceiras e é um tema difícil, pois tem colaboradores que não querem usar a máscara e de alguma forma acham que não é necessário. Mas, ressaltou que a empresa tem conversado

Conselho de Consumidores

com as empresas parceiras e trabalhado a conscientização, pois é uma questão de segurança e preservação da saúde. Fabiano Silveira ressaltou que o uso de máscara não é mais opção e sim uma questão obrigatória e por força de lei. Alessandra Guelber comentou que iria abordar esse aspecto, e é uma opção que não pode ficar na decisão dos colaboradores, é uma regra que precisa ser seguida por todos. Lembrou também que o Fabiano Silveira trouxe caso em que ele relatou ter visto uma equipe em campo com vários funcionários sem máscaras. O caso foi levado a área e foi dado o retorno de que apenas o motorista estaria sem máscara, pois a mesma teria arrebentado o elástico. Tempo depois o Fabiano pode verificar novamente equipe em campo também com o mesmo comportamento, funcionários sem máscara, inclusive registrou fotos. Fato que demonstra que esse tipo de comportamento vem acontecendo. E mais uma vez reportou o caso a área responsável e dessa vez o retorno obtido foi de que além da multa aplicada, a empresa foi afastada, não só por essa situação apresentada, mas também por uma recorrência na inobservância das regras de segurança. Fabiano Silveira comentou que esse tipo de conduta prejudica o nome da ENEL, e além de não demonstrar coerência entre os planos elaborados pela distribuidora e a prática das equipes na ponta. Andrea Câmara comentou que de fato, o uso de máscara não é uma opção, os funcionários precisam utilizar independentemente da situação. Existem protocolos a serem seguidos e de fato não há uma escolha. Sem mais pontos a abordar sobre o tema, os conselheiros agradeceram a participação da Andrea Câmara. Dando sequência ao segundo tema da pauta, Cláudia Guimarães, responsável pela área de sustentabilidade, projetos de distribuição Brasil, falou sobre o plano de doações da Enel no contexto Covid, em atendimento ao pedido do Conselho. Explicou que a ENEL Brasil, logo no início da pandemia e já tendo experiência de tudo que estava acontecendo na Europa decidiu destinar R\$23.4 milhões para esse contexto. Uma parceria liderada pela empresa foi feita com a Fio Cruz para doação de R\$3 milhões para testes rápidos. As linhas de geração da Enel também entraram com um pacote importante, principalmente nas regiões em que atua, como em regiões de maior vulnerabilidade social, como doações de EPIs, equipamentos de leitos de UTIs, teste rápidos. Na parte de distribuição também foi aprovado um pacote grande de doações para instituições médicas: máscaras, cestas básicas, material de higiene. Campanha de voluntariado da Rede do Bem onde uma "Vakinha Virtual" foi feita por essa rede de apoio. Ações de eficiência energética foram destinadas para iluminação, condicionamento ambiental, fonte incentivada, aquecimento solar e força motriz oriundos de chamadas públicas nos 4 estados.

Doação de cestas básicas
Beneficiando famílias em vulnerabilidade social





Doação de 840 cestas básicas

280 Famílias Beneficiadas*

R\$ 55K investidos

"Eu agradeço por ter ganhado essa cesta básica porque a crise que a gente tá passando essa cesta básica vai ajudar muito a gente, que nessa pandemia do coronavírus muitos não estão podendo trabalhar e trazer seu pão de cada dia para os seus lares e para poder dar para os seus filhos. E essa cesta básica vai ajudar muito."

Fernanda Cristina Bragão da Silva – Beneficiada de Magé

*Famílias beneficiadas de 3 municípios (Magé, Duque de Caxias e São Gonçalo), correspondendo a 5 comunidades. A entrega será por 3 meses às mesmas famílias.

Conselho de Consumidores

Doação de Kit de Máscaras e Limpeza

Beneficiando instituições de assistência à pessoas em vulnerabilidade social



FINALIZADO

A Enel através das artesãs participantes do Programa Enel Compartilha Empreendedorismo produziu kits de máscaras de tecido e barras de sabões que foram distribuídas em instituições de assistência à pessoas em vulnerabilidade social.

