



Conselho de Consumidores

ATA DA 159ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Sindicato Rural de Santo Antônio de Pádua - Rua Major Padilha, 56 - Centro - Santo Antônio de Pádua - RJ

Data: 08/03/2017

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 de Niterói - CODECON

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno
Representante da Classe Rural – Titular
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Ezaquiel Siqueira da Conceição
Representante da Classe Rural – Titular
Federação dos Trabalhadores na Agricultura do Estado do Rio de Janeiro - FETAG

Daniele de Oliveira Barbosa Martins
Secretária Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques
Secretária Executiva Suplente
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

CONVIDADOS:

Geiza Mesquita
Assessora de Comunicação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



Conselho de Consumidores

Heloisio Junior
Sindicato Rural de Miracema

Iara de Paula Ramos
Produtora Rural

Rachel de Paula Bruno
Produtora Rural

Marlon Faria
Companhia Paduana de Papéis - COPAPA

Carlos Eli Teixeira
Sindicato Rural de Santo Antônio de Pádua

José Antônio Soares de Barros
Engenheiro Autônomo

José Alcino Nascimento
Produtor Rural

Rodrigo Seixas de Carvalho
Área de Manutenção do Polo Operacional Norte - Enel

Ronaldo Caveari Gomes
Área de Manutenção do Polo Operacional Norte - Enel

Fernando Antonio Dorneles Da Silveira
Área de Perdas do Polo Operacional Norte - Enel

Ciro Nunes Belloti
Área de Perdas do Polo Operacional Norte - Enel

Edson Câmara Curty
Executivo de Clientes de Governo - Enel

Kelly Bitencourt
Executiva de Grandes Clientes - Enel

André Gustavo Fernandes Mendes
Atendimento Presencial / Operação Lojas - Enel

Cláudia Werneck Arenari
Gerente de Loja de Atendimento - Enel



Conselho de Consumidores

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos e em seguida apresentou a formação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, a sua constituição e a finalidade do trabalho de seus membros representantes das classes consumidoras. Falou que o objetivo da reunião é de ouvir as demandas dos clientes e, em conjunto com a distribuidora, buscar soluções e melhorias para a prestação do serviço. Na oportunidade, saudou todas as mulheres presentes pelo "Dia Internacional da Mulher". A seguir, convidou o representante da Enel para expor sobre a atuação da empresa na região. O responsável pela área de manutenção da Enel na região, Rodrigo Seixas De Carvalho, apresentou os integrantes da equipe da Enel presentes à reunião, esclarecendo que, dentre outros, os principais temas que seriam abordados seriam sobre manutenção e os investimentos da Enel para a região. Ronaldo Gomes, especialista da área de manutenção da Enel, em sua apresentação comentou sobre os seguintes temas: Dados Físicos – Centro de Pádua; Conhecendo os indicadores; Evolução dos Indicadores de Qualidade – DEC/FEC (Principais Ofensores); Manutenção: Investimentos e principais ações de Manutenção; Atendimento de Emergência. A Cliente Rachel de Paula Bruno, produtora rural da fazenda Paraíso do Tobias, perguntou se os planos apresentados estão com a nova visão da Enel ou se ainda está relacionada com a Ampla. Rodrigo Seixas explicou que a integração Ampla x Enel ocorre desde 2011 trazendo um novo posicionamento, visão e estratégias. Ronaldo Gomes falou sobre como os eventos climáticos podem afetar a rede de energia elétrica dando exemplos. O Cliente Heloísio Junior, Presidente do Sindicato Rural de Miracema, falou sobre a necessidade de podas preventivas das árvores. Ronaldo Gomes explicou que a concessionária não pode atuar com o serviço de podas sem autorização do INEA ou da secretaria de meio ambiente, vai depender se a localidade está na área rural ou urbana. Esclareceu ainda que na área urbana o processo funciona com mais facilidade, pois existe parceria com as Prefeituras, e que na área rural é um pouco mais complexo, pois a empresa precisa enviar cada pedido de poda para o INEA e aguardar a autorização para cada solicitação formulada. Rodrigo Seixas informou que, em situações emergenciais, a empresa pode até executar a poda sem autorização do INEA, mas tendo a autorização da Secretaria de Meio Ambiente do Município, e que assume esse risco apenas nos casos de demora de liberação das solicitações pelo INEA. Além disso, falou sobre as ações de manutenção da empresa promovendo a troca de rede de distribuição de energia "nua" por rede compacta e também de uma nova tecnologia que está sendo implantada aos poucos, a rede isolada, que será destinada principalmente para as áreas rurais e densamente arborizadas. O Cliente José Albino, produtor rural, informou que não concorda com esse procedimento, pois para ele a empresa teria que solicitar autorização diretamente com os órgãos competentes, sem que o Cliente precise solicitar o serviço de poda. Falou ainda que os clientes da área rural sofrem muito com as interrupções do fornecimento provocadas por árvores que caem sobre a rede e geram prejuízos na produção de leite, por exemplo, e que por isso, muitos produtores da região estão movendo ações judiciais contra a concessionária. Falou sobre a demora no atendimento de emergência e que a empresa sempre prioriza as unidades consumidoras da área urbana. Ronaldo Gomes informou que o caso está sendo anotado para que seja feito um mapeamento técnico na localidade em específico. Rodrigo Seixas explicou que a empresa não diferencia o atendimento aos clientes da área urbana da rural, mas atua com prioridades no atendimento para restabelecer o fornecimento por blocos de maior carga de energia. Falou ainda sobre a dificuldade de acesso das equipes quando ocorrem fortes chuvas, o que contribui para dificultar a rapidez do atendimento emergencial. Ressaltou a nova visão da empresa que busca o foco maior no cliente e a implantação de



