

# Conselho de Consumidores

## ATA DA 202ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Pólo Niterói - Rua Jose Bonifácio, nº78, São Domingos, Niterói/RJ

**Data: 12/01/2022**

### 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

**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

**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

**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 Enel Rio  
Sergio Kunio Yamagata – Convidado  
Anna Pacheco – Presidente Enel Rio  
Fernando Henrique Mendes Costa – Enel  
Robson Alves - Enel  
José Eduardo Pereira Tovar – Enel  
Daniel Zalfa – Enel  
Josely Cabral – Enel  
Leonardo Soares – Enel

### 1. Abertura:

Fabiano Silveira, vice presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião, pois o presidente Manoel Neto chegaria em seguida. Havendo quórum para a realização da reunião foi dada a sequência nos itens da pauta. Colocou para aprovação a minuta da ata de reunião realizada em 15/12/2021, tendo sido aprovada pelos conselheiros presentes sem ressalvas. Justificou a ausência do Manoel Neto, presidente do Conselho, que está em trânsito, Alessandra Seródio que está por vídeo conferência, Igor Baldez está em reunião de trabalho e o Jorge Luiz Moreira que também está em trânsito. Passou a palavra à Anna Pacheco, presidente da Enel, agradecendo a presença em mais uma reunião do Conselho. Anna Pacheco agradeceu a oportunidade de participar dessa primeira reunião do ano com o Conselho em que será um mais um ano de muito trabalho e sempre com o objetivo de melhoria contínua nos processos da empresa para que a Enel seja cada vez melhor. No primeiro item da pauta, Fabiano Silveira explicou que a solicitação dessa pauta é pelo motivo da solicitação da Enel Rio junto à ANEEL, de recuperação, com o objetivo de entender os dados relacionados à inadimplência da empresa, explicando o motivo de ter sido solicitada uma possível revisão extraordinária. Anna Pacheco informou que pode verificar se o tema foi direcionado para o Conselho. O Fabiano Silveira informou que o Conselho soube através da ANEEL. Robson esclareceu que foi enviado ao presidente Manoel Neto. Anna Pacheco solicitou um e-mail geral do Conselho para que nas próximas todos possam receber as informações. Marta Menezes informou que todos receberam pelo Manoel Neto, com a ressalva de que nas próximas comunicações possa ser enviado a todos. Daniel Zalfa, da área de mercado, na diretoria de recuperação de crédito, apresentou as informações atuais sobre inadimplência. Uma visão geral dos valores publicados em demonstrações financeiras, tendo um incremento de perdas com crédito de liquidação duvidosa alavancado pelo crescimento da dívida acima de 90 dias. Detalhes sobre contas a receber vencidas há mais de 90 dias e provisão para perdas com crédito de liquidação duvidosa. Falou sobre a visão física de clientes baixa renda (massivo), considerando um incremento de 126 mil clientes devedores e 2.5 milhões de faturas inadimplidas. Sérgio Bousquet comentou que os aumentos expressivos em relação a tarifa de energia também contribuem muito para esses números elevados em inadimplência e não somente a pandemia. Anna Pacheco comentou que a distribuidora vem cobrando junto ao governo medidas estruturais para que se reduza essa volatilidade em relação as tarifas, pois esses aumentos cada vez mais frequentes não é bom para o cliente e não é bom para a distribuidora também. Fabiano Silveira perguntou o que de fato motivou o pedido de revisão extraordinária, diante dos dados apresentados. Anna Pacheco explicou que a empresa tem 700 milhões com mais de 90 dias de vencimento e representa mais que 50% do meu ebtida regulatório. São 700 milhões em aberto e ao mesmo tempo a empresa continua fazendo investimentos, precisa repassar aproximadamente 80% do que arrecada para o governo e outras despesas que precisa estar comprometida. Fabiano Silveira comentou que a distribuidora não tem legislação e resolução que ampare esses reajustes extraordinários. Anna