 **900** Máscaras Distribuídas

 **1.250** Sabões Distribuídos

 **R\$ 26K** Renda Gerada para 25 pequenos artesãos

 **2** Instituições Beneficiadas*



Foto 1: entrega das máscaras no CDDH

Foto 2: entrega dos sabões no CDDH



Foto 3: equipe durante entrega no Abrigo Cristo Redentor

Foto 4: máscaras entregues no Abrigo Cristo Redentor

* Instituições beneficiadas: CDDH Petrópolis e Abrigo Cristo Redentor – São Gonçalo

Adote uma Comunidade – Rede do Bem

Vakinha Virtual beneficiando instituição social de Búzios



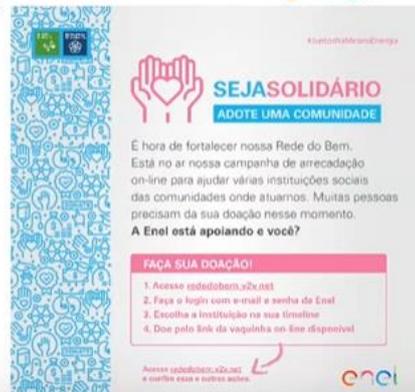
EM ANDAMENTO

Captação de recursos para combater o impacto social do COVID-19 nas comunidades por meio de doações on-line para projetos de instituições sociais, mobilizados pela plataforma do site da Rede do Bem. No Rio de Janeiro, apoiaremos a Associação Amigas do Bem (Búzios) para compra cestas básicas.

 **150** Famílias Beneficiadas

 **R\$ 6K** Arrecadados*

 **Até R\$ 50K** Em doações a serem feitas pela Enel após o final da campanha.



SEJASOLIDARIO
ADOTE UMA COMUNIDADE

É hora de fortalecer nossa Rede do Bem. Está no ar nossa campanha de arrecadação on-line para ajudar várias instituições sociais das comunidades onde atuamos. Muitas pessoas precisam da sua doação nesse momento.

A Enel está apoiando e você?

FAÇA SUA DOAÇÃO!

1. Acesso redeobem.rj2u.net
2. Faça o login com e-mail e senha da Enel
3. Escolha a instituição na sua timeline
4. Doe pelo link da vaquinha on-line disponível

Assessoria: www.amigasdobem.org.br e contatos: amigasdobem@amigasdobem.org.br e [+55 21 3333 3333](tel:+552133333333)

*Valor arrecadado até a data de 14/07/2020.

Um pacote de 450 mil em ações que estão em andamento para doação de EPIs e hospitais.

Doação de EPIs para hospitais

Beneficiando hospitais municipais do Estado do Rio de Janeiro



EM ANDAMENTO

Doação de equipamentos de proteção individual para hospitais municipais na área de concessão da Enel

- ✓ Identificação pela Enel dos **municípios** com maiores necessidades de apoio à sua rede hospitalar
- ✓ Avaliação das **necessidades** junto à rede municipal de hospitais que atendem pacientes com COVID-19.
- ✓ **Compra de EPIs** para doação aos hospitais

 Previsão das ações:  **R\$ 450K** a ser investido



Conselho de Consumidores

Fabiano Silveira perguntou se os valores destinados para doação são dos acionistas. Cláudia Guimarães explicou que são verbas de opex e não capex. E é um tema que está sendo monitorado e acompanhado por auditoria. Não podendo compor a tarifa para o consumidor. Manoel Neto perguntou quais foram os critérios utilizados para escolha das instituições em detrimento a outras localidades. Cláudia Guimarães explicou que foram feitos levantamentos a partir das reuniões mensais com os líderes comunitários, que é um projeto já conhecido do Conselho. Esses líderes fazem indicações a partir das necessidades que essas instituições apresentam em cada comunidade. Houve uma preocupação em observar que muitas outras ações já estavam sendo implementadas em vários municípios e de fato poder atender quem realmente estava precisando e que não estava sendo atendidos. Manoel Neto perguntou como são selecionados os líderes comunitários e se existe em todos os municípios da área de concessão. Marta Menezes comentou que o conselheiro Ezaquiel Siqueira não conseguiu estar online na reunião, mas que considera um líder comunitário influente e de importância na região onde mora, na cidade de Magé. Manoel Neto comentou que outros municípios como na região sul e noroeste poderiam também ser atendidos da mesma maneira e perguntou se há lideranças nessas regiões e em outras também. Cláudia Guimarães comentou que compreende a colocação e vai levar os comentários para a área, até mesmo com o objetivo de constante melhoria, mas que fato é que as ações nem sempre conseguem acompanhar a amplitude de 66 municípios. Uma nova participação pode ser feita para falar mais sobre os critérios utilizados na rede de liderança. Para isso, colocou-se à disposição para falar sobre o projeto. Dando sequência aos temas da pauta, foi abordado sobre a MP 950, com a participação da Bleiner da área de marketing da Enel Brasil. Falou sobre as ações de comunicação realizadas de forma proativa

Ações de Comunicação Proativa
Prazo de divulgação: entre 01/07 a 03/07

OBJETIVO No dia 30/06/2020, encerrou a vigência das medidas provisórias publicadas pelo Governo Federal e Governo Estadual sobre isenção de valores na conta de energia direcionada aos clientes residenciais cadastrados na Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE). O objetivo das ações de comunicação é informar aos clientes proativamente o motivo e a data de encerramento dos benefícios.

