



# Conselho de Consumidores

## ATA DA 229ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

**Local:** Rua Laurindo Pitta, nº 238 - Centro - São Fidélis/RJ

**Data:** 08/03/2024

### PRESENTES:

**Ezaquiel Siqueira da Conceição - Vice-presidente**

Representante da Classe Rural – Titular

Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

**Marta Maria do Amaral Menezes**

Representante da Classe Poder Público – Titular

Coordenadoria de Defesa do Consumidor – CODECON

**Harley Oliveira da Silva**

Representante da Classe Residencial – Titular

Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

**Antonio Mauro Saramago**

Representante da Classe Industrial – Titular

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**

Representante da Classe Poder Público - Suplente

Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial - Suplente

FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

**Jaqueline Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva - Suplente

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

**Julia Ribeiro de Siqueira**

Assistente Administrativa

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### Convidados:

Romulo Jacinto Raimundo – Enel

Hugo Moreira Da Cruz - Enel

Luiz Claudio Boechat – Enel

Wellington Vilaça – Enel

# Conselho de Consumidores

## 1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando a todos os presentes. Agradeceu ao presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais de São Fidelis, Erni Da Silva Ribeiro pela recepção e cessão do espaço para a realização da reunião e agradeceu também a presença do Sindicato Patronal da região, José Carlos Pereira. Os Conselheiros presentes; Ezaquiel Siqueira, Marta Menezes, Jorge Luiz, Manoel Neto, Antônio Saramago, e Harley Oliveira se apresentaram, fazendo um breve comentário sobre o conselho e sobre a classe que cada um representa. Se colocaram à disposição para ouvir os consumidores para fazer a intermediação com a Distribuidora para buscar o atendimento das demandas. Ressaltaram também que a atividade é voluntária. Jaqueline Marques, secretária executiva suplente do Conselho, agradeceu a presença dos colaboradores da Enel Rio: Hugo Moreira, Wellington Vilaça, Luiz Boechat, e Romulo Jacinto, pelo comprometimento e atenção, mesmo com a reunião ocorrendo fora do horário de trabalho. Passou a palavra para o responsável da Regional, Hugo Moreira que iniciou a apresentação demonstrando a área de atuação e demais números relacionados a área de concessão da Enel Rio que atende 66 municípios no Estado, o que representa 73% do território do abrangendo uma área de 32.000 quilômetros quadrados, com mais de 62.000 quilômetros de rede. Passou então a apresentar todo o trabalho realizado pela Enel Rio na Região Noroeste, e deu ênfase aos trabalhos e investimentos em São Fidélis. Explicou que ocorreu um redesenho das regionais e que anteriormente o município de São Fidélis era atendido pela regional de Macaé, mas a partir de 2023 foi criada a nova regional Noroeste, onde está inserido o município de São Fidelis. O objetivo da criação da nova regional foi atender às características da região, compreendendo três polos operacionais: Itaperuna, Santo Antônio de Pádua e Cantagalo. A regional Noroeste atende a 280.000 unidades consumidoras, em 23 municípios, totalizando 10.150 quilômetros de rede. Hugo comentou sobre então sobre os investimentos realizados, e destacou que no município ocorreu o sendo o primeiro no projeto de primarização de mão de obra. No final de 2022, 100% da mão de obra deixou de ser terceirizada, e que a regional de Pádua foi a primeira em toda a Enel a adotar a primarização dos serviços, sendo todo o atendimento realizado por equipes próprias. Hugo explicou que há uma base operacional em São Fidélis, de onde saem as viaturas das equipes de emergência. Passou então a explicar sobre os indicadores de qualidade, os investimento e manutenção. Detalhou os investimentos realizados em São Fidelis, destacando as mais 4.500 podas realizados no município, e explicou aos presentes que o tema vegetação é o maior desafio da região. Foram realizadas 947 manutenções preventivas (transformadores, postes, cruzetas), sendo manutenção realizada antes da ocorrência de defeitos. Foram inspecionados 8.882 km de rede, e existe com um plano anual de inspeção dos circuitos para identificar defeitos e planejar a manutenção, resultando na substituição preventiva de 152 postes. Ele também mencionou que não estão mais sendo instalados postes de madeira na região, e estão sendo substituídos por postes de fibra ou concreto. Para o ano de 2024, informou que estão planejadas mais 1.142 podas no município de São Fidélis. Sobre os indicadores de qualidade, o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) informou que ocorreu redução de 43% nesse indicador, destacando que quanto menor esse tempo, melhor para o consumidor. Explicou as principais causas de interrupções: 50% dos problemas de falta de energia estão relacionados à vegetação, característica da região, seguida da manutenção programada. O FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), que é a quantidade de vezes que os consumidores ficam sem energia, em São Fidélis está em 3.62, abaixo da meta regulatória que é de 8, e o indicador apresentou redução de 24,7% do tempo. Hugo mencionou investimentos em tecnologia, como a instalação de equipamentos de telecontrole, monitores de ramal e equipamentos de proteção de ramal. Além disso, destacou a inspeção da rede através de helicópteros, drones e carros termovisores. Hugo também comentou sobre a central de gestão e operação e o monitoramento climático, que a Enel mantém contrato com a Clima Tempo e outros órgãos de controle climático no monitoramento, que é muito importante para planejar e obter um plano de contingência eficiente, preparando a estrutura para o atendimento nos casos dos fenômenos climáticos. Informou que a Enel tem capacidade para



