



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 251ª REUNIÃO ORDINÁRIA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Polo Niterói - Av. do Contorno, nº2150 – Barreto, Niterói/RJ

Data: 10/12/2025

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

José Luiz Pimentel Fernandes

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



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Convidados:

Francesco Moliterni – Presidente da Enel Distribuição Rio

Ana Teresa Neves Raposo – Diretora Macro Área Enel Rio

Christiano dos Santos Garcia - Ouvidor

Andreia Câmara Andrade - Responsável Diretoria Institucional

Leonardo Soares Oliveira - Responsável Sustentabilidade Enel

Mariza Nascimento da Costa Rocha - Especialista Sustentabilidade

Luís Paulo Guimarães Bastos - Responsável Lojas de atendimento

Marcela da Silva Drumond Costa - Responsável B2C

Patrícia Sá de Almeida - Responsável B2B e B2G

Américo Augusto Ferreira - Head of Operation Programs and Analysis, Enel

Antônio Sérgio Farias - Especialista Tecnologia de Rede, Enel

Rafael Maximino Bastos - Especialista desenvol. Redes, Enel

1. Abertura:

A presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, Marta Menezes, deu início à reunião saudando e agradecendo a presença de todos, destacando tratar-se da última reunião do ano de 2025. Ressaltou que o ano foi bastante produtivo e enfatizou a importância da participação dos conselheiros, enquanto representantes das classes consumidoras, agradecendo a disponibilidade de todos, especialmente em um período tradicionalmente conturbado, para colaborar com a realização da última reunião do ano. Na sequência, colocou em apreciação a ata referente ao mês de novembro de 2025. Não havendo manifestações contrárias, a ata da 250ª Reunião Descentralizada foi aprovada por unanimidade. Dando continuidade, a presidente informou sobre uma reunião extraordinária convocada pelo Sr. Jorge Bagra, representante do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel São Paulo, que reuniu conselheiros da Enel São Paulo, Enel Ceará e Enel Rio de Janeiro, com o objetivo de promover a troca de experiências sobre o exercício dos mandatos. Destacou que a reunião foi bastante produtiva e que a respectiva ata foi encaminhada por e-mail, encontrando-se em fase de revisão, após considerações feitas pelos conselhos participantes. Informou que o documento será compartilhado assim que a versão final estiver disponível. Entre os temas discutidos, destacou-se a sugestão de elaboração de uma cartilha educativa abordando assuntos como poda de árvores, escolha adequada das espécies e economia circular aplicada aos resíduos provenientes das podas. A presidente esclareceu que a responsabilidade pela poda é das concessionárias, que realizam o serviço apenas quando os galhos oferecem risco à rede elétrica, visando à segurança da população. Mencionou, contudo, que o recolhimento dos resíduos não é de responsabilidade das concessionárias, e que esses materiais podem ter diversas utilidades. Foi informado que já existe uma minuta inicial da cartilha, que será encaminhada aos conselhos para sugestões, bem como uma estimativa de custos, a fim de avaliar a viabilidade e eventual rateio da produção do material. A conselheira Margery sugeriu a possibilidade de buscar parcerias ou patrocínios, inclusive junto a empresas



