



## Conselho de Consumidores

### ATA DA 243ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Online via TEAMS e Presencial no Polo Niterói

Data: 09/04/2025

#### PRESENTES:

**Marta Maria do Amaral Menezes - Presidente**

Representante da Classe Poder Público – Titular  
Coordenadoria de Defesa do Consumidor – CODECON

**Ezaquiel Siqueira da Conceição**

Representante da Classe Rural – Titular  
Federação dos Trabalhadores Rurais Agricultores e Agricultoras Familiares do Estado do Rio de Janeiro - FETRAGRI/RJ

**Harley Oliveira da Silva**

Representante da Classe Residencial – Titular  
Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

**Josué da Silva Borges**

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

#### Convidados:

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação  
Hugo Lamin – Enel  
Cristine Maria Costa Juste – Enel

# Conselho de Consumidores

## 1. Abertura:

Marta Menezes, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando e agradecendo a todos os presentes. Na sequência, passou à aprovação da ata da reunião de março/25. Os conselheiros foram consultados e, não havendo manifestações contrárias, a ata da 242ª Reunião Ordinária do CCEDR foi aprovada por unanimidade. Marta deu continuidade à pauta, passando a palavra para o representante da Enel, Hugo Lamin, que iniciou sua apresentação sobre a Revisão Tarifária Extraordinária (RTE). Hugo informou que a Enel Rio enviou recentemente um pedido à Aneel solicitando a abertura de uma RTE. Relembrou o conceito desse instrumento, destacando que a Enel Rio realiza revisões tarifárias ordinárias a cada cinco anos — a última ocorreu em 2023 e a próxima está prevista para 2028. Além disso, são realizados reajustes tarifários anuais. A RTE, conforme o próprio nome indica, não segue o rito ordinário. Trata-se de uma revisão extraordinária, com foco específico em áreas de risco, dominadas por poderes paralelos. A Aneel classifica essas localidades como Áreas com Severas Restrições Operativas (ASRO). O termo, adotado pela Agência, é considerado apropriado por ser bastante intuitivo, refletindo a realidade de restrições operacionais nessas regiões. Nessas áreas, onde há domínio territorial por terceiros, a distribuidora enfrenta dificuldades em atuar plenamente. Há restrições para realizar operações básicas como combate a furtos de energia, inadimplência, inspeções, regularizações e, principalmente, cortes no fornecimento — principal instrumento contra a inadimplência. Na área de concessão da Enel Rio, existem 474 mil unidades consumidoras situadas em áreas de risco, localizadas principalmente em Magé, São Gonçalo, Niterói e na região metropolitana do Rio de Janeiro. A empresa também apontou a existência de unidades clandestinas não contabilizadas, o que dificulta o controle efetivo. O número atual representa um aumento de 541% em relação a 2004. Embora essas unidades representem apenas 17% do total da concessão, são responsáveis por 58% das perdas não técnicas, como furtos e fraudes. Além disso, a inadimplência nessas áreas é cinco vezes maior do que nas áreas consideradas de menor risco. No recorte entre 2021 e 2024, as perdas nessas áreas aumentaram 54%, enquanto nas regiões fora de risco (com atuação plena da Enel) houve uma redução de 14%. Esses dados reforçam que, onde a Enel tem capacidade de atuação, consegue implementar medidas eficazes de combate às perdas e à inadimplência. A cobertura tarifária reconhecida pela Aneel já foi consumida em 98% nas áreas de risco. Para atingir a meta estabelecida pela agência, a Enel precisaria reduzir suas perdas não técnicas a 2,1% do mercado de baixa tensão nessas áreas gerenciáveis — um índice considerado extremamente desafiador. No que se refere à inadimplência, seria necessário reduzi-la em 94% para alcançar a meta estipulada. O principal instrumento de combate à inadimplência no Brasil é a suspensão do fornecimento (corte). No entanto, devido à violência nas áreas de risco, a Enel não consegue aplicar essa medida. Diante desse cenário, foi encaminhado o pedido de RTE à Aneel, destacando que se trata de uma situação fora do controle da distribuidora, relacionada à segurança pública. A solicitação busca o reconhecimento tarifário compatível com essa realidade, embora o valor específico ainda não tenha sido definido — caberá à Aneel analisá-lo e deliberar. De 2023 a 2025, a Enel tem apresentado esse problema de forma sistemática à Aneel, com ênfase nas áreas de risco. Também foram citados outros fatores que extrapolam a gestão da distribuidora, como a redução do mercado consumidor nos últimos dez anos, em razão da recessão econômica no estado do Rio de Janeiro, da pandemia e do aumento da geração distribuída. A distribuidora também tem dialogado com a Aneel sobre a necessidade de atualização de regras que se encontram defasadas — algumas em debate desde 2020, ainda sem conclusão. O Ministério de Minas e Energia criou um grupo de trabalho, em conjunto com a Aneel, para avaliar a sustentabilidade de três distribuidoras: Amazonas Energia, Light e Enel Rio. A criação desse grupo confirma os problemas estruturais enfrentados, incluindo a sustentabilidade da Enel Rio dentro do atual contrato de concessão. Embora o grupo já tenha publicado uma nota técnica referente ao caso da Amazonas Energia, ainda não há conclusão formal em relação às distribuidoras do estado do Rio de Janeiro. Em 2023, foi publicado o Decreto de Prorrogação das Concessões, estabelecendo diretrizes que foram incorporadas à nova minuta do contrato. A Enel Rio, assim como as demais distribuidoras, formalizou seu pedido de prorrogação

