

Conselho de Consumidores

ATA DA 198ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 18/08/2021

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

Marta Maria do Amaral Menezes

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular
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
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Convidados

Larissa Teixeira Da Cunha , Enel
Etiene Reis Soares , Enel
Danyel Henrique Lima De Souza , Enel
Geiza Mesquita - Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Rio

Conselho de Consumidores

1. Abertura:

Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos os presentes à reunião. Parabenizou o vice presidente, Fabiano Silveira, pelo seu aniversário, desejando muita saúde e felicitações, e expressou a expectativa de que em breve, todos possam estar vacinados e a próxima reunião seja presencial. Dando seguimento a ordem da pauta, colocou em votação a ata da reunião ordinária realizada em 14/07/2021, tendo sido enviada a minuta por e-mail a todos os conselheiros. A ata foi aprovada por unanimidade e sem ressalvas. Jaqueline Marques, secretária executiva do Conselho, informou que a Alessandra Guelber, Ouvidora e também secretária executiva do Conselho, está em reunião de auditoria, por isso, irá participar assim que concluir com a auditoria. Sobre o item dois da pauta, Larissa Cunha, que faz parte do time da área de mercado, trabalhando com a parte de Qualidade e Gestão Regulatória Comercial, falou sobre a REN 901/2020 – Revisão Cadastral dos Benefícios Tarifários das Classes Rural e Água, Esgoto e Saneamento. Explicou que essa resolução é uma continuidade das discussões que iniciaram pelo normativo 800/2017, considerando audiências realizadas e contribuições recebidas pela ANEEL em torno do tema, e pelo cenário trazido pela pandemia no ano passado. Informou como está sendo a implementação da REN 901/2020.

Implementação da REN 901/2020
Revisão Cadastral dos Benefícios Tarifários de Rural e Água, Esgoto e Saneamento

A Enel iniciou a Revisão Cadastral das unidades consumidoras que recebem benefícios tarifários da classe Rural (incluindo as atividades de Irrigação e de Aquicultura) e da subclasse Água, Esgoto e Saneamento, com o objetivo de garantir a manutenção dos descontos na tarifa de energia elétrica.

O processo de revisão cadastral foi retomado pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL no ano de 2021, por meio da Resolução Normativa nº 901/2020. A seguir, o cronograma de revisão cadastral:

CLASSE	2021	2022	2023	ATA
Rural	Grupo A - UCs com razão social/CNAE	-	Fim do benefício	-
Água, Esgoto e Saneamento	-	-	Fim do benefício	-
Irrigante e Aquicultor	Indicando atividades não elegíveis para os benefícios	Grupo B: 1/2 (maior consumo)	Grupo B: 1/2 (restante)	Início de ciclo pendente

- 2021: revisão cadastral de todas as unidades consumidoras do Grupo A (Rural: Irrigante e Aquicultor; Água, Esgoto e Saneamento) e das unidades consumidoras em que a razão social do titular ou o código de Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE indique atividades não elegíveis para os benefícios tarifários;
- 2022: revisão cadastral das atividades de irrigação e aquicultura considerando a metade dos consumidores do Grupo B com maior consumo no ano anterior;
- 2023: revisão cadastral das atividades de irrigação e aquicultura considerando o restante dos consumidores do Grupo B.

Implementação da REN 901/2020
Revisão Cadastral dos Benefícios Tarifários de Rural e Água, Esgoto e Saneamento

IMPORTANTE

Para fazer o recadastramento e não ter o benefício tarifário cancelado, os clientes enquadrados conforme cronograma apresentado devem garantir a apresentação de toda a documentação necessária até 31 de dezembro do seu respectivo ano de revisão.

Os clientes devem receber notificações individuais por meio de mensagem na fatura, além de comunicações de disseminação e reforço disparadas via e-mail marketing. Visitas técnicas são realizadas para comprovação da atividade exercida e da finalidade da utilização da energia elétrica, sendo tais visitas obrigatórias para clientes do Grupo A.

