

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: 16/02/2022

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

Alessandra Guelber Barreto

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

Vera Lucia De Oliveira, Enel

Robson Da Silva Alves, Enel

Andre Luis Zago De Grandi, Enel

Luiz Antonio Correa Gazulha Junior, Enel

1. Abertura:

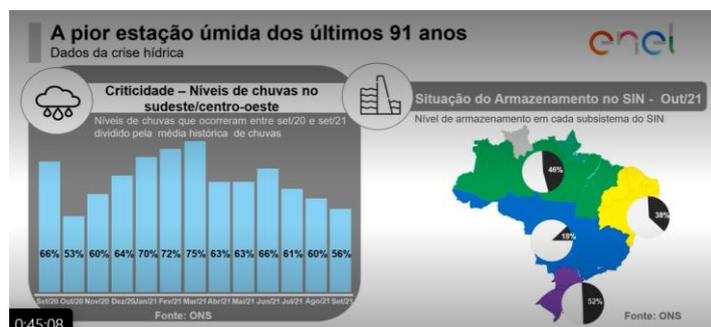
Fabiano Silveira, vice presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião, pois o presidente Manoel Neto chegaria em seguida. Lamentou a situação ocorrida em Petrópolis, onde tantas pessoas foram atingidas e um momento delicado para a empresa que está unindo esforços para auxiliar de forma possível os trabalhos das autoridades no local. Havendo quórum para a realização da reunião foi dada a sequência nos itens da pauta. Vera Lúcia de Oliveira, representante da área de governo e grandes clientes, apresentou sobre Geração Distribuída. Destacou o aumento de clientes de 2018 à 2021, sendo um aumento de 126%. Além dos clientes conectados, 19 mil clientes beneficiados pela geração distribuída e no último ano foi um crescimento de 120% nos pedidos de geração distribuída. Fluxo atual e estrutura no atendimento à geração distribuída.



Novas ações estão para ser implementadas em março, como kit boasvindas, canais com vídeos, cartilha e o novo site com várias informações, com base em um levantamento das principais dúvidas dos clientes.

Conselho de Consumidores

Fabiano Silveira comentou que trabalha com geração distribuída e tem percebido problemas com relação aos prazos, em que o cliente apresenta os documentos, sanando algum tipo de pendência, e depois a empresa volta com uma outra pendência para que ele possa cumprir. Considera que a empresa precisa pontuar todas as pendências de uma vez para que o cliente seja notificado e possa tomar as providências. Com relação ao pedido do processo que poderá ser feito pelo site que está sendo criado, perguntou se o engenheiro contratado pelo cliente poderá acessar esse site para o ingresso e acompanhamento do pedido, pois em geral acaba sendo o engenheiro da empresa contratada pelo cliente que precisa dar entrada e acompanhar. Vera Lúcia de Oliveira explicou que sim, é possível o engenheiro contratado, devidamente com os documentos e procuração solicitar e acompanhar a solicitação. Fabiano Silveira perguntou sobre a carta que chegava junto com a conta para o cliente e não está chegando. Vera Lúcia explicou que dentro do site o cliente consegue acessar todas as informações que vinham nessa carta, que de fato não será mais enviada. Alessandra Seródio comentou sobre os prazos que tem percebido o cumprimento em cima desses prazos ou ultrapassando, assim como, o Fabiano comentou. Vera Lúcia explicou que de fato é um tema que está sendo visto nas reuniões periódicas e que são levados os casos pendentes, buscando avaliar cada caso e sanar as questões que impactam diretamente nesses prazos e no seu cumprimento. Fabiano Silveira pediu que essa questão do acesso específico para o consultor contratado pelo cliente seja visto e lembrou que o tema já foi abordado em outras reuniões e pediu um acompanhamento, para que seja dado um retorno ao conselho. Alessandra Guelber comentou que o tema tem sido levado para análise, mas algumas questões relacionadas à procuração ainda impedem esse processo, considerando que algumas procurações dão plenos poderes à gestão da parte faturamento, por exemplo. Por isso, a empresa precisa ter um processo digital que seja capaz de validar isso, seguindo as normas determinadas pelo LGPD. O esforço tem sido de melhorar a comunicação com o consumidor final, esclarecendo e deixando disponível às informações sobre o processo de GD e de certa forma ter um canal aberto com os consultores. O que a empresa tem percebido é que algumas empresas que vendem esse serviço de geração distribuída acabam não explicando de forma clara todo o processo para o cliente e isso gera por vezes reclamações por parte do cliente e que na verdade não está relacionada a distribuidora. Fabiano Silveira agradeceu à Vera Lucia pelos esclarecimentos. Luis Antonio Gazulha, representante da área de regulação da Enel Rio falou sobre a crise hídrica abordou que o país sofre com a pior crise hídrica dos últimos 90 anos.