## Conselho de Consumidores

conforme as condições previstas no decreto. Atualmente, o contrato está em análise pela Aneel e pelo Ministério, e a expectativa é que seja assinado até agosto de 2025. O novo contrato traz dispositivos que visam enfrentar os problemas de sustentabilidade apontados pela Enel, incluindo os desafios nas áreas de risco. Prevê que os incentivos estejam compatíveis com a capacidade de gestão da distribuidora, conforme determinação do decreto. No entanto, qualquer tratamento efetivo para essas questões somente ocorrerá na próxima revisão tarifária, prevista para 2028. Por fim, Hugo Lamin informou que, até o momento, a Aneel ainda não se manifestou sobre o pedido de RTE. Também não há previsão de como e quando esse debate será instruído. Reforçou que a distribuidora tem direito constitucional e contratual ao equilíbrio econômico-financeiro da concessão e que, assim que houver qualquer resposta da Aneel, o Conselho será imediatamente atualizado. O conselheiro Ezaquiel comentou que a distribuidora precisa atuar com mais rigor no combate ao furto de energia na localidade onde reside. Acrescentou que, mesmo morando em uma área que não é considerada de risco, observa muitos casos de furto. Ressaltou, como exemplo, que possui um vizinho com três aparelhos de ar-condicionado ligados durante todo o dia. O conselheiro também mencionou a demora nas ligações novas de energia, relatando ter conhecimento de clientes que aguardam há meses pela realização do serviço, e solicitou melhorias nesse processo. Hugo Lamin agradeceu a Ezaquiel pelos comentários pertinentes. Informou que apresentou um recorte que demonstra redução de 14% nas perdas em áreas onde a Enel consegue atuar. Destacou que os apontamentos feitos são oportunos e que ficam como um “dever de casa” a ser internalizado. Ressaltou que a Enel está em constante processo de aprimoramento. A presidente Marta Menezes observou que, de forma geral, o consumidor possui uma visão negativa da concessionária quanto ao custo da energia, pois não compreende que a fatura inclui valores referentes à geração, transmissão e encargos do Estado (PIS, COFINS, ICMS). Sugeriu uma maior divulgação explicativa sobre a composição da fatura, a fim de que o consumidor compreenda melhor os valores cobrados. A secretária executiva, Alessandra Guelber, solicitou ao conselheiro Ezaquiel que encaminhasse os locais por ele identificados com possíveis furtos de energia, para que a Enel possa atuar. Comentou sobre uma reclamação recebida pelo Conselho, via site, cuja apuração revelou que não havia furto, mas sim um desentendimento entre vizinhos. Ressaltou que a distribuidora possui canais apropriados para o acolhimento dessas denúncias. Ezaquiel reforçou a necessidade de verificação de todo o bairro de Citrolândia, em Guapimirim, incluindo a rua onde reside. Sugeriu uma ação da Enel na região. Alessandra Guelber respondeu que encaminhará o pedido internamente, para que seja programado um operativo na localidade. A presidente Marta Menezes agradeceu ao representante Hugo Lamin pela apresentação realizada. Hugo agradeceu ao Conselho e se colocou à disposição para repassar atualizações futuras, sempre que necessário. Em seguida, Marta deu continuidade à pauta da reunião, tratando das novas indicações da classe comercial (titular e suplente) e da classe poder público. Informou que Manoel Neto comunicou que sua instituição encaminhará a indicação de suplência para a representação do poder público. Ressaltou que, no início de seu mandato, já havia encaminhado as informações da nova representante e, como houve substituição da presidência, fará a ratificação do nome. Marta solicitou a Manoel Neto que enviasse o contato da nova representante, para que o trâmite interno necessário seja realizado. Em relação à indicação da classe comercial, Marta informou que foi feito contato com o Sr. Igor Baldez, presidente da ACIERJ, o qual comunicou que, no momento, não possui nome para indicar ao Conselho, por não dispor de perfil que atenda aos critérios exigidos. Marta também mencionou que conversou com o vice-presidente Saramago para verificar, junto à Fecomércio, a possibilidade de novas indicações (titular e suplente) para a representação comercial. Alessandra Guelber perguntou qual foi o retorno obtido, e Marta respondeu que Saramago informou que conversaria com o presidente da Fecomércio. A conselheira Alessandra Seródio destacou que há outras entidades que também podem ser consultadas, como a CDL e a FACERJ. Marta afirmou que aguardará o retorno de Saramago e, na sequência, entrará em contato com essas demais entidades. Dando seguimento à pauta, Marta falou sobre a próxima reunião ordinária, que será realizada no dia 08/05/2024, em Casimiro de Abreu, e passou a palavra para a assistente Julia Ribeiro. Julia informou que o espaço e o deslocamento já estão confirmados. O transporte será feito por meio de uma van,

