

**Relatório Anual das Análises e Providências da Enel
Distribuição Ceará das Propostas do Conselho de
Consumidores - CONERGE**

2018

Fortaleza, 10 de Abril de 2019

ÍNDICE

1. Apresentação.....	2
2. Reuniões Ordinárias do CONERGE	3
3. Reuniões Extraordinárias do CONERGE	10
4. Seminários pelo CONERGE.....	11

1. Apresentação

Esse Relatório tem o objetivo de apresentar as análises e providências adotadas relacionadas as propostas ligadas ao serviço de energia elétrica encaminhadas no ano de 2018, pelo Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará – CONERGE, com o objetivo de atender ao disposto do Artigo 14, inciso VIII da Resolução Normativa ANEEL nº 451/2011.

O Relatório consiste em apresentar dados e informações discutidas durante as Reuniões Ordinárias e Seminários realizados pelo Conselho, no período de Janeiro a Dezembro de 2018. É citado neste relatório quantitativo de reuniões realizadas, seus temas e expositores, bem como das providências adotadas pela Distribuidora de Energia Elétrica do Estado do Ceará, com seus respectivos assuntos debatidos e ações desenvolvidas.

2. Reuniões Ordinárias do CONERGE

No ano de 2018 foram realizadas 12 reuniões Ordinárias no CONERGE, 02 reuniões extraordinárias com a Diretoria da Enel Distribuição Ceará, 04 (quatro) Seminários das Classes: Residencial, Rural, Comercial e Industrial, em Fortaleza/CE.

198ª Reunião Ordinária, realizada em 18/01/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Fechamento do Plano de Obras 2017 - Acordo ARCE e Ações do Plano de Obras para 2018”

Palestrante: Fernando Andrade – Área Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: Nesta reunião, o palestrante tomou conhecimento do pedido do Conselheiro que se manifestou quanto ao modelo vigente de revisão tarifária que estimula os investimentos a se concentrarem próximos ao ano da citada revisão como forma de maximizar os resultados dos investimentos das distribuidoras de energia. Sugeriu que o CONERGE faça um pleito junto a ANEEL para reavaliar esses critérios, de forma a estimular a distribuição dos investimentos de forma equilibrada nos anos entre as Revisões Tarifárias. Foi solicitado desta Distribuidora maior empenho para sanar o tema de obras. O Senhor Rizonaldo Paes ressaltou que o destaque atribuído a Enel Distribuição Ceará nos últimos anos foi no Prêmio ABRADDEE, que possui critérios contínuos anualmente e mais adequados que o IASC, e que ainda não receberam o resultado final deste indicador da ANEEL para certificar se houve queda ou melhoria. A Distribuidora foi parabenizada pelos avanços referente ao Projeto de Rede Subterrânea como sendo um grande benefício aos Consumidores e diferencial ao Estado. Foi solicitado uma apresentação da Enel Distribuição Ceará sobre a metodologia da premiação da IASC e ABRADDEE, e os planos para melhorias dos resultados. Senhor Erildo Pontes, solicitou de na próxima apresentação sobre os atrasos de Obras, que seja mostrado um gráfico indicando os avanços no aumento do percentual de Obras dentro do prazo, contendo a média mês a mês, com estimativa do atendimento dos 95% de Obras dentro dos prazos regulamentares.

199ª Reunião Ordinária, realizada em 08/02/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: A pedido de esclarecimentos do Presidente do CONERGE, a Senhora Socorro Pontes esclareceu que após fechar todos os Contratos e negociações com as empreiteiras previsto para o final de fevereiro, terá início em março as movimentações para deslocamento das equipes para outras regionais com maior demanda visando a redução das Obras em atraso. O Senhor Joaquim Rolim ao final dos comentários da Palestrante, teceu elogios a Enel Goiás em seus avanços e desempenho e na disputa na Região Centro-Oeste em ter ficado como finalista em duas categorias na premiação do IASC.

- **Tema 02:** “Reajuste Tarifário 2018 da Enel Distribuição Ceará

Palestrante: Gustavo Gracia Ribeiro – Área Regulação da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Senhor Gustavo Gracia a pedido do Presidente do CONERGE informou que toda a discussão sobre o processo do próximo Reajuste Tarifário se iniciará em março e que trará mais detalhes a medida de sua evolução e informação pela ANEEL. O Senhor Gustavo Gracia concordou com o Conselheiro Joaquim Rolim relacionado a questão dos investimentos, onde hoje o sinal tarifário que a ANEEL oferece a Distribuidora é de proporcionar investimentos no último ano tarifário, o que de fato isso não ocorre na Enel Distribuição Ceará. Considerou o sinal tarifário ruim e, portanto, a ANEEL teceu comentários sobre mudanças da Revisão Tarifária para os próximos ciclos em que seriam até anuais proporcionando uma questão mais equilibrada.