No primeiro período de revisão cadastral, de 2021 a 2023, para comprovação pelo consumidor Irrigante e Aquicultor da existência do licenciamento ambiental e da outorga do direito de uso de recursos hídricos (697 do art. 531 da REN 414/2010) será aceita a Autodeclaração conforme modelo definido. A ausência de documentação no reviso cadastral subsequente implicará a perda do benefício tarifário e a devolução dos benefícios recebidos desde a última revisão realizada.

Para a revisão dos clientes Grupo A que ocorre em 2021, a documentação pode ser enviada de forma digitalizada para o Canal de Atendimento de ren901.recadastramentorio@enel.com. No caso de dúvidas, o cliente pode ligar no 0800 280 2375 ou falar com seu executivo de relacionamento.

Ressaltou sobre a flexibilização da auto declaração que facilita bastante esse recadastramento. Fabiano Silveira informou que dois membros do Conselho de Consumidores representam a classe rural, que é Ezaquiel Siqueira e Alessandra Seródio. A Alessandra não está na reunião por compromisso de trabalho, mas os dois são membros muito atuantes na área rural e inclusive acompanham de perto essas atualizações e mudanças no setor, sendo muito parceiros no sentido de expandir essas informações. Sugeriu que uma comunicação direta da empresa seja feita com eles. Larissa comentou que essa união de forças é muito importante e pediu o contato dos conselheiros representantes da classe rural, para que essa comunicação seja feita com eles. Reforçou que a flexibilização, no sentido de o cliente que não tem as devidas licenças, podem apresentar auto declaração e apresentar em até 3 anos a documentação expedida pelos órgãos ambientais, foi um passo importante da Aneel, para que esse processo se torne mais flexível. Foi um reconhecimento de que normalmente essas licenças demoram para sair e podem ter prazos longos para emissão. Manoel Neto agradeceu a Larissa por todos os esclarecimentos e pediu para que seja enviada essa apresentação aos conselheiros representantes da classe rural que é a Alessandra e o Ezaquiel. Larissa agradeceu pelo espaço e oportunidade em falar sobre o tema e informou que vai enviar as informações aos conselheiros sim. Fabiano Silveira comentou que a Alessandra Seródio pediu para informar que está em uma reunião de trabalho e por isso não pode participar. Larissa informou que todos os esforços são importantes para que esses clientes que têm o direito de receber o desconto continuem a receber e estejam mantidos na base. Jaqueline informou que os contatos dos conselheiros Alessandra e Ezaquiel já foram passados para a Larissa. Manoel comentou que conversou com a Geiza Mesquita sobre a possibilidade de fazer uma Campanha nas redes sociais de uso consciente de energia, considerando essa crise hídrica que o país está passando

