



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



**ATA DA 254ª REUNIÃO DESCENTRALIZADA
CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO**

Local: Av. Ver. Antônio Ferreira dos Santos, 670 - Cabo Frio/RJ
Oásis Cabo Frio Hotel

Data: 11/03/2026

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

Harley Oliveira da Silva

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

Izabel Cristina Huback

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

Jorge Luiz Moreira

Representante da Classe Residencial - Suplente
FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

Margery Torres Muniz

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

Jaqueline Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Titular
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Christiano dos Santos Garcia

Secretário Executivo - Suplente
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:

Andreia Câmara Andrade – Institucional Enel Rio

Thamara da Silva Lima Montenegro – Responsável Polo Lagos, Enel

Caio Ferreira de Souza – Responsável Operacional Lagos, Enel

Tiago Ferreira da Silva – Técnico Campo Lagos, Enel

Alan de Almeida Sousa – Técnico Campo Lagos, Enel

Avanique dos Santos – Especialista Manutenção e Operação, Enel

Leonardo Soares Oliveira – Responsável Sustentabilidade Enel Rio

Jackeline Rodrigues Torres – Responsável Lojas Enel Norte e Noroeste

Juliana Souza de Moura – Atendimento Lojas Enel

Juliano Carvalho Lima Rocha – Ouvidoria Enel

Carlos Alessandro Sardinha da Silva - Ouvidoria Enel

Victor Oliveira da Silva - Ouvidoria Enel

Joselito Perez – Consumidor

José Luis Machado – Consumidor

José William Mendonça – Consumidor

Andréia Drummond – Consumidor

José Pedro – Consumidor

Rodrigo Ribas – Consumidor

Márcia Machado – Consumidor

Antônio Carlos Barreto – Consumidor

Eliazir Abreu – Consumidor

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. Na sequência, destacou que o Conselho de Consumidores é instituído por resolução da ANEEL e composto por representantes das classes de consumidores: poder público, industrial, comercial, rural e residencial. Ressaltou que os conselheiros não são remunerados e atuam como elo entre os consumidores e a distribuidora, levando demandas e buscando soluções conjuntas. Reforçou que o principal objetivo da reunião era ouvir as demandas da população. O Vice-Presidente, Antônio Saramago, agradeceu a presença de todos e ressaltou que a reunião tem como finalidade ouvir os consumidores e identificar os principais problemas da região, destacando que o Conselho conta continuamente com a parceria da distribuidora. Em seguida, a Presidente Marta Menezes passou a palavra para as apresentações, iniciando com a responsável pelo polo de Lagos, Thamara Montenegro, que apresentou um panorama operacional da Região dos Lagos. Informou que a área atende oito municípios, com doze subestações, aproximadamente três mil quilômetros de rede, cerca de 454 mil clientes, setenta alimentadores e dezesseis mil transformadores. Explicou que a operação funciona em regime ininterrupto, 24 horas por dia, sete dias por semana, com centro de controle no Rio de Janeiro e backup em São Gonçalo. Informou ainda que, em condições normais, a região conta com 63 equipes de atendimento emergencial, podendo ampliar significativamente esse número em situações climáticas adversas. Destacou os investimentos em tecnologia, como a instalação de equipamentos telecontrolados, que permitem o religamento automático da rede, reduzindo o tempo de interrupção. Esclareceu que oscilações rápidas de energia podem ocorrer em função desses sistemas, os quais evitam