Conselho de Consumidores

novas tecnologias que auxiliarão na melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes. O Cliente José Albino informou que os consumidores da área rural não têm visto todo esse investimento, pois com frequência as interrupções no fornecimento acontecem e a demora no atendimento continua sendo grande, e que no seu caso não cabe a falta de acesso. Rodrigo Seixas falou que a empresa tem investido em melhorias e conseguiu reduzir os indicadores nos últimos anos. O Cliente Marcos Antônio, Presidente do Sindicato de indústrias de Pedras de Guaratiba da região, falou sobre a importância de a concessionária fazer o contato direto com o INEA para execução das podas de árvores. Expor que as interrupções no fornecimento na área rural são constantes e que recebe muitas queixas de donos de indústrias sobre a queima de equipamentos. Ronaldo Gomes falou sobre os investimentos que estão sendo realizados na região com o objetivo de minimizar essas interrupções, dando o exemplo dos religadores que já estão sendo implantados. Explicou que essa tecnologia permite o envio de mensagem automática para a central de monitoramento da empresa com a identificação da região está sem energia elétrica, e ressaltou que esse benefício para a área rural será de suma importância. Ressaltou que cada caso apresentado durante a reunião está sendo anotado para a tratativa pontual. Ronaldo também informou que existe um centro operativo em Santo Antônio de Pádua e outro em Macaé com o objetivo de trazer mais agilidade no processo de atendimento. Enfatizou ainda sobre os planos de inspeção para mapeamento dos defeitos na rede elétrica são executados para a gestão de prioridades no atendimento, ou seja, são identificados e escalonados por prioridade os defeitos localizados. Informou que todas as equipes estão preparadas para atuar em casos de emergência, como por exemplo, uma equipe de religação que esteja em campo pode atuar caso ocorra um desarme na região. A Cliente Rachel de Paula Bruno reclamou que quando necessita ligar para o 0800 e solicitar um atendimento de emergência, os atendentes tem dificuldade de entender que na zona rural não há nome de rua ou número da residência, pois são propriedades, fazendas rurais. A Cliente pediu que empresa desse atenção a esse tema. Ronaldo Gomes informou que a solicitação foi anotada e que será repassada a área de Call Center. A Cliente Iara de Paula Ramos, proprietária rural, reclamou que uma equipe com caminhão de empresa terceirizada da Ampla entrou em sua propriedade sem sua autorização para acessar um poste que precisava de reparo. Além disso, informou que tem muita dificuldade para falar com o Call Center para solicitar emergência, citando um caso de falta de energia que provocou a queima de uma bomba e de um tanque de expansão. Ao solicitar o ressarcimento das máquinas foi informada de que não houve interrupção do fornecimento na data informada, por isso, o dano não teria sido provocado pela interrupção da energia. A Cliente elogiou o atendimento das lojas da Enel na região, mas informou que não consegue o ressarcimento de suas máquinas, pois a resposta é sempre a mesma de que não houve interrupção na data informada por ela. Reclamou que as interrupções no fornecimento são constantes e sempre no mesmo horário, entorno das 19 horas. Informou que tem tudo documentado e testemunhas de que esse problema ocorre rotineiramente, mas a empresa não acredita nas informações passadas. Explicou que os produtores rurais têm muitas dificuldades para o reparo das máquinas, que as vezes leva dias, e com isso a produção de leite fica parada. Apresentou outro problema relacionado a medidor que segundo ela, foi retirado pelo técnico da Ampla para vistoria e ela continua sendo cobrada por esse medidor. Ronaldo Gomes informou que será feita uma visita técnica na propriedade para apurar os problemas apresentados. Dra. Marta Menezes, conselheira, sugeriu que a empresa avaliasse o caso da Sra. Iara com mais detalhes, considerando todos os documentos que ela possui e a veracidade com que expõe os fatos, atitude que evitaria uma demanda judicial que não é boa para empresa e gera um desgaste muito grande para o cliente que é idosa. Ressaltou que buscando uma proximidade com a cliente, todos tendem a ganhar, o cliente e a empresa. Rodrigo Seixas orientou a Cliente a comunicar a empresa de imediato, caso ocorra novamente a entrada de equipes sem autorização em sua propriedade, pois assim, há como rastrear o veículo e atuar com ações educativas ou punitivas. Sobre o pedido de ressarcimento, falou que o caso será analisado, com o objetivo de



