



Conselho de Consumidores

ATA DA 161ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Câmara Municipal de Angra dos Reis – Praça Nilo Peçanha – Centro - Angra dos Reis
– Rio de Janeiro

Data: 16/05/2017

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

Jorge Luiz Moreira
Representante da Classe Residencial – Suplente
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

Igor Veríssimo da Silva Baldez
Representante da Classe Comercial – Titular
Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

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

Paulo Cesar Gomes
Secretário Executivo
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

CONVIDADOS:

Waltair do Nascimento
Consumidor

Gabrielle Vilela
Secretaria Cerimonial da Câmara Municipal de Angra dos Reis

Eduardo Ferreira
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

Agnelo Alves de Carvalho
Presidente da Associação de Moradores Vila Histórica de Mambucaba



Conselho de Consumidores

Elizabeth Dias
Diretora da Escola Municipal Inácio Queiroz

Walter Ferreira
Comunicação Veicular em carro de som

Claudia Guimarães
Representante da Diretoria Institucional da Enel Distribuição Rio

Marcus Alex Dornelas Magalhães
Responsável pelo Polo Operacional da Enel Distribuição Rio em Angra dos Reis

Carlos Frederico Mansour Guerra
Representante do Polo Operacional da Enel Distribuição Rio em Angra dos Reis

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

1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu a presença de todos e também agradeceu a gentileza do vereador Jose Augusto Vieira em ceder o espaço para a realização da Reunião do Conselho de Consumidores da Enel. Iniciou a reunião apresentando o Conselho de Consumidores, seus membros e associações representativas de cada classe consumidora. Ressaltou que realizar a reunião fora da sede da empresa é a oportunidade de estar junto à população consumidora do produto final da Enel, em suas diversas classes de consumo. Colocou que a grande maioria não se faz presente na oportunidade de expor suas reclamações. Disse ainda que houve grande divulgação na região para que todos pudessem estar presentes e serem ouvidos, afirmando ser na oportunidade de diálogo encontrar soluções para os eventuais problemas. Sugeriu aos presentes mudar a dinâmica, invertendo a ordem habitual das apresentações, dando a palavra primeiramente aos conselheiros, depois aos consumidores presentes e posteriormente à empresa, para que pudesse informar a respeito dos investimentos na região, as soluções propostas e eventuais respostas às perguntas dos consumidores. Fabiano Siqueira, vice-presidente do Conselho, ressaltou a importância da reunião descentralizada onde o Conselho está aberto para ouvir os consumidores e ser a ponte entre esses e a Enel. Disse que, trimestralmente, o Conselho realiza as reuniões em diferentes municípios da área de concessão da Enel. O Conselheiro Igor Baldez se apresentou com representante a classe comercial, mencionando a importância da participação desse fórum e da possibilidade de colaborar na aproximação e melhoria o relacionamento entre a Enel e os consumidores da classe comercial. Sr. Jorge Luiz se apresentou como o conselheiro suplente representante da classe residencial. Ressaltou que faz parte da atuação do Conselho de Consumidores, ser o mediador entre empresa e consumidores na busca de soluções, mas que infelizmente, a comunidade não participa, e ressaltou que o resultado só virá a partir da participação de todos. Manoel Neto deu a palavra aos consumidores presentes à reunião. O Sr. Agnelo Carvalho, presidente da Associação de Moradores da Vila Histórica de Mambucaba colocou que a ausência dos consumidores poderia ser por conta do descrédito da população de Angra dos Reis, devido às promessas feitas pela diretoria da empresa em audiência pública e encontros anteriores não terem sido cumpridas. Relatou que foram abertas diversas ações contra a ainda Ampla, devido à péssima qualidade da prestação dos serviços. Disse que a