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



ou olarias que possam se interessar pela coleta e reaproveitamento dos resíduos de poda. A presidente considerou a sugestão pertinente. A conselheira Alessandra Seródio comentou sobre a trajetória do Conselho Enel Rio, destacando a parceria com a Ouvidoria. O vice-presidente Antônio Saramago ressaltou que os conselhos são independentes, conforme diretrizes da ANEEL. Em seguida, a presidente apresentou o Informativo do Conselho em versão impressa, informando que o material se encontra em produção junto à gráfica. Os conselheiros elogiaram o conteúdo e a apresentação do informativo. A secretária executiva, Jaqueline Marques, perguntou aos conselheiros se havia alguma consideração em relação ao calendário de reuniões para o ano de 2026. A presidente informou que, em razão do ano eleitoral, as reuniões descentralizadas ocorrerão no primeiro semestre, sendo previstas para março, em Cabo Frio, e junho, em Maricá. As demais reuniões serão realizadas em formato online. Ressaltou ainda que qualquer alteração será previamente comunicada aos conselheiros. A presidente também relatou sua participação na inauguração da nova loja da Enel em Alcântara, São Gonçalo, destacando a localização estratégica e o grande fluxo de pessoas no local. O evento contou com a presença do Prefeito de São Gonçalo, Capitão Nelson, e do Presidente da Enel, Francesco Moliterni. Ressaltou a importância do alcance do atendimento ao público, incluindo a disponibilização de totem de autoatendimento aos sábados. Destacou ainda a nova concepção das lojas, enfatizando a importância da qualificação dos atendentes, da empatia no atendimento ao consumidor e da identificação visível dos funcionários. A conselheira Izabel mencionou que, na reunião descentralizada, os consumidores elogiaram o atendimento prestado pelas funcionárias da loja. Jaqueline Marques, esclareceu que a modernização das lojas vai além da reforma física, priorizando principalmente a melhoria no atendimento ao cliente. Informou que os indicadores de satisfação, medidos por meio do CSAT, apresentam notas entre 4,5 e 4,7, evidenciando a efetividade das ações implementadas. O conselheiro Ezaquiel informou que já dialogou com os responsáveis sobre a reforma das lojas, incluindo a unidade de Guapimirim. Jaqueline Marques apresentou a nova fatura de energia elétrica, informando que o processo de reformulação teve início no ano anterior, com apresentação prévia ao Conselho de Consumidores e incorporação de sugestões feitas pelos conselheiros. Destacou que o principal objetivo da nova fatura é facilitar o entendimento do consumidor. Explicou que foram realizadas análises comparativas entre a fatura atual e o novo modelo, benchmark com faturas do setor elétrico, de outros setores e internacionais, além de pesquisas para identificar dificuldades e preferências dos clientes. Ao todo, foram analisadas mais de 20 faturas e realizadas mais de 340 pesquisas, incluindo a participação do Conselho, tanto na fase prévia quanto nos testes. Informou que a nova fatura prioriza o destaque do valor total a pagar e do consumo de energia, com ajustes no tamanho da fonte, uso de ícones, retirada de informações repetidas e melhor organização visual. Ressaltou que, apesar das limitações impostas pelas exigências regulatórias da ANEEL, houve aumento médio de dois pontos no tamanho da letra e redução de aproximadamente 13 segundos no tempo de identificação das principais informações pelos clientes. O vice-presidente Antônio Saramago destacou a dificuldade de leitura da fatura de energia. Jaqueline esclareceu que a fonte foi ajustada dentro do possível e que as informações mais relevantes foram destacadas. Acrescentou ainda que os meios digitais facilitam a leitura, por não apresentarem limitação de tamanho de fonte. Jaqueline informou que a nova fatura foi desenvolvida para facilitar o entendimento de todo o tipo de público, com destaque para o valor a pagar, QR Code para pagamento via Pix, alertas de contas vencidas, informações fiscais mais claras e detalhamento do consumo. A conselheira Izabel elogiou a praticidade do QR Code para pagamento via Pix. Jaqueline