AÇÕES

- Orientação no site sobre o término da isenção.** REALIZADO
- Mensagem na conta de energia informando sobre o encerramento da isenção.** EM ANDAMENTO
- Disparo de SMS aos clientes com número de celular cadastrado direcionando ao site para mais informações.** EM ANDAMENTO
- Alinhamento com os Conselhos de Consumidores de cada estado.** EM ANDAMENTO
- URA ativa/ Realização de chamadas gravadas aos clientes com número de telefone fixo cadastrado informando sobre o encerramento da isenção.** EM ANDAMENTO
- Orientação ao Atendimento (Call center) sobre o assunto para sanar as dúvidas dos clientes em caso de contato.** REALIZADO

Site e SMS foram utilizadas para informar sobre o término da isenção de tarifa.

Ações de Comunicação Proativa
Rio de Janeiro Julho/2020

Ação Informar proativamente os clientes cadastros como baixa renda do Rio de Janeiro sobre encerramento da vigência da Medida Provisória (MP) nº 950 de 08/04/2020 do Governo federal sobre isenção do pagamento da tarifa de energia a clientes com consumo até 220 kWh cadastrados no programa Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE). O período da vigência foi de 1º de abril a 30 de junho.

ORIENTAÇÃO SITE - PUBLICADO EM 01/07

Isenção do pagamento de tarifa de energia de clientes de baixa renda terminou nesta terça-feira, 30/6

ALINHAMENTO CONSELHO, PROCON E AGÊNCIA ESTADUAL DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

SMS: DISPARO INICIADO EM 01/07 (TÉRMINO EM 31/07)

Enel ATENÇÃO! A bonificação extraordinária concedida pelo Governo Federal aos clientes cadastrados como baixa renda, com consumo até 220 kWh, encerrou em 30/06/2020.

A partir de julho/20, retorne o desconto habitual da tarifa social de energia. Para mais informações, acesse <https://www.enel.com.br/atencao>

+ 120k de clientes sendo comunicados

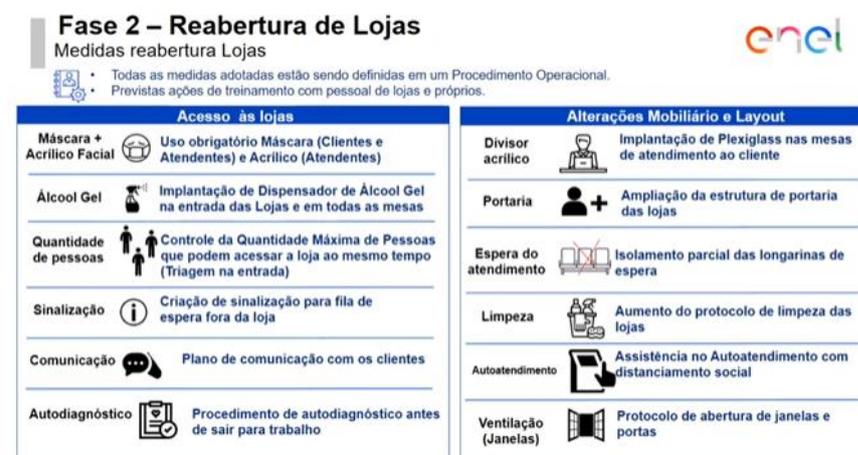
MENSAGEM URA ATIVA: DISPARO INICIADO EM 01/07 (TÉRMINO EM 31/07)

São comunicados aproximadamente: **15K**

STATUS DEMAIS AÇÕES:
Orientação ao atendimento: Realizado
Mensagem na Conta: Realizado

Conselho de Consumidores

Fabiano Silveira perguntou quantos clientes afetados. Bleine informou que atualmente são cerca de 144 mil clientes cadastrados com a tarifa baixa renda. Por SMS cerca de 120 mil clientes puderam ser alcançados, sendo pela conta de energia a única possibilidade de atingir a totalidade de cadastrados. Manoel Neto comentou que algumas notícias falavam da possibilidade de prorrogação do prazo dessa MP para o dia 31/07. Bleiner explicou que a prorrogação pode ter acontecido para outras medidas provisórias, mas a MP 950 tinha como prazo o dia 30/06. Alessandra Guelber, Ouvidora, comentou que de fato algumas notícias foram divulgadas, mas que em última reunião do Ministério de Minas e Energia ficou definido pela não prorrogação. Josely Cabral comentou que a resolução 878 da ANEEL é que pode estar sendo lembrada com relação à prorrogação de prazo. Esclareceu que embora a MP 950 esteja em vigor até agosto, o desconto terminou no dia 30/06. Sem mais sobre o tema, agradeceram a Bleine pelas informações. Na sequência, José Eduardo Tovar falou sobre o plano de reabertura das lojas da ENEL.



