



# Conselho de Consumidores

## ATA DA 207ª REUNIÃO REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Sindicato Rural de Resende - Av. Saturnino Braga, 358 - Barbosa Lima, Resende-RJ

**Data: 08/06/2022**

### **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 - Suplente  
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

### **Convidados**

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

# Conselho de Consumidores

## 1. Abertura:

Senhor Alberto Werneck Figueiredo, presidente do Sindicato Rural de Resende, agradeceu a presença de todos na reunião e reforçou que as portas do sindicato estarão abertas para essa importante reunião que tem representantes da Enel, conselho e de representações no comércio. Manoel Neto, presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, saudou a todos e agradeceu a acolhida do presidente do sindicato rural de Resende em receber o Conselho e a população da cidade, agradeceu também a presença do vereador Noel de Carvalho que por duas vezes foi prefeito da cidade de Resende, foi deputado estadual, várias vezes secretário de pastas no governo do estado do Rio de Janeiro. Agradeceu ao vereador pelos serviços prestados aos moradores do Estado e principalmente pelos moradores de Resende. Agradeceu a presença de todos os conselheiros que representam as classes residencial (Fabiano Silveira e Jorge Luiz Moreira), industrial (Sérgio Carlos Bousquet Perez), poder público (Marta Menezes). Não puderam participar os representantes da classe rural e comercial. Explicou que o objetivo de realizar essas reuniões descentralizadas é para que todos os cidadãos tenham a oportunidade de estar com a distribuidora e poder discutir os problemas que a região enfrenta e também pode trazer sugestões com relação a qualidade da prestação de serviços. Agradeceu também a presença do Cristiano Gonçalves que foi candidato à prefeito nas últimas eleições e que tem uma capilaridade no município e com as comunidades da região. Agradeceu a presença do Anderson Furtado, Robério Horário e Mariza que são representantes da Enel. Anderson Furtado, responsável pelas operações técnicas e comerciais na região Sul do Estado (Resende e Costa Verde), agradeceu a oportunidade de falar um pouco de tudo que a Enel tem feito para melhorar cada vez mais a prestação dos serviços na região. De forma geral a Enel está presente em 66 municípios do Rio e mais de 30 milhões de famílias atendidas. São 3,5 mil km de rede de alta tensão, de média tensão são aproximadamente 38 km de rede e na baixa tensão 20 mil km de rede. Da gestão de operação segmentada há uma divisão do norte e do sul do estado dividido em 8 polos operacionais. Explicou que a Enel atua sob 5 pilares: digitalização da rede, obras estruturantes, manutenção da rede, eficiência operacional e relacionamento com o cliente. A digitalização da rede auxilia na redução do tempo em que o cliente fica sem energia, pois seu objetivo é para que o reparo possa ser realizado sem a necessidade de presença física de uma equipe. Monitores de ramais que monitoram a rede constantemente para identificar anomalias na rede e notifica automaticamente no centro de operações. Proteção ramal serve para identificar de forma mais sensível as anomalias como contato de pipas, galhos na rede e evita que uma interrupção mais prolongada aconteça se de forma mais segura. Foram 18km de rede substituída no último ano com o objetivo de colocar redes mais robustas e protegidas. Nesse período foram mais 2 alimentadores instalados para auxiliar nas manobras que são necessárias. Dos investimentos foram cerca de dois milhões, sendo em automatização e digitalização nos equipamentos e redes nos anos de 2020-2021. Para 2022 há previsão de investimentos de mais de três milhões em melhorias. Nas ações de manutenção são feitas atividades de inspeção técnica, tanto de helicóptero como de carro avaliando poste por poste. Essas inspeções no último ano foram feitas em mais de 17 mil km de rede. O gerenciamento dos atendimentos é feito por um sistema inteligente que minimiza a necessidade de intervenção humana, que só precisa atuar em casos específicos, com isso, os despachos são automáticos. A comunicação entre as equipes também foi melhorada com o sistema de satélite e com a implementação de equipes call back. Falou sobre as melhorias nos indicadores também. Mariza, que faz parte da equipe de Sustentabilidade da Enel Rio, falou sobre os projetos que envolvem a região. São projetos voltados para eficiência energética e geração de renda. Explicou que existe uma agenda que é cumprida em que são realizados os projetos no município. Informou que em 2021 foram mais de 47 milhões investidos, a Enel tem mais de 39 projetos culturais, sendo mais de 508 mil pessoas beneficiadas e gerou aproximadamente 1 milhão e meio de renda e tem na carteira mais de 207 líderes comunitários que apoiam as equipes para entrada e saída das áreas de risco e que apoiam a atuação da

