

Conselho de Consumidores

ATA DA 225ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 20/12/2023

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente

Representante da Classe Comercial – Titular

Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

Representante da Classe Industrial – Suplente

Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

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

Conselho de Consumidores

Convidados:

Anna Paula Hiotte Pacheco - Enel
Jose Dimas Alcarde Filho - Enel
Ana Teresa Neves Raposo - Enel
Andreia Camara Andrade - Enel
Robson da Silva Alves - Enel
Geiza Mesquita - Assessora de comunicação

1. Abertura:

Fabiano Silveira, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando e agradecendo a presença de todos. Fabiano expressou seu agradecimento especial pela participação da Presidente Anna Paula Pacheco e manifestou sua gratidão a Alessandra Guelber e Jaqueline Marques por fornecerem posicionamentos consistentes sobre os problemas ocorridos no período de outubro a dezembro desse ano. A presidente da Enel Rio, Anna Paula Pacheco iniciou sua apresentação sobre os últimos eventos climáticos que atingiram a área de concessão. Destacou que o encerramento do ano foi desafiador e agradeceu a colaboração do Conselho de Consumidores em 2023. Enfatizou a importância da parceria contínua com o Conselho, que traz benefícios para os consumidores. Desejou a todos um feliz Natal e um próspero Ano Novo. Anna Paula apresentou informações sobre a concessão da Enel, que tem hoje aproximadamente 2,7 milhões de clientes. Comentou sobre o crescimento exponencial de cadastros de clientes de baixa renda. Ana Teresa Raposo, diretora da Macro Area Rio, comentou também sobre esse aumento significativo no número desse cadastro de clientes de baixa renda, e a projeção é que cheguem a cerca de 700 mil clientes em breve. Anna Pacheco falou os investimentos realizados nos últimos cinco anos, totalizando mais de R\$4,7 bilhões, superando a referência regulatória. Destacou o crescimento dos investimentos na casa de 30% em 2023, em comparação com períodos anteriores. Deu exemplos desses investimentos: como atendimento aos novos clientes, melhoria da qualidade, construção de 4 novas subestações, ampliação e modernização de mais de 48 subestações, instalação de mais de 7 mil equipamentos com tele controle, e construção de mais de 1,8 mil km de novas redes de baixa e média tensão de 2021 a 2023. Destacou a melhoria contínua dos índices de duração e frequência de interrupções, que se reflete na melhor qualidade do fornecimento de energia. Anna Paula abordou o evento climático de 18/11/2023 e o desafio enfrentado para restabelecer os clientes. Ressaltou o aumento da incidência de raios em 2,7 vezes em comparação ao mesmo período do ano anterior. Mais de 10.070 raios atingiram a área de concessão, resultando em mais de 1,2 mil árvores tombadas, galhos e vegetação em geral. Destacou ventos superiores a 100 km/h, afetando praticamente toda a concessão, com impacto em 46% do número total de clientes nesse dia (1,2 milhões de clientes). Demonstrou que esse evento foi atípico e severo, apresentando um histórico de interrupções simultâneas 4 vezes maior do que o último evento climático em fevereiro de 2023, ocorrido na região Serrana. Após o evento, priorizaram a normalização dos serviços essenciais, como clientes vitais, hospitais e instalações estratégicas (água, mobilidade urbana), além da priorização dos blocos de carga. Em 4 horas, 76% dos clientes foram restabelecidos. Devido ao cenário extremo, a Enel triplicou a quantidade de equipes em campo, por meio de uma mobilização extraordinária de parceiros e recursos próprios do Grupo Enel. Em termos de atendimento aos clientes, mesmo antes do evento, a Enel começou a enviar mensagens informando sobre a previsão meteorológica e direcionando para os canais digitais. Mesmo assim, a equipe de Call Center foi duplicada, e lojas foram abertas no domingo e feriado. Ana Teresa reforçou que foi um aprendizado para todos, mencionando que o pré-alerta oficial não foi recebido através dos órgãos públicos. Apenas o pré-alerta interno, decorrente do contrato da Enel junto a empresa Clima Tempo e seus fornecedores, foi recebido pela concessionária, o que permitiu a organização das áreas da empresa e também para as providências necessárias para abertura de lojas e reforço nas equipes de atendimento em todos os canais. Foi ressaltada a importância