## Conselho de Consumidores

com saída do Polo Niterói. Ezaquiel e Josué encontrarão o grupo no caminho para Casimiro e o conselheiro Jorge seguirá diretamente para Casimiro, por residir em Saquarema. Em relação à hospedagem, todas as reservas já foram realizadas. Caso algum conselheiro não possa comparecer, é necessário informar com antecedência, para que a reserva seja cancelada. O pagamento da hospedagem será feito por cada conselheiro no ato do check-in. A hospedagem da secretária será custeada pelo Conselho. Jaqueline informou que está cotando um coffee break simples. Alessandra Seródio mencionou que possui uma sugestão de fornecedor para um coffee break mais elaborado e se comprometeu a encaminhar o contato. Geiza Mesquita, assessora de comunicação, mencionou que irá encaminhar a estratégia de comunicação da reunião e que pretende sugerir ações que possam atingir um público maior da região. Reforçou que o ideal é divulgar em jornais regionais de grande alcance, o que pode atrair participantes de outras cidades. Informou que irá formalizar a estratégia e repassá-la ao grupo. Alessandra Guelber alertou que, por se tratar de um teatro, é necessário ter cuidado ao divulgar para regiões vizinhas, a fim de evitar a superlotação do espaço. Marta Menezes comentou sobre a importância de levar material de divulgação do Conselho para a reunião. Mencionou ainda que, no ano anterior, Geiza realizou a cotação da Revista da Mônica e solicitou que ela refaça esse orçamento, com a intenção de adquirir novamente o material para distribuição. Jaqueline ressaltou que é necessário revisar o conteúdo da revista, especialmente os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, que foram abordados na primeira edição com três objetivos. Para a segunda edição, há a sugestão de incluir mais três, alinhados ao G30, no contexto de 2025. Sugeriu que seja realizada uma nova reunião para revisar esse conteúdo. Jaqueline também propôs que o orçamento contemple uma versão digital da revista, que possa ser publicada no site do Conselho e em suas redes sociais. A presidente Marta deu andamento à reunião, tratando de assuntos gerais. Comentou sobre sua participação no Encontro Regional ocorrido em Roraima, cujo foco principal, embora voltado à Região Norte, abordou temas relevantes como energia sustentável, energia verde, geração distribuída e perdas não técnicas. Elogiou bastante o evento e destacou a abertura, em que foi executado o Hino Nacional, seguida por um minuto de silêncio em homenagem ao conselheiro Fabiano Silveira, falecido recentemente. Ressaltou que o evento estava lotado e expressou gratidão pela homenagem. Marta Menezes informou aos conselheiros que participará, juntamente com o vice-presidente Antonio Saramago, de um treinamento sobre tarifas promovido pela ANEEL, a ser realizado no dia 25/04. Esclareceu que a convocação foi direcionada apenas à presidente e ao vice-presidente, e que a viagem será de ida e volta no mesmo dia. Outro ponto abordado foi a participação dos conselheiros no SENDI 2025 – Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica. Marta sugeriu priorizar os conselheiros que ainda não participaram do evento, além da presidente e do vice-presidente, visando reduzir os custos e ampliar as oportunidades. Perguntou à secretária Jaqueline Marques se gostaria de participar do SENDI. Jaqueline respondeu que estará de férias, não poderá participar e agradeceu ao convite do Conselho. O conselheiro Ezaquiel Siqueira sugeriu que todos os conselheiros participem do SENDI, mencionando que isso sempre ocorreu nas edições anteriores. Marta ponderou que o custo da inscrição por pessoa ultrapassa R\$ 1.700,00, o que torna inviável a participação de todos. Alessandra Guelber informou que a ANEEL enviou um e-mail com orientações sobre os gastos, limitando a duas pessoas por distribuidora em eventos que não sejam Encontros Regionais, Sudeste ou Nacional. Já Alessandra Seródio lembrou que o regimento prevê a participação de dois a três conselheiros por evento, e que anteriormente foi possível enviar mais representantes em virtude de sobra orçamentária. Comprometeu-se a buscar o regimento para esclarecimento formal. Ezaquiel destacou que essas decisões são internas do Conselho e que, embora não estejam formalizadas, o grupo já deliberou anteriormente sobre a possibilidade de enviar dois, três ou até quatro conselheiros, dependendo do evento. Alessandra Guelber, no entanto, reforçou que a ANEEL enviou um Ofício Circular com diretrizes claras, prevendo até três vagas por Conselho para eventos nacionais e regionais. Marta Menezes reforçou que o custo elevado das inscrições justifica a alternância de participantes e sugeriu que, no evento sobre Smart Grid, novos conselheiros sejam indicados, garantindo a rotatividade. Jaqueline lembrou aos conselheiros presentes que a participação de três participantes não foi prevista no PAM, e que comprometeria orçamento planejado. Marta

