



Conselho de Consumidores

ATA DA 217ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Vídeo Conferência – Microsoft Teams

Data: 12/04/2023

PRESENTES:

Fabiano Silveira da Silva Ribeiro – Presidente

Representante da Classe Comercial – Titular

Associação Comercial e Industrial do Estado do Rio de Janeiro – ACIERJ

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

Marta Maria do Amaral Menezes

Representante da Classe Poder Público – Titular

Coordenadoria de Defesa do Consumidor – CODECON

Harley Oliveira da Silva

Representante da Classe Residencial – Titular

Federação das Associações de Moradores de Miracema – FAMMIRA

Antonio Mauro Saramago

Representante da Classe Industrial – Titular

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro - FIRJAN

Sérgio Carlos Bousquet Perez

Representante da Classe Industrial – Suplente

Sindicato das Indústrias de Alimentação – SIAN

Alessandra da Conceição Vieira Seródio Piperno

Representante da Classe Rural – Suplente

Federação da Agricultura, Pecuária e Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FAERJ

Manoel Teixeira de Mesquita Neto

Representante da Classe Poder Público - Suplente

Associação Estadual dos Municípios do Estado do Rio de Janeiro – AEMERJ

Alessandra Guelber Barreto

Secretária Executiva - Titular

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Jaqueline dos Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Suplente

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Secretária Administrativa

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Conselho de Consumidores

Convidados

Geiza Mesquita – Assessora de Comunicação
Alexandre Galvão - Convidado
Alexandre Silveira - Convidado
Anderson Jose dos Santos - Enel
Andson Castro - Enel
Claudia Regina - Enel
Fernando Falcão - Enel
Larissa Da Costa - Enel
Leonardo Benevenuto - Enel
Jucilene Lemos - Enel
Monaliza Bresciani - Enel
Rogerio da Silva - Enel
Vera Lucia de Oliveira - Enel
Wilson Moeda - Enel

1. Abertura:

Ezaquiel, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu abertura à reunião saudando a todos. Ezaquiel perguntou aos conselheiros se haveria considerações sobre a ata da reunião anterior, eles informaram não haver considerações e assim a Ata foi aprovada. Rogério da Silva, representante Enel, começou a apresentação de perdas não técnicas. Comparou os últimos quatro anos, com o fechamento do ano de 2022, tendo um aumento de 0,26%, aguardando a consolidação da prévia de 2023, percebeu evolução no aumento desse índice. Informou que as principais ações para recuperação da energia foram: Task Force de Perdas; melhores práticas; atualização do parque de medição Enel Chip; aumento das operações de combate de perdas; aumento da divulgação e comunicações das ações de combate perdas; criação do Energia Legal e um plano dedicado ao ciclo comercial e perdas administrativas. Ressaltou que o principal ofensor na área de concessão Enel Rio, são as áreas de riscos, sendo dominados pelo tráfico na qual não conseguindo atuar, informou que mesmo havendo muitas áreas pacificadas, muitas ainda são áreas de risco, tendo 65% de perdas dentro dessas áreas. As equipes estão assim divididas: 123 equipes na regional Norte e 183 equipe na Regional sul. Rogério comentou sobre os canais que onde podem ser feitas as denúncias sobre irregularidades: telefone, site, aplicativos e lojas de atendimento Enel, informou também que os leituristas quando identificam ou recebem denúncias também repassam a informação para as equipes realizarem as inspeções necessárias. Ressaltou que a previsão para regularização de clandestinos é de 1mil, em 2023. Informou que desde o início da regularização de forma massiva, em 2019 até o momento foram 27mil clientes regularizados, por iniciativa Enel. O maior número de irregularidades está nas áreas de proteção ambiental. Informou sobre a contratação de um Engenheiro Ambiental, que faz um trabalho junto aos órgãos públicos, para liberação de acesso aos clientes regularizando-os. Comentou sobre o projeto Energia Legal que tem foco em ações que visam os dar conhecimento sobre as operações de perdas, disponibilizando também um atendimento móvel. A projeção é que sejam realizadas duas ações por mês, junto com a área de sustentabilidade. Ressaltou as vantagens da medição eletrônica, Enel Chip, por ficar mais próximo a rede, dificultou o acesso dos clientes e facilitou o acesso remoto em tempo real. Comentou ainda sobre alguns projetos em desenvolvimento para atuação: instalação de CP misto; Repetidores no CP misto; CP móvel; Coleta de leitura CS retirada e o projeto BT Zero. Ressaltou que o Enel chip tem uma participação importante na rede, sendo uma grande frente de combate ao furto. Fernando Falcão, complementou que o Enel chip é a forma mais eficaz e mais utilizado para o combate de furto de energia nas concessionárias do Brasil, sendo uma