## Conselho de Consumidores

umentar em 350% o atendimento de emergência com as equipes atuantes na região, e que esse aumento ocorre conforme a severidade da contingência. Finalizando a sua apresentação a palavra foi aberta aos presentes para tirar as dúvidas e questionamentos. O Conselheiro Manoel Neto perguntou qual o efetivo da cidade. Romulo Jacinto respondeu que dois turnos diários: o primeiro das 7h às 17h e o segundo das 17h às 00h. Além disso, há mais dois carros disponíveis 24 horas para a região, juntamente com outras equipes de outras áreas durante o dia. Houve um questionamento sobre a demora na obtenção de seu pedido de ligação nova, devido à liberação do órgão ambiental e apresentação de projetos. Informou que a ligação dele já foi concluída, mas que demorou muito. Hugo respondeu que todas as ordens têm prazos regulados a serem cumpridos, mas cada cliente pode enfrentar uma situação diferente, dependendo do tipo de pendência de documentação ou de liberação do órgão ambiental da região. Romulo acrescentou que em São Fidélis, várias áreas foram demarcadas como área de proteção ambiental. Anteriormente, os clientes conseguiam solicitar novas ligações sem essa liberação, mas atualmente, devido a essas novas demarcações da autoridade ambiental local, os clientes podem enfrentar dificuldades devido a essa mais recente demarcação das APA. Ressaltou ainda que a Enel só pode realizar a ligação com a autorização do órgão competente, e essa autorização não é emitida pela Enel e sim por esses órgãos ambientais, baseado na legislação ambiental. O Conselheiro Ezaquiel sugeriu que a distribuidora e os órgãos ambientais possam melhorar a comunicação. O consumidor Wallace questionou a demora em alguns atendimentos, mencionando ter enfrentado uma falta de energia por mais de 12 horas e também reclamou sobre o aumento em sua fatura de energia. Ele relatou ter feito reclamação à Enel e um técnico da empresa foi ao local verificar se havia algum problema em seu medidor. Ainda sobre a questão das ligações novas, a conselheira Marta Menezes sugeriu aos Consumidores que agendem uma reunião com o órgão de meio ambiente da região, e reforcem a importância de se estabelecer uma parceria com a distribuidora, além de obter mais detalhes sobre as áreas demarcadas. O presidente do Sindicato Rural de São Fidélis, José Carlos, apresentou os produtores e consumidores presentes e justificou a ausência dos demais. Mencionou a demora em alguns casos para o estabelecimento da energia, que chega a levar 48 horas, afetando especialmente a área rural, onde muitos consumidores sofrem prejuízos com a produção de leite e tanques de resfriamento. José Carlos também solicitou que as manutenções continuem sendo realizadas na área rural. O Sr. Ednaldo, representante do Conselho Rural do Município de São Fidélis e de 15 associações de moradores, parabenizou a Enel pelos investimentos realizados no interior, e citou como exemplos a troca de postes e manutenção. Destacou o crescimento dos loteamentos o interior e a participação do Conselho Rural em questões ambientais e de turismo. Ednaldo ressaltou as dificuldades de acesso nas áreas rurais e agradeceu ao também ao Procon local por resolver reclamações relacionadas a podas de árvores. O Sr. Erni Ribeiro, presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais, comentou sobre a melhoria da qualidade do serviço prestado pela distribuidora, mencionando a remoção de galhos poderia ser feita e forma completa para evitar retrabalho. Comentou que os pontos levantados eram críticas construtivas a Enel com o objetivo de buscar melhorias no atendimento. Sr. Erni agradeceu a presença do Conselheiro Ezaquiel. O conselheiro e presidente em exercício Ezaquiel agradeceu e informou ser também o Diretor da Federação dos Trabalhadores Rurais do Estado do Rio de Janeiro, e destacou mais uma vez a importância da comunicação entre a Prefeitura e distribuidora. Mencionou que as árvores crescem e que é necessário que a autoridade competente, a prefeitura, realize as podas preventivas. A Conselheira Marta reforçou que a responsabilidade das podas é as prefeituras, e que a competência da Enel é podar as árvores que porventura estejam encostadas, interferindo na rede, porém a prefeitura precisa realizar podas preventivas, para evitar essa situação. Comentou ainda que o tema de podas tem sido discutido em diversas reuniões do Conselho, e que os consumidores pagam taxa de iluminação pública. Ressaltou que mesmo que o consumidor não pague a conta energia, a Enel precisa repassar o valor da taxa de iluminação pública para a prefeitura. Alertou aos consumidores para que estejam atentos com os tipos de arvores que são plantados próximo a rede. Hugo reforçou a informação, deixando claro aos presentes que as árvores não são responsabilidade da distribuidora, e que a Enel deve fazer poda somente quando as árvores tocam os cabos. Manoel Neto mencionou que tem sido