José Eduardo Tovar explicou que essas são algumas das medidas a serem adotadas nesse período e que podem ter adaptações e melhorias no processo.



Conselho de Consumidores



Explicou ainda que com base na logística de fluxo a ideia é acolher o cliente e orientá-lo da melhor maneira a fazer as solicitações pelos canais digitais da empresa. Mostrando como o cliente pode utilizar os serviços pelos meios digitais através de um trabalho utilizando materiais e recursos explicativos. Comentou ainda que com certeza, haverá clientes que vão querer ser atendidos na loja, e dessa forma, o cliente poderá também ser atendido seguindo as regras de controle de fluxo, ou seja, não será possível ter uma alta concentração de pessoas dentro das lojas. Por isso, será importante fazer bem esse processo de triagem, buscando orientá-lo da melhor forma possível, informando que ele pode ser atendido sem precisar sair, ou seja, da sua casa mesmo.



Explicou que além de todas as medidas de segurança e proteção aos clientes e colaboradores, a empresa tem investido em informação para sinalizar, orientar e ajudar o cliente nesse momento, mostrando para ele que não há necessidade de se expor ir até a loja. A tentativa é de buscar todas as possibilidades para minimizar ao máximo os impactos sobre os clientes.

Conselho de Consumidores



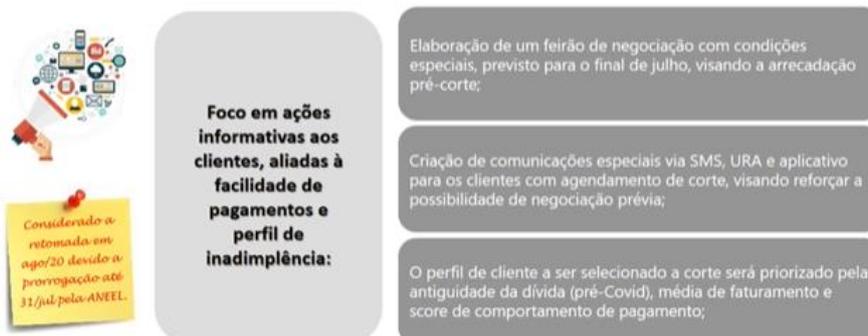
Informou também a evolução do canal Helena que está no ar desde o ano passado e atende demandas desde segunda via de conta, consulta de débitos até pedidos de emergência. Helena é uma assistente virtual. Com a pandemia a empresa decidiu ampliar o atendimento por esse canal e nos dados acumulados dentro desses três meses de crescimento do canal foram mais de 120 mil atendimentos. Só em julho vai fechar com quase 150 mil atendimentos pelo atendimento humano. É um canal que teve uma aceitação muito boa, então, por isso, há uma projeção para se continuar com esse canal. Buscando dar o suporte necessário e que o cliente precisa, e de modo que ele não precise sair de casa. Manoel Neto perguntou sobre a quantidade de lojas que a Enel tem atualmente. José Eduardo Tovar informou que são 41 lojas e 19 postos compartilhados. Manoel Neto perguntou se por conta dessa evolução e da aderência dos clientes ao digital, existe a possibilidade de fechar lojas. José Eduardo Tovar explicou que sim, mas é um tema que está sendo avaliado ainda e principalmente sendo observado o impacto que isso pode causar para os clientes. Informou que o Conselho será informado sobre essas mudanças. Além disso, muitos serviços que só podiam ser feitos na loja, durante a pandemia, foi possível mostrar que é possível e até mais fácil solicitar uma troca de titularidade, uma ligação nova. Manoel Neto perguntou se essa avaliação está sendo feita por município, pois essa curva de crescimento pode estar centralizada em Niterói por exemplo. Mas em Magé a aderência é mínima por esse canal. José Eduardo Tovar explicou que sim, esse aspecto está sendo considerado e por isso que uma decisão não foi tomada ainda. A empresa quer avaliar se o impacto de fato vai trazer benefícios aos clientes. Marta Menezes colocou que o consumidor não pode ser "obrigado" de forma genérica a utilizar uma única ferramenta, como o WhatsApp. Qualquer ação nesse sentido pode gerar reclamação nos órgãos de defesa do consumidor. Sobre sinalização das lojas no atendimento presencial, comentou também que os profissionais precisarão estar treinados para fazer cumprir os procedimentos de segurança determinados por lei, pois tem observado uma dificuldade por parte dos contribuintes em fazer cumprir esses procedimentos, assim como há clientes não sabem utilizar o WhatsApp e não o utilizam. José Eduardo Tovar informou que essas observações são importantes e as equipes estão sendo treinadas para esse momento, onde a intenção não é reter o cliente e sim educá-lo. Não haverá metas de impedir o cliente de entrar na loja, mas sim de orientá-lo da melhor forma e mostrando que não há necessidade dele estar ali se expondo e que é possível resolver o problema dele de casa. Reforçou que a empresa tem esse cuidado com relação aos clientes que de fato não utilizam o meio digital e tem se observado que há diferença sobre essa aderência ao digital entre Niterói e em Magé, por exemplo, assim como para outras cidades. Com relação a triagem, destacou que o efetivo de portaria aumentou em 80% para reforçar essa condução do cliente e para que não tenha aglomeração, para controlar. Fabiano Silveira perguntou se no site terá um espaço para divulgar atualizações sobre a abertura das lojas de atendimento. Pois acredita que nesse período ainda haverá municípios em que lojas vão abrir e fechar e seria importante ter essa orientação pelo site aos clientes. José Eduardo Tovar explicou que no site tem informações sobre os horários de atendimento das lojas e ainda foi criado um grupo com notícias sobre o Covid. Mas, vai anotar essa observação e pedir para reforçar no site, que caso exista alguma notícia de lockdown ou mudança de cenário em