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



desligamentos prolongados. Apresentou também as ações de manutenção preventiva, como inspeções periódicas, utilização de termovisores para identificação de falhas e programas de poda, ressaltando que a responsabilidade pela poda é do município, cabendo à Enel atuar apenas nos casos em que há risco direto à rede elétrica. Thamara comentou sobre o projeto de internalização das equipes, destacando a ampliação das atividades de manutenção e atendimento emergencial, bem como o impacto positivo dos profissionais primarizados. Informou a contratação de cerca de 300 novos colaboradores, prevista até o mês de junho, incluindo a disponibilização de novas frotas e a criação de oito bases de atendimento com estruturas avançadas. A região conta com bases em Cabo Frio e Araruama. Destacou ainda a implantação de uma escola de eletricitas, voltada à formação de novos profissionais, inclusive sem experiência prévia, promovendo oportunidades de emprego e qualificação. Ressaltou que os profissionais passam por aproximadamente 45 dias de treinamento, com foco em procedimentos operacionais e segurança, antes de iniciarem suas atividades em campo. Comentou sobre projetos similares desenvolvidos em outras unidades da empresa, como no Ceará, onde equipes formadas exclusivamente por mulheres vêm apresentando resultados positivos, muitas delas formadas pela própria escola de eletricitas. Apresentou, ainda, os indicadores de qualidade, evidenciando a evolução na redução do tempo médio de interrupção (DEC) e da frequência das ocorrências (FEC) ao longo dos anos, demonstrando melhorias no serviço prestado. Em relação às ações realizadas na região, destacou iniciativas desenvolvidas em parceria com prefeituras, como mutirões de poda, lavagem de rede devido à salinidade, recondução de cabos e reativação de redes subterrâneas. Ressaltou que, apesar do alto custo e dos desafios operacionais, especialmente em áreas com grande presença de água, as redes subterrâneas contribuem para maior confiabilidade do sistema, principalmente em manobras para normalização do fornecimento. Apresentou dados quantitativos das atividades realizadas. Em relação às podas, foram realizadas aproximadamente 13.000 em 2023, 18.700 em 2024, 18.860 em 2025 e, até fevereiro de 2026, cerca de 2.378, com previsão de superação dos anos anteriores. Reforçou que a poda é de responsabilidade do município, cabendo à Enel atuar apenas quando há contato da vegetação com a rede elétrica. Quanto às manutenções preventivas (correção de defeitos na rede), informou que foram realizadas cerca de 4.000 em 2023, 4.400 em 2024, 8.156 em 2025 e, até o momento de 2026, aproximadamente 3.021 intervenções. Destacou também a realização de grandes mutirões de poda nos municípios de Cabo Frio e Arraial do Cabo, com resultados expressivos, além de ações de manutenção realizadas de forma integrada nessas ocasiões. Em relação à lavagem de rede, explicou que ocorre preferencialmente em períodos secos, devido à salinidade da região. Sobre recondução de rede, informou que foram realizados cerca de 2 km em 2024 e 33 km em 2025, destacando o impacto positivo dessas ações na qualidade do fornecimento de energia. Thamara apresentou ainda investimentos em subestações nos municípios de Arraial do Cabo, Cabo Frio, São Pedro da Aldeia e Búzios, com destaque para a ampliação da capacidade instalada. Comentou também sobre melhorias nos indicadores DEC e FEC nos municípios da região e destacou a implementação de equipes de moto-operadores em Búzios, com o objetivo de reduzir o tempo de atendimento em função das dificuldades de mobilidade, especialmente em períodos de alta temporada. Na sequência, a responsável pelas lojas, Jackeline Torres, apresentou a estrutura de atendimento presencial e os canais disponíveis aos clientes. Destacou que o atendimento aos clientes de baixa tensão conta com uma rede composta por 41 lojas, 29 postos de atendimento, duas unidades móveis (atendimento itinerante) e pontos de autoatendimento distribuídos em 63 municípios. Apresentou também os canais digitais, que representam o primeiro contato na jornada do cliente. Em situações de emergência, destacou a central telefônica (URA), por meio dos números 0800 2800 120 e 0800 2821 887. Informou que o site permite a emissão de segunda via de fatura, consulta de ocorrências e acesso a diversos serviços. Destacou ainda a Ouvidoria, responsável pelo tratamento de demandas específicas, e o canal de atendimento via WhatsApp, que atualmente absorve parte significativa das solicitações anteriormente realizadas presencialmente. Aproximadamente 30% dos atendimentos presenciais estavam relacionados a serviços como troca de titularidade e ligação nova, atualmente disponíveis também no meio digital. Nesse contexto, mencionou a assistente virtual "Elena", responsável pelo atendimento via WhatsApp, que contempla serviços como emissão de segunda via, solicitação de religação e outros atendimentos. Informou ainda que há atendimento especializado voltado a grandes clientes e ao setor governamental, com executivos dedicados ao acompanhamento personalizado das demandas. Apresentou o perfil de atendimento no