## Conselho de Consumidores

discutido pelo Conselho junto a Agência Nacional de Energia Elétrica a questão do cálculo dos indicadores de DEC e FEC para a área rural. Os indicadores são apurados pela média dos conjuntos rurais e urbanos e os números não refletem o que ocorre com os clientes rurais, devido o maior número de unidades serem urbanas. Na área urbana, a diminuição do DEC foi de 27 minutos e o FEC aumentou para 3.62, o que mesmo com a condição climática, não é justificado. A melhoria apresentada não foi tão percebida pelos clientes, que reclamaram sobre casos em que o tempo para restabelecimento da energia ficou entre 24 e 48 horas. Informou ainda que existe uma discussão na Aneel para separar o cálculo dos indicadores com o objetivo de se chegar a um valor mais real, tanto para os clientes rurais quanto para os urbanos. O conselheiro mencionou também as parcerias de algumas prefeituras com a Enel. O colaborador Hugo reforçou que as parcerias são de total interesse da Enel, citou o convenio que já existe com a prefeitura de São Fidelis na execução de recolha de podas realizadas pela Enel e que a distribuidora busca ampliação dessas parcerias. Não havendo mais perguntas, o presidente do conselho Ezaquiel novamente agradeceu a todos, especialmente aos colaboradores da Enel que gentilmente se prontificaram a estar presentes à reunião do Conselho, ratificando que o objetivo é sempre proporcionar o melhor para os clientes todos os dias. Agradeceu ao presidente do sindicato dos trabalhadores, Sr. Erni, pela recepção e a todos os clientes presentes. Os Conselheiros se reuniram após a reunião com os consumidores para tratar de assuntos gerais. Foram consultados se havia alguma sobre alguma consideração em relação às atas das reuniões anteriores. Informaram que não havia considerações, e assim as atas da 227ª e 228ª reuniões foram aprovadas. O presidente Ezaquiel passou para tema da definição das viagens para o Encontro Regional no Centro-Oeste, que ocorrerá no mês de abril em Pirenópolis/GO, que estaria prevista a participação de três conselheiros. Ficou definida então a participação do presidente Ezaquiel, do conselheiro titular da classe residencial Harley Oliveira e da classe Poder Público, a titular Marta Menezes abriu mão da sua participação e irá representar a classe no encontro em Pirenópolis o suplente, Manoel Neto. Para o encontro da Região Sudeste, que ocorrerá no mês de maio em Belo Horizonte/MG, e as demais missões programadas, os conselheiros confirmaram a decisão anterior: recebimento de diárias integrais para as missões, e a hospedagem fica sob a responsabilidade do conselheiro. O que ficou definido se aplicará a todos os conselheiros que estejam participando da missão, não sendo possível haver modalidades diferentes de pagamento de diárias entre os conselheiros participantes, ou seja, todos recebem a diária integral. Para o encontro da Região Sul, em Curitiba em julho, ficou definida a participação do presidente Ezaquiel e do conselheiro suplente da classe residencial, Jorge Luiz. Manoel Neto sugeriu que houvesse uma retomada da divulgação do Conselho através das revistas em quadrinho com os Objetivos Globais da ONU. Marta Menezes sugeriu a retomada das visitas as escolas durante as reuniões descentralizadas. Os Conselheiros irão definir quais os Objetivos Globais serão abordados no próximo material e enviarão as sugestões de layout e editora. Em seguida serão realizados os orçamentos do material para avaliação da possibilidade de execução, considerando o orçamento disponível. O conselheiro Jorge Luiz perguntou como está o tema da representação da classe comercial no Conselho de Consumidores, devido ao afastamento por motivo de doença do presidente Fabiano Silveira. O presidente em exercício, Ezaquiel Siqueira informou a todos que conversou com o Conselheiro Suplente da classe Comercial, Igor Baldez. O conselheiro Igor se comprometeu e verificará indicação de um nome para representar a classe. O conselheiro Antonio Saramago sugeriu que se fizesse uma comunicação oficial ao conselheiro Igor. Os Conselheiros abordaram o tema da contratação de um consultor técnico, e encaminharão sugestões de nomes de consultores para que se possa fazer orçamento de qual seriam os custos dessa consultoria. Não havendo mais temas a serem tratados na reunião, o presidente Ezaquiel Siqueira agradeceu a presença de todos e deu a reunião por encerrada.