



# Conselho de Consumidores

## ATA DA 164ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

**Local:** ACIAT - Associação Comercial Industrial e Agrícola de Teresópolis  
Av. José Joaquim de Araújo Regadas, 142 - sala 01- Várzea - Teresópolis – RJ

**Data:** 09/08/2017

### 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

Marta Maria do Amaral Menezes  
Representante da Classe Poder Público – Suplente  
Coordenadoria de Defesa do Consumidor de Niterói - CODECON

Cláudia Guimarães  
Representante da Diretoria de Relações Institucionais da Enel

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

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

### CONVIDADOS:

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



## Conselho de Consumidores

### Equipe técnica da Enel:

Rafael Vasconcelos Fraga  
Silvio Andre Bezerra  
Rogério Moreira Carvalho  
Aluisio Pereira de Freitas

### Clientes:

Paulo Roberto Moraes Rocha  
Projet Instalações Elétricas

Ademar Ferreira Veiga  
Sindicato Rural de Teresópolis

Venâncio de Souza Damasio  
Sindicato Rural de Teresópolis

David Barbosa  
Sindicato Agricultura Familiar

Raphaela Pereira  
Alterdata

Ivana Braga  
Mary Kay

Luciano Salvatore  
SINDUSCON – Teresópolis

Pedro Alves  
ACIAT/FIRJAN

Karla Belém  
Posto Pit Stop

José Maurício Ramos  
Trevo Ermitage

José Nogueira de Medeiros  
Produtor Rural

Velasco Ribeiro Soares Junior  
PHD Master

Julio Cesar Santos de Resende  
Tropical Land



## Conselho de Consumidores

Arsenio Teixeira Filho  
ACIAT/Conselho da Cidade

Willians Braga  
Empresário – Multimarket Supermercado

Mônica Blando Magalhães  
ACIAT

Valéria de Oliveira Brites  
ACIAT – Gênese

Luiz Fernando Galvão  
Sindicato Rural de Teresópolis

Fabio Branco da Cruz  
AMAPAG – Água Quente

Rodrigo Rosa de Medeiros  
Sindicato Rural

Armando do Canto Nogueira  
Sindicato Rural

### 1- Abertura:

Manoel Neto, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, agradeceu à Associação Comercial, Industrial e Agrícola de Teresópolis pela cessão do espaço e mobilização para divulgação desse encontro junto a seus associados. Informou que o Conselho de Consumidores representa as classes de consumidores de toda a área de concessão da distribuidora Enel, sendo ao todo 66 municípios. Apresentou os conselheiros presentes: Ele, representante da classe poder público e presidente do Conselho, Fabiano Silveira, representante da classe residencial e vice-presidente do Conselho representando a classe residencial, Marta Menezes, representante da classe poder público pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor e Jorge Luiz Moreira, representante da classe residencial. Citou os demais conselheiros que por motivo de trabalho não puderam comparecer à reunião. Ressaltou a importância desse encontro com os consumidores e a oportunidade de interagir com cada cliente, pois o papel do Conselho de Consumidores é ser um elo do consumidor com a distribuidora de energia e com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Destacou a participação da empresa na reunião através do Ouvidor Paulo Cesar Gomes, Cláudia Guimarães representante da Diretoria Institucional da empresa e também a equipe que atua na parte operacional no município. Explicou que cada cliente terá voz para apresentar sua reclamação, sugestão e ou elogio para que os representantes da empresa possam analisar trazendo respostas e ou soluções a cada demanda. A empresa também terá a oportunidade de falar sobre os seus projetos para a região, como tem investido para a melhoria da qualidade do seu serviço. Explicou que o Conselho de Consumidores não é subordinado à distribuidora, precisa sim trabalhar em conjunto para buscar o que é de interesse dos consumidores de energia, e para isso nenhum conselheiro ganha da empresa para cumprir com o seu papel. O trabalho é totalmente voluntário. Não há, também, vínculo político. Não existe envolvimento com políticos ou partido político no Conselho de Consumidores.



