



Conselho de Consumidores

ATA DA 229ª REUNIÃO ORDINÁRIA CONSELHO DE CONSUMIDORES DA ENEL – DISTRIBUIÇÃO RIO

Local: Rua Laurindo Pitta, nº 238 - Centro - São Fidélis/RJ

Data: 27/03/2024

PRESENTES:

Ezaquiel Siqueira da Conceição - Vice-presidente

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

Manoel Teixeira de Mesquita Neto

Representante da Classe Poder Público - Suplente

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

Jorge Luiz Moreira

Representante da Classe Residencial - Suplente

FEMAMSPA – Federação Municipal das Associações de Moradores de São Pedro da Aldeia

Jaqueline Santos Joaquim Marques

Secretária Executiva - Suplente

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Julia Ribeiro de Siqueira

Assistente Administrativa

Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio

Convidados:

Romulo Jacinto – Enel

Hugo Moreira Da Cruz - Enel

Luiz Claudio Boechat – Enel

Wellington Vilaca – Enel

Conselho de Consumidores

1. Abertura:

Ezaquiel Siqueira, presidente em exercício do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Rio, deu início à reunião saudando a todos os presentes, o presidente do sindicato dos trabalhadores pela recepção e cessão do espaço para a realização da reunião em São Fidélis, e também o presidente do sindicato patronal. Os Conselheiros presentes: Ezaquiel Siqueira, Marta Menezes, Jorge Luiz, Manoel Neto, Antônio Samarago, e Harley Oliveira se apresentaram, informando sua classe de representação junto ao Conselho de Consumidores, e ouvir as reivindicações dos consumidores para fazer a intermediação com a Distribuidora assim solucionar os problemas, ressaltando ser uma função voluntária. Jaqueline agradeceu a presença dos representantes da Enel Rio, Hugo Moreira, Wellington, Luiz Boechat, e Romulo, pelo carinho e atenção, mesmo fora do horário de trabalho. Hugo Moreira iniciou a apresentação falando um pouco sobre o trabalho realizado na Região Noroeste, com ênfase específica na região de São Fidélis. Hugo ressaltou que a Enel atende 66 municípios no estado do Rio de Janeiro, o que representa 73% do território do estado, abrangendo uma área de 32.000 quilômetros quadrados, com mais de 62.000 quilômetros de rede. Anteriormente, o município de São Fidélis era atendido pela regional de Macaé, e a partir de 2023 foi criada a regional Noroeste. O objetivo da criação da nova regional foi atender às características da região, compreendendo três polos operacionais: Itaperuna, Santo Antônio de Pádua e Cantagalo. A regional Noroeste absorve 280.000 unidades consumidoras, atendendo 23 municípios, totalizando 10.150 quilômetros de rede. Hugo comentou sobre os investimentos realizados, sendo o primeiro no projeto de primarização de obras. No final de 2022, 100% da mão de obra era terceirizada, e a regional de Pádua foi a primeira em toda a Enel a mudar e ter a mão de obra primarizada. O atendimento de emergência, manutenção e poda são feitos com equipes próprias. Hugo ressaltou que há uma base operacional em São Fidélis, de onde saem as viaturas de emergência. Sobre os indicadores de qualidade em investimento e manutenção, foram realizados investimentos exclusivamente em São Fidélis: 4.500 podas no município, considerando que a vegetação é o maior desafio da região. Para o ano de 2024, estão planejadas mais 1.142 podas no município de São Fidélis. Além disso, foram realizadas 947 manutenções preventivas (transformadores, postes, cruzetas), sendo manutenção realizada antes da ocorrência de defeitos. Hugo ressaltou que foram inspecionados 8.882 km de rede, com um plano anual de inspeção dos circuitos para identificar defeitos e planejar a manutenção, resultando na substituição preventiva de 152 postes. Ele também mencionou que não estão mais sendo instalados postes de madeira, e ao longo do tempo serão substituídos por postes de fibra ou concreto. Sobre os indicadores de qualidade, o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) é o tempo médio que os clientes ficam sem energia, com uma redução de 43% neste indicador. Quanto menor esse tempo, melhor para o consumidor, considerando a energia como um bem essencial para todos. As principais causas de interrupções, 50% dos problemas de falta de energia estão relacionados à vegetação, característica da região, e outra questão é a manutenção programada. O FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), que é a quantidade de vezes que os consumidores ficam sem energia, em São Fidélis está em 3.62, abaixo da meta regulatória que é de 8, com uma redução de 24,7% do tempo. Hugo mencionou investimentos em tecnologia, como a instalação de equipamentos de telecontrole, monitores de ramal e equipamentos de proteção de ramal. Além disso, destacou a inspeção da rede através de helicópteros, drones e carros termovisores. Hugo também comentou sobre a central de gestão e operação e o monitoramento climático, que mantém contato com o Clima Tempo e outros órgãos de controle climático para ajudar a monitorar, sendo muito importante para planejar e obter um plano de contingência, preparando a estrutura para o atendimento. A capacidade de aumentar em 350% o atendimento de emergência apenas com as equipes existentes na região, dependendo da severidade da contingência. Hugo finalizou sua apresentação e abriu para que os consumidores pudessem fazer suas colocações. O Conselheiro Manoel Neto perguntou qual o efetivo da cidade. Romulo respondeu que há um carro de emergência disponível por turno, totalizando dois turnos diários: o primeiro das 7h às 17h e o segundo das