Conselho de Consumidores

dois ou três anos atrás ele foi procurado, enquanto Presidente da Associação de Moradores e foram feitas obras de melhorias e substituição de equipamentos antigos em sua região. A qualidade do fornecimento melhorou durante algum tempo, mas voltou a ocorrer a falta, picos de energia e variação de tensão. Ficaram esses dias, mesmo com tempo bom, sem energia por mais de três horas. Manoel Neto informou que esse é o fórum para serem discutidos os problemas, disse que o Conselho esteve presente à Audiência Pública. Ressaltou que o Conselho tem buscado acompanhar a melhoria dos serviços da empresa. Colocou que o Conselho não tem a intenção de justificar a má qualidade dos serviços da empresa, mas que os consumidores, leigos no tema distribuição de energia, às vezes, não compreendem que pode faltar energia por um acidente envolvendo um poste, por exemplo, e, ocorrido longe de determinada região, mas que pode afetar o fornecimento de energia da mesma. Ressaltou que isso não justifica o fato da falta de comunicação da empresa, que deve sempre informar, através de seus canais de atendimento, o motivo do problema. A população deve ser informada sobre o que ocorreu e sobre o prazo de normalização. O Sr. Agnelo colocou ainda que estaria sendo oferecido pela empresa compra de geradores de energia, quando a empresa deveria solucionar os problemas de fornecimento e não oferecer um "by pass", que em sua opinião é uma situação muito desagradável. Ressaltou que a Vila Mambucaba chegou a ficar três dias consecutivos sem luz. Manoel Neto solicitou que a empresa, através de seus representantes, fizesse suas colocações a respeito do tema. Cláudia Guimarães iniciou a apresentação sobre os investimentos realizados pela Enel na região. Ressaltou a melhora dos indicadores na área e que o "Conjunto Mambucaba" ainda não está como a empresa gostaria. Informou que a subestação de Patrimônio está sendo construída na região e será entregue no segundo semestre. Informou que a licença ambiental para a construção dessa subestação levou mais de dois anos para ser concedida pelos Órgãos competentes. Informou também que houve esse impedimento que contribuiu sobremaneira para retardar as ações da empresa para promover a melhoria na região de Paraty anteriormente. Ressaltou realização dos investimentos na região: construção de subestações, novos alimentadores e recondutoramentos, o cabo submarino de fibra ótica da Ilha Grande, investimento de R\$22 milhões, são obras importantes e que estão sendo entregues. No próximo mês, a subestação e Itaorna em Angra dos Reis também serão entregues. O Sr. Marcus Alex, responsável pela Operação Técnica na região da Costa Verde, ressaltou que é importante ouvir a percepção do cliente e que a empresa está em trabalho para investigar e dar solução aos problemas apontados. Ressaltou a criticidade do "Conjunto Mambucaba" que ainda não refletiu as melhorias que os demais conjuntos já apresentam. Relatou que os problemas recentes ocorreram devido a falha de um disjuntor que é de responsabilidade de Furnas, e que provocou desarmes na região. Além disso, relatou a queda de uma árvore de 20m sobre a rede de distribuição de energia que afetou as unidades consumidoras da localidade. Ressaltou que a empresa tem que buscar melhorias para realizar o atendimento o mais rápido possível e que é importante perceber e expor os esforços que a empresa tem feito para identificação dos problemas e melhorar a gestão dos mesmos. Mambucaba está no foco da empresa, e que algumas melhorias já foram percebidas. As causas que impactam o "Conjunto de Mambucaba" e que podem ser gerenciadas estão sendo realizadas: podas de árvores, correção de defeitos, etc. As causas não gerenciáveis aumentaram, como por exemplo, queda de árvores e descargas atmosféricas. Apresentou ainda as melhorias e investimentos que estão sendo feitos na região. O Sr. Walter Ferreira informou que na região dele não falta luz, mas quando há vento e mudanças climáticas ocorrem problemas com o fornecimento. Reclamou da pouca divulgação da reunião e deixou registrada a falha no processo de mobilização dos consumidores da região. Manoel Neto informou sobre as formas de divulgação da reunião: via rádio, jornais da região e ressaltou que a reunião foi amplamente divulgada. Comentou sobre a produção e consumo da energia gerada pelas usinas nucleares e sobre o custo da tarifa, que teve redução de quase 10% este ano. Falou sobre a alta percentual do ICMS que incide sobre a energia elétrica, e explicou que de cada R\$100,00 pago na conta apenas



