

Conselho de Consumidores

ATA DA 230ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Online – Microsoft Teams

Data: 10/04/2024

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

Sérgio Carlos Bousquet Perez

Representante da Classe Industrial – Suplente

Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente

Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

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:

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação
Tatiane Linard de Lima - Enel
Jose Eduardo Pereira de Souza Tovar- Enel
Vanessa Campanholo Moreira - Enel
Ana Teresa Neves Raposo – Head Macro área Enel Rio

1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando a todos os presentes e aos colaboradores da Enel. Os Conselheiros foram consultados sobre alguma consideração em relação à ata da reunião anterior. Não havendo considerações a ata da 229ª reunião ordinária do Conselho de Consumidores da Enel Rio foi aprovada. Ezaquiel dando seguimento aos demais temas da pauta, passou a palavra para colaboradora Enel Tatiane Linard para a apresentação do tema sobre Ligação Nova. Tatiane Linard, iniciou apresentando o trabalho desenvolvido pela Área de Ativação, que engloba as estratégias desse serviço, com foco na satisfação e melhoria dos serviços de Ligação Nova, Troca de Titularidade e Reativação. Comentou sobre a funcionalidade do sistema que realiza uma pré-análise do endereço do cliente, apontando áreas de preservação ambiental. Explicou o procedimento e documentação que o cliente necessita apresentar à distribuidora para ingressar solicitações nessas áreas, conforme legislação federal e municipal. As melhorias recentes nos sistemas da Enel têm como objetivo aprimorar a experiência do cliente nos serviços prestados. José Eduardo Tovar, responsável Enel pelo atendimento presencial, comentou a respeito das melhorias e da experiência do cliente, ressaltando que a solução implementada orienta o cliente já no momento da solicitação, e também direciona de maneira mais eficiente as futuras rotas de leitura. Explicou que a solução fixa no sistema a latitude e longitude do ponto de fornecimento do cliente, que automaticamente entra na logística de vistoria e ficando vinculado à rota de leitura. Com essa melhoria sistêmica, também são registradas a data de leitura e a melhor data de vencimento para o cliente, proporcionando uma solução mais completa no ato da solicitação da Ligação Nova. Tatiane Linard apresentou um mapa demonstrando áreas de preservação ambiental na área de concessão, destacando que estas áreas são mapeadas através de uma consulta realizada pela Área de Meio Ambiente da distribuidora, que utiliza também dados do Google para fazer a conexão de coordenadas, latitude e longitude, e plotar as áreas de preservação. Enfatizou que o uso do mapa tem trazido resultados significativos em termos de orientação para o cliente. Alessandra Seródio questionou como o cliente verifica a coordenada para encaminhamento junto à Enel, levando em consideração o envio do endereço e localização. Tatiane Linard explicou que o cliente não precisa verificar a coordenada, pois é a partir do endereço fornecido na solicitação que o próprio sistema comercial da distribuidora realiza a consulta. O sistema está parametrizado para fazer essa consulta em qualquer área, tanto rural como urbana. José Eduardo Tovar complementou que, podem ocorrer ajustes pontuais, mas a consulta é geralmente precisa. Ressaltou que o sistema indica uma vistoria para validação do local. A Conselheira Alessandra Seródio mencionou que é comum haver problemas de endereço em áreas de preservação permanente, onde os cadastros dos produtores têm isenção de ICMS da energia elétrica e podem estar desatualizados e sugeriu a atualização do cadastro dos consumidores. José Eduardo Tovar sugeriu um trabalho em parceria para melhorar a precisão dos endereços e destacou a necessidade de realizar ajustes nos endereços cadastrados, especialmente em situações em que o cliente possui diferentes endereços para contrato de locação, IPTU etc. Mencionou que em áreas rurais, onde a rota é mais reduzida, pode haver mais desafios. Ezaquiel Siqueira comentou que em Magé tem orientado os clientes a acionar a Secretaria de Meio Ambiente quando abrirem uma solicitação de ligação nova na distribuidora, para que a Secretaria possa dar retorno ao cliente o quanto antes. Alessandra Seródio questionou sobre quem entrava em contato com o órgão ambiental ou a prefeitura anteriormente, se era a Enel. José Tovar explicou que em alguns casos específicos a Enel fazia