Conselho de Consumidores

tecnologia implementada desde 2005, e vem sendo aperfeiçoada com diversas versões e atualizações trazendo benefícios para o consumidor. Manoel Neto perguntou o que impede o avanço em áreas de risco e perguntou ainda sobre um projeto de P&D para identificação imediata de furto de energia, que foi apresentada em reunião anterior do Conselho. Ricardo informou que hoje o maior ofensor para trabalhar na área de risco é o acesso ao local, mesmo tendo um processo validador de área de risco, houve mais de quatro carros ameaçados nas áreas, impedindo acesso para as devidas manutenções. Comentou também sobre gestores da empresa que necessitam algumas vezes de autorização de alguém do local para conseguir restabelecer o fornecimento dos clientes. Ressaltou que junto com a área de Sustentabilidade estão sendo feitos projetos para beneficiar as comunidades. Manoel Neto, ressaltou que o acesso a área de risco depende também do poder público e ao Governo de Estado. Comentou que os consumidores acabam se prejudicando pela falta do poder público na área, assim recai na Enel. Andson completou a informação do Ricardo sobre a preocupação da Enel, o maior patrimônio é o colaborador na ponta, mapeado diariamente nas áreas. Comentou que participa de reuniões com todas as prestadoras de serviço e mensalmente é debatido as dificuldades, os planos de ações. Informou que a Enel compartilhou com Polícia Militar o tema das instalações em áreas críticas, que a distribuidor continua trabalhando forte para viabilizar o acesso das equipes não abrindo mão da segurança. Ricardo informou ainda que não tem ciência do Projeto P&D mencionado pelo conselheiro, e posteriormente dará um retorno a respeito do tema. Sergio Bousquet, comentou que existe informações de que Light parou de pagar as suas contas até o fim do mês devido a uma dívida, devido também a furto de Energia, comentou que a equipe se previna, pois, a situação pode acontecer com a Enel. Marta acrescentou que o foco está sempre sendo em favela, comunidade, porém tem observado que o desvio não se dá somente nessas localidades, citando áreas comerciais e grandes clientes. Ricardo complementou que empresa atua fora da área de risco e concordou com Marta em sua colocação. Ressaltou que estão sendo tomadas ações técnicas evitando que o cliente faça furto novamente, buscando sempre novas alternativas. Comentou que também que a empresa tem foco em localidades fora da área de risco, grandes clientes, estabelecimentos comerciais. Ezaquiel ressaltou que em áreas rurais devido à dificuldade de acesso e atendimento de ligação nova, os consumidores acabam fazendo ligação direta para não ficar sem energia. Ezaquiel comentou sobre casos de clientes que são denunciados não estão com o desvio de energia, trazendo problemas para empresa e sugeriu focar em parcerias com o poder público para que ajude no avanço desse tema. Ricardo respondeu que a empresa tem um engenheiro ambiental em contato direto com as prefeituras. E comentou que com o apoio do Conselho, podem propor uma agenda de visitas as prefeituras na busca de parcerias. Ricardo comentou a distribuidora tem trabalhado na qualificação dos colaboradores, e buscando evitar processos judiciais. Wilson comentou sobre os treinamentos de rotina e o Centro de Excelência, onde todas as equipes são treinadas na abordagem ao cliente e na execução da inspeção. Ezaquiel mencionou a questão do TOI improcedente. Alessandra comentou sobre o termo TOI, que a definição atual é "termo de ocorrência e inspeção" e anteriormente era "termo de ocorrência de irregularidade". Esclareceu que é a inspeção que constata uma irregularidade que pode ser: ocorrência no equipamento de medição Enel (e existem instrumentos regulatórios para fazer a cobrança retroativa em alguns casos); TOI intencional: quando se detecta algum desvio no mecanismo de medição com objetivo de apurar uma energia menor. Esclareceu ainda aos conselheiros que nos canais de atendimento, existe a possibilidade de o cliente solicitar o recurso TOI. O recurso é analisado e, se constatado erro ou desvio no processo, ocorre o cancelamento do TOI. Mencionou também sobre as dificuldades em todo esse processo de fiscalização, pois o cliente não quer gerar provas contra si mesmo, mas reforçou independente do processo existe o direito ao recurso. Marta comentou que em relação aos desvios de energia de consumidores com renda maior, os desvios são feitos pelos "colaboradores parceiros" da concessionária, pois não é simples colocar os desvios, pois é necessário ter conhecimento elétrico do equipamento e tem acesso à rede e que essas pessoas devem responder penalmente. Ricardo comentou que a colocação da Marta está correta. Explicou que cada colaborador tem um cadastro e são feitos levantamentos e avaliações periódicas, mas que