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



Marques apresentou a campanha de comunicação e marketing relacionada ao lançamento da nova fatura, destacando a importância de informar previamente os consumidores para evitar desconfiância quanto a possíveis fraudes ou golpes. O público-alvo da campanha são os clientes do Grupo B. A estratégia de comunicação foi estruturada em duas etapas: a primeira, iniciada em novembro, com aviso no verso da fatura antiga sobre a chegada da nova conta; e a segunda, em dezembro e janeiro, com o envio efetivo da nova fatura já reformulada. O objetivo é evitar crises de imagem, fake news e aumento desnecessário de contatos no call center. Jaqueline informou ainda que, em janeiro, será divulgado um card informativo nas redes sociais da Enel e que a assessora de comunicação do Conselho, Geiza Mesquita, será acionada para replicar a informação nos canais do Conselho de Consumidores. Ressaltou, por fim, que houve grande atenção à identidade visual da nova fatura, justamente para garantir segurança e confiança aos clientes. Em seguida, a apresentação foi passada aos representantes da Enel, Rafael Bastos e Antônio Sérgio, para exposição dos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Antônio Sérgio, que iniciou a apresentação dos projetos, em atendimento à Resolução ANEEL nº 963, que prevê o compartilhamento dessas iniciativas com o Conselho para alinhamento e eventuais contribuições. O primeiro projeto apresentado foi o Projeto Rede Coberta, cujo objetivo é aumentar a resiliência da rede de distribuição. A iniciativa prevê o desenvolvimento e a habilitação de uma nova tipologia de cabo coberto, em parceria com fornecedor nacional, como alternativa à rede atualmente utilizada (spacer cable). Antônio Sérgio explicou que a nova configuração busca reduzir danos causados pela queda de árvores, minimizando rompimentos e diminuindo o tempo de atuação em campo. O projeto é cooperado entre as distribuidoras do Rio de Janeiro, Ceará e São Paulo, com custo estimado de R\$ 2 milhões para a Enel Rio, grau de maturidade previsto TRL 8, parceria com a Fundação CERTI, prazo estimado de 18 meses e cronograma previsto para início no final de 2025 e conclusão em 2027. Na sequência, foi apresentado o projeto MMGD – Mini e Microgeração Distribuída, um projeto setorial e cooperado, coordenado pelo Instituto Acende Brasil, envolvendo cerca de dez grupos econômicos e aproximadamente 25 empresas do setor elétrico. O objetivo é desenvolver metodologias, especialmente voltadas à questão tarifária, comercialização e impactos da micro e minigeração distribuída nas redes de distribuição, buscando subsidiar o regulador com estudos relevantes. O investimento estimado para a Enel Rio é de R\$ 340 mil, com grau de maturidade TRL 3 e prazo de execução de 30 meses, com previsão de início no final de 2025 e conclusão no terceiro trimestre de 2028. O conselheiro Ezaquiel manifestou preocupação quanto à aprovação de mais microgeradores e ao possível impacto da sobra de energia para os consumidores. Antônio Sérgio esclareceu que o estudo prevê a análise dessa sobra fora do horário de ponta, buscando soluções para melhor aproveitamento da energia excedente, não tendo como foco a ampliação da geração, mas o tratamento dos gaps regulatórios existentes. Em seguida, Rafael Bastos apresentou o terceiro projeto, voltado ao desenvolvimento de uma Inteligência Artificial proprietária da Enel, inicialmente direcionada ao apoio aos operadores do call center e, posteriormente, à Ouvidoria. O objetivo é agilizar o atendimento, consolidando informações de diversos sistemas e fornecendo respostas mais rápidas e precisas aos operadores, aumentando a resolutividade no primeiro contato. O projeto está sendo desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Goiás, referência em inteligência artificial, com prazo estimado de 26 meses. Informou-se que, em um primeiro momento, a ferramenta será utilizada apenas internamente, não sendo aplicada diretamente ao atendimento ao cliente. Jaqueline Marques complementou destacando que o projeto considera a diversidade do perfil dos consumidores atendidos pela Enel, reforçando que a inteligência artificial terá como foco inicial subsidiar o



