



# Conselho de Consumidores

## ATA DA 204ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia

**Data: 16/03/2022**

### **PRESENTES:**

**Manoel Teixeira de Mesquita Neto**

Representante da Classe Poder Público - Titular  
Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

**Fabiano Silveira da Silva – Vice-Presidente**

Representante da Classe Residencial – Titular  
Federação das Associações dos Moradores do Estado do Rio de Janeiro – FAMERJ

**Sérgio Carlos Bousquet Perez**

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

**Marta Maria do Amaral Menezes**

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

**Jorge Luiz Moreira**

Representante da Classe Residencial – Suplente  
Federação das Associações de Moradores e Amigos de Saquarema – FAMOSA

**Jaqueline dos Santos Joaquim Marques**

Secretária Executiva  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### **Convidados**

Geiza Mesquita – Assessoria de comunicação do Conselho de Consumidores Enel Rio

### **1. Abertura:**

Manoel Teixeira de Mesquita Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura a reunião agradecendo a presença de todos. Agradeceu em especial à Câmara e aos vereadores pela recepção e cessão do espaço para a realização dessa reunião. Explicou que a dinâmica da reunião segue com uma apresentação da Enel Distribuição Rio sobre os investimentos que vem realizando aqui na região e após será aberto para perguntas ou colocações relacionadas ao fornecimento de energia elétrica na região. Informou que o Conselho de Consumidores é um órgão consultivo e tem uma sala cedida pela ENEL, em suas dependências, conforme determina a legislação. Desde 1997 que o Conselho de Consumidores existe e tem atuado de forma ativa, de modo a permitir que seja acessível a

## Conselho de Consumidores

todos. No dia 23 de março faremos uma Audiência Pública em Niterói para a renovação do novo mandato do Conselho de Consumidores e toda a divulgação foi realizada para toda área de concessão da Enel. Para quem deseja fazer parte do Conselho de Consumidores deverá participar dessa audiência pública, sendo indicado por uma instituição, federação ou associação, e deverá seguir os critérios determinados pela resolução ANEEL. Sendo importante ter o mínimo de conhecimento do sistema elétrico e da área de concessão da Enel, estar adimplente com a distribuidora, ter no mínimo 2º grau completo e ter disponibilidade para estar nas reuniões. O representante da Enel Rio, Daniel Azevedo, responsável da área de operações da região dos lagos, trará informações sobre os investimentos mais recentes que a empresa realizou na região. Iniciou explicando sobre os números atuais na área de concessão e demonstrando que no mesmo período do verão, observando principalmente a região do lagos que é um região que concentra um consumo mais elevado nesse período, 7% a mais de equipamentos telecomandados, 7 mil e 500 ramais e o centro satélite é um investimento que veio da Europa para se ter um centro para distribuir melhor as cargas, sendo 18 na Enel RIO, no último ano, automatização da redes, troca de isoladores para potentes, novos alimentadores instalados e outros investimentos que permitiram trazer melhorias nos indicadores de qualidade. Em resumo em relação ao último ano foi um investimento de 50 para raios na linha de transmissão, 500 equipamentos modernizados, aumentaram mais de cem mil em capacidade da rede. Foram concluídas as reformas nas subestações de Niterói, Mombaça, Búzios e na subestação móvel que auxilia para situações de emergência na região dos lagos. Para auxiliar na manutenção, são realizadas inspeções com carros, termo visores, drones, e ações que ajudaram muito a ter um verão com menos intercorrências. Recursos foram implantados em Proveta e Abraão, subestação de Paraty e que melhoram a distribuição nessas regiões, além dos quase 30 geradores portáteis distribuídos na área de concessão da Enel Rio que possibilitam o atendimento de clientes vitais, na impossibilidade de remoção. Para que o cliente possa fazer contato com a empresa em situações de solicitações, há os canais segmentados como massivo, grandes clientes, poder público e ouvidoria. Trazendo mais especificamente na região dos lagos, a área territorial norte é dividida em 3 áreas lagos, Macaé e Campos, sendo aproximadamente 3 milhões de clientes atendidos. Em 2020: 22 milhões em investimentos em manutenção, 19 milhões em obras. Em para 2021/2022, 27 milhões em manutenção e 30 milhões em expansão da rede na região, 11 mil manutenções, 56 mil estruturas para minimizar os impactos com os efeitos de salinidade, 17 km de recondutoramento, mais 5 novos reguladores de capacitador, novos equipamentos tele comandados também instalados. Destacou a melhoria de mais de 60% no DEC, desde 2015, sendo melhor a cada ano de forma consistente. Nos últimos 5 anos foram um investimento de mais de 5 milhões na região de São Pedro da Aldeia e que colaboram de forma direta para a melhoria dos indicadores. Manoel Neto, agradeceu ao Daniel por trazer as informações e destacou o dado de seis vezes ao ano, a interrupção ocorrer por 8 horas. Deu abertura a palavra aos presentes para perguntas. Alexandre Souza, perguntou sobre o processo de liberações relacionadas ao meio ambiente, se há como criar um processo que agilize esses processos junto ao órgão e prefeitura. Daniel Azevedo, representante da Enel Rio, explicou que quando o cliente está em área de preservação ambiental, ele precisa de fato apresentar a documentação que autoriza essa instalação. Em situações de grandes obras de investimentos e instalação de redes, a empresa precisa em algumas situações atuar junto aos órgãos federais. Alexandre Souza comentou que os casos de ligações nova tem demorado por conta de exigências relacionadas a documentação ambiental. Daniel Azevedo explicou que a Enel tem um prazo regulamentar de até 5 dias úteis, mas tem executado em até 3 dias úteis, nos casos em que não há pendências na solicitação (como por exemplo de documentações que o cliente precise apresentar), documentos que precisam ser solicitados no órgão ambiental. Mas está à disposição para tentar auxiliar da melhor forma, caso esteja ocorrendo algum impeditivo em algum caso específico. Marta Menezes, conselheira representante da classe por público, falou sobre as duas contas com mesmo vencimento, que tem sido um tema muito questionado pelos consumidores. Daniel Azevedo explicou que a empresa vem buscando melhorar cada vez