- **Tema 03: Treinamento:** “Tarifa Branca”

Palestrantes: Raimundo Tarciso Costa – Área Regulação Enel Distribuição Ceará;
Marcos Robério P. Granjeiro – Área de Faturamento Massivo Enel Distribuição Ceará;
João Carlos Costa – Tecnologia e Medição Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: O Senhor Raul Amaral solicitou do Palestrante as justificativas para um prazo de 180 dias para que o Consumidor retorne para a Tarifa Branca em caso de desistência. O Palestrante esclareceu que se trata de uma definição da ANEEL. Ao final da Apresentação o Senhor Joaquim Rolim teceu elogios ao Diretor Institucional da Enel Brasil aos méritos pelo trabalho desempenhado na Distribuidora de Goiás e sua evolução. O Secretário Executivo do CONERGE ressaltou que nas Reuniões Mensais serão encaixados os treinamentos dos Conselheiros para atender ao previsto sobre esse tema na Resolução Normativa 451/2011 – ANEEL, da carga horária deste quesito.

200ª Reunião Ordinária, realizada em 09/03/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: A Senhora Socorro Pontes esclareceu junto ao Presidente do CONERGE haver uma expectativa na previsão de finalização das obras e que está no aguardo de uma

posição da ARCE, bem como o número de novas obras vem crescendo gradativamente. Sem mais comentários a acrescentar.

- **Tema 02:** Reajuste Tarifário 2018 da Enel Distribuição Ceará

Palestrante: Gustavo Gracia Ribeiro – Área Regulação da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Senhor Gustavo Gracia iniciou informando não haver ainda dados contundentes para expor junto ao Conselho. Informou que neste momento está ocorrendo 8 (oito) processos de Revisão Tarifária pela ANEEL e que a data oficial do Reajuste da Enel Distribuição Ceará será dia 22 de abril de 2018. Relatou que a ANEEL está focada nesse processo de Reajuste de forma ordinária e que o processo da Enel Ceará começou em meados de fevereiro de 2018 e que somente na semana antecedente a aplicação da nova tarifa se terá conhecimento do índice a ser aplicado. Relatou ainda que dia 17 de abril será obtida a versão final SPARTA. Diante das vagas informações, o Senhor Gustavo Gracia sugeriu uma Reunião Extraordinária ante o Reajuste, quando houver dados disponíveis.

- **Tema 03: Treinamento - “Pesquisa de Satisfação (IASC/ABRADEE)**

Palestrante: Gislainy Peixoto Mariano – Analista de Pesquisa da Área de Comunicação; e Francisca Girlene Cavalcante da Silva – Analista da Área de Qualidade de Mercado da Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: O Senhor Joaquim Rolim relatou que numa pesquisa quem dá o devido peso é o Consumidor. A Senhora Márcia Sandra relatou que a Pesquisa IASC e a ABRADEE são distintas e complexas e complementando sua palavra o Senhor Rizonaldo Paes informou que a IASC não detalha as falhas e suas providências enquanto a pesquisa da ABRADEE tem uma visão mais ampla. A Senhora Márcia fez um convite aos presentes em participar dos eventos relativos as comunidades e regionais desempenhado pela área e em complemento o Presidente do CONERGE solicitou enviar a Programação para cientificar os Conselheiros da realização deste. A Senhora Márcia Sandra se dispôs a fornecer mais detalhadamente as informações necessárias dos trâmites de pesquisa e funcionamento dos canais de atendimento da Enel.

201ª Reunião Ordinária, realizada em 11/04/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Presidente do CONERGE ante a palestra mencionou todo o acompanhamento que o CONERGE vem realizando ao longo dos anos. Mencionou ainda o compromisso da Companhia em mostrar o andamento do atraso das obras e de seu comprometimento em sanar até junho de 2018, deixando 95% das Obras com execução dentro dos prazos definidos pelas Resoluções da Aneel. O Presidente do CONERGE reforçou estar registrado em Ata que foi mencionado em reunião anterior que o prazo para final para sanar as obras pendentes fora do prazo seria até o mês de junho de 2018. O Senhor Raul Amaral ressaltou ser importante obter para referência uma média geral, tomando como base os dados das demais Distribuidoras. O Presidente do CONERGE, bem como os demais Conselheiros consideraram o índice de obras pendentes e fora do prazo ainda bastante significativo, e lamentou o fato das novas ligações estarem esquecidas visto que há obras antigas pendentes com prazos já expirados. Na ocasião, foi solicitado ainda pelo Presidente do CONERGE e pelos presentes, que a Enel informe as pendências de obras segmentadas por Classe de Consumidores, se possível, para ser apresentado na próxima Reunião Ordinária.