Conselho de Consumidores

determinado município. Dando sequência na pauta, sobre os impactos na inadimplência durante a pandemia, Kelly responsável de cobrança na Enel Rio, informou que com relação ao faturamento observa-se uma queda se comparado com o budget do início do ano. Basicamente foram dois fenômenos: no residencial, foi a média de temperatura ficou bem abaixo do que estava previsto e aqui no Rio fez mais frio do que normalmente acontece no verão. E para o comercial e industrial houve o impacto das medidas restritivas impostas pela pandemia e os comércios não estão podendo abrir. Comentou ainda que se verificou em abril, maio e junho, ainda há um distanciamento considerável do que foi planejado no budget frente ao faturamento real. Quanto à arrecadação, se verificou que em abril, com relação a cobrabilidade, foi um mês com resultado bem abaixo, mas que em maio e junho os resultados vêm melhorando. Medidas estão sendo tomadas para melhorar a comunicação e facilitar as formas de pagamento. Foi criada uma condição especial de parcelamento para esse período de pandemia, e que vem nos ajudando nesse momento com a retomada da arrecadação. Sobre o retorno das operações em campo, explicou que para esse momento todos os cuidados estão sendo tomados, além de observar três pilares importantes nessa nova fase. Reforçar a comunicação com os clientes, melhorar ainda mais as facilidades de pagamento e olhar para o cliente de acordo com cada perfil. Já visando a retomada dos cortes um feirão de negociação está sendo elaborado com condições especiais. Inclusive com condições específicas para os clientes que acessarem os canais de digitais, justamente para evitar aglomerações na loja. Existe um esforço de realizar esse feirão antes da data de retomada dos cortes. Além do feirão, está sendo ampliada a comunicação via SMS, URA e aplicativo. Explicou também que toda a régua de cobrança é baseada no score do cliente que verifica o comportamento de pagamento desse cliente dentro da companhia nos doze últimos meses, ou seja, esse cliente era um bom pagador e por algum motivo começou a ter dificuldades agora, ou ele é um inadimplente crônico, que possui dívidas com recorrência.

Retorno das Operações de Campo

Plano de Retomada dos Cortes



Fabiano Silveira perguntou quais são as ações efetivas de ampla divulgação que a empresa tem pensado e se a Enel tem um score exclusivo. Kelly explicou que o score foi desenvolvido por um time de especialistas estatísticos da Enel e que olha para todo o comportamento de pagamento do cliente dentro dos últimos doze meses. Existe um plano de melhorar esse score para trabalhar com o score de mercado, mas hoje o utilizado é esse interno. Dentro desse processo é feito contato ativo com o cliente para buscar entender o motivo da dificuldade de pagamento, podendo ser separado por grupos para entender melhor a necessidade de cada cliente: área de risco, com TOI e outros. Explicou que além da comunicação por URA, SMS e APP, já está sendo estudada a possibilidade de envio por carta. Marta Menezes perguntou como se daria esse feirão de negociação e sobre os clientes