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



atendimento humano, tanto no call center quanto na Ouvidoria, sem substituição do contato direto com o cliente. Ressaltou ainda a complexidade do atendimento de segundo nível e os ganhos esperados com a redução do tempo de resposta e maior assertividade nas informações prestadas. A conselheira Margery elogiou os serviços disponibilizados via WhatsApp da Enel, destacando a facilidade no acesso à segunda via de conta, registro de falta de energia e outros serviços, ressaltando a eficiência e agilidade do atendimento. A conselheira Izabel manifestou preocupação com a substituição do atendimento humano por sistemas automatizados, destacando a importância da humanização no atendimento, especialmente para públicos mais vulneráveis, como idosos. Ressaltou que, embora a tecnologia possa agilizar o acesso às informações e reduzir o tempo de espera, a interpretação e a sensibilidade do atendente humano são fundamentais para compreender as dificuldades do consumidor. A conselheira Alessandra acrescentou que, quando o cliente entra em contato por telefone, geralmente já tentou outros canais, como site e aplicativo, e espera uma interação direta com o atendente humano. Jaqueline Marques ratificou as colocações feitas, reforçando que, desde o início do projeto, a proposta não é substituir o atendimento humano, mas apoiar os operadores com mais informações e agilidade, inclusive no atendimento de segundo nível da Ouvidoria. Rafael Bastos esclareceu que não há intenção de robotização total do atendimento. Informou que o objetivo do projeto é fornecer melhores condições aos atendentes humanos para oferecer respostas mais precisas e assertivas, fazendo com que o cliente se sinta compreendido e bem atendido. A conselheira Alessandra Seródio perguntou o valor do investimento do projeto de inteligência artificial. Rafael Bastos informou que o investimento estimado é de R\$ 800 mil para a Enel Rio, com duração prevista de 26 meses, ressaltando o caráter inovador e o potencial de escalabilidade do projeto, desenvolvido em parceria com a Universidade Federal de Goiás, referência na área. A presidente Marta Menezes manifestou surpresa positiva com as informações apresentadas. Os conselheiros agradeceram a apresentação de Rafael Bastos e Antônio Sérgio. Américo Ferreira, representante Enel, realizou apresentação sobre os conjuntos elétricos, em atendimento à obrigatoriedade regulatória da ANEEL, informando ao Conselho as alterações realizadas na configuração desses conjuntos. Explicou que a distribuidora é organizada em conjuntos elétricos, definidos conforme regras da ANEEL, que estabelecem metas e critérios de gestão, considerando número de clientes, área geográfica e características da rede. Informou que subestações com até mil clientes devem ser agregadas a outros conjuntos; aquelas com mais de dez mil clientes devem ser desmembradas; e, entre mil e dez mil clientes, é possível realizar ajustes propositivos para melhorar a gestão. Destacou que a Enel passou de 82 conjuntos até 2023 para 78 conjuntos a partir de 2024, mantendo 71 conjuntos sem alterações, criando o conjunto Maria Paula — a partir da nova subestação, beneficiando regiões de Niterói e São Gonçalo — e promovendo a unificação de outros conjuntos próximos entre si. Esclareceu que a criação do conjunto Maria Paula teve como objetivo equilibrar carga e melhorar a gestão da rede, ressaltando que a redução no número de conjuntos não está diretamente ligada apenas ao crescimento do número de clientes, mas também à reconfiguração e otimização da rede, que é interligada. O conselheiro José Luiz questionou a relação entre o aumento de clientes e a redução dos conjuntos. A presidente Marta Menezes perguntou se conjunto elétrico e subestação eram a mesma coisa. Américo explicou que os termos estão relacionados, sendo a subestação parte da composição do conjunto elétrico, o que pode gerar essa correlação na nomenclatura. A conselheira Margery Torres questionou sobre a atuação da distribuidora em casos de apagões ou problemas em subestações. Américo informou que a rede é interligada, permitindo manobras operacionais, e que a Enel possui duas subestações móveis posicionadas estrategicamente,