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



município de Cabo Frio, que conta com aproximadamente 159 mil unidades consumidoras e 238 mil habitantes, dispondo de três lojas de atendimento — sendo o município com maior número de unidades na área de concessão. As unidades realizam, em média, 4.970 atendimentos mensais, com cerca de 248 atendimentos diários, atendendo integralmente ao prazo regulatório da ANEEL de até 30 minutos. Destacou a loja do bairro Passagem, considerada a principal da cidade, que passou por modernização, incluindo novo mobiliário, reestruturação do layout e melhorias nos equipamentos de autoatendimento, proporcionando maior agilidade e satisfação aos clientes. Informou que, no distrito de Unamar, foi inaugurada uma nova loja no final do ano anterior, com ampliação da estrutura para atender ao crescimento da região, substituindo o modelo anterior de posto em parceria com a prefeitura. Destacou a terceira unidade localizada próxima ao polo Cabo Frio, inicialmente criada durante o período da pandemia e posteriormente mantida em função da demanda local. Jackeline Torres apresentou também a colaboradora Juliana, da loja do Centro, colocando-a à disposição para apoio e encaminhamento de demandas. Na sequência, o responsável pela área de Sustentabilidade, Leonardo Soares, agradeceu a presença de todos e ao Conselho pela parceria. Durante sua apresentação, destacou a importância da sustentabilidade como parte estratégica da empresa, ressaltando que se trata de um direcionamento global do Grupo Enel, presente em cerca de 30 países. Enfatizou que, além do objetivo econômico, a empresa atua com foco no retorno social, por meio de projetos que promovem o sentimento de pertencimento e a aproximação com a sociedade, funcionando como contrapartida aos impactos de suas operações. Informou que a Enel possui uma área estruturada de sustentabilidade há cerca de 10 anos, com políticas e processos definidos em todas as suas unidades no Brasil, incluindo Rio de Janeiro, Ceará e São Paulo, além da Enel Green Power, voltada à geração de energia renovável. No contexto da Enel Rio, especialmente na Região dos Lagos, destacou o programa “Enel Compartilha”, que reúne iniciativas sociais, culturais e socioambientais, com foco em comunidades mais vulneráveis. Ressaltou que, no último ano, foram realizadas aproximadamente 50 iniciativas, com investimento de cerca de R\$ 32 milhões. Entre as principais ações, destacou a troca de lâmpadas e geladeiras por modelos mais eficientes, campanhas de conscientização sobre o uso seguro e consciente da energia, além de oficinas, palestras e atividades educativas em escolas e comunidades. Apresentou também projetos itinerantes, como a “Nave Enel” e unidades móveis, que percorrem os municípios promovendo educação e conscientização. Outro ponto relevante foi o trabalho com lideranças comunitárias, desenvolvido há cerca de 25 anos, com uma rede de aproximadamente 300 lideranças, que contribui para fortalecer o diálogo com as comunidades e agilizar o atendimento às demandas locais. Destacou ainda que a empresa mantém atendimento diferenciado para comunidades, com equipes capacitadas e linguagem acessível. Abordou o Programa de Eficiência Energética, regulamentado pela ANEEL, e os investimentos via leis de incentivo fiscal, que possibilitam o apoio a projetos culturais e esportivos. Informou que há editais abertos para submissão de projetos, com participação de entidades públicas, privadas e organizações sem fins lucrativos. Ressaltou que a Enel é uma das maiores investidoras em cultura no estado do Rio de Janeiro, além de ampliar sua atuação no esporte, promovendo inclusão social. No âmbito da Região dos Lagos, destacou o atendimento a cerca de 23 mil pessoas por meio das iniciativas desenvolvidas. Como exemplo, citou o projeto “Circo Social”, no município de Búzios, apoiado há cerca de 10 anos, voltado à formação gratuita de crianças e jovens em atividades circenses, promovendo inclusão e desenvolvimento social. Ressaltou o impacto positivo dessas ações e o compromisso da empresa em ampliar continuamente sua atuação social. Ao final, reforçou o convite para que representantes locais apresentem projetos por meio dos mecanismos de incentivo disponíveis, destacando que a empresa permanece aberta à análise de iniciativas que gerem impacto social positivo. Agradeceu o espaço e colocou-se à disposição para esclarecimentos. Em seguida, a Presidente Marta Menezes, passou a palavra aos consumidores. Pedro, representante de Saquarema e da Federação das Associações de Moradores, relatou problemas recorrentes no fornecimento de energia, especialmente na localidade de Rio Seco, com interrupções frequentes e, em alguns casos, prolongadas. Reconheceu ações da concessionária, como o envio de equipes, mas avaliou que ainda não foram suficientes para solucionar os problemas de forma definitiva. Demonstrou preocupação com a qualidade do serviço e com o aumento tarifário, solicitando maior atenção à região e questionando sobre a implantação da subestação de Bicuíba. Em resposta, a representante Thamara informou que a empresa tem realizado ações na região, como podas, investimentos em telecontrole e medidas de mitigação de falhas. Destacou



