

Conselho de Consumidores

ATA DA 200ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 17/11/2021

PRESENTES:

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

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

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
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Daniele de Oliveira Barbosa Martins

Secretária Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

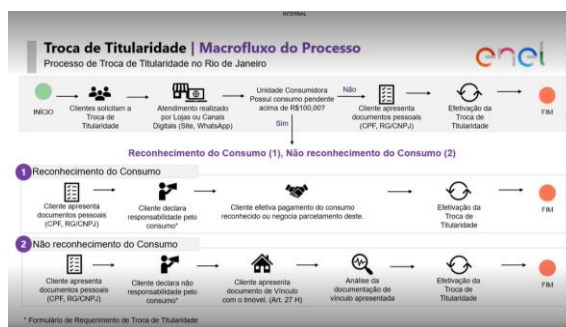
Conselho de Consumidores

Convidados

Geiza Mesquita, Assessoria de Comunicação do Conselho de Consumidores
 Leo Furtado, Enel
 Robson Alves, Enel
 Marcelo Pires Correa, Enel
 Nayara Guedes Carvalho, Enel

1. Abertura:

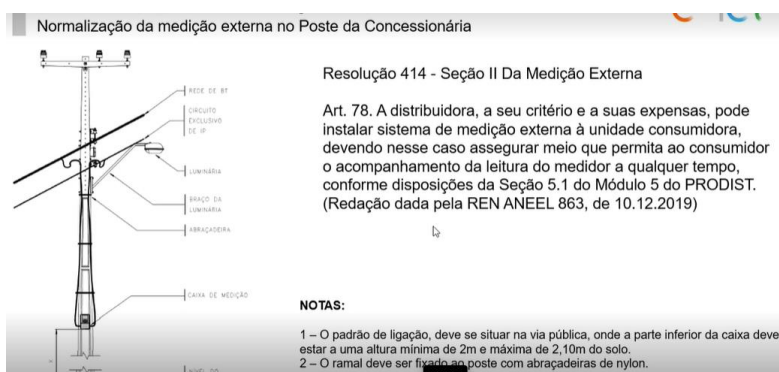
Fabiano Silveira, vice-presidente do Conselho de Consumidores, saudou a todos e informou que o presidente não pode participar por compromisso de trabalho. Agradeceu a participação e colaboração de todos ao longo desse ano, de toda equipe da Enel, Ouvidoria, Conselho e Geiza Mesquita pela gestão nas redes sociais. Dando sequência à pauta, Fabiano Silveira, pediu que a empresa apresente o status sobre o procedimento de troca de titularidade, considerando que o Conselho vem acompanhando o tema e a tem recebido demandas dos consumidores relacionadas ao tema. Léo Furtado, responsável por operações de cobrança, esclareceu sobre o como o processo tem sido realizado e como funciona.



Informou que o tema está sendo revisado até mesmo pelo inputs dados pelo Conselho, de modo que o processo seja melhorado, e seja menos burocrático. Fabiano Silveira comentou que a Enel não tem poder de fazer análise documental e de dívidas e considera um constrangimento da empresa em expor para um terceiro sobre dívidas de uma unidade consumidora. Robson Alves apresentou como exemplo uma pessoa que mora no imóvel por 6 meses, deixa débitos, e o novo morador que desconhece/não tem vínculo algum com esses débitos demonstra por documento que a partir de x data ele iniciou a posse daquele imóvel. Explicou que a resolução fala sobre a possibilidade de apresentar documento de posse com data. Fabiano Silveira perguntou desde quando esse novo fluxo apresentado está sendo aplicado. Leo Furtado informou que desde setembro. Fabiano Silveira comentou que de um novo caso chegou até ele e que aconteceu agora em outubro. Alessandra Guelber pediu ao Fabiano que envie os dados da unidade consumidora para que seja analisado. Lembrou que em outro caso citado pelo Manoel Neto, do vereador de Resende, foi solicitado os dados também, pois é importante analisar a jornada e mapear se aquilo que está sendo desenhado é o que de fato está acontecendo na prática, e assim ser possível aplicar as devidas correções. Alessandra Seródio comentou que considera o fluxo apresentado pela empresa bom e que talvez seja o caso de aplicar treinamentos com a equipe de lojas, pois às vezes a percepção do cliente é de que a empresa está preocupada em apenas responsabilizar alguém pela dívida, o que já foi apresentado que não é o objetivo. Fabiano Silveira colocou que o objetivo é ir em defesa do cliente para que os novos clientes não sejam prejudicados e agradeceu a apresentação. Leo Furtado agradeceu a oportunidade e reforçou que o foco da empresa é o cliente e que o procedimento seja aplicado de forma ética e justa para o cliente. Robson Alves comentou que é muito importante incentivar o cliente, começando por amigos, familiares, sobre a importância de pedir o encerramento contratual quando sai do imóvel, pois assim é uma segurança não só para o novo morador, mas também para quem sai. No próximo tema da pauta, em análise do caso do medidor no poste da Enel, Marcelo xxxxx, explicou que um cliente quando é migrado para chip ele continua com o antigo medidor dele, mas a medição é feita pelo medidor chip. No caso específico do cliente 6031xx, em Julho/2020 por meio de uma ordem de manutenção CP/CS foi realizada a normalização com a medição DAB (em que o medidor deixa de ser Enel Chip e passa a ser medição