Conselho de Consumidores

de enviar comunicações aos clientes por meio dos canais digitais em caso de falta de energia. O Conselho também recebeu o pré-alerta. Com a concretização do evento super severo, verificou-se que o alerta se revelou crucial para o melhor atendimento aos clientes. Anna Paula comentou que não foram poupados esforços na comunicação com os clientes, reafirmando o compromisso social da Enel. Ainda sobre outras ações da empresa, destacou que 100% dos municípios onde atua foram contemplados com diversas ações sociais, gerando renda e educando para o consumo consciente e economia de energia consumida. Ana Teresa compartilhou com os presentes uma ação que se mostrou eficaz: a implementação de salas presenciais de cooperação em diversos municípios, como São Gonçalo, Niterói, Areal, Petrópolis e Maricá durante a crise. Nessas salas, estavam presentes equipes das áreas técnica, atendimento, prefeitura, sustentabilidade, defesa civil. A atenção aos líderes comunitários foi essencial para o acesso aos locais mais complexos, Ana Teresa enfatizou que a crise atingiu diversas áreas, proporcionando aprendizado que está sendo incorporado aos processos para um melhor desempenho em futuras crises climáticas. José Dimas, ressaltou que foi uma situação atípica, mesmo assim, uma mobilização extraordinária foi realizada. Anna Paula Pacheco finalizou sua apresentação e colocou-se à disposição para esclarecer dúvidas por parte dos conselheiros. A conselheira Marta Menezes comentou que o evento climático não era previsível, apesar de todos os equipamentos que a equipe tem para acompanhar. Registrou a ótima atuação da ouvidoria de Alessandra Guelber, Jaqueline Marques e Julia Ribeiro, nos casos gravíssimos acionados e obtendo retornos imediatamente, independentemente do horário. Criticou a postura de algumas pessoas, que buscam tirar proveito da situação de crise em relação ao evento climático. Marta comentou a respeito dos sérios problemas no município de Niterói, devido as árvores caídas, e comentou com faz falta a parceria da prefeitura com a Enel para um acompanhamento das podas de árvores. Agradeceu em nome do Poder Público que ela representa, a todas as equipes e à Ouvidoria Enel por não economizar recursos e esforços para atender e dar solução aos problemas apresentados. Anna Pacheco aproveitou para comentar que toda a equipe Enel não mediu esforços, sempre buscando a solução mais adequada. Alegou que muitos eletricitistas e colaboradores estavam sem energia em suas próprias casas. Compartilhou informações sobre as equipes multidisciplinares: nessas situações, equipes vão ao local para mapear e identificar o problema e repassar para a equipe adequada, que irá ao local para realizar a normalização, e assim agilizando o processo. Comentou que nessas situações de crise, é importante comunicar que todas as equipes estavam em campo. O conselheiro Sérgio Bousquet mencionou sobre a demora no atendimento aos clientes e que ele recebeu a informação de que as equipes do Rio estariam em São Paulo para atender os clientes. Comentou sobre informação de clientes com até dias sem luz, perdendo alimentos estocados, e sem poder obter ressarcimento. Também comentou sobre o não ressarcimento da mão de obra perdida quando falta energia. Anna Paula respondeu que o evento em São Paulo ocorreu no dia 03/11/2023, não foi no mesmo momento, e não havia equipes em São Paulo; ao contrário, as equipes de São Paulo vieram para o Rio de Janeiro. Na regional de Niterói, o número de equipes foi seis vezes maior do que em situações normais. Explicou sobre a demora pontual de alguns clientes, e que esses casos pontuais precisavam de reconstrução de rede, lembrou ainda que o compromisso com os consumidores é de melhoria contínua, sempre buscando aprimorar. José Dimas complementou o que Anna falou, explicando que as equipes já tinham retornado de SP, e foram acrescentadas mais 40 equipes para apoiar. Informou aos presentes que em Niterói, a empresa trabalha com aproximadamente 30 equipes no processo de emergência, mas no período da crise, esse número superou 200 equipes. E que todas as demais equipes foram direcionadas para o restabelecimento da energia. José Dimas comentou no caso do evento, a Enel contou com o apoio de outras concessionárias também. Fabiano respondeu a Sérgio que a Enel atua dentro da legislação a respeito de ressarcimento de danos (alimentos), é que para a empresa atuar de outra forma seria necessário alterar a legislação sobre a possibilidade de ressarcimento de valor gasto com alimentos perecíveis. Continuou comentando não ocorriam antes ventos e chuvas como os que têm acontecido, e ressaltou a importância de identificar as mudanças necessárias na legislação para que todos os consumidores possam ter suas perdas ressarcidas.