## Conselho de Consumidores

complementou que o Conselho deve priorizar investimentos em reuniões descentralizadas, materiais de divulgação e eventos sobre sustentabilidade. Jaqueline Marques voltou a lembrar a todos sobre a decisão anterior quanto às reuniões online. Comentou que essa reunião, com participação presencial de apenas três conselheiros, gerou um custo operacional alto, considerando deslocamentos, coffee break e reembolsos. Ressaltou que esse gasto não foi previsto no orçamento de 2025. Alessandra Guelber reforçou esse ponto, afirmando que “o que é combinado é válido” e que as atas são documentos formais enviados à ANEEL. Ressaltou que as regras não devem mudar de acordo com o evento ou novas circunstâncias. Destacou ainda que a ANEEL tem cobrado transparência, lembrando que não basta a despesa ser elegível — ela precisa ser razoável. Citou como exemplo que, embora fosse possível enviar dez conselheiros ao SENDI, isso não seria razoável. Encorajou o grupo a manter a rotatividade, promovendo a participação e capacitação de todos os membros, o que contribui para o comprometimento com o Conselho. O conselheiro Harley destacou a importância de o Conselho participar de mais ações voltadas à sustentabilidade. Alessandra Seródio informou que a agenda de sustentabilidade é enviada semanalmente e que, havendo eventos na cidade de Miracema ou em municípios próximos, os conselheiros podem comparecer sem gerar custos adicionais ao Conselho. Harley observou que, em seu município de residência, quase não há eventos desse tipo, sugerindo que o tema seja debatido internamente. Alessandra Seródio respondeu que o Conselho busca ouvir os consumidores e promover encontros de escuta, embora isso não configure uma política formal, uma vez que as agendas de sustentabilidade são semanais. Alessandra Guelber afirmou que a área de sustentabilidade procura atuar em diversos municípios e que levará as sugestões do Conselho aos responsáveis da área. Não havendo outros temas a serem tratados, a presidente Marta Menezes agradeceu a participação de todos e deu por encerrada a reunião.