



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 249ª REUNIÃO ORDINÁRIA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Online via TEAMS

Data: 08/10/2025

PRESENTES:

Marta Maria do Amaral Menezes - Presidente

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

Antônio Mauro Saramago – Vice-presidente

Representante da Classe Industrial – Titular
Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN

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

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente
Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Josué da Silva Borges

Representante da Classe Industrial – Suplente
Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Margery Torres Muniz

Representante da Classe Comercial – Suplente
Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Rio de Janeiro - FECOMÉRCIO/RJ

Izabel Cristina Huback

Representante da Classe Poder Público – Suplente
Ordem dos Advogados do Brasil – OAB/RJ

Jaqueline Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



1. Abertura:

O Vice-Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, Antônio Saramago, deu início à reunião saudando e agradecendo a presença de todos. Na sequência, colocou em apreciação a ata referente ao mês de setembro. Não havendo manifestações contrárias, a ata da 248ª Reunião Ordinária foi aprovada por unanimidade. Em seguida, a Secretária Executiva, Jaqueline Marques, apresentou informações sobre o PAM 2026 – Plano Anual de Metas, informando que aguarda a divulgação, por parte da Aneel, do índice de atualização (IPCA). Apresentou a prévia construída na reunião anterior, e destacou a programação referente às Reuniões Descentralizadas. Estão previstas duas reuniões no primeiro semestre de 2026, nos meses de março e junho, considerando que no segundo semestre já entrará o calendário eleitoral. Quanto à divulgação do Conselho, informou que estão incluídas ações como a manutenção do site, assessoria de comunicação e divulgação da cartilha informativa. No item 4 – Promoção de Pesquisa, o Conselho deliberou que não haverá realização de pesquisas e estudos patrocinados pelo Conselho, tendo em vista o alto custo de investimento, conforme alinhado em reuniões anteriores. Sobre a contratação de consultoria, o Conselho propôs um teto de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Caso as propostas que forem recebidas ultrapassem esse valor, será feita uma reavaliação para verificar a viabilidade da contratação. O Conselho determinou que não há previsão de investimento em pós-graduação neste exercício. Em relação à contratação de serviço administrativo, ficou deliberado que o serviço permanece com a assistente Julia Ribeiro. Quanto ao item 8 – Aquisição de Material de Informação, não há previsão de gastos para o período. Sobre reuniões, seminários e treinamentos, foram mantidas as previsões de despesas relacionadas aos encontros regionais e nacional, com a participação de dois a três conselheiros e o secretário executivo, conforme for determinado por cada Conselho anfitrião, e essa participação será ajustada conforme o andamento das despesas ao longo do ano. Em relação ao item 12 – Participação em Outras Atividades, ficou alinhado que não há previsão de despesa para eventos que envolvam taxa de inscrição, como o Smart Grid, uma vez que os recursos disponíveis foram destinados prioritariamente às ações de divulgação do Conselho. Quanto às convocações realizadas pela Aneel para reuniões em Brasília, essas despesas estão previstas no orçamento. A secretária informou que a Aneel divulgará o índice do reajuste oficial em outubro. A Enel tem até o dia 31 de outubro para encaminhar o PAM 2026 à Aneel, conforme a resolução. E informou a todos que os valores apresentados correspondem a previsões orçamentárias, podendo haver remanejamento entre itens, desde que não ultrapasse o limite total aprovado. Relembrou aos conselheiros que não é permitida a transferência de recursos de dentro da área de concessão para fora da área de concessão, mas que é possível o movimento inverso, de fora para dentro da área de concessão. Essa determinação visa garantir o equilíbrio e o cumprimento das diretrizes estabelecidas pela Aneel. Jaqueline deu continuidade à pauta, e solicitou que os conselheiros confirmassem a presença na Reunião Descentralizada em Areal. O Vice-Presidente Antônio Saramago informou que, devido a um compromisso profissional, não poderá estar presente. A conselheira Margery comentou que será sua primeira participação em uma reunião descentralizada e questionou sobre o funcionamento, deslocamento e hospedagem. A secretária explicou à conselheira os trâmites quanto ao depósito do valor referente às diárias. Adicionalmente, informou que não foram encontradas opções de hospedagem disponíveis em Areal, motivo pelo qual foi identificado um hotel em Itaipava, município próximo, e o deslocamento até o local será feito por van contratada pelo Conselho. Confirmaram presença os conselheiros Ezaquiel e Margery, sendo solicitado, posteriormente, o retorno dos demais conselheiros que não estavam presentes na reunião, a fim de garantir as reservas de hospedagem. Jaqueline informou que a van foi contratada e que está no aguardo das indicações dos conselheiros para o local da reunião, mas também está verificando as possibilidades, através dos contatos da Enel, para um local no município. Os conselheiros concordaram em realizar a reunião às 17h para facilitar o deslocamento de todos. Destacou ainda o encaminhamento de dois e-mails aos conselheiros, que foram enviados pela Aneel. O primeiro com a informação sobre a possibilidade de realização de sustentação oral em formato online durante as reuniões da agência, o que foi considerado um avanço positivo por todos. O segundo comunicado refere-se à premiação de reconhecimento que a Aneel está estruturando para valorizar os Conselhos de Consumidores, tema que também foi abordado no Encontro da Região Sul e deverá ser retomado nos encontros das Regiões Nordeste e no Encontro Nacional. Informou ainda que os trâmites