Conselho de Consumidores

identificar em sistema o porque não houve registro da interrupção. A Cliente Rachel de Paula Bruno falou sobre a necessidade de a empresa ouvir mais os seus clientes e se comunicar com uma linguagem menos técnica pois será melhor para a empresa e para os clientes. Falou também que a empresa tem o direito de exigir do governo federal melhores condições nas estradas para se locomover. A conselheira Alessandra Seródio, falou que o Conselho precisa solicitar que a área de ressarcimento esclareça melhor a respeito dos índices de indeferimento nos pedidos dos consumidores, pois as verificações técnicas não parecem estar sendo bem-feitas e tem trazido prejuízos ao consumidor. Rodrigo Seixas informou que esses casos devem ser apurados sim, pois o sistema é programado para capturar as informações de interrupção, se não faz, precisa ser verificado. Ronaldo Gomes ressaltou que a empresa tem investido muito para evitar que os casos apresentados se repitam. Manoel Neto agradeceu a colaboração dos representantes da Enel e também a participação de cada Cliente. Sugeriu que uma ou mais equipes sejam destinadas a fazer um mapeamento na área rural com o objetivo de identificar problemas relacionados ao fornecimento de energia, considerando a importância da área rural e o seu número clientes. Pediu que seja dado um foco maior nas unidades consumidoras que são produtoras e que geram renda para a região. Sobre o procedimento de ressarcimento, falou que o tema está em discussão na ANEEL, pois existe a questão donexo causal, onde muitas vezes o sistema da empresa não registra a interrupção do fornecimento. Ressaltou que o Conselho de Consumidores tem participado de reuniões na ANEEL, e que aproximadamente há quinze dias esteve em reunião na Agência Reguladora para revisão da Resolução Normativa nº 414. Colocou que o Conselho de Consumidores está aberto para receber as reclamações e sugestões de qualquer classe representativa e que é importante a manifestação de cada um nessa reunião para que os temas sejam levados à distribuidora e possam ser acompanhados e cobrados pelo Conselho em suas reuniões ordinárias. Lembrou que no dia 15 de março é data base do ajuste tarifário da empresa e o Conselho estará em reunião na ANEEL e na ABRACE para acompanhar as discussões relativas ao tema e até mesmo ver a possibilidade de reivindicar ao Governo Federal para que a população não arque com os custos que não são dela. Cliente Rachel de Paula Bruno perguntou se há um e-mail de contato do Conselho e sobre os investimentos a nível de geração de energia. Manoel Neto informou o e-mail do Conselho e explicou que os investimentos em geração cabem ao Governo Federal. Falou sobre alguns projetos que estão atrasados, inclusive de uma linha de transmissão para atender clientes de alta tensão. Fabiano Silveira sugeriu que nas áreas rurais tenham um representante ou um líder comunitário para que as demandas dos Clientes cheguem mais rápido à empresa. Rodrigo Seixas explicou que é grande a quantidade de clientes com resfriadores de leite e no sistema da empresa são classificados como clientes grupo B, pois não utilizam carga de um cliente grupo A, mas