Conselho de Consumidores

17h às 00h. Além disso, há dois carros disponíveis 24 horas para a região, juntamente com outras equipes de outras áreas durante o dia. Um consumidor presente questionou sobre a demora na obtenção de uma nova ligação, que normalmente leva de 6 meses a 1 ano devido à liberação do órgão ambiental e projetos. No entanto, sua ligação foi concluída. Hugo respondeu que todas as ordens têm prazos para serem cumpridos, mas cada cliente enfrenta uma situação diferente. Pode ser uma pendência de documentação de loteamento ou de liberação do órgão ambiental. Sem identificação específica, não é possível determinar a causa exata do atraso. Romulo acrescentou que em São Fidélis, várias áreas foram demarcadas como área de proteção ambiental. Anteriormente, muitos clientes conseguiam fazer novas ligações sem essa liberação, mas atualmente os clientes enfrentam dificuldades devido a essa demarcação. A Enel só pode realizar a ligação com a autorização do órgão competente, não sendo uma decisão unilateral da Enel, mas sim dependendo da legislação ambiental. O Conselheiro Ezaquiel orientou que a Enel estabeleça uma parceria com o órgão de meio ambiente para melhorar a comunicação. O consumidor Wallace questionou a demora nos atendimentos, mencionando ter enfrentado uma falta de energia por mais de 12 horas e também reclamou sobre o aumento em sua fatura de energia. No entanto, ele relatou ter feito uma reclamação à Enel e um técnico da empresa foi ao local verificar se havia algum problema em seu medidor. Marta sugeriu aos Consumidores que agendem uma reunião com o órgão de meio ambiente e orientem sobre a importância de estabelecer uma parceria com a Enel, além de obter mais detalhes sobre as áreas demarcadas. O presidente do Sindicato Rural de São Fidélis, José Carlos, apresentou os consumidores locais, informando que muitos não puderam comparecer devido às condições da reunião. Mencionou a demora no restabelecimento da energia, que em média leva 48 horas, afetando especialmente a área rural, onde muitos consumidores sofrem prejuízos com as produções, como leite e tanques de resfriamento. José Carlos também solicitou que as manutenções continuem sendo realizadas na área rural. Ednaldo, representante do Conselho Rural do Município de São Fidélis e de 15 associações de moradores, parabenizou a Enel pelos investimentos realizados no interior, como a troca de postes e manutenção. Destacou o crescimento da área de roteamento no interior e a participação do Conselho rural em questões ambientais e de turismo. Ednaldo ressaltou as dificuldades de acesso nas áreas rurais e agradeceu ao Procon por resolver reclamações relacionadas a podas de árvores. O Sr. Erni, presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais, sugeriu que quando houver dois galhos ou bambus na rede, a equipe da Enel remova ambos e não apenas um, para evitar retrabalho. Comentou que os pontos levantados eram críticas construtivas para melhorias. Sr. Erni agradeceu a presença do Conselheiro Ezaquiel. Ezaquiel ressaltou ser o Diretor da Federação dos Trabalhadores Rurais do Estado do Rio de Janeiro, destacando a importância da comunicação entre a prefeitura e a Enel. Mencionou que as árvores não crescem grandes de repente, então é necessário realizar podas preventivas por parte da prefeitura. Marta destacou que a competência da Enel é podar as árvores que estão encostadas na rede, porém a prefeitura precisa realizar podas preventivas. Esse assunto tem sido discutido em diversas reuniões do Conselho. No entanto, é pago pelos consumidores a taxa de iluminação pública, mesmo que o consumidor não pague a energia, o valor é repassado mesmo assim. Sugeriu que os consumidores tenham cuidado com o que é plantado próximo à rede. Hugo ressaltou que é importante deixar claro que a árvore não é responsabilidade da Enel; é responsabilidade da Enel apenas quando toca nos cabos. Manoel Neto mencionou que tem sido discutido pelo Conselho na Agência Nacional de Energia Elétrica a questão do DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) para a zona rural, o que não reflete no que foi apresentado. É uma média que inclui a parte rural, mas a apresentada é predominantemente da área urbana. Mesmo na área urbana, a diminuição do DEC foi de 27 minutos e o FEC aumentou para 3.62, o que, mesmo com a condição climática, não é justificado. Ressaltou que os consumidores mencionaram uma demora na falta de energia de 24 a 48 horas. No entanto, está sendo discutido para que seja separado e assim chegar ao DEC e FEC real para o consumidor, tanto da área rural quanto da área urbana, sendo um caso geral. Manoel Neto também observou que em alguns municípios as prefeituras têm parcerias com a Enel. Hugo comentou que é de total interesse da Enel essa parceria; o convênio com a