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



para o Encontro da Região Nordeste em Fortaleza estão finalizados. Na sequência, os conselheiros avaliaram a prévia do calendário de 2026. Os conselheiros presentes confirmaram a realização de reuniões preferencialmente online, conforme já discutido em reuniões passadas e registrado em atas anteriores, visando à redução de gastos, já que as reuniões presenciais têm um custo elevado, principalmente por conta do pagamento de deslocamentos e diárias. Confirmaram o que já havia sido deliberado em reuniões anteriores e que consta nas atas: não haverá pagamento de diárias para reuniões ordinárias, e o ressarcimento das despesas dos conselheiros será feito por reembolso, mediante a comprovação das despesas com as respectivas notas fiscais. Reforçaram ainda que, em 2026, serão priorizados os investimentos em ações de divulgação do Conselho e em outros temas considerados relevantes pelos conselheiros. A secretária executiva agradeceu a presença da colaboradora Enel Vanessa Sertório, que ministrou a capacitação anual dos conselheiros. Vanessa iniciou sua agradecendo o convite e a oportunidade de participar da reunião, representando a área regulatória da Enel Rio. Informou que está localizada fisicamente em São Paulo e destacou a importância de utilizar a tecnologia para viabilizar esses encontros virtuais. Vanessa explicou que a capacitação trataria sobre o tema “Ressarcimento de Danos Elétricos”, conforme previsto na Resolução nº 963/2021, ressaltando que o objetivo é abordar temas de interesse do Conselho e aprimorar o conhecimento dos conselheiros sobre o setor elétrico e suas normas. Vanessa explicou que o conteúdo tem como base os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica (PRODIST), com foco no Módulo 9, que trata especificamente do ressarcimento de danos elétricos. Destacou que houve recentemente uma atualização dos módulos do PRODIST, publicada por meio da Resolução Homologatória nº 956, de 7 de dezembro de 2021, em paralelo à nova Resolução Normativa nº 1000/2021, que reorganizou e consolidou diversas normas do setor elétrico. Composto por 11 módulos, sendo que o Módulo 9 trata do ressarcimento de danos elétricos, o Módulo 10 aborda o envio de dados elétricos (BDGD) à Aneel, o Módulo 11 trata da fatura de energia, e o Módulo 5 refere-se às medições. Explicou que cada módulo aborda um tema específico e tem o objetivo de orientar as distribuidoras em suas atividades de forma padronizada. Vanessa explicou que o ressarcimento de danos elétricos é um direito assegurado ao consumidor que sofre prejuízos materiais em equipamentos eletrônicos em decorrência de falhas no fornecimento de energia elétrica. Esclareceu que o Módulo 9 define os procedimentos, prazos, critérios técnicos e responsabilidades aplicáveis aos casos de ressarcimento de danos elétricos. Ressaltou que o processo não abrange solicitações de lucros cessantes, danos emergentes, casos com decisão judicial transitada em julgado ou pedidos de consumidores do grupo A. Explicou, por exemplo, que situações como o desligamento prolongado que cause a perda de alimentos em refrigeradores não se enquadram nesse procedimento, por se tratar de outro tipo de análise. Vanessa destacou que o ressarcimento ocorre no âmbito administrativo e que todo o processo deve ser conduzido sem que o consumidor precise se deslocar para outro município, exceto se for uma escolha pessoal. Entre as responsabilidades da distribuidora, ressaltou a necessidade de disponibilizar meios adequados para o recebimento das solicitações, prestar informações sobre o direito ao ressarcimento, solicitar, em tempo hábil, as informações necessárias para análise, avaliar a responsabilidade quanto ao dano independentemente de dolo ou culpa, manter um processo individualizado para cada solicitação e emitir resposta formal ao consumidor, com o ressarcimento devido, salvo em casos de indeferimento. Vanessa informou que o Módulo 9 é dividido em quatro seções: a primeira trata da solicitação e análise do pedido; a segunda, do pedido de verificação; a terceira, da resposta ao pedido de ressarcimento; e a quarta, da organização do processo individualizado. Na primeira seção, referente à solicitação e análise, explicou que o processo se inicia quando o consumidor, ou alguém o representando, mesmo sem procuração, informa à distribuidora que seus equipamentos foram danificados por falhas no fornecimento e solicita o ressarcimento. A partir desse momento, inicia-se a contagem de prazos para análise e resposta por parte da distribuidora. A distribuidora deve verificar se o pedido foi feito dentro do prazo, confirmar se o equipamento realmente foi danificado e avaliar se há responsabilidade sobre o ocorrido. Após a análise, o pedido pode ser deferido, quando há obrigação de ressarcir o consumidor, ou indeferido, quando existem justificativas técnicas que eximem a distribuidora de responsabilidade. Vanessa esclareceu que a distribuidora pode recusar o pedido sem verificação do dano em casos específicos, como quando há pendências financeiras do consumidor há mais de 90 dias, desde que o cliente tenha sido devidamente comunicado, ou quando o dano é decorrente de situações de emergência ou calamidade pública, devendo, nesses casos, ser enviada uma cópia do decreto junto à resposta negativa,