## Conselho de Consumidores

Enel dentro das comunidades. Compartilhou que o projeto que está acontecendo da cidade, sendo um deles a troca de geladeiras, tendo já feita a troca de mais de 5 mil geladeiras só no Rio. Hoje, aconteceu na Praça da Matriz o sorteio de geladeiras que foi também divulgado e teve um resultado bem positivo nas mídias espontâneas. Amanhã será a troca efetiva, que será quando as famílias irão levar as geladeiras antigas e receberão as novas geladeiras com selo procel e para uso mais consciente. Agradeceu a assessoria de comunicação do Conselho de Consumidores que apoiou na divulgação e pelo apoio do poder público e de todas as classes nessa divulgação. Manoel Neto agradeceu a Enel pela exposição dos temas. Convidou o deputado Noel de Carvalho e o Presidente do sindicato para iniciarmos a abertura dos questionamentos. Deputado Noel de Carvalho parabenizou ao sindicato e a Enel pela iniciativa de ouvir e abrir espaço para essa discussão. Disse que recebe muitas demandas. Sr. Sérgio Carlos Bousquet comentou que a iniciativa foi do Conselho de Consumidores em conjunto com a Enel. Noel de Carvalho comentou que sim é uma iniciativa importante do Conselho também e da Enel, pois a comunicação com a distribuidora por vezes é complexa e passou a palavra ao consumidor (que não informou o seu nome), que explicou que sempre recebeu suas contas de energia em torno de R\$140 reais em média, pois possui gerador fotovoltaico, sendo uma casa nova construída em 2019. Em dezembro a conta de energia saltou para R\$200 e fevereiro foi a R\$780. Explicou que entrou em contato com todos os canais digitais e em todos os atendentes informaram que não seria possível resolver com eles, somente na loja de atendimento. Ao chegar na loja, foi informado, que só poderia ter o atendimento se agendasse pela internet um dia e horário. Fez isso, agendou dia e horário e mesmo assim, enfrentou fila para ser atendido com cerca de 30 pessoas dentro da loja aguardando o atendimento e apenas 3 funcionários para atender. Quando foi atendido, o atendente viu que tinha algo de errado com as contas, informou que seria ressarcido no mês seguinte, mas não foi o que aconteceu. Disse que já recorreu a vários setores da Enel, inclusive Ouvidoria e já acumula mais de 90 protocolos de atendimento e em todos ouve que a conta de energia está com o valor correto. Disse que não consegue ler e entender a conta de energia da Enel, embora tenha ensino superior e lecionado em Doutorado, por isso, já está movendo uma ação judicial contra a Enel. Não tem uma comunicação e um atendimento próximo dos funcionários, que em sua visão entende que precisa ser melhorado para evitar ações judiciais que talvez com uma simples explicação, poderiam ser resolvidas. Comentou que a cobrança do ICMS também foi algo que aumentou. Fabiano Silveira comentou que nesse caso é culpa do governo que ampliou esse imposto direcionado para quem é de geração distribuição. Outro consumidor, o Lucas, que disse estar na cidade de Resende há um mês, pois é da região Sul do país, e abriu uma franquia de uma clínica na região. Bruna que também trabalha com ele explicou que a clínica vai inaugurar na quinta feira, mas ainda não tem energia instalada. Disse que possui diversos números de protocolo e só prometem que vai a equipe vai instalar em uma data e não vão. Ela disse que fica aguardando o dia inteiro e ninguém aparece. Está tendo prejuízos de ter que pagar R\$1000 reais a diária de gerador, fora o combustível para o gerador funcionar. Manoel Neto informou que uma pessoa da equipe da Enel, da área de atendimento, vai conversar com o cliente para entender e buscar uma solução. Manoel neto destacou que o Conselho atua de forma voluntária, ou seja, não recebe da distribuidora para atuar junto ao conselho de consumidores. Disse que é presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio de Janeiro, presidente do Conselho Nacional de Conselhos de Consumidores do Brasil e filho de Resende, morador da cidade. Dra. Marta Menezes agradeceu ao sindicato pela cessão do espaço para a realização da reunião e pediu ao deputado presente que leve esse pleito a assessoria jurídica do seu mandato para que seja estudado um projeto de lei para revisão do ICMS na conta de energia. Noel de Carvalho, informou que o pedido é importante e pediu ao Conselho que elabore um projeto de lei, ou um estudo em relação ao tema de ICMS, pois em breve ele estará em reunião com a secretaria de fazenda do estado e com o governador para tratar de assuntos relacionados a economia do estado. Sr. Nelson, se apresentou como consumidor da Enel na cidade e reclamou do atendimento robotizado da URA e dos atendentes que falam o que está em sistema. Na loja, o atendimento é só com dia e hora marcados em que os atendentes não sabem o que falar e como orientar o consumidor. Comentou que