Conselho de Consumidores

beneficiados pela MP 950, se o fato deles não terem mais a isenção na tarifa, isso pode impactar no aumento da curva de inadimplência. Kelly informou que o feirão será muito focado no digital, semelhante ao último realizado onde um portal de negociação foi lançado. Então, o objetivo é levar o cliente para os canais do portal e aplicativo, não vai ser um feirão em espaço físico com van. Se o cliente preferir ir até a loja, com certeza será atendido com toda a segurança e cuidados necessários, mas o intuito é um feirão digital. Tanto que vai ser evitado o canal de lojas na divulgação, até para evitar aglomerações. Sobre os clientes beneficiados pela MP 950, informou que condições especiais estão sendo elaborados, porque entende-se que há clientes em situações bem críticas e o intuito é tentar trazer esses clientes com essas facilidades, e nesse momento juros e multas estão sendo isentos, inclusão de contas a vencer. Buscando sempre entender a capacidade de pagamento dos clientes para flexibilizar ao máximo as condições e ao mesmo tempo atender as necessidades de caixa da empresa. Alessandra Guelber comentou que dentro desse contexto de retomada das ações de cobrança, tem sido discutido na ANEEL e ABRADÉE a situação dos clientes baixa renda, ou seja, se será feita a retomada das ações assim que terminar o prazo da 878. A Enel entende que no primeiro momento deveria preterir essa carteira de clientes, não priorizando esses clientes na retomada. Mas o que se tem de conhecimento hoje por meio da área de regulação que é quem tem participado de discussões com a ANEEL e a ABRADÉE, é que há uma tendência da ANEEL e não uma posição unânime entre as distribuidoras, algumas entendem que essa retomada deveria ser imediata. No entendimento da Enel é que essa retomada aconteça paulatinamente e que dentro desse processo seja possível chamar o cliente para a negociação, até porque o corte é último recurso da distribuidora para recuperar receita. Por outro lado, há uma sinalização, não se sabe se de fato vai prosperar nesse sentido, mas, a diretoria da ANEEL entende que a baixa renda deveria ficar apartado dessa retomada nesse momento, a partir de agosto e até dezembro ficaria em uma situação transitória. Mas isso, ainda está na esfera de possibilidade e vai haver algumas reuniões na ANEEL durante essa semana, não sabemos se consultiva ou deliberativa, mas é uma tendência e anseio de um dos diretores da própria agência reguladora, que entende que precisa ser com cautela essa retomada. A empresa pode ir atualizando a medida que isso de fato for se concretizando. Kelly informou que dentro do plano de retomada das ações de corte não estão previstos para os clientes baixa renda nesse primeiro momento. Sendo necessário aguardar essas discussões, e a empresa entende que não é esse o momento. Fabiano Silveira perguntou como a empresa tem tratado os casos dos clientes com demanda contratada que ficaram com o comércio fechado ou ainda estão fechados e não conseguiram honrar com os pagamentos. Kelly explicou que o tema será melhor abordado no slide seguinte com outra pessoa, mas que em linhas gerais, a empresa precisa tratar com isonomia os seus clientes e não pode haver distinção. A forma de cobrança não pode ser deliberada de forma distinta para cada cliente, mas o tema será abordado dentro de Conta Covid com mais detalhes. Dando sequência a pauta, Douglas Mota gestor corporativo da Enel, informou que dará uma visão panorâmica sobre o tema Conta Covid que é um tema que gera dúvidas e que ainda está em processo. A Conta Covid é um recurso onde foi feita uma estruturação financeira de empréstimo as distribuidoras de energia elétrica, não é um dinheiro do tesouro nacional. E os efeitos dessa pandemia sem precedentes não fosse aportado em doze meses. Então, foi feita essa estruturação liderada pelo BNDS para que esse empréstimo possa ser pago em 60 meses, com taxa final de 3.79% mais CDI a.a. Muitos canais de mídia do setor elétrico consideram esse valor alto para infraestrutura. A maioria do fundo é privado onde as distribuidoras ficarão responsáveis por esse pagamento para compensar alguns dos efeitos.

Conselho de Consumidores

Conta-Covid

Empréstimo setorial para diluir efeitos da pandemia

Recursos disponibilizados às distribuidoras via empréstimos que na prática diluem em **60 meses** os efeitos que seriam sentidos pelos consumidores em **12 meses**.