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



por se tratar de evento fora da competência da distribuidora. Quanto aos prazos, destacou que o consumidor tem até cinco anos para solicitar o ressarcimento por danos elétricos. Pedidos feitos após esse período ou repetidos de forma idêntica a outros já analisados podem ser recusados. Explicou que, para comprovar o dano, o equipamento deve permanecer disponível para verificação pela distribuidora. Nos casos em que o consumidor precise realizar o conserto antes da vistoria, será necessário apresentar a nota fiscal do conserto, o laudo técnico da oficina responsável, dois orçamentos e as peças substituídas. Vanessa ressaltou que, se esses documentos não forem apresentados, a distribuidora poderá indeferir o pedido por falta de comprovação do dano elétrico. Na sequência, Vanessa Sertório apresentou explicações sobre o laudo técnico da oficina, documento fundamental no processo de ressarcimento de danos elétricos. Esclareceu que o laudo descreve o defeito identificado no aparelho e informa se o dano foi causado por problema elétrico. Esse documento pode ser acompanhado do orçamento de conserto, quando o reparo tiver sido realizado previamente pelo consumidor. Destacou que a distribuidora somente pode solicitar o laudo após verificar que houve ocorrência na rede elétrica, e que o consumidor deve apresentar o laudo dentro do prazo de cinco dias corridos, conforme previsto na regulamentação. Explicou ainda que, quando o laudo comprova o dano elétrico e não há indícios de fraude, a distribuidora é obrigada a efetuar o ressarcimento. Por outro lado, se o laudo apontar que o equipamento está em funcionamento normal, o ressarcimento não é devido, pois o defeito pode ter sido apenas transitório ou decorrente de outra causa não relacionada à rede elétrica. Vanessa esclareceu também que o pedido pode ser recusado mesmo havendo perturbação na rede, caso o equipamento seja resistivo (como um ferro elétrico), opere em baixa tensão, apresente fonte de alimentação intacta ou não tenha sido disponibilizado para a verificação pela distribuidora. Em seguida, explicou o conceito de nexo de causalidade, que é a ligação entre o problema na rede elétrica e o dano efetivamente ocorrido no equipamento. A distribuidora deve confirmar se, na data e horário informados pelo consumidor, houve de fato alguma perturbação no fornecimento, como disparo de proteção, manobras emergenciais, falhas de subtransmissão, eventos climáticos ou interferências humanas que possam ter afetado a rede. Citou como exemplo um evento recente ocorrido no dia 22 de setembro, em São Paulo, quando houve um desligamento de transmissão na rede, o que gerou grande volume de pedidos de ressarcimento. Ressaltou que, nesses casos, a distribuidora continua responsável pelo pagamento, mesmo quando a origem do problema é externa à sua rede, como ocorre nas falhas de transmissão. A conselheira Alessandra Seródio comentou que eventos dessa natureza, quando atingem várias regiões, são mais facilmente percebidos pelos consumidores. Entretanto, observou que nos casos isolados, a maior dificuldade é comprovar a perturbação na rede, pois o cliente muitas vezes não anota a data e o horário exatos do ocorrido, o que dificulta o cruzamento das informações pela distribuidora. Vanessa concordou com a observação, explicando que o consumidor realmente pode não identificar com precisão o momento da ocorrência, especialmente em casos de oscilações breves. Informou que, nessas situações, a distribuidora adota uma margem de análise de até dois dias antes e dois dias depois da data informada pelo cliente, de modo a verificar se houve registros de eventos elétricos próximos ao período relatado. Reforçou, contudo, a importância de o consumidor informar uma data o mais precisa possível, para facilitar a análise e o deferimento do pedido. A secretária executiva Jaqueline Marques complementou, explicando que caso o cliente não concorde com a decisão inicial da distribuidora, ele pode apresentar um recurso de ressarcimento de danos, previsto na Resolução nº 1000/2021. Informou ainda que, caso o consumidor ainda não concorde com o resultado da análise da Ouvidoria, ele pode recorrer à Aneel. Destacou, porém, que a maioria dos casos é resolvida dentro da distribuidora, o que demonstra a seriedade e o rigor técnico com que o tema é tratado internamente. Vanessa Sertório concordou e acrescentou que, de fato, os números demonstram que os pedidos de ressarcimento que chegam à Aneel são poucos, o que evidencia a efetividade dos processos realizados pela distribuidora e pela Ouvidoria. A conselheira Izabel Huback destacou a importância do recurso como segunda análise de pedidos de ressarcimento, apontando a dificuldade do consumidor em comprovar falhas no sistema elétrico devido à unilateralidade das provas apresentadas pela distribuidora. Vanessa Sertório, da Enel, explicou que não há obrigação regulatória de apresentar evidências técnicas ao consumidor, sendo suficiente a carta formal de indeferimento prevista no Módulo 9 do PRODIST, com 23 motivos regulamentados para recusa. Vanessa ressaltou a necessidade de aprimoramento do processo e mencionou casos de uso indevido do procedimento, como múltiplos pedidos para o mesmo equipamento. Izabel questionou sobre a obrigatoriedade de nota fiscal e prazo de validade dos equipamentos. Vanessa