Conselho de Consumidores

convencional no poste padrão Enel), em agosto/2020 a ordem de inspeção oriunda do processo de by-pass identificou a necessidade da troca da CS versão landis 2i para que o cliente voltasse a ser lido em medição eletrônica, em abril/2021 foi aberta uma ordem para alterar o medidor de eletrônico para DAB instalado em julho/2020 conforme ordem ingressada. Também foi realizada a retirada de ligação direta da medição (by-pass), sem a troca da CS, uma vez que o cliente já estava com a medição DAB associada corretamente no sistema. Explicou que a cia manteve os dois medidores instalados em uma mesma unidade consumidora, pois no caso da medição do cliente, o mesmo era uma medição eletrônica cuja tecnologia (versão landis 2i) neste tipo de tecnologia para fazermos normalização em qualquer cliente da caixa concentradora secundária (CS) a empresa é obrigada a substituir a CS tendo que normalizar todos os clientes conectados nesta CS. Para evitar gastos necessários em normalizarmos todos os clientes, é instalada a medição DAB (medidor convencional) para o cliente e desta forma sua medição antiga permanece em campo, porém seu consumo é registrado pela medição DAB registrada no sistema. A retirada do antigo medidor do padrão interno de ser agendada com o cliente para franquear a nossa entrada em sua residência. A ligação DAB (instalação de caixa no poste) é padrão utilizado pela Enel e consta na instrução de trabalho, de acordo com a inspeção e normalização em unidades consumidoras do grupo B.



Fabiano Silveira comentou que se é usual a empresa utilizar o poste da empresa para instalar o medidor, porque exigir do cliente a compra de padrão. Marcelo explicou que o padrão do cliente é necessário por causa dos componentes responsáveis pela conexão até a casa do cliente, o ramal de ligação. Fabiano perguntou por que então que apenas um cliente ficou dessa forma, porque não todos, já que a caixa concentradora pegou fogo. Porque não instalaram novamente a caixa concentradora. Marcelo explicou que um supervisor esteve no local e constatou a necessidade de normalizar a caixa concentradora e está na programação para que seja feita, e apenas para esse cliente pois naquele momento foi para ele que o problema foi constatado mediante a solicitação feita à época. Ezaquiel Siqueira perguntou sobre um caso de ligação nova em que ninguém foi lá instalar desde setembro. Marcelo pediu que o caso de ligação nova precisa dos dados para que seja encaminhado para a área verificar. Fabiano sugeriu que a empresa tenha um sistema de busca a partir do CPF da pessoa que pediu a solicitação de ligação nova, não apenas pelo protocolo, pois o cliente pode perder e não ter mais como verificar. A Alessandra comentou que vai levar a sugestão internamente. Marcelo informou que vai verificar a data da programação para instalar a CS no local e vai informar. Alessandra pediu ao Fabiano que passe o telefone de contato do cliente para que a área possa fazer esse contato e possa ser acompanhado pelo cliente, sendo o ideal até um agendamento. O Fabiano enviou o contato da cliente e o Marcelo informou que vai alinhar sim, pois na última visita do gestor ao local, não conseguiu encontrar o cliente para conversar e apresentar os esclarecimentos. Fabiano agradeceu ao Marcelo e ao Robson pelos esclarecimentos. Marcelo e Robson agradeceram a oportunidade. Dra. Marta através da secretária administrativa, a Daniele, pediu para justificar a sua ausência, por conta de uma reunião de trabalho, assim como Manoel Neto e Igor que também não puderam participar por conta de compromisso de trabalho. Fabiano Silveira informou que a reunião de dezembro será presencial sendo importante também realizar a confraternização de fim de ano. Pediu que seja convidada a presidente da Enel Rio, sendo possível verificar a agenda dela nos dias 08 ou 15/12.