## Conselho de Consumidores

Pacheco explicou que a distribuidora pode solicitar com base nos dados em que possui, sendo que caberá a ANEEL avaliar se concede ou não o que foi pedido. Esclareceu ainda que o apresentado para agência reguladora foi dado públicos, divulgados para mercado. Fabiano e Sergio Bousquet perguntaram sobre o repasse de ICMS. Daniel explicou que o repasse deve ser feito independente de a fatura ter sido paga. Fabiano citou uma resolução pelo STF em que não poderia haver diferenciação. Anna Pacheco informou que vai checar com a área tributária sobre essa atualização, pois houve um pedido dos estados para recorrer. Fabiano Silveira comentou que o aumento da energia só faz o cenário virar uma bola de neve, pois com o aumento, a inadimplência só vai aumentar. Anna Pacheco informou que por isso a distribuidora busca junto ao regulador, ao ministério de minas e energia soluções para que esse aumento seja atenuado. Daniel Zalfa demonstrou os dados sobre a cobrabilidade, ou seja, o quanto a distribuidora consegue arrecadar sobre o faturamento. Destacou que as campanhas e feirões foram realizados de modo a auxiliar nas negociações, tendo sido 8.378 negociações e um total de dívida negociada R\$48.413.436. Marta Menezes comentou que o número de negociações é bem pequeno em relação ao local em que foi realizado. José Eduardo Tovar comentou que essa foi uma oportunidade em que a empresa vê a possibilidade de repetir a ação de forma a ampliar o que deu certo e melhorar o que não deu certo. Fabiano Silveira perguntou como é feita a divulgação dessas ações. Anna Pacheco explicou que é feita em todas as mídias sociais, imprensa local. Fabiano Silveira comentou que é importante mobilizar as lideranças locais. Anna Pacheco sugeriu ao José Eduardo Tovar que acione o Conselho para trazer essas sugestões de local, lideranças. Fabiano Silveira comentou que em comunidades o que funciona são lideranças locais e igrejas. José Eduardo Tovar informou que nas próximas vai buscar aplicar essas formas de divulgação para buscar ser mais eficientes. No segundo tema da pauta, Fabiano sinalizou sobre um caso na Ary Parreiras em que um corrimão estaria energizado, próximo a uma creche. Fernando Henrique informou que já direcionou para uma equipe ir ao local. Fabiano Silveira passou a fala ao presidente Manoel Neto, que acabou de chegar. Fernando Henrique deu sequência a apresentação falando sobre o que ocorreu em Niterói, em 12/12/2021, causado pelo impacto das chuvas. Contingências devido às fortes chuvas e ventos nos dias 12/12/2021 em Niterói. 267.051 de clientes em Niterói, 11.641 clientes afetados, 3.450 clientes Maria Paula e Zona Sul. Estrutura do plano verão 2022 – normal 25 equipes – estrutura máxima 85 equipes – estrutura 12/12: 106 equipes – 20% acima do recurso máximo (apoio municípios vizinhos São Gonçalo e Magé. Manutenção realizada em 2021 – Maria Paula – 2.128 podas – em 2022 5.365. Ressaltou que a empresa precisa seguir a TAQ junto a prefeitura de Niterói. No dia 16/12 houve um desarme por árvore tombada que ocasionou danos à rede, tendo sido feita barricada e parte dela ficou dentro de uma comunidade, o que acabou dificultando a ação da equipe que não pode atuar na madrugada, ocasionando um alongamento no tempo sem fornecimento. Explicou que posteriormente, com o apoio de uma liderança local foi possível verificar esse trecho para correção do problema. Fabiano Silveira trouxe um caso da Vila Progresso em que o poste foi retirado e a equipe deixou os clientes sem fornecimento e foi embora, e ressaltou que essa região, assim como Santa Bárbara ocorrem muitas situações de falta de energia e a equipe de manutenção precisa verificar a causa desses problemas. Anna Pacheco comentou que os casos serão verificados. Fernando Henrique explicou que nos trechos em que ocorreram os casos citados, o problema foi identificado e corrigido para que não ocorra novamente, os casos citados nesse momento, esclareceu que não tinha conhecimento. Sobre o poste o procedimento e orientação para equipe é de o local seja isolado para que não haja risco à população, assim como o desligamento do fornecimento. O que poderá ser analisado é sobre a demora a outra equipe com material adequado e que pode ter acontecido que demorou para restabelecer o fornecimento. Explicou que sobre o caso de GD, foi de fato uma falha técnica e precisa verificar o motivo de não ter sido feita a substituição do medidor queimado. Manoel Neto comentou que nesse caso a comunicação precisa ser feita pelo técnico ao cliente do procedimento a ser feito, pois isso tranquiliza o cliente e ele fica ciente do que foi feito ou do que precisa ser feito. Fernando Henrique informou em uma próxima oportunidade pode trazer



## Conselho de Consumidores

uma análise desses casos com detalhes de como deve ser o fluxo de atendimento nesses casos. Dando sequência na pauta, José Eduardo Tovar falou sobre um trabalho de transformação social em que a empresa já está empenhada há alguns anos, e uma modernização dos sistemas está sendo feita. A migração passa de sistema legados para plataformas globais incluindo as áreas de faturamento, relacionamento com clientes, serviços comerciais e canais digitais. A migração tem como objetivo melhorias na performance operacional, melhorar a experiência do cliente, aumentar a agilidade de atendimento. Fabiano pediu que seja avaliada a possibilidade de nesses novos sistemas, um representante com procuração em casos de geração distribuída, possa ingressar o pedido pelo site da Enel, o que possibilitaria mais agilidade no processo. Cronograma de implementação do projeto, teve início em 06/09, 30/09 à 22/01 com a preparação, 22 e 23/01 com o pré congelamento, 24/01 à 01/02 – janela de migração e 02/02 – migração grupo B. Estratégias de comunicação: estratégias e principais ações em fases – fase 1 pré migração – fase 2 migração – fase 3 pós migração com comunicação interna e externa. Anna Pacheco sugeriu que seja criado um grupo de WhatsApp com o Conselho para envio de informações importantes e relevantes para os conselheiros. Pediu que a Jaqueline crie o grupo e inclua os conselheiros para envio dos clippings. Geiza Mesquita informou que o elo com a área de comunicação também poderia ser restabelecido, pois as pessoas que existiam o contato saíram da empresa. Manoel Neto reforçou que essa parte de comunicação da Enel sempre foi um ponto citado pelo Conselho e que precisa ser melhorado. Anna Pacheco informou que já está alinhando com a equipe da área para melhorar essa comunicação. Fabiano Silveira sugeriu que seja feita uma ação de baixa renda no mesmo dia em que o Conselho estiver em reunião externa. José Eduardo Tovar pediu alguns dias para fechar os números e agendar uma reunião de trabalho para elaborar essa ação. Leonardo Soares em sequência ao pedido feito na última reunião de uma ação em conjunto com os projetos de sustentabilidade e o Conselho, trouxe as propostas.