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



o esforço contínuo das equipes, inclusive em situações adversas, e confirmou a previsão de implantação da subestação de Bicuíba, visando a melhoria do fornecimento. Ressaltou que as podas seguem critérios técnicos e solicitou que, sempre que possível, sejam informados dados específicos das unidades consumidoras para análise mais precisa das ocorrências. Na sequência, Marcos da Silva, representante da Associação de Moradores do bairro Vila do Sol, em Cabo Frio, manifestou preocupação com o aumento tarifário e seus impactos para os consumidores. Relatou que grande parte dos postes da região ainda é de madeira e se encontra em condições precárias, oferecendo riscos à população. Destacou a ocorrência frequente de falhas no fornecimento, oscilações de energia e curtos-circuitos, informando que a situação já foi levada a órgãos como Procon, ANEEL e Ministério Público. Por fim, solicitou maior presença da concessionária no bairro, com a realização de vistoria técnica e adoção de medidas efetivas para melhoria da rede elétrica. A Presidente do Conselho, Marta Menezes, ressaltou que o colegiado foi instituído pela ANEEL e que o encontro em questão não se trata de audiência pública, mas sim de uma reunião descentralizada, cujo objetivo é ouvir diretamente as demandas dos consumidores. Destacou que a iniciativa do encontro partiu do próprio Conselho, que convocou a equipe do polo responsável pela região para participar e ouvir as necessidades da população local. Mencionou que as equipes presentes irão coletar os contatos dos participantes para acompanhamento das demandas apresentadas. O consumidor Rodrigo Ribas, presidente da Associação de Moradores do Bosque do Perú, cumprimentou os presentes e agradeceu ao Conselho pela oportunidade de a sociedade civil apresentar diretamente à concessionária suas demandas. Reconheceu a complexidade dos desafios enfrentados pela empresa e destacou a importância do diálogo direto para a construção de soluções conjuntas. Como sugestão, propôs que, em futuras apresentações, os dados da concessionária sejam detalhados por bairros, e não apenas de forma consolidada por município, a fim de refletir com maior precisão a realidade de cada localidade. Apresentou duas demandas principais. A primeira refere-se à desorganização da fiação de telecomunicações nos postes, destacando a falta de clareza quanto à responsabilidade pela manutenção. Relatou ainda situação ocorrida no Bosque do Perú, onde, após intervenções da empresa, houve agravamento da desorganização da fiação. Informou que teve a oportunidade de participar de reunião na sede da Enel com representantes da empresa, entre eles Cristiano Garcia, Thamara Montenegro e demais membros da equipe, ocasião em que foram apresentados os problemas enfrentados na localidade. Destacou que foram bem atendidos e que há, inclusive, processo em andamento junto ao Procon sobre o tema, ressaltando que a concessionária vem atuando na busca de soluções. Ressaltou que o problema é recorrente em diversos municípios e merece maior atenção. Como segunda demanda, abordou falhas nos canais de atendimento, especialmente via WhatsApp, relatando casos em que solicitações de falta de energia são registradas apenas como pedidos de informação, impedindo o acionamento das equipes técnicas. Destacou que a empresa deve garantir que seus canais sejam claros e funcionais, evitando erros que prejudiquem o atendimento. Por fim, reforçou a importância do diálogo contínuo e convidou os presentes para um encontro com lideranças comunitárias e síndicos, a ser realizado no Bosque do Perú. A consumidora Márcia relatou que tomou conhecimento da reunião por meio de grupo comunitário e compareceu como moradora, destacando a importância do espaço de diálogo. Informou que o bairro Braga enfrenta frequentes interrupções e oscilações de energia, agravadas pelas condições climáticas e pela presença de árvores em contato com a rede elétrica. Relatou que, desde agosto de 2024, há solicitações para poda de árvores, com protocolos abertos e licenças obtidas, sem solução efetiva até o momento. Apontou ainda divergência de responsabilidades entre Prefeitura e concessionária, o que tem gerado demora no atendimento. Informou que foi solicitado novo prazo de 60 dias, com previsão até abril de 2026, o que considera excessivo. Destacou que sua fala representa uma demanda coletiva do bairro e solicitou providências urgentes. Em resposta, Marta Menezes reforçou que, mesmo quando a vegetação está em contato com a rede elétrica, há necessidade de articulação com a Prefeitura, orientando que os moradores compartilhem os protocolos já abertos para que a equipe da concessionária possa acompanhar e atuar junto aos órgãos competentes. Márcia acrescentou que, no âmbito da Prefeitura, houve orientação para aguardar mudança de gestão para reiniciar o processo, o que gera ainda mais demora. A conselheira Izabel Huback questionou se a demanda já havia sido formalizada junto à concessionária com a devida documentação. Em resposta, Márcia informou que ainda não compareceu diretamente à Enel, mas que possui ordem de serviço em andamento, com previsão de finalização em 4 de abril de 2026, ressaltando que sua manifestação se