## Conselho de Consumidores

gostaria que um representante da Enel na área de geração distribuída estivesse presente, pois tem dúvidas em relação a cobrança de impostos e da tarifa exatamente sobre esse serviço. Pediu ao deputado presente, Noel de Carvalho, que cobre junto a ANEEL, para que a agência cobre das distribuidoras uma conta de energia mais esclarecedora a respeito dos clientes de geração distribuída. Pois é um direito do cliente saber o que gastou e o que gerou de energia, e quanto tem de crédito. Fabiano Silveira comentou que o Conselho de Consumidores acompanhou todas as reuniões da última CPI realizada pela ALERJ, mas que no final acabou em "pizza", pois o Conselho apresentou diversas soluções e sugestões e nenhuma foi na época considerada. A alíquota de ICMS precisa ser única, não pode ser aplicada de forma diferente para quem consome mais ou menos. O estado não gera incentivo fiscal na cidade e só cobra cada vez mais do consumidor que acaba pagando cada vez mais impostos. Pediu ao deputado que acesse ao relatório da CPI que foi feita e terá muitas informações e que vão balizar as reclamações que estão sendo apresentadas aqui hoje. Cristiano, consumidor da cidade de Resende, falou que o atendimento da Enel está péssimo, pois disse que esteve na loja de Resende e solicitou o desligamento do fornecimento do seu escritório, e alguns anos depois, precisou cadastrar a titularidade de uma conta de energia em seu nome e não conseguiu pois estava acusando débito em seu nome no endereço que já tinha solicitado o desligamento. Como resultado, precisou pagar contas que eram de 2019, dois anos depois que já tinha fechado o escritório para conseguir a titularidade no endereço que ele precisava. Perguntou quem é responsável em fiscalizar o mau atendimento da distribuidora aos consumidores. Manoel Neto esclareceu que a fiscalização é feita pela ANEEL. Outra consumidora (que não informou o nome) disse que tem recebido as contas com consumo elevado e não consegue entender o porquê do consumo elevado, pois não consegue ser atendida pelos canais de atendimento e nem na loja. Manoel Neto comentou que em relação a iluminação pública é direito do consumidor ir até a prefeitura e abrir um protocolo para que seja retirada a cobrança da taxa de iluminação, pois a taxa de iluminação pública é uma contribuição e não um imposto. O presidente do sindicato rural de Resende agradeceu a presença de todos e fez um pedido aos representantes da Enel que seria possível ceder ao sindicato rural um outro telefone, de alguém da equipe, além dos canais comuns de atendimento que já foi falado aqui diversas vezes que não funciona, para que o consumidor tenha a quem recorrer. O sindicato assume o compromisso de não divulgar esse contato. Um segundo ponto que ele abordou foi sobre o consumo de geração distribuída e que precisa ter acesso a uma conta que tenha detalhes sobre o saldo, créditos. Manoel Neto pediu que a Enel olhe para a possibilidade de rever essa conta que tem sido emitida para os clientes de geração distribuída e talvez até uma reunião específica para buscar uma solução a esse problema. Colocou o Conselho a disposição e o deputado presente, Noel de Carvalho, também colocou o seu gabinete a disposição para que os temas aqui apresentados possam originar projetos.