## Conselho de Consumidores

Ressaltou que o Conselho atua em caráter consultivo, de modo que existe abertura para interagir com a empresa e ANEEL todas as vezes que for necessário. Todos os Conselhos no Brasil atuam em parceria com a empresa, pois o objetivo não é brigar com distribuidora, mas contribuir para a melhoria dos serviços prestados à população. Falou que tem sentido uma mudança positiva no comportamento dos funcionários da empresa e que isso é reflexo de grandes transformações que a Enel está trazendo. Marta Menezes colocou que gostaria de ouvir os clientes sobre as incidências ligadas a natureza. Se há dificuldades em autorizações, com a arborização densa e o quanto isso pode estar afetando o fornecimento de energia. Fabiano Silveira agradeceu a participação de cada cliente e colocou o Conselho à disposição para ser um porta voz de cada demanda que será apresentada. Jorge Luiz Moreira destacou que a função do Conselho é de atuar em parceria com a distribuidora e reivindicar junto à ANEEL ações que atendam os interesses do consumidor. Ademar Veiga, presidente do Sindicato Rural de Teresópolis, informou que foi convidado pela conselheira Alessandra Seródio e que está representando a classe rural da região. Informou que a utilização de energia elétrica para o sistema de irrigação é muito comum na região, principalmente, pelo motivo de o município ser um dos grandes produtores de hortaliças no Brasil. Explicou que no período de maior incidência de chuvas o consumo de energia para a irrigação tende a reduzir, mas percebeu que há um tempo isso não tem ocorrido, pois a leitura está sendo feita por média de consumo. Perguntou porque a empresa entrega a conta de energia, mas não faz a leitura como normalmente é feita, e fatura por média. Falou também sobre a baixa qualidade no fornecimento de energia para os clientes do distrito de Imbiú e outros distritos com atividade rural que estão sofrendo com constantes piques de energia, sobre o fechamento da loja da distribuidora que ficava no Bairro central de Bonsucesso e outra mais próxima somente em Friburgo. Aluisio Pereira, representante técnico da empresa, informou que a rede na área rural está sendo adequada para cargas maiores de energia e para tratar esses problemas com os piques de energia, pois de fato são muitas bombas conectadas com cargas cada vez maiores. Citou algumas ações que estão sendo implementadas para melhorar a rede na região e assim ser possível suportar a grande demanda. Manoel Neto pediu que fosse esclarecido sobre o faturamento trimestral na área rural. Paulo Cesar Gomes explicou que a Resolução Normativa nº 414/2010 da ANEEL prevê que a concessionária possa utilizar o faturamento trimestral na área rural e que a empresa divulgou a todos os clientes dessa área sobre os procedimentos. Esclareceu ainda que por dois meses a leitura é realizada com base na média dos últimos 12 meses e no terceiro mês é feita a leitura normal. Informou ainda que o Cliente pode entrar em contato com os canais de relacionamento da empresa para informar a leitura do medidor e, neste caso, o faturamento não seria feito pela média. Manoel Neto perguntou se a leitura é feita por um medidor específico. Paulo Cesar Gomes informou que é utilizado um medidor convencional. O Cliente Ademar informou que alguns consumidores da área rural não estão compreendendo esse novo formato de faturamento por trimestre. Paulo Cesar Gomes informou que esse tema será levado à empresa com o objetivo de melhorar a comunicação com os consumidores dessa região. O Presidente da Associação de Moradores Produtores Rurais de Água Quente informou que aproximadamente 20 clientes estão com problemas relacionados ao faturamento trimestral, pois estão recebendo faturas com valor acima do que costuma consumir. Manoel Neto pediu que o Paulo Cesar Gomes leve os casos citados à área responsável na empresa para uma análise e verificação do que pode estar ocorrendo com essas leituras. Fabiano Silveira comentou que esses casos precisam ser analisados de perto pela empresa, citando o caso de moradores do bairro de Santa Bárbara em Niterói que também estão com problemas relacionados a faturamento por média. Cláudia Guimarães informou que o faturamento trimestral para clientes rurais é um procedimento distinto do que está ocorrendo no bairro de Santa Bárbara e que ambos estão sendo tratados dentro de suas especificidades. Marta Menezes sugeriu que líderes de associações e ou comunidades possam representar esses clientes da área rural reunindo dados de cliente para uma análise mais específica dos casos. Paulo Cesar Gomes informou que os canais de atendimento da Enel estão disponíveis para que o cliente possa esclarecer as eventuais dúvidas e, caso não receba informações satisfatórias, poderá manter contato com a Ouvidoria.