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



capazes de atender às necessidades da concessão. Jaqueline Marques ressaltou que a apresentação cumpriu a exigência legal de informar ao Conselho todas as alterações nos conjuntos elétricos e informou que Américo daria sequência com a apresentação do Plano Verão. Na continuidade, Américo apresentou o Plano Verão, destacando que toda a empresa é mobilizada anualmente, considerando o aumento dos eventos climáticos extremos. Apresentou dados gerais da concessão, que atende 66 municípios, com 12,7 TWh de energia distribuída, 132 subestações e 696 alimentadores. Comentou sobre áreas com maior restrição de acesso, como São Gonçalo e Magé, esclarecendo, após questionamento da presidente Marta Menezes, que tais restrições estão relacionadas à segurança das equipes. Destacou ainda desafios específicos da área de concessão, como a presença de 54% do território em áreas de preservação ambiental, regiões insulares — como a Ilha Grande — e dificuldades logísticas para transporte de materiais e equipamentos. Informou que, nessas localidades, há equipes dedicadas, uso de geradores e necessidade de autorizações especiais para intervenções. Explicou a estrutura do Plano Verão, que envolve estudos de carregamento da rede, monitoramento climático, reforço de materiais e equipes, ações de primarização, comunicação com os clientes e gestão de emergências por meio da sala de crise e do Centro de Operações do Sistema (COS), permitindo realocação preventiva de recursos conforme previsões climáticas. Américo esclareceu que a rede já possui proteção contra descargas atmosféricas, embora não seja possível garantir proteção total, e que são realizadas inspeções periódicas, incluindo inspeções visuais, termográficas e aéreas, como forma de prevenção. Apresentou ainda os investimentos previstos para os próximos três anos, no montante de R\$ 6,1 bilhões, valor superior a cinco vezes a média dos últimos anos, destacando ações como o projeto de primarização, inspeção de mais de 120 mil km de rede, substituição de 312 km de redes de média e baixa tensão, instalação de 1.900 equipamentos remotos e modernização de linhas, subestações e circuitos. Informou que a Enel mantém cerca de 98% dos equipamentos automatizados em pleno funcionamento, ressaltando a importância da manutenção contínua. A conselheira Alessandra Seródio, perguntou se a distribuidora fez manutenções em Varre-sai. Américo confirmou a realização recente de mutirões de poda e manutenção, inclusive em áreas como Varre-Sai e Ilha Grande, onde também estão sendo realizadas melhorias na rede, apesar dos desafios logísticos e ambientais. Destacou os indicadores operacionais, como a realização de 523 mil podas, 27 mil manutenções preventivas, 12 mil inspeções termográficas e ações de lavagem de rede na Região dos Lagos. Informou ainda sobre o reforço de equipes, com 2.199 colaboradores de emergência, poda e manutenção, além da contratação de 155 novos eletricitas formados em parceria com FIRJAN, SENAI e SESI, que atuarão em Niterói, São Gonçalo e Macaé, como parte de um plano maior de 2 mil contratações até 2026. Foi destacado que, entre as novas contratações realizadas pela Enel, 38 são mulheres, evidenciando o compromisso da empresa com a diversidade. Américo Ferreira apresentou também a atuação da Enel junto ao CGREE – Centro de Gerenciamento de Risco e Emergências em Energia do Estado do Rio de Janeiro, onde a concessionária mantém uma cabine desde 2023. Informou que a iniciativa tem como objetivo priorizar e agilizar demandas do Poder Público, por meio da integração entre concessionárias e órgãos como Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e demais instituições, prática que se consolidou como boa experiência operacional. Destacou ainda o trabalho desenvolvido em áreas de risco, realizado em parceria com líderes comunitários, que auxiliam na identificação de demandas locais e no acesso das equipes de emergência. Informou que foram realizados simulados integrados, envolvendo sala de crise, equipes internas, prefeituras, polícia e bombeiros, com participação de cerca de 70 profissionais, visando o aprimoramento dos