Conselho de Consumidores

o trâmite, principalmente relacionado à obras e manutenção. Explicou que atualmente, a responsabilidade dessa comunicação aos órgãos competentes em relação ao pedido de energia e de um medidor na área ambiental é do próprio solicitante. O procedimento atual é o cliente procurar o órgão ambiental. Alessandra Seródio perguntou como é entendido um aumento de carga em uma propriedade, considerando que é comum uma pessoa ter uma ligação antiga e precisar alterar a carga. José Tovar mencionou que irá verificar no sistema para confirmar se há consulta de latitude e longitude no fluxo de solicitação de aumento de carga. Tatiane Linard apresentou o modelo de carta de orientação ao cliente, que pode variar conforme o município, sendo encaminhada por e-mail e WhatsApp. Manoel Neto perguntou quando começou a funcionar o novo sistema. Tatiane Linard respondeu que foi implementado entre setembro e outubro de 2023. Manoel Neto compartilhou um caso de um condomínio em Penedo, onde o proprietário fez um pedido de ligação nova e precisou de uma extensão de rede. Apresentou uma licença ambiental concedida pelo município, mas após seis meses recebeu um documento solicitando a licença do INEA e também da prefeitura. Comentou que o caso foi encaminhado para a secretaria do Conselho para verificação. José Tovar informou que verificará o tema, ressaltando que pode haver atualização ou variação da carta por município. Alessandra Seródio elogiou a iniciativa do novo sistema, destacando que encurta bastante a comunicação do cliente com a empresa, proporcionando um fluxo mais eficiente. José Tovar complementou, mencionando que em fevereiro desse ano foram em torno de mil solicitações processadas de forma mais rápida devido ao novo sistema, contribuindo para uma solução mais ágil e informações mais claras. Agradeceu a atenção de todos e encerrou sua apresentação. Ezaquiel agradeceu a presença de Tovar e Tatiane e passou a palavra para colaboradora Enel Vanessa Campanholo, que fez uma apresentação sobre a Campanha "Deixa que a Enel paga sua conta". Vanessa explicou que essa é a primeira vez que a Enel realiza esse tipo de campanha. A promoção começou no dia 5 de março e é válida para todos os clientes no Rio de Janeiro e São Paulo. Detalhou a campanha, informando a quantidade de premiados, as formas de participar e a condição de o cliente estar adimplente. Comentou sobre as chances extras para os clientes que cadastrarem o recebimento da conta por e-mail, fizerem o pagamento via Pix ou comentarem no post oficial da promoção no Instagram. Explicou o sorteio instantâneo, que consiste em um crédito de R\$100,00 na fatura de energia, e também sobre o sorteio final realizado através da Loteria Federal, e cadastrado no Ministério da Fazenda. Vanessa apresentou o plano de mídia da campanha e explicou que o objetivo é alcançar o máximo de pessoas para que conheçam a promoção e se cadastrem no site ou aplicativo da Enel. Comentou que, devido às últimas chuvas e à contingência decorrente, o plano de mídia foi paralisado e será retomado no dia 15 de abril. Também apresentou o plano de ação de marketing, que inclui a distribuição de folders da promoção na Barca do Rio, onde a Enel pagará a passagem para os clientes durante um certo horário, visando divulgar a promoção. O Conselheiro Manoel Neto perguntou sobre o universo de consumidores da Enel no Estado e se a promoção é exclusiva para clientes residenciais. Vanessa respondeu que a promoção é exclusiva para clientes residenciais e confirmará a informação sobre o número de clientes residenciais. Manoel Neto comentou que seria um número relativamente baixo de clientes premiados, especialmente considerando o grande número de consumidores. Sugeriu um estudo para aumentar o número de premiados, o que aumentaria as chances e as possibilidades de participação. Vanessa explicou que essa é a primeira promoção realizada pela Enel, e que sim, foi feito um estudo para viabilizar a promoção, mas para próximas edições, os estudos serão revisados. A secretária executiva do Conselho, Alessandra Guelber, comentou que é a primeira campanha e está em avaliação, ressaltando a importância do pagamento das contas para manter a operação da distribuidora e controlar os níveis de inadimplência. Destacou que os números apresentados ao Conselho são para que compreendam a dinâmica da campanha e ofereçam feedback para futuras edições. A Conselheira Marta Menezes comentou que aumentar o número de clientes premiados poderia motivar mais a adimplência e reduzir os custos de impressão das faturas. Vanessa reforçou que o principal objetivo da campanha é facilitar a vida do cliente na área digital, além de abordar a questão da inadimplência. Ezaquiel perguntou se a promoção será divulgada nos pontos de atendimento. Vanessa respondeu que sim. Geiza Mesquita, que presta serviços de