Conselho de Consumidores

prefeitura atualmente é para execução de recolha e buscam ampliação da parceria. Ezaquiel agradeceu a todos, especialmente aos representantes da Enel, Hugo, Romulo, Wellington e Boechat, que mesmo fora do horário de trabalho se prontificaram a estar presentes à reunião do Conselho, ratificando que o objetivo é sempre proporcionar o melhor para os clientes todos os dias. Agradeceu ao presidente do sindicato dos trabalhadores, Sr. Erni, pela recepção e cessão do espaço para a realização da reunião, e a todos os clientes presentes. Os Conselheiros se reuniram após a reunião com os consumidores para outros assuntos da pauta. Foram consultados sobre alguma consideração em relação às atas das reuniões anteriores. Informaram que não havia considerações, e assim as atas da 227ª e 228ª reuniões foram aprovadas. Ezaquiel passou para os demais temas. Os Conselheiros definiram que em relação à viagem para o Encontro Regional no Centro-Oeste, que ocorrerá no mês de abril em Pirenópolis/GO, seria revisto para permitir a participação de 3 participantes e não apenas dois, sendo decidido que a representação do Conselho será de Ezaquiel, Manoel Neto e Harley. Em relação ao Encontro Regional Sudeste, que ocorrerá no mês de maio em Belo Horizonte/MG, ficou definido que as diárias serão pagas integralmente e a hospedagem será de responsabilidade de cada Conselheiro. Manoel Neto sugeriu que houvesse uma retomada da divulgação do Conselho em relação às revistinhas, especificamente falando sobre energia e objetivos globais. Marta comentou sobre a divulgação em escolas antes das reuniões descentralizadas. Os Conselheiros decidiram que seriam feitos orçamentos para avaliar a possibilidade de execução, considerando os custos. Quanto ao Encontro Regional do Sul, que será em Curitiba, ficou definido que os Conselheiros Jorge Luiz e Ezaquiel irão comparecer ao evento para representar o Conselho. Jorge Luiz perguntou sobre a representação da classe comercial do Conselho de Consumidores. Ezaquiel respondeu que conversou com o Conselheiro Igor Baldez e ele se comprometeu a indicar alguém para representar a classe. Saramago sugeriu a Ezaquiel que fizesse um comunicado oficial a Igor para garantir a representação da classe. Os Conselheiros também discutiram sobre os consultores técnicos, para os quais seriam solicitados orçamentos e especificações técnicas. Ezaquiel Siqueira agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião do Conselho de Consumidores da Enel Rio.