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



protocolos de contingência. Apresentou dados sobre a automação da rede, informando que 61% dos circuitos já contam com tecnologia self-healing, capaz de identificar falhas e realizar manobras automáticas em até 1,5 minuto, beneficiando aproximadamente 1,6 milhão de clientes. A conselheira Izabel elogiou as melhorias realizadas na rede elétrica, especialmente quanto à poda de vegetação. Américo apresentou ainda o Centro de Operações, com cerca de 150 colaboradores, e explicou o fluxo de atendimento em situações de emergência, desde o monitoramento climático até o encerramento da crise. Jaqueline Marques complementou a apresentação destacando as ações do Plano Verão voltadas ao atendimento ao cliente e à comunicação. Informou sobre os pontos de atendimento da Enel Rio. Foram detalhados os canais de atendimento, incluindo atendimento presencial, canais digitais, call center, URA, site, aplicativo da Enel, WhatsApp Elena, Ouvidoria e canais específicos para Grandes Clientes e Governo, que contam ainda com executivos dedicados. Informou-se que, em situações de crise, a capacidade de atendimento pode ser ampliada gradativamente, chegando a até 200%, com acionamento de equipes de backoffice, lojas e transbordo de chamadas entre os sites no Rio de Janeiro, São Paulo, Ceará, Goiânia, Salvador e Aracaju. Jaqueline destacou ainda a atuação da Ouvidoria em situações de crise, com canais próprios (telefone, site e formulário eletrônico), além da interlocução com o Conselho de Consumidores, Órgãos de Defesa do Consumidor e a ANEEL. Informou que há um plano estruturado de comunicação interna e externa, com envio de informações aos órgãos competentes e ao Conselho em casos de maior criticidade. Ressaltou que todas as ações visam aproximar a Enel de seus clientes, reforçando que a utilização de inteligência artificial, conforme apresentado anteriormente, tem como objetivo apoiar o atendimento humano, e não o substituir, garantindo mais agilidade e qualidade nas respostas ao consumidor. Também foi mencionada a estratégia de comunicação institucional e a adaptação da marca Enel no Brasil como parte desse processo de aproximação com os clientes. Jaqueline Marques apresentou o banner do Conselho, exposto na sala de reunião, destacando a adoção das novas cores e a harmonia visual com a identidade institucional. Em seguida, foram apresentadas as ações de comunicação institucional, estruturadas em ondas. A primeira ocorreu entre maio e outubro, com veiculação em mídia impressa, canais digitais, rádio e mídia exterior (mobiliário urbano e painéis em eventos esportivos). A segunda teve início em novembro, com presença em pontos de ônibus e outros locais estratégicos, e a terceira segue em dezembro, com foco na divulgação das melhorias na rede elétrica, mitigação de impactos de imagem e informação aos stakeholders, incluindo o Conselho de Consumidores. Foi ressaltada a estratégia de comunicação ativa e preventiva, com envio de alertas de eventos climáticos, produção de fotos e vídeos, publicações no site e redes sociais, comunicados internos e atualizações periódicas sobre a situação climática. O Conselho de Consumidores integra o grupo de stakeholders prioritários, recebendo informações para replicação junto aos clientes. Foram detalhadas as ações de comunicação em situações de emergência, incluindo pré-alertas de chuva e vento, avisos de falta de energia e atualizações até a normalização do serviço, realizadas por WhatsApp, e-mail, site, aplicativo e assistente virtual Elena, canais que absorvem a maior parte dos contatos em situações de interrupção. Marta Menezes compartilhou experiência relacionada ao cadastro de cliente vital, destacando a agilidade do atendimento prestado pela Enel após contato com a assistente administrativa Julia Ribeiro. Jaqueline esclareceu procedimento de tratamento dos clientes vitais que recebem alertas específicos. Jaqueline também apresentou os canais exclusivos para Grandes Clientes, e Governo, que contam com call center próprio, executivos de atendimento dedicados, e-mail, WhatsApp corporativo e portal específico. Destacou ainda a atuação integrada de todas as



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



áreas da Enel Rio em salas de crise, inclusive com participação de órgãos externos, quando necessário. Foi informado que há monitoramento específico para serviços essenciais, como hospitais, presídios e companhias de abastecimento de água, além de comunicação proativa com gestores públicos, envio de boletins climáticos e utilização de mapas de calor para identificação dos principais pontos de impacto nos municípios. Por fim, Jaqueline reforçou o compromisso da Enel com um fornecimento de energia seguro, eficiente, próximo e com comunicação transparente, ressaltando a ética e a dedicação das equipes. Os conselheiros agradeceram as apresentações de Américo Ferreira e Jaqueline Marques. Em seguida, todos participaram do encerramento das atividades 2025 do CCEDR, num almoço que contou com a presença do Francesco Moliterni, presidente da Enel Rio, Ana Teresa Raposo, diretora Macro Área Enel Rio, Christiano Garcia, Ouvidor, Andreia Câmara, responsável Diretoria Institucional, Leonardo Soares, responsável Sustentabilidade Enel, Mariza Nascimento, especialista Sustentabilidade, Luís Paulo Guimarães, responsável Lojas, Marcela Drumond, responsável B2C, Patrícia Sá, responsável B2B e B2G. A reunião reafirmou a relevância institucional do Conselho, fortaleceu a integração e parceria estratégica entre Conselho e Distribuidora, consolidando o compromisso conjunto com a melhoria contínua dos serviços e satisfação dos clientes. Não havendo outros assuntos a tratar a presidente Marta Menezes encerrou a reunião agradecendo a presença de todos e desejando Boas Festas.