Conselho de Consumidores

assessoria de comunicação ao Conselho, comentou que a promoção está sendo divulgada também nas redes sociais do Conselho de Consumidores, por meio de *reposts* da página oficial da Enel. Vanessa Campanholo se colocou à disposição para esclarecer qualquer dúvida relacionados a campanha. O Conselheiro Harley Silva comentou que não tinha conhecimento da promoção e sugeriu mais divulgação. Vanessa reforçou o comentário anterior que, devido ao período de contingência causado pelas chuvas, a divulgação estava limitada, mas a partir do próximo dia 15, a promoção será amplamente divulgada nas mídias e na rua. Jaqueline Marques, secretária executiva do conselho, respondeu ao conselheiro Harley que essas e outras ações também foram divulgadas no grupo de WhatsApp do Conselho. O Conselheiro Manoel Neto comentou que a assessoria de imprensa também postou no grupo de WhatsApp de comunicação, porém, surgiram dúvidas sobre sua veracidade. Alessandra Guelber confirmou que a campanha era real, enfatizando a importância de manter o Conselho atualizado e esclarecer qualquer dúvida para evitar a propagação de *fake news*. Geiza Mesquita expressou preocupação ao receber informações da distribuidora e discernir se são reais ou não. Vanessa comentou que é importante a parceria com o Conselho. O presidente Ezaquiel agradeceu a Vanessa Campanholo pela apresentação e disponibilidade. E passou a palavra para a diretora da Macro área Enel Rio, Ana Teresa Raposo, que iniciou agradecendo aos Conselheiros pelo espaço concedido para falar sobre os últimos acontecimentos na área de concessão, com destaque para São Paulo. Ana Teresa compartilhou a visão da Enel, enfatizando a preocupação com os colaboradores e parceiros, bem como a importância de manter o foco no trabalho e na melhoria contínua. Mencionou as crises que afetaram São Paulo e Rio de Janeiro em novembro, ressaltando a frequência cada vez maior de eventos climáticos extremos no Brasil e no mundo. Destacou o compromisso da Enel com a população, reiterando o investimento no país a longo prazo, não apenas nas distribuidoras, mas também em energias renováveis. Explicou que a Enel São Paulo está investindo significativamente na modernização das redes e está cumprindo o contrato de concessão, buscando melhorar a comunicação e proximidade com os clientes. Reconheceu os desafios enfrentados durante a contingência no Rio, mencionando a dificuldade de acessar algumas regiões por questões de segurança, mas destacou parcerias com o Estado, a Defesa Civil e as comunidades para superar esses desafios. Ressaltou a evolução consistente nos indicadores de experiência do cliente e reconheceu a importância de ouvir os comentários e críticas do Conselho de Consumidores para continuar a melhorar. Ana Teresa agradeceu aos Conselheiros pela oportunidade de participar da reunião e poder para compartilhar e conversar com todos sobre a situação. Marta Menezes expressou seu apoio às observações de Ana Teresa, destacando as consequências das tragédias causadas por eventos climáticos. Ressaltou que o ano político está sendo utilizado por algumas partes para se promover politicamente, especialmente devido às eleições que se aproximam. A Conselheira Marta enfatizou a importância de não culpar a Enel por eventos climáticos que estão além do controle da distribuidora. Mencionou situações em que a população se manifestou de maneira inadequada, prejudicando o trabalho das equipes da Enel e até mesmo o acesso aos serviços de emergência. A Conselheira comentou que, em vez de aplicar multas à Enel, os órgãos públicos poderiam buscar soluções construtivas que beneficiem as regiões afetadas, como melhorias na infraestrutura. Enfatizou a necessidade de abordagens justas e de evitar divulgações equivocadas. Marta Menezes agradeceu a oportunidade de contribuir com a discussão e reiterou a importância de encontrar soluções justas e eficazes para os desafios enfrentados. Manoel Neto comentou que entende a importância de restabelecer o contato entre os representantes locais da área técnica da Enel e os Conselheiros nos municípios para facilitar a resolução de questões emergenciais. Mencionou que anteriormente os Conselheiros tinham acesso direto a esses contatos. Ana Teresa respondeu ao Conselheiro Manoel Neto, explicando que a Enel possui uma estrutura organizada para lidar com as demandas do Conselho, contando com uma equipe dedicada de Executivos de Conta que mantêm contato com as autoridades locais. Destacou que prioriza as demandas do Conselho e que a distribuição de contatos locais pode comprometer a visibilidade e o controle interno sobre essas demandas. Ana Teresa mencionou que a Enel realiza reuniões periódicas para tratar das demandas do poder público e que é necessário garantir que o atendimento aos clientes seja realizado de acordo com os padrões estabelecidos pela empresa. Manoel Neto