## Conselho de Consumidores

mais a comunicação e infelizmente um vídeo que viralizou em todo o estado acabou disseminando que essa conta seria falsa, mas a empresa reforçou em seus canais de comunicação para orientação dos clientes a respeito da conta, para demonstrar que não havia falsidade na conta, houve sim uma mudança de layout com um objetivo de auxiliar no entendimento da conta. Fabiano Silveira, vice presidente do Conselho de Consumidores agradeceu à Câmara Municipal e a todos que cooperaram para que o Conselho pudesse estar aqui hoje. Reforçou que embora o Conselho tenha um espaço dentro das dependências da concessionária, o Conselho não é uma área subordinada à distribuidora e não há pagamento de salários para que os membros do conselho venham atuar nas atividades, o trabalho é realizado de forma voluntária. Explicou que o Conselho busca estar em diferentes regiões ao longo do ano, mas que em 2020 e 2021 não foi possível por conta da pandemia. Comentou que as melhorias e investimentos possam ser percebidas pelo consumidor, pois a tarifa de energia está muito elevada. O conselho representa as classes de consumo dívidas em residencial, comercial, industrial, poder público e rural. Sérgio Bousquet, representante da classe industrial no Conselho de Consumidores, comentou sobre a conta de energia elevada e do quanto os consumidores que não utilizam energia regular acabam pagando. Falou que o ICMS é um fator que contribui muito para o aumento da conta de energia, e é preciso ter um diálogo com o governo, pois a conta está cada vez mais impagável. 43% de ICMS é algo que está ficando cada vez mais insustentável. Jorge Luiz Moreira representante da classe residencial, no Conselho de Consumidores, fez uso da palavra concedendo a presidente da associação de moradores da cidade, a senhora Marcelle, representante da xxxx. Antes, Ludmilla Dalla, da área de atendimento lojas da Enel, informou que com relação as duas contas de energia com mesmo vencimento, são contas de referência e meses diferentes em que a empresa para minimizar o impacto está concedendo opções de parcelamento em até 6x ou em até 20x, sem cobrança de juros e multa, além disso, os clientes que não optarem pelo parcelamento, poderão solicitar a postergação do vencimento para até 10 dias. Explicou que na conta de energia vem o detalhamento de todos os impostos e o que é relacionado a distribuição e consumo, de modo que o cliente pode saber o que de fato está pagando. Marta Menezes conselheira representante do poder público reforçou a atitude da concessionária em agir com essas medidas para minimizar o impacto, e considera importante deixar isso claro, que não há dupla cobrança, são meses diferentes cobrados e a empresa está se colocando à disposição para amenizar a questão. Marcelle saudou a todos e agradeceu à Câmara de Vereadores pela acolhida, ao Conselho e a Enel por vir até a cidade para ouvir a população. Reforçou que é um momento da população para ouvir, entender e falar para buscar soluções. Informou que os consumidores não tem um canal de comunicação direto com a concessionária de energia, os consumidores não entendem as tarifas cobradas e o motivo de ter recebido duas contas. Esclareceu que na loja não tem resposta, no 0800, também não consegue um esclarecimento, por vezes está sem sistema. A tarifa não pode ser aumentada com a desculpa de que outros estão furtando a energia, de modo que outros pagam por isso. A concessionária que precisa fiscalizar e evitar e cobrar dessas pessoas que furtam. Manoel Neto comentou que nessa questão de furto de energia há um limite estabelecido e se é ultrapassado, a distribuidora precisa pagar do seu bolso, há uma multa, agora, cabe a empresa trabalhar para evitar que os furtos ocorram, intensificar a fiscalização e utilizando de equipamentos que possam inibir esses furtos. Explicou que as tarifas são determinadas pelo governo federal, não são determinadas pela distribuidora, além disso, as concessionárias são fiscalizadas pela agência nacional de energia elétrica. Não está tirando a responsabilidade da distribuidora em cumprir o seu papel, mas tem assuntos que realmente não cabem a distribuidora, contudo, a Enel precisa ouvir a população, pois pelo que a representante da associação de moradores falou, os canais de atendimento não estão funcionando. Marcelle reforçou que a população paga caro e o mínimo que se espera é uma comunicação e qualidade na prestação dos serviços. Manoel Neto pediu a empresa que estreite esse relacionamento e comunicação com a população através da associação de moradores. Sugeriu aos vereadores que a taxa de iluminação pública possa estar junto do iptu, pois assim diminuiria no valor da conta de energia. Explicou que por ser um serviço de responsabilidade da prefeitura e a regulamentação