Conselho de Consumidores

R\$20,00 fica para a empresa e das complexidades e dificuldades do entendimento da composição da tarifa. O Sr. Walter Ferreira informou que a cidade cresceu muito nos últimos tempos assim como a demanda. Sugeriu usar rádio, carro de som, panfletos na divulgação. Fez perguntas sobre que pode ser feito em relação ao combate aos "gatos" na região. Manoel Neto respondeu que a divulgação foi feita através de rádio, líderes comunitários e que não houve apenas divulgação em carro de som. Claudia Guimarães respondeu que em relação ao furto, a denúncia é importante. Comentou sobre as áreas de risco, da dificuldade de acesso a esses locais e da necessidade da empresa em garantir a segurança dos colaboradores para chegar a essas áreas. Ressaltou como a distribuição de energia também vem sendo afetada pela falta de segurança no Estado. Mencionou ainda que a região da Costa Verde tem uma particularidade a respeito do tema de licenciamento ambiental para a conexão de ligações novas para unidades consumidoras, e as comunidades se ligam clandestinamente. Informou também que existe um fórum entre empresas, órgãos públicos e demais autoridades que se reúnem periodicamente mapeando e buscando soluções para o tema. Manoel Neto solicitou então o início da apresentação da Enel. Claudia Guimarães fez a apresentação instrucional da empresa, abordando a missão, valores, projetos de inovação e investimentos da Enel no Brasil. Passou a palavra a Marcus Alex, que fez a apresentação sobre a abrangência, características, operações realizadas para combate ao furto, dos processos de liberação de licenças ambientais, dos indicadores de qualidade da empresa, da evolução e melhoria dos conjuntos da área e dos investimentos em toda região do Polo de Angra dos Reis. Fabiano Silveira indagou sobre o que será feito a curto, médio e longo para melhorar a situação. Marcus Alex explicou as estratificações dos problemas, as ações que vem sendo realizadas, como podas de árvores, correção de defeitos, recondutoramentos, todos os investimentos que estão sendo realizados e a busca de novas tecnologias que já estão sendo implantadas para corrigir os problemas. Claudia Guimarães mencionou também o Projetos Luz para Todos com rede convencional e com energia solar para atender aos consumidores da região. Informou que o tema da subestação de Patrimônio já teria solução a partir de setembro. Ressaltou a dificuldade para a execução de obras para a região da Ilha Grande devido a liminar existente que impede a liberação do licenciamento ambiental e que a Enel já tem a proposta de solução para o tema e para a mudança toda a rede da Ilha Grande, aguardando apenas a autorização do Ministério Público. Manoel Neto informou que as soluções pendentes serão acompanhadas no segundo semestre pelo Conselho. Solicitou à Enel que comunique ao Conselho as datas de inauguração da nova subestação na região e em próxima oportunidade o Conselho retornará a Angra dos Reis para verificar o cumprimento dos compromissos assumidos pela Enel em relação à melhoria da qualidade do fornecimento de energia elétrica à região. Claudia Guimarães se colocou à disposição para aprofundar a exposição sobre os projetos da Ilha Grande na reunião do Conselho na sede. Fabiano Silveira colocou que o Conselho de Consumidores, através de suas entidades representativas deve atuar para colaborar no tema da melhoria do fornecimento e licenciamento ambiental. Manoel Neto informou que, no decorrer da reunião, observou que os investimentos foram feitos pela Enel e o impasse é jurídico, e extrapola a alçada do Conselho, que poderá acompanhar e dentro das possibilidades levarem o tema aos Órgãos Federais para que estes possam atuar. O Sr. Agnelo informou que aguardará até setembro as melhorias e agradeceu a oportunidade da reunião, fazendo votos que o Conselho de Consumidores continue atuando. Expressou sua indignação pela ausência de representantes dos poderes Executivo e Legislativos, além dos consumidores na reunião que foi grande valia para a região. Ressaltou que a comunidade e empresa não são rivais, e sim parceiros. Claudia Guimarães convidou o Sr. Agnelo para fazer parte da rede de lideranças comunitárias. Ele agradeceu e aceitou e convidou o Conselho para realizar a reunião em Mambucaba. Manoel Neto agradeceu ao Sr. Agnelo, dizendo que o Conselho vai aos locais, não importando a distância. Informou que a reunião foi realizada na Câmara porque foi o espaço gentilmente cedido pelas autoridades, mas que, infelizmente, não obteve a audiência esperada. Colocou-se aberto a realizar, em uma próxima oportunidade a reunião na localidade de Mambucaba, desde que haja a disponibilidade de um local. Ressaltou que a



Conselho de Consumidores

empresa se colocou à disposição para participação, finalizando que o Conselho estará acompanhando de perto as melhorias que foram informadas pela Enel na reunião.

3. Encerramento:

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião, agradecendo ao presidente da Casa, vereador José Augusto, funcionários da Câmara, aos Conselheiros, aos consumidores presentes, a Enel pelas apresentações, ao Ouvidor da empresa pela presença e colocou, mais uma vez, o Conselho dos Consumidores da Enel a disposição de todos.

Manoel Teixeira de Mesquita Neto
Presidente

Paulo Cesar Gomes
Secretário Executivo