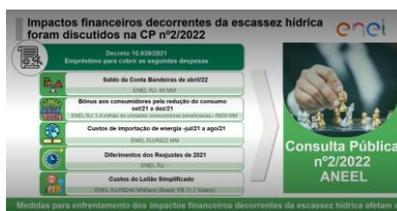


Explicou que durante o ano passado todas as térmicas precisam ser acionadas, com custos mais elevados. O governo decidiu implementar a bandeira tarifária de escassez hídrica, que mesmo assim, não foi suficiente, mas se não tivesse, o déficit seria muito maior. Explicou que para ter condições de custear esses gastos as distribuidoras estão recorrendo a soluções no mercado e que no momento da revisão tarifária infelizmente essa conta acaba indo para a tarifa.



Conselho de Consumidores

Como uma forma de minimizar o caso, o governo decide pelo empréstimo, mas está sendo necessário aguardar a regulamentação e demais ações.



Sobre a revisão tarifária, informou que a empresa está em fase final de preparação do pleito, por enquanto, sem dados fechados, mas que serão encaminhados dentro dos requisitos da ANEEL. Ressaltou que foi e ainda está sendo um período difícil e ainda sofrendo os impactos da lei da corte, que em tese deveria ajudar o consumidor, mas que agora está tendo um resultado negativo, considerando a recuperação lenta dos pagamentos. Explicou que dentre os pleitos há um pedido para que o Conselho de Consumidores possa ser consultado em conjunto com a distribuidora para avaliação do diferimento, considerando que há um custo.



Fabiano Silveira comentou que o setor elétrico no Brasil precisa ser revisto, pois o consumidor final não suporta mais arcar com despesas e mais tarifas e reajustes. Manoel Neto agradeceu os esclarecimentos e informou que a presidente da Enel Rio não pode estar na reunião por conta das ações em Petrópolis. Alessandra Guelber informou que com relação a Petrópolis a empresa está em ação conjunta para dar todo o suporte necessário à região. A loja não pode ser aberta no dia de hoje, por conta de todos os estragos na cidade. Funcionários da loja não puderam retornar para casa, perderam bens e suas casas por conta do ocorrido. Órgãos como do Procon estão cientes e possui 42 equipes no local e com outras equipes para serem deslocadas. Cerca de 10 trechos estão intransitáveis. A empresa está apoiando não somente na recuperação do fornecimento, mas com equipamentos e carros para retirada de entulhos. No momento aproximadamente 18 mil clientes sem energia na região e as equipes trabalhando somente em regiões liberadas pela defesa civil. No próximo tema, sobre P&D, Projeto piloto de medição inteligente da Enel, foi abordado que a solução não é apenas um medidor inteligente, mas uma plataforma integrada para operação das redes inteligentes. O cliente poderá acompanhar e fazer a gestão do consumo dele via aplicativo. O projeto será testado na cidade de São Paulo e tem o financiamento pelo P&D.





Conselho de Consumidores

O Conselho agradeceu pelas informações. Fabiano Silveira pediu para que seja definida a data da audiência pública. Ficando definido em março a reunião descentralizada em São Pedro da Aldeia no dia 16/03 e a audiência pública no dia 23/03. As cartas de indicação deverão estar de posse do Conselho até 16/03.