## Conselho de Consumidores

Manoel Neto pediu que um representante da empresa esteja disponível na loja de atendimento da Enel para recepcionar esses casos. Paulo Cesar Gomes informou que os colaboradores da Loja de Teresópolis estão aptos a prestar todos os esclarecimentos aos Clientes sobre o assunto. Foi comentado que para muitos clientes de Serra do Capim, está sendo necessário acionar a empresa na justiça para obter a execução de serviços (obras). Silvio Andrade, responsável na região pela execução por projetos informou que o caso precisa ser analisado para ver o porquê está levando o Cliente a buscar outras instâncias. Manoel Neto pediu que os casos sejam centralizados na Associação Comercial para que seja levado a empresa. Luciano, Presidente do Sindicato da Construção Civil de Teresópolis, informou que há projetos com a coparticipação do Cliente nos custos da execução da obra e que a mesma não é executada dentro dos prazos regulamentares. Falou que em muitos casos de ligação nova e acréscimo de carga no município precisam ser acionados judicialmente e solicitar o agravamento da multa para que a obra seja executada. Reclamou que os canais de atendimento da empresa não funcionam para as demandas específicas da área de construção civil. São questões técnicas que não são de domínio do conhecimento do atendente de loja, por exemplo. Cliente Karla Belém, proprietária de postos de gasolina, ratificou que não consegue manter contato com a empresa através de seu executivo de contas para tirar dúvidas relacionadas ao seu contrato de demanda com a empresa. O Cliente Paulo Roberto Moraes Rocha informou que enfrenta o mesmo problema e citou que há um tempo funcionava um atendimento especificamente técnico duas vezes por semana na Ampla para tirar dúvidas técnicas e que infelizmente foi extinguido. Informou que constantemente precisa ir a Niterói para ter esse tipo de atendimento. Luciano, Presidente do Sindicato da Construção Civil de Teresópolis, citou que há casos em que a empresa mobiliza uma enorme equipe para executar um serviço que já está fora do prazo e mesmo assim a equipe vai ao local e efetua serviços de menor complexidade, levando dias para executar o pedido. Ressaltou que não existe um canal de comunicação com a empresa especificamente para construtoras, grandes clientes. Cláudia Guimarães informou que deixará seu contato para que aconteça uma reunião que tratará especificamente desse tema. Luciano elogiou o processo digitalizado de entrega e aprovação de projetos adotado ainda na época da Ampla. Manoel Neto confirmou que o Conselho vai acompanhar a solução desses casos. Luciano, concordou em fazer uma reunião entre a SINDISCON e a empresa. Renato Soares, engenheiro eletricista, pediu que os serviços de podas sejam realizados com mais cuidado, pois deixam resíduos no local, ficam com galhos pontiagudos. Perguntou sobre as ações da empresa com relação a geração distribuída. Cláudia Guimarães explicou que a geração distribuição é uma realidade para a Enel e que já existe clientes com a energia fotovoltaica conectados à rede da distribuidora. Informou que em Teresópolis existem clientes conectados à rede de baixa tensão. Colocou-se à disposição de clientes que estejam interessados por essa modalidade para que o assunto seja abordado com um especialista da área. Rodrigo, Presidente do Sindicato Rural de Teresópolis, perguntou se existe alguma tarifa diferenciada para os clientes rurais em determinado horário do dia. Cláudia Guimarães explicou que os clientes na área rural que possui cadastro com a atividade de irrigação possuem uma tarifa de energia diferenciada. Perguntou como se cadastrar. Cláudia Guimarães pediu o contato do cliente para que o procedimento seja informado por e-mail. O Cliente perguntou se existe possibilidade de a Enel abrir uma loja em Bonsucesso, Venda Nova, ou Vieira para atender os Clientes da área rural, pois são locais que não tem acesso a internet ou com muita dificuldade para usar um telefone, e se deslocar para o centro da cidade para ir a uma loja também é muito trabalhoso por conta da distância. Cláudia Guimarães informou que a empresa, pela Resolução Normativa da ANEEL, precisar ter pelo menos uma loja por município e que dependendo do tamanho desse município pode atender em horário reduzido. Explicou que sendo o caso de uma grande demanda a distribuidora avalia a possibilidade de uma parceria com prefeitura ou associação para montar uma estrutura de atendimento temporário. Manoel Neto informou que pode ser visto com uma Associação das localidades de Bonsucesso, Venda Nova, ou Vieira a possibilidade de ceder esse espaço à distribuidora.