- **Tema 02:** “Reajuste Tarifário 2018 da Enel Distribuição Ceará”

Palestrante: Gustavo Gracia Ribeiro – Área Regulação da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: Ante a apresentação do Senhor Gustavo Gracia, o Presidente do CONERGE ressaltou que na data de 22 de abril de 2018, estará sendo aplicado o percentual do novo Reajuste Tarifário e que a qualquer momento poderá o Conselho estar recebendo da Agência Nacional de Energia Elétrica o percentual médio do Reajuste. O Presidente do CONERGE questionou ainda o atraso no envio das Apresentações por parte dos Palestrantes, conforme acordado em Reunião, para envio em até 03 dias úteis antes da realização da Reunião. O Senhor Erildo Pontes anunciou que acontecerá em 2019, o Processo de Revisão Tarifária da Enel Distribuição Ceará. Informou que a base de dados será alimentada pela Enel junto a ANEEL a partir de outubro deste ano, onde a Companhia é responsável por esse repasse e que para acompanhar esse processo o Conselho estará contratando um Consultor a partir de setembro ou outubro, para atuação por um período de 6 meses a começar em novembro a prestação desse serviço.

- **Tema 03: Treinamento -** “Revisão Tarifária da Enel Distribuição Ceará”

Palestrante: Gustavo Gracia Ribeiro – Área Regulação da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Palestrante esclareceu aos Conselheiros presentes que as obrigações especiais se relacionam ao aporte de terceiros, ou seja, que em determinadas modalidades seja remunerada. O Senhor Gustavo Gracia se comprometeu posteriormente enviar a atualização dos custos operacionais da Companhia. O Presidente do CONERGE esclareceu que este tema é bastante complexo e que, por isso, requer um pouco mais de horas para que haja um bom entendimento do tema, pois inclusive parte dos conceitos aplicados na composição da Revisão Tarifária tem sido temas de algumas Teses de Mestrados. Por isso acha necessário o acompanhamento com a contratação de um Consultor especializado nesse tipo de processo, portanto iniciando ainda este ano como este planejamento.

202ª Reunião Ordinária, realizada em 10/05/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Senhor Joaquim Rolim ressaltou a importância em conter nesta Apresentação a estratificação por Classe, conforme inclusive havia sido mencionado na Reunião com a Diretoria da Enel Distribuição Ceará. O Secretário Executivo do CONERGE confirmou que esta seria uma informação a ser dada no futuro após alteração do sistema. Diante dos dados apresentados pela palestrante, o Senhor Joaquim Rolim observou faltar ainda 2% para atingir os 95% do total de obras executadas dentro dos prazos legais. O Senhor Osvaldo Férrer acrescentou ainda que possivelmente se tivesse havido estiagem das chuvas, se teria, sem dúvidas, atingido os 95% esperado.

- **Tema 02:** “Interrupção no Fornecimento de Energia”

Palestrante: Klendson Marques Canuto – Área de Análise de Rede da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Palestrante a pedido de esclarecimentos dos Conselheiros ressaltou que o ano de 2017, relativo aos anos anteriores, foi o ano em que teve o melhor resultado de DEC dos últimos 5 anos. Mencionou ainda como esclarecimentos de interesse dos Conselheiros os

impactos do Apagão ocorrido no mês de março que teve 1,21 horas de DEC e que corresponde 11,1% da Meta de DEC do ano de 2018. Esclareceu que esse mesmo impacto correspondeu a 0,55 vezes no FEC do mês de março e que correspondeu a 7% da meta de FEC do ano de 2018.

203ª Reunião Ordinária, realizada em 14/06/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Presidente do CONERGE ressaltou que o curso das Obras pendentes pelos números apresentados estão longe de serem sanadas. O Senhor Eildo Pontes solicitou conter na próxima Apresentação um histórico da quantidade de turmas contratadas por mês para equiparar aos números apresentados e suas expectativas.

- **Tema 02:** “Resolução Normativa ANEEL 800/2017 e seus Impactos para os Consumidores com Tarifas Subsidiadas”

Palestrante: Tarciso Costa – Área de Regulação e Fernando Ayres – Área de Qualidade de Mercado da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Presidente do CONERGE solicitou do palestrante as adequações nas informações enviadas aos Consumidores interessados em migrar para Tarifa Branca diante de uma falha da área nas informações divergentes com as determinações contidas na Resolução da Aneel. Diante da verificação e dos questionamentos do Presidente do CONERGE nesta Reunião, o Senhor Fernando Ayres ficou de fazer as devidas adequações e dar o devido retorno após esta Reunião. As adequações solicitadas se referiram a Carta do Termo de Compromisso da Tarifa Branca e que devido ao questionamento do Presidente do CONERGE, foi sugerido sua correção no sistema da Enel Distribuição Ceará. O palestrante mencionou as alterações contidas através da Resolução Normativa nº 800/2017 ANEEL e seus benefícios tarifários, bem como a padronização dos procedimentos e dos prazos e dos benefícios tarifários relacionados as atividades de Consumidores Rurais Irrigantes e Consumidores de atividades de aquicultura.

204ª Reunião Ordinária, realizada em 12/07/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Arrecadação