Conselho de Consumidores

infelizmente corre o risco de ex-colaboradores furtarem equipamentos da Enel. Comentou ainda que estão cada dia mais criteriosos, trabalhando com foco na qualidade, termos de conduta ética. Ezaquiel agradeceu a equipe de Perdas pela apresentação, se colocou à disposição para conversar com o Secretário de meio ambiente. Vera iniciou apresentação de geração distribuída, mostrando a evolução de GD desde 2018. Comentou as ações devido ao crescimento do mercado GD: centralização do pedido de conexão; criação de 0800 específico, criação da figura do executivo Enel GD, centralização do atendimento do Rateio. Em março de 2022, foi aberto o portal GD, cliente BT e em 2023 aberto também para o cliente MT. Comentou o crescimento de 28% na volumetria de pedidos GD em relação ao mesmo período do ano anterior informou que são mais de 56mil clientes conectados em Geração Distribuída e com mais de mil e quinhentas solicitações em 2023. Informou que além dos clientes conectados são 19mil clientes beneficiados pela geração de energia. Comentou então sobre o treinamento e capacitação reforçada para os atendentes; e dos grupos de trabalho e fóruns voltados para o tratamento de reclamações. Informou sobre a Revisão procedimentos internos voltados para GD. Larissa fez uma demonstração online do novo portal GD para os conselheiros. Marta comentou que achou muito interessante o acesso ao Portal, sendo mais prático para o consumidor. Ezaquiel agradeceu a Vera pela apresentação sobre o novo portal de Geração Distribuída. Conselheiros saudaram o Fabiano Silveira, que após o afastamento por problemas de saúde, está retornando à presidência do Conselho. Fabiano agradeceu ao apoio de todos os Conselheiros. Saramago comentou que deu entrada em um protocolo na Enel pelo aplicativo e não obteve um retorno e que o atendimento eletrônico pede os dados mais de uma vez. Jaqueline solicitou que o Saramago encaminhasse o horário e o dia que foi feito o contato, para verificar com a área responsável o que pode ter ocorrido e fazer o devido encaminhamento da demanda. Marta comentou que prefere reuniões presenciais, para que aproxime os conselheiros, proporcionando mais afetividade. Opinou para que seja uma reunião mista, quem não puder ir presencial fazer online. Marta informou que se incomodou com a falta de comunicação devido ao cancelamento da reunião de Rio das Ostras, que seria presencial. Ezaquiel confirmou que a próxima reunião será presencial. Alessandra Seródio concordou com Marta e ressaltou que a sala do Conselho de Consumidores no Polo Niterói não está sendo utilizada, questionou também o tamanho da sala. Jaqueline explicou que a nova sala do Conselho não alterou a capacidade de ocupantes, sendo para 12 pessoas, como era a sala anterior. Comentou ainda que a reunião online favorece a participação de mais pessoas, como ocorreu nesta reunião, justamente por ser online. Ressaltou que o layout da nova sala foi aprovado pelo Conselho e destacou que também estão disponíveis para reunião outros espaços além de Niterói, tais como: o auditório de São Gonçalo e salas na Sede do Aqwa, no Rio. Ressaltou ainda que foi uma opção do Conselho no início desse ano, realizar as reuniões online, devido ao custo elevado de reuniões presenciais e poderiam assim realocar o orçamento para outras atividades de divulgação do Conselho. Comentou por fim, que o calendário de reuniões ordinárias foi aprovado na primeira reunião desse ano. Alessandra Serodio sugeriu então, uma revisão do calendário de 2023 na próxima reunião. Manoel Neto perguntou ao Fabiano se ele poderá ir ou não ao Evento em Cuiabá, caso o Fabiano não possa ir por questões de saúde. Fabiano respondeu confirmando sua presença no Evento em Cuiabá. Sergio solicitou para próxima reunião que seja informado o status do caso do edifício Dom Bosco. Os Conselheiros solicitaram a antecipação da data da reunião de maio para o dia 9/5, devido a viagem que alguns farão para Cuiabá. Todos concordaram com a antecipação e optaram pela reunião presencial, em Niterói. Sem mais temas para serem tratados, reunião dada como encerrada pelo presidente Fabiano.