Conselho de Consumidores

Anna Paula acrescentou que eventos climáticos severos estão ocorrendo no mundo todo destacando a necessidade de cooperação entre todos e de encontrar maneiras de tornar a rede mais resiliente. O conselheiro Manoel Neto agradeceu a Alessandra Guelber, Jaqueline Marques e Julia Ribeiro, pelo atendimento e apoio, comentando que Resende passou por um momento complicado que causou grandes prejuízos, mas que aos poucos foram resolvidos. Em relação ao comentário da presidente da Enel Rio, questionou sobre uma situação que ocorre no atendimento em campo, onde um carro vai ao local para identificar o problema, mas não se comunica com o cliente e não outro retorna para normalizar. Sugeriu que ao enviar uma equipe ao local, é importante que haja uma comunicação efetiva com o consumidor, para evitar deixá-lo sem informações. Manoel Neto também questionou uma situação da Enel em Resende, comentando que onde houve um período prolongado sem energia sem motivo aparente, e soube que a Enel estava mudando de empresa parceira, e teve informações sobre recusa dos eletricitistas em realizar as manutenções, deixando muitos consumidores sem atendimento. Sugeriu que, quando isso ocorrer, haja um planejamento e transição suave da equipe para evitar impactos para o consumidor. Solicitou reflexão para que a situação não se repita. José Dimas comentou sobre a colocação importante de Neto sobre a comunicação das equipes de campo com os clientes, destacando que a Enel tem um foco contínuo na melhoria dessa comunicação. Informou que as equipes recebem treinamentos específicos para atuar junto aos clientes e quando vão para o primeiro atendimento, tentam normalizar a situação. Quando isso não é possível, apontam qual é o recurso adequado para normalizar a energia. Quanto a mudança de empresa parceira, José Dimas esclareceu que, toda vez que há uma nova parceria, é elaborado um plano de contingência para ter equipes durante o período de transição, e se comprometeu em investigar o ocorrido. Manoel Neto sugeriu que a equipe forneça um prazo ao consumidor. Fabiano comentou que o problema apresentado por Neto tem ocorrido em outros municípios também e solicitou uma revisão com as equipes terceirizadas. Além disso, destacou pontos de atenção para 2024: incluindo as eleições, com prefeitos questionando a Enel e processos judiciais contra a empresa. Fabiano mencionou que muitos municípios estão sem energia nas ruas, embora os consumidores paguem na conta de energia, e a Enel repasse o valor para as prefeituras. Fabiano expressou a intenção de buscar melhorias na legislação, para que não seja mais cobrado na fatura de energia essa taxa. Anna Paula comentou sobre a importância do posicionamento do Conselho de Consumidores e sua atuação juntos àqueles que promovem as mudanças nas leis. Fabiano enfatizou que, dia após dia, o conselho buscará melhores soluções para os consumidores. O conselheiro Antonio Saramago comentou que o parque industrial, localizado em uma ilha, ficou 23 horas sem energia. E apesar da indústria de ter gerador, destacou a falta de informação sobre o período em que ficaria sem energia. Comentou que a bomba que abastece a ilha fica no continente, e se soubessem com antecedência, a empresa poderia ter se prevenido. Anna Paula respondeu a Saramago que em situações como o evento climático é complicado informar previsão com exatidão. Comentou que a empresa teve casos de carros que foram interceptados, tornando o desafio do atendimento ainda maior, mas reconheceu que há oportunidade para a melhoria da comunicação. José Dimas comentou que o prazo, dada a complexidade da situação, é realizado com base em uma média histórica. Marta comentou sobre o tema de taxas incluídas na fatura de energia elétrica, dizendo que o governo do Rio de Janeiro ou a Alerj incluíram entre 2% e 4% sobre o valor do ICMS para contribuição do FECF. E destacou que não há prestação de contas por parte do governo, então é necessária uma atuação mais efetiva por parte dos consumidores junto à Secretaria Estadual de Minas e Energia para contribuir para uma abordagem mais transparente e buscar garantir que o conselho possa alterar a forma de cobrança para os consumidores. O conselheiro Ezaquiel Siqueira comentou que a Enel precisaria ter fiscalização maior junto as empresas terceirizadas, citando o exemplo, funcionários que realizam ligações clandestinas. Ezaquiel destacou a importância de continuar combatendo o furto de energia. Questionou ainda a sobre o tempo de normalização para os clientes em áreas rurais, que resulta em prejuízos significativos para esses consumidores. Anna Paula respondeu a Ezaquiel que levaram seus questionamentos à equipe responsável para avaliação. Sobre o combate às perdas, informou que 15% dos clientes estão em áreas