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



esclareceu que não é necessário apresentar nota fiscal, nem há limite de tempo de uso; o ressarcimento é feito com base no valor de mercado do equipamento equivalente. A conselheira Izabel agradeceu os esclarecimentos e elogiou a postura ética e transparente da empresa. Em seguida, Vanessa Sertório explicou que o pedido de verificação é uma visita opcional da distribuidora para inspecionar equipamentos danificados e a instalação elétrica do local, auxiliando na avaliação do ressarcimento e prevenção de fraudes. A decisão de realizar a visita depende de critérios definidos pela distribuidora, como valor do dano ou histórico de pedidos recorrentes, e deve ser realizada em até 10 dias quando decidida. Em casos urgentes, como geladeiras ou medicamentos, o cliente deve fornecer informações para agilizar o processo. O processo inclui o registro de informações essenciais, como número de processo, dados do consumidor, endereço, data da solicitação, relatórios técnicos, termos de ocorrência, laudos, orçamentos, comprovantes de ressarcimento, decretos de calamidade e registros de desistência do cliente. Caso algum item obrigatório falte, vale a prova apresentada pelo consumidor, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. Vanessa explicou que os artigos 600 a 620 da Resolução 1000 detalham os direitos e deveres de consumidores e distribuidoras, estabelecendo o passo a passo para o ressarcimento. Os artigos definem canais de solicitação, prazos para verificação e pagamento, e penalidades automáticas caso os prazos não sejam cumpridos. Para pedidos de ressarcimento, há prazos diferenciados de acordo com a data da ocorrência, e o pagamento deve ser feito em até 20 dias quando deferido. Os conselheiros agradeceram os esclarecimentos. Vanessa reforçou a importância de estreitar a proximidade entre regulador e conselheiros, capacitar os conselheiros para atuação junto aos clientes e estimular contribuições nos processos de consulta pública, especialmente para aprimorar procedimentos e reduzir fraudes no processo de ressarcimento. A presidente Marta Menezes destacou que chegou atrasada devido a compromisso profissional e comentou sobre a Resolução 1.000/2021, ressaltando que ela estabelece de forma coerente direitos e deveres tanto para consumidores quanto para a distribuidora, incluindo o prazo de cinco anos para pedidos de ressarcimento, que anteriormente era menor. Ela enfatizou que a regulamentação evita fraudes e garante que pedidos indevidos não sejam atendidos. Vanessa Sertório comentou que, apesar dos aprimoramentos trazidos pela Resolução 1.000/2021, surgem novas situações, como pedidos de ressarcimento de danos em veículos elétricos, que ainda não estão regulamentados e demandam análise específica, inclusive em contato com a Aneel. A presidente Marta Menezes agradeceu a Vanessa Sertório pela palestra de formação e ressaltou a relevância do tema Ressarcimento e dos artigos da Resolução 1000/2021, que foram muito esclarecedores. Dando continuidade, os conselheiros definiram os municípios onde ocorrerão as reuniões descentralizadas em 2026: Cabo Frio, em março, e Maricá, em junho. A presidente Marta Menezes agradeceu novamente a participação de todos, destacando a disponibilidade dos conselheiros em dedicar tempo para esta reunião e para o momento de capacitação anual do Conselho. Marta enfatizou a importância de os conselheiros estarem atualizados sobre as questões abordadas no encontro e agradeceu a colaboração de todos. Sem outros temas a serem abordados, a presidente do Conselho deu por encerrada a reunião.