Conselho de Consumidores

comentou que compreendeu a colocação da Ana Teresa e esclareceu que sua sugestão não se tratava de quebrar o fluxo existente, mas de estabelecer contatos emergenciais para situações críticas. A secretária do Conselho, Alessandra Guelber, reforçou a importância de canalizar as demandas para que sejam devidamente registradas e tratadas pela Ouvidoria e demais áreas competentes, contribuindo para melhorias nos processos da empresa. O presidente Ezaquiel Siqueira comentou ter ficado surpreso ao tomar conhecimento durante a última reunião descentralizada do Conselho em São Fidélis sobre as equipes próprias da Enel na Região Noroeste. Comentando sobre a questão da terceirização dos serviços, ressaltou a necessidade de fiscalização adequada das equipes terceirizadas e que a primarização das equipes técnicas poderia proporcionar um melhor atendimento. Ana Teresa sugeriu incluir na próxima pauta uma apresentação do Projeto Insourcing, que visa aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela distribuidora. Os Conselheiros agradeceram a Ana Teresa pela presença e disponibilidade. Ezaquiel Siqueira deu continuidade à reunião, passando para os Assuntos Gerais. A Conselheira Marta Menezes sugeriu que fosse realizada uma reunião extraordinária presencial no dia 17/4/24 para tratar do tema da representação da Classe Comercial. Marta Menezes enfatizou a necessidade de encontros presenciais, destacando sua maior produtividade, e também reconheceu a eficácia das reuniões online, citando a participação da diretora e colaboradores Enel. Comentou que a Classe Comercial está sem representante devido à ausência do Presidente Fabiano Silveira, em tratamento médico sem previsão de retorno. Alessandra Guelber informou sobre a realização de consulta a Aneel para esclarecer o tema do afastamento por motivo de saúde do presidente Fabiano Silveira. A Aneel informou que o procedimento é: o vice-presidente automaticamente assume a presidência, e que o Conselho, por ter assim um presidente em exercício e contar com três votos, as deliberações ocorrem normalmente. No entanto, reconheceu-se o prejuízo decorrente da ausência de um representante da classe comercial. O Regulador sugeriu que fosse consultado o Regimento Interno para esclarecer os procedimentos sobre faltas consecutivas e perda da vaga. Os Conselheiros concordaram então em contatar o suplente da classe comercial, Igor Baldez, para que ele envie um ofício com a indicação para a representação da classe comercial. Manoel Neto comentou que a Resolução remete ao Regimento Interno sobre três faltas injustificadas, consecutivas ou não, do titular, que podem resultar na destituição do cargo. Ele também observou que, embora o Conselho tenha conhecimento extraoficial da enfermidade do Presidente Fabiano Silveira, não há uma comunicação oficial sobre sua situação de saúde. Comentou de sua própria experiência: quando teve um problema de saúde, comunicou ao Conselho e passou a presidência para o vice-presidente na época, Fabiano, explicando que se recuperaria e retornaria ao cargo. Enfatizou que a classe comercial está