Efeitos Covid sem precedentes:

- Queda da renda
- Queda do consumo
- Aumento da inadimplência

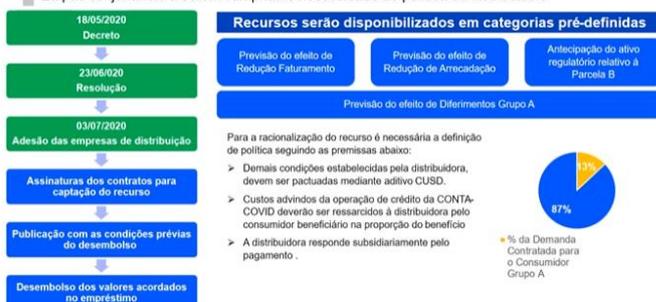
Empréstimo estruturado por 16 instituições financeiras lideradas pelo BNDES

Taxa final de 3,79%+CDI a.a.



Etapas para aplicação do recursos

Etapas conjunturais a serem cumprida e necessidade de política da distribuidora



Após o cumprimento dessas etapas, a distribuidora vai adotar uma política de aplicação desses recursos, pois não há recurso disponível para todo o grupo A durante a Covid. O ideal é que tivesse recursos para todos, mas não é a realidade, por isso, a necessidade de aplicar uma política para definir os que serão atendidos. Essa política ainda não está definida. Informou que sobre a questão da ANEEL liberar ou não a cobrança pela demanda lida e não pela contratada, é conceitual, pois a demanda remunera o transformador que está lá para atender o cliente e durante a pandemia esse transformador não sumiu, ele continuou. Toda a redução que ele teve foi no consumo da energia e na parcela do uso do fio. As parcelas que remuneram os ativos para disponibilidade vão continuar lá. Então, reduzir isso sem nenhum tipo de política ou compensação definida, deixa de remunerar aquele ativo e ocorre um desequilíbrio na regulação. O posicionamento da empresa é de aguardar uma definição conjuntural, pois muitos agentes importantes do mercado e grandes clientes falando sobre esse assunto, e a posição da empresa foi de não tomar ações para um cliente ou outro, pois o risco de estar cometendo um erro regulatório seria muito grande, então está no aguardo de uma posição da ANEEL. E a conta covid que será um empréstimo repassado ao consumidor a juros mais baixos e a distribuidora não poderá ter ganhos financeiros nessa operação. Fabiano Silveira perguntou se os custos com essa operação vão para tarifa depois. Douglas explicou que falando especificamente da parcela de previsão do efeito de diferimentos Grupo A, o cliente vai receber um crédito ou ele vai receber um diferimento da demanda contratada daqui para frente e isso vai depender de como será a política e ele vai ter que pagar de volta para Enel com os mesmos custos financeiros que a Enel está recebendo da conta covid sem nenhum tipo de valor a mais em um período a ser definido. Quando ele paga esse valor que a Enel emprestou da conta covid e já recebeu de volta ela não pode entrar de novo na tarifa para ser paga, só que as outras parcelas antecipação regulatória de ativo B, arrecadação de faturamento elas serão pagas pela própria distribuidora ao longo de cinco anos, então, vai ter um encargo chamado CDE Covid que vai entrar para pagar esses empréstimos ao longo de cinco anos. Se não tivesse esses encargos todo esse efeito que desbalanceou a regulação seria aplicada na revisão tarifária de 2021. Nesse caso teria um valor de revisão tarifária muito alto, mas esse