que não deixam de ter prioridade para o atendimento pois trata-se de uma pequena indústria. Por isso, sugeriu que seja entregue uma relação de números de clientes para que o acompanhamento seja feito direto do centro de operações, de modo que quando cliente entrar em contato, o Ronaldo Gomes, saiba quem são os clientes dessa região com máquinas de produção e que precisam de prioridade. Os Clientes informaram que o Call Center deve ser informado que há clientes com resfriadores de leite, e que no ato da solicitação também é informado essa particularidade. O Cliente Heloísio Junior informou que deve haver algum departamento na Prefeitura que tenha essa lista atualizada com os nomes de todos os produtores de leite de Santo Antônio de Pádua. Manoel Neto comentou que a medida proposta pela área técnica é algo emergencial e com o objetivo de olhar especificamente para os produtores de leite nos atendimentos emergenciais. O Cliente Marcos Antônio falou que falta comunicação da empresa com o consumidor e um atendimento mais humanizado. A Cliente Rachel de Paula Bruno sugeriu que a empresa faça uma fiscalização em toda a área rural para um mapeamento dos equipamentos e redes que precisam de melhorias. O Cliente José Antônio, engenheiro autônomo, reclamou que não há alguém da empresa na região que se possa recorrer para tratar de assunto mais específicos, assuntos que um atendente não tem conhecimento necessário



Conselho de Consumidores

para resolver o problema. Elogiou o atendimento das lojas na região, mas informou que não possuem conhecimento técnico suficiente para ter a autonomia de resolver problemas ligados a uma solicitação. Criticou as informações colocadas pelos técnicos nas ordens de serviço, pois na maioria das vezes são insuficientes para entender o andamento de uma solicitação. Falou de documentos que são entregues na loja e desaparecem, obrigando o cliente a refazer o processo de entrega e gerando várias ordens de serviço que não há informação alguma. Ressaltou que muitos clientes que conhece estão em processo judicial contra a empresa. Rodrigo Seixas informou que os temas apresentados serão direcionados as áreas responsáveis para que sejam dadas respostas através do Conselho de Consumidores. Manoel Neto reforçou que todas as demandas apresentadas serão levadas à concessionária e tratadas na próxima reunião do Conselho no mês de abril. Dra. Marta Menezes, conselheira, falou sobre a importância de estreitar o relacionamento entre empresa e o cliente, pois tratar os problemas sob a instância judicial é ruim para os dois lados. Jaqueline Marques falou sobre os canais alternativos de contato com a empresa. Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos e externou agradecimentos ao Prefeito de Santo Antônio de Pádua pela recepção, ao Sindicato Rural pela acolhida e estrutura fornecida para a realização da reunião.

2. Temas a serem tratados:

- Apresentação sobre Planos de Investimentos 2016/2017
- Ressarcimento a Danos Elétricos.

3. Encerramento:

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos.

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Jaqueline Santos Joaquim Marques
Secretária Executiva Suplente