Conselho de Consumidores

onde a equipe não pode atuar, sendo um desafio discutido com o Governo do Estado do Rio de Janeiro e no âmbito federal. Destacou a importância de o estado estar presente e atuante na questão de segurança pública, enfatizando que essa responsabilidade não pode ser transferida para a concessionária, que atua onde é possível. José Dimas mencionou que o volume de ações de combate ao furto se mantém, com iniciativas conjuntas com a polícia militar. Salientou a importância de melhorar a qualidade, comentou sobre a primarização da metade da estrutura de perdas e um processo de gestão junto às parceiras. Informou que toda a área Norte terá a estrutura de perdas da concessionária. Sobre a área rural, respondeu mencionando as dificuldades de acesso, arborização elevada em algumas regiões e se comprometeu a verificar casos pontuais para prestar auxílio. Ezaquiel também questionou a demora na realização de ligações novas. Alessandra Guelber solicitou a Ezaquiel que fornecesse informações detalhadas para identificar o caso ocorrido, pois não é comum demora na execução desse serviço. O presidente do Conselho de Consumidores, Fabiano, agradeceu a Anna Paula Pacheco pela presença, destacando a aproximação crescente da empresa e o compromisso constante com a melhoria para os consumidores. Anna Paula agradeceu a todos os Conselheiros, reafirmando o compromisso contínuo com a busca de melhorias e parcerias para os clientes. Fabiano deu seguimento a reunião, e consultou os Conselheiros sobre considerações em relação à ata da reunião anterior. Os Conselheiros informaram que não havia considerações, e assim a ata da 224ª reunião foi aprovada. Os Conselheiros criaram o calendário de reuniões para 2024, definindo os municípios para as reuniões descentralizadas presenciais e as demais reuniões que ocorrerão na modalidade online, além de comentar sobre eventos já agendados, mas ainda sem programação específica. Foram informados sobre os Encontros regionais que já foram programados: Região Norte: Acre em março; região Centro-Oeste: Goiás em abril, Região Sudeste: Belo Horizonte em maio, e o encontro Nacional: Palmas em novembro. Os Conselheiros decidiram, que para economia de recursos financeiros haverá a participação de três conselheiros nos Encontros Norte e Centro-Oeste em março e abril, respectivamente. Na impossibilidade de ida do conselheiro titular em determinado evento, o seu suplente poderá substituí-lo. O presidente do conselho enfatizou que essa medida de determinar previamente quantos conselheiros participarão de cada encontro visa redução e otimização de recursos financeiros. Fabiano lembrou que nos últimos eventos a ida de cinco conselheiros se deu devido a sobra de recursos decorrente do período sem viagens e evento na pandemia. Fabiano informou que abriria mão de participar de uma próxima viagem para o Sul, com foco na economia de recursos, sendo assim a participação de dois conselheiros. O conselheiro Harley também informou que havendo necessidade, poderá abrir mão de participar algum evento que já tenha participado em 2023, para economia de recursos e/ou para dar oportunidade para outro conselheiro participar. Fabiano afirmou a partir de janeiro será vista a programação de viagens e levantamento de custos, além da definição de quantos conselheiros participarão do encontro da região Sudeste em Belo Horizonte. A proposta é realizar orçamento de viagem aérea e terrestre. Marta também concordou com o levantamento para identificar a opção mais favorável. Sem mais temas a serem abordados, para a reunião, o presidente do Conselho agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião, desejando um feliz natal e prospero ano novo a todos.