Proposta de ações de Sustentabilidade					enel	
Iniciativas em conjunto com as reuniões do Conselho de Consumidores						
FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	DEFINIÇÃO DAS AÇÕES	
Município: Niterói Data da reunião: 16/02	Município: São Pedro D'Aldeia Data da reunião: 16/03	Município: Mirimema Data da reunião: 13/04	Município: Paraty Data da reunião: 11/05	Município: Resende Data da reunião: 08/06	<b>Conselho Educacional</b> • Ação educacional com foco de sustentabilidade e energia • Desenvolvimento de materiais educativos • Monitoramento contínuo através do Enel e atualizações periódicas <b>Atendimento Consumidor</b> • Atualização do canal de atendimento • Atualização de procedimentos e processos • Atualização de canais digitais <b>Enel Consumidor Energia</b> • Atualização de canais digitais • Atualização de procedimentos e processos <b>Resposta Cidadã</b> • Visita às escolas beneficiadas pelo projeto em Niterói <b>Enel Consumidor Energia</b> • Visita e promoção de atividades educativas em escolas públicas beneficiadas pelo projeto em Niterói <b>Atendimento Consumidor</b> • Monitoramento de todos os canais de atendimento por meio de ferramentas de monitoramento de contatantes <b>Resposta</b> • Visita às escolas beneficiadas pelo projeto em Niterói	
Projeto 1: Visita ao projeto "Escolas Cidadãs" - dias 14 ou 15	Projeto 1: Visita à base aérea naval de São Pedro D'Aldeia, atendido pelo Conselho Público de Educação	Projeto 1: visita à Centro educacional, com foco de sustentabilidade e atendimento comunitário Projeto 2: visita à Base Equinotermia de 13 ou 14	Projeto 1: visita à Centro educacional, com foco de sustentabilidade e atendimento comunitário Projeto 2: visita à Base Equinotermia de 11 ou 12	Projeto 1: visita à Base Equinotermia de 11 ou 12 Projeto 2: visita à Base Equinotermia de 11 ou 12		

**Pontos importantes:**

A) A realização das visitas às escolas depende da autorização das autoridades municipais locais para o retorno das aulas presenciais.  
B) A realização das atividades de campo geralmente depende da autorização das autoridades municipais para realização de atividades em espaços públicos com agendamento.  
C) Como sugestão, a área de Sustentabilidade pode confirmar ao Conselho de Consumidores com até 15 dias de antecedência se os eventos agendados poderão ocorrer.

Fabiano Silveira sugeriu que em fevereiro seja em Niterói com a visita ao Eco Enel na modalidade Econdomínio e nos demais meses ocorra nos municípios indicados com a carreta educacional, podendo ser ajustada a reunião para sexta e não quarta-feira como é o de costume. Manoel Neto concordou com o formato sugerido pelo Fabiano Silveira. Fabiano Silveira perguntou se em março é possível fazer a visita e a carreta. FEVEREIRO - 16/02 – Proposta 3 – MARÇO 16 E 17/03 Proposta 1 e 2. Sobre o último tema da pauta, Robson Alves falou sobre o cronograma do reajuste tarifário 2022.





## Conselho de Consumidores

Robson explicou que a empresa está no levantamento de informações do ano passado e nesse processo de validação. Tendo finalizado os temas da pauta, Manoel Neto reforçou que a próxima reunião será em fevereiro no pólo e com a visita ao projeto Eco Enel nos condomínios. Manoel Neto e Fabiano Silveira solicitaram ingressar o pedido de passagens e hospedagem dos conselheiros para o Encontro dos Conselhos de Consumidores Região Norte, que ocorrerá Belém. Irão ao encontro; Manoel Neto, Fabiano Silveira, Marta Menezes, Jorge Moreira, Ezaquiel Conceição. Informaram ainda que como o convite para o encontro se estende aos Secretários Executivos. A passagem e hospedagem da secretária executiva do CCER será custeada pelo Conselho de Consumidores.