**Conselho de
Consumidores**
Enel Distribuição Rio



refere não apenas ao seu caso individual, mas à qualidade do serviço prestado de forma geral. O consumidor José William relatou problemas recorrentes relacionados à qualidade do fornecimento de energia elétrica no bairro Braga, destacando, em especial, a ausência de serviços de manutenção preventiva, como a lavagem da rede. Adicionalmente, apresentou reclamação quanto ao modelo atual da fatura de energia elétrica, relatando dificuldades para realização do pagamento, uma vez que o código de barras não está sendo corretamente reconhecido nos caixas eletrônicos, obrigando a digitação manual. Apontou também falhas na legibilidade da fatura, informando que grande parte das informações está apagada ou com baixa qualidade de impressão, dificultando a identificação de dados relevantes, como o histórico de consumo. Ressaltou que apenas o valor e a data de vencimento estão claramente visíveis, o que considera insuficiente. Por fim, solicitou à concessionária a revisão do modelo de faturamento, com melhorias na qualidade de impressão e na funcionalidade do código de barras.

Andreia, consumidora do município de Saquarema, residente no bairro Rio Seco, reforçou as reclamações relacionadas à falta de energia, especialmente na área rural, onde, segundo relatou, há casos de consumidores que permanecem dias sem fornecimento. Solicitou que a concessionária adote uma postura mais sensível e humanizada no atendimento, considerando as dificuldades enfrentadas pela população. Em resposta, Leonardo Soares agradeceu as contribuições apresentadas, destacando a importância de tratar as demandas também sob a perspectiva humana, com acolhimento e atenção às dificuldades relatadas. Apresentou a Rede de Lideranças da Enel, explicando que se trata de uma iniciativa voltada à aproximação com comunidades urbanas e rurais, funcionando como canal direto de comunicação entre a concessionária e lideranças locais. Ressaltou que, por meio dessa rede, é possível encaminhar demandas e, em muitos casos, agilizar a resolução de problemas não solucionados pelos canais convencionais. Destacou ainda que a participação permite contato mais frequente e acompanhamento mais próximo das ocorrências. Por fim, reiterou que a empresa permanece aberta à ampliação desses canais e agradeceu pelas contribuições.

Andreia Câmara, responsável pela área institucional, cumprimentou os presentes, agradeceu o convite e parabenizou o Conselho de Consumidores, destacando sua atuação como uma das mais relevantes no cenário nacional. Ressaltou a importância do encontro como espaço de diálogo e proximidade com os consumidores. Transmitiu a saudação do presidente da empresa, Sr. Francesco Moliterni, destacando seu apoio ao Conselho e o compromisso com o atendimento às demandas da população. Em relação ao reajuste tarifário, esclareceu que o percentual é definido pela ANEEL, com base em critérios técnicos, e que o Conselho atuou de forma preventiva, contribuindo para a redução do índice inicialmente previsto. Abordando o compartilhamento de postes, informou que há cobrança pelo uso da infraestrutura por empresas de telecomunicações, sendo parte desse valor revertido em modicidade tarifária, contribuindo para redução da tarifa. Explicou que a concessionária é regulada pela ANEEL e as operadoras pela ANATEL, existindo limitações quanto à atuação direta sobre essas empresas. Informou que, em casos de intervenções, são realizadas notificações às operadoras, sendo o processo acompanhado pelos órgãos reguladores. Destacou ainda que a empresa busca aprimorar a regulamentação, inclusive por vias judiciais, e que, em situações emergenciais, medidas são adotadas. Ao final, agradeceu a presença de todos e reconheceu o esforço dos participantes em contribuir com demandas coletivas. Encerrando a reunião, Marta Menezes agradeceu a presença de todos e reforçou a importância da participação da população nesses encontros, destacando que o objetivo do Conselho é ouvir as demandas e contribuir encaminhar essas demandas para a busca de soluções. Informou que o Conselho está em todas as principais mídias sociais para acesso dos consumidores. Reforçou que os conselheiros atuam de forma voluntária, sem qualquer vínculo empregatício ou remuneração, tendo como principal objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Marta Menezes solicitou que os conselheiros permanecessem no local para tratar de outro tema da pauta. Na sequência, submeteu à aprovação a ata da reunião de outubro de 2025. Não havendo manifestações contrárias, a ata da 253ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores foi aprovada por unanimidade. Não havendo mais assuntos a tratar, a Presidente agradeceu novamente a presença de todos e declarou encerrada a reunião.