## Conselho de Consumidores

de competência da Câmara, por meio de ementa constitucional que dá a prefeitura a prerrogativa de recolher a taxa ou não na conta de energia. Foi colocado pelo presidente da Câmara que não cabe aos vereadores excluir essa cobrança, e atualmente exerce o que está previsto em lei. O cliente da região (que não se identificou) informou problemas com relação a licença ambiental e também com relação ao atendimento e emergência, em que por vezes chega um carro pequeno, mas que para solucionar o problema teria que ser o carro grande e destacou esse problema tem ocorrido. Manoel Neto pediu que o cliente converse diretamente com o responsável da área técnica e com a Ludmilla, que é do atendimento, para identificar uma solução para esses problemas, e que possam dar um retorno para o conselho. Marta Menezes sugeriu que um representante do INEA, junto da secretaria de meio ambiente e a ENEL possam se reunir para tratar os problemas relacionados ao licenciamento ambiental. Outro cliente (que não se identificou) pediu que a empresa avalie sobre a descentralização da loja que hoje fica situada em um local muito distante e se fosse possível ficar em um local mais central e que atenda melhor a população. O agendamento tem sido um problema, pois são poucos funcionários e as datas ficam distantes e muitas vezes o cliente fica sem resolver o problema. Reforçou que a manutenção precisa de fato ser realizada, pois na sua residência tem faltado muita energia e o retorno demora, então um trabalho de manutenção é fundamental, com instalação de transformadores que suportem melhor a quantidade de pessoas, pois o município tem recebido muitas pessoas para morar. Ludmila explicou que poderá ser avaliado um projeto piloto para avaliar essa questão da loja, com equipes móveis. Manoel Neto sugeriu que a Ludmilla tenha esse canal direto com a Marcelle, presidente da associação de moradores, buscando uma solução. O cliente Adriano comentou sobre situação de regularização de imóvel e energia, Manoel Neto explicou que pode conversar com o órgão público e em conjunto com a Enel para buscar soluções para essa regularização. Outro cliente (que não informou o nome) perguntou qual a previsão de aumentar a capacidade da subestação que atende São Pedro da Aldeia e como é a rotina de manutenção dessa subestação, para evitar que ocorra problemas como o da subestação de Alcântara. Daniel Azevedo, da Enel Distribuição Rio explicou que a subestação de atende o município atende a região de forma satisfatória, não há sobrecarga, e há projetos de instalação de novo alimentadores nos próximos cinco anos. Explicou que o problema na subestação de Alcântara foi ocasionado por uma falha de um dos equipamentos e manutenção é realizada com frequência, com equipamentos de termo visão e as equipes que fazem de forma preventiva dos equipamentos (chaves, disjuntores) com o objetivo de minimizar as falhas. Sem mais, Manoel Neto agradeceu a presença de todos os clientes que participaram, vereadores e equipe da Enel. Fabiano Silveira divulgou a página do Conselho no Facebook, onde estão sendo divulgadas as ações do Conselho de forma efetiva. Ressaltou que o Conselho tem discutido em Brasília em prol dos direitos do consumidor e que se não fosse o Conselho, as coisas estariam bem mais complicadas, pois algumas reduções pequenas têm sido conquistadas. Manoel Neto agradeceu mais uma vez a presença de todos e disse que esteve em Brasília para a homologação da nova tarifa de energia e o Conselho tem acompanhado de perto, pois a expectativa seria de uma aumento em torno de 20% e o homologado ficou abaixo da expectativa. Jorge Luiz Moreira pediu para que fosse reforçado o convite da Audiência Pública. Manoel Neto reforçou que no dia 23 de março de 2020 será realizada a audiência pública, de 10h às 12h, no Clube Português de Niterói. Marcelle, presidente da associação de moradores de São Pedro da Aldeia, agradeceu a presença do Conselho de Consumidores e da Enel pela presença e por ouvir a população.