Conselho de Consumidores

e gostaria de colocar essa proposta aos conselheiros e ver se todos concordam com a ação. Pediu para Geiza fazer um levantamento do que fosse possível para essa campanha: 2 banners para o site, 1 capa para Facebook e 1 para LinkedIn e 5 artes para feed, sendo um para Carrossel, sendo um custo de R\$800. Fabiano Silveira pediu que além desse valor seja investido em impulsionamento, sendo um teto de R\$2.000. Dra. Marta informou que considera importante os impulsionamentos pois dá maior visibilidade. Fabiano Silveira sugeriu a criação e alguns vídeos dos conselheiros falando sobre a campanha. A Geiza explicou que é possível e que esteja relacionado com a campanha. Colocou também que precisa ser verificada a possibilidade de incluir esses custos na nota fiscal da sua prestação de serviços, pois o contrato que possui com a Enel tem um valor fixado por mês e período. Manoel Neto pediu a Jaqueline e a Daniele que verifiquem junto à Enel essa questão. Dando sequência à pauta, Etiene Reis e Danyel Souza da área de Virtual Chanel irão esclarecer um tema trazido pelo Fabiano Silveira a cerca de Troca de Titularidade. Antes Fabiano Silveira trouxe o exemplo de um cliente que solicitou a troca de titularidade por e-mail, sendo que a unidade consumidora constava fatura em aberto, e por e-mail a orientação era de que o solicitante da troca de titularidade efetuasse o pagamento da conta em aberto ou solicitasse a isenção, caso não reconhecesse o débito. Pediu esclarecimento com relação as orientações passadas nesse e-mail. Danyel explicou que como uma regra de negócio da Enel, pelos canais no aplicativo e site, realmente há um limite de até R\$100 para essa solicitação e vê essa sinalização como uma oportunidade para rever o script que está sendo utilizado. Fabiano Silveira comentou que a Enel não pode orientar o novo proprietário do imóvel ou quem estiver buscando assumir a titularidade para retornar com o comprovante de pagamento do débito, pois na verdade, o débito é do antigo proprietário e não do novo solicitante. Jaqueline reforçou que quanto ao procedimento a Enel não imputa débito a terceiros e que a forma como está sendo comunicado é que está dando margem para erros, mas que como o Danyel colocou será ajustado. Fabiano Silveira comentou que a Enel precisa fazer a troca de titularidade do novo proprietário e cobrar o débito de quem de fato tem o débito com a distribuidora. Manoel Neto comentou que há uma falha na comunicação com o cliente e que precisa ser corrigido, além de precisa rever essa burocracia de limite de débito para cada canal, pois o cliente não entende esses procedimentos e gera confusão para o cliente. Esse procedimento precisa ser revisto com urgência e que o Conselho vai acompanhar essas revisões. Pediu que a área retorne daqui a 30 dias demonstrando essas mudanças. O Conselho mesmo sendo consultivo pode encaminhar à agência reguladora uma denúncia sobre procedimentos que não estejam enquadrados na resolução. Nesse primeiro momento está sendo alertado e compartilhando o erro com a distribuidora, mas vai acompanhar o tema. Fabiano Silveira pediu que na próxima reunião do Conselho o tema seja trazido novamente com as revisões, pois o assunto é grave. Todos os conselheiros concordaram em trazer o tema novamente na próxima reunião. Manoel Neto agradeceu à Etiene e ao Danyel. Não tendo mais temas em pauta, Fabiano Silveira pediu para comentar sobre dois temas. Na reunião passada foi abordado em reunião sobre a cobrança das bandeiras tarifárias para os clientes que pagam apenas o custo de disponibilidade, e o tema foi levado a à ANEEL por meio de carta preparada pelo consultor contratado do Conselho. Ontem o Conselho também fez uma contribuição para ANEEL com a ajuda do consultor e ressaltou a importância dessas contribuições. Alessandra Guelber entrou na reunião e explicou que estava em uma reunião de auditoria. Parabenizou o conselheiro Fabiano Silveira e comentou que no caso de troca de titularidade é importante sempre passar os casos para que seja feita a análise, pois assim a empresa tem a oportunidade de verificar e identificar se tem algum erro e tendo um erro será corrigido e mesmo não havendo um erro, é possível fazer uma melhoria de processos. Enfatizou que a empresa não imputa débitos a terceiros e que se houver qualquer caso em que alguém foi obrigado a pagar por um débito de terceiros, precisa passar o caso, pois isso não é permitido. No caso abordado pelo Fabiano, pela escrita e texto utilizado, de fato dar a entender de forma errônea sobre o procedimento, mas que já está sendo revisado para corrigir. Reforçou que em qualquer coisa diferente do procedimento seja informado para seja visto e corrigido. Comentou que também há casos em que o cliente já mora na residência há tempo e só faz a troca meses depois, por isso, cada caso precisa ser analisado. Sem mais, Manoel Neto agradeceu a participação de todos os conselheiros e equipes da Enel.