sem representação e que, segundo a Resolução, a vaga pertence ao Conselheiro, independentemente de a instituição querer substituí-lo ou não. O presidente em exercício, Ezaquiel Siqueira, reforçou que seria importante que Igor Baldez se posicionasse sobre sua vaga no Conselho. A Conselheira Marta acrescentou que Igor Baldez está ocupado com o cargo de Subsecretário do município de Niterói e com compromissos com o prefeito, especialmente em um ano político, o que dificulta sua participação nas reuniões do Conselho. Os Conselheiros aprovaram a realização da reunião presencial no dia 17/04/2024 para a discussão dos temas propostos. Manoel Neto comentou que, na ausência do presidente, o vice-presidente assume a presidência. No entanto, se o vice-presidente também estiver impossibilitado, ninguém representa o Conselho, e que seria necessário tomar uma decisão sobre a permanência ou não do Presidente Fabiano Silveira. Comentou que de acordo com o Regimento Interno, deve haver uma eleição para a vice-presidência. Os Conselheiros definiram que a reunião do dia 17 de abril será às 14h, presencial. Seguindo com os temas gerais, a secretária Jaqueline Marques informou ao Conselho que o Conselheiro Antônio Saramago comunicou que não poderá participar do Encontro de Conselhos da Região Sudeste em Belo Horizonte em maio, devido a compromissos pessoais, sendo necessário o cancelamento da cotação e da reserva. Ressaltou que a aprovação para compra para o encontro em Belo Horizonte ocorreu na última reunião em São Fidélis. Sobre a viagem para Belo Horizonte, os Conselheiros Marta Menezes e Manoel Neto informaram que já fizeram suas reservas no hotel do evento. Os demais Conselheiros que participarão do Encontro solicitaram que a secretária realizasse as reservas. Sobre a



Conselho de Consumidores

hospedagem em Goiás, comentou que a reserva da pousada para o Encontro da Região Centro Oeste, em Pirenópolis, foi efetuada para os Conselheiros Ezaquiel Siqueira, Harley Silva e Manoel Neto. A secretária comentou ainda sobre a reunião descentralizada em Cordeiro, agendada para o próximo dia 8/5/24, sem local confirmado. O Conselheiro Harley informou que está verificando o local e aguardando confirmação. O presidente Ezaquiel solicitou ao Conselheiro Harley que pudesse providenciar rapidamente a confirmação, para que o Conselho possa encaminhar o ofício solicitando a cessão de espaço. Em relação aos custos extras que não estão previstos para a realização de novas reuniões presenciais, foi sugerido pelo Conselheiro Manoel Neto que fosse discutido na reunião do dia 17/4. Sobre o tema da contratação de assessoria técnica, a secretária informou a necessidade de preparação de uma especificação técnica, e que o Conselho precisa definir o período do serviço e o valor a ser investido, além de encaminhar a lista de indicações de consultores para serem cotados os preços e serviços ofertados. Ficou definido que o tema da consultoria será tratado na reunião presencial. Não havendo outros temas para serem tratados, o presidente Ezaquiel Siqueira agradeceu a presença de todos e deu a reunião por encerrada.