Conselho de Consumidores

diferimento da demanda, o cliente vai retornar o dinheiro no cálculo regulatório a ANEEL fará essa diferenciação. Esses detalhes vão sair nas publicações pós assinatura de contrato e nas condições prévias de desembolso. Fabiano criticou a movimentação do governo e que não poderia afetar o consumidor. Douglas comentou que entende o posicionamento e explicou que a intenção do governo ao verificar que não seria possível cobrar dos clientes de demanda contratada o consumo de fato lido, foi criar uma forma de compensar isso, então ela concluiu que tecnicamente o consumidor deveria continuar pagando a demanda, pois o transformador ainda existe, só que realmente pelo apelo empresarial e isso de fato faz uma diferença no dia a dia para a retomada, ela incluiu esse tema na conta covid. Ela nega por questão técnica e apresenta como uma solução essa condição de empréstimo bem melhor do que se o cliente fosse buscar no mercado. Fabiano reforçou que o governo transferiu para o consumidor uma questão que ele deveria ter resolvido e lá na frente vai dizer que não pode haver subsídios, e sem embasamento legal, apenas um decreto que pode cair. Manoel Neto perguntou os valores liberados. Douglas informou que na resolução foi destinado para cada categoria e cada distribuidora – Resolução 885 de 23 de junho – para primeira categoria foram R\$169 milhões, R\$615 milhões para efeitos de redução na arrecadação, R\$29 milhões para diferimento grupo A e R\$1 bilhão e R\$8 milhões para antecipação do ativo. Manoel Neto perguntou qual o valor que foi pedido, Douglas explicou que não tem o valor exato no momento, mas que foi solicitado para cobrir os 4 meses de covid, mas ANEEL definiu a porção de acordo com os parâmetros definidos por ela e desses R\$29 milhões a Enel Rio tem que se pronunciar informando o valor que ela vai querer assinar de empréstimo, podendo ser de 0 a 29 milhões, para diferimento do Grupo A e esse valor vai ser divulgado. Manoel Neto pediu o valor que a Enel pediu a ANEEL. Douglas informou que precisa verificar no detalhe e sendo possível informará. Fabiano Silveira perguntou sobre a conta CDE. Douglas informou que será criada uma conta CDE Covid para pagamento das parcelas. Fabiano Silveira comentou que na verdade quem vai pagar são os consumidores pela tarifa e que isso é absurdo. O consumidor não tem que pagar por empréstimos concedidos a distribuidora. Alessandra Guelber sugeriu um acompanhamento do tema e que a medida em que for evoluindo sejam atualizados aqui para o Conselho. O Conselho concordou e agradeceu a atenção e informações. Alessandra Guelber informou que houve um contratempo na agenda de quem iria falar sobre mobilidade elétrica, como avançou um pouco da hora planejada, a pessoa precisou entrar em outra reunião com Roma – Itália e por conta do fuso horário não pode ficar. Pediu desculpas e perguntou ao Conselho se seria possível reagendar para outra reunião. Manoel Neto e Fabiano Silveira informaram que não tem problema. Fabiano Silveira e Marta Menezes comentaram sobre vídeo que relata casos de fraude na conta de energia, onde o arrecadador ao invés de ser a Enel vem como Banco do Brasil. Alessandra Guelber informou que também recebeu o mesmo vídeo enviado pelo Manoel Neto e a pessoa que aparece no vídeo é de Goiás. Tudo começou lá no estado pois a empresa tem convênio do boleto convencional, a conta é impressa inclusive a maioria das contas é impressa in loco e sai com uma filipeta complementar que é o boleto. Então, pode ter as duas opções a Enel como arrecadador e o boleto que é emitido com convênio do Banco do Brasil, sobretudo para buscar uma arrecadação de tarifa que seja menos onerosa para empresa e por seguinte para os consumidores. Esse convenio com o Banco do Brasil vem sendo feito paulatinamente, o nome do projeto Boleto, então há dois cenários, clientes recebendo a fatura da Enel e fatura que tem o convênio do banco do Brasil. Em agosto, aconteceu um caso em Goiás em que a cliente recebeu a conta nesse cenário, e o agente arrecadador que parecia ser uma casa lotérica informou que não poderia receber e alegou que aquele boleto poderia ser uma fraude. Aí a questão da fake news propagou rapidamente e logo a empresa tendo acesso iniciou o monitoramento para mapear outros clientes que também não estariam conseguindo. Foi feita uma comunicação formal para Caixa Econômica para que ela oriente aos seus parceiros conveniados para que receba regularmente as faturas. Além de reforçar nos canais de comunicação a orientação aos clientes e ainda avaliando as questões jurídicas com relação a proliferação desse vídeo. Fabiano Silveira comentou que o boleto não estaria seguindo as regras de registro de código de barras, pois o que aparece no vídeo é que o código desse boleto do banco do brasil, não aparece como água, luz e telefone. Então isso precisa ser



Conselho de Consumidores

verificado, pois acredita que a caixa que recebeu o boleto não agiu de má fé, mas estranhou o boleto fora do padrão e sem estar como água, luz e telefone. Qualquer um olharia com estranheza para essa fatura. Alessandra Guelber comentou que vai levar esse ponto para as reuniões que tem ocorrido quase que diariamente. E que será levado também a importância de enfatizar a comunicação, pois não só pelo valor da taxa de arrecadação é com o objetivo de melhorar a segurança da informação. Pediu ainda o apoio do Conselho para compartilhar essa informação para mais pessoas e que vai enviar por WhatsApp um material que vai ajudar. Fabiano Silveira solicitou que para próxima reunião gostaria que fosse abordado sobre o convênio Cartão de Todos, pois alguns clientes têm recebido contato desse convênio e a Enel fornecer dados para essas empresas é ilegal. Informou que já foi interpelado algumas vezes por telefone e orientado de que a cobrança poderia vir na conta de energia. Manoel Neto concordou e Alessandra informou que vai pedir alguém da área para participar e esclarecer. Sem mais temas a reunião foi encerrada.

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente CCE Rio

Alessandra Guelber Barreto
Secretária Executiva