## Conselho de Consumidores

ra. Manoel Neto, dirigindo-se aos presentes perguntou se algum Cliente tinha mais perguntas ou dúvidas, e não tendo, passou a palavra à Cláudia Guimarães, representante da empresa que comentou sobre a Enel e o quanto a empresa está investindo no Brasil. Um Cliente presente perguntou sobre a regulamentação e como está sendo feita a fiscalização das empresas que utilizam os postes da Enel para instalar cabos de tv a cabo, telefonia e outros. Cláudia Guimarães explicou que a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) junto com a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) são os órgãos responsáveis por cuidar desse tipo de serviço, pois existe sim uma regulamentação onde as empresas de telefonia e outras devem fazer um contrato com a distribuidora para utilização dos postes de sua propriedade. Informou que para minimizar os problemas com essas empresas, pois muitas não seguem a regulamentação, a Enel contratou equipes especializadas para fiscalizar e identificar as situações irregulares dessas empresas e atuar com ações corretivas. Falou que as prefeituras locais também estão sendo acionadas para auxiliar nessas fiscalizações e na cobrança de uma postura regular dessas empresas junto a distribuidora. Manoel Neto citou como exemplo a necessidade de a Prefeitura de Resende jogar uma rede de telefonia ao chão pois não conseguia identificar os responsáveis para o realocamento necessário para a execução de uma obra de interesse do município.

### **2. Temas a serem tratados:**

Orientar o responsável pela Loja de Teresópolis para receber os clientes da área rural com faturamento trimestral que estejam com dúvidas e ou reclamação da sua conta de energia.

Clientes da Serra do Capim reclamaram de solicitações à empresa que são executadas somente por vias judiciais. (Sugestão de centralizar os casos com ordem de serviço/nº de cliente através da Associação Comercial e Industrial de Teresópolis para envio ao responsável técnico da Enel na região)

Agendar reunião com o sindicato das construtoras de Teresópolis para verificar solicitações fora do prazo e não atendidas, nem mesmo com o acionamento judicial. Pedido de um canal de atendimento específico para as construtoras. Informar ao Conselho a data agendada.

Melhoria do atendimento aos representantes de Construtoras através da célula de captação da empresa.

Levantar o procedimento de classificação para atividade de irrigação, para posterior envio ao Cliente.

Avaliar possibilidade de instalar, temporariamente, uma estrutura de atendimento que fique mais próximo dos Clientes de áreas rurais muito distantes do centro urbano. Regiões citadas: Bonsucesso, Venda Nova, Vieira.



## Conselho de Consumidores

### 3. Encerramento:

Sem mais temas, Manoel Neto agradeceu a presença e participação de todos os clientes e Conselheiros. Destacou que a empresa precisa buscar cada vez mais a qualidade do serviço e percebe mudanças com a nova empresa. Pediu que o Conselho seja informado quando agendada a reunião com as construtoras. Marta Menezes informou que a reunião foi muito importante para que a concessionária se aproximasse da realidade de cada Cliente que expos os problemas e que reconhece o interesse da distribuidora em buscar soluções para cada caso exposto. Disse que sai muito feliz da reunião, pela grande participação dos Clientes. Jorge Luiz Moreira informou que o Conselho de Consumidores constantemente contribui para discussões na ANEEL e demais setores públicos buscando os interesses dos consumidores. Fabiano Silveira informou o e-mail do conselho para contato colocando esse canal à disposição. Pedro, da Associação Comercial e Industrial de Teresópolis agradeceu a toda equipe da associação que auxiliou na divulgação e apoio para que a reunião acontecesse e colocou mais uma vez o espaço e a associação à disposição do Conselho de Consumidores. Justificou a ausência do Presidente da Associação que estaria presente se não fosse o compromisso assumido. Cláudia Guimarães agradeceu em nome da Enel a oportunidade de comunicar os seus planos e ações para a melhoria constante dos seus serviços e de ouvir e dialogar. Destacou o compromisso da empresa em reconhecer os pontos que precisam ser melhorados e buscar a qualidade sempre ouvindo o Cliente. Agradeceu também a equipe técnica presente.

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**  
Presidente

**Paulo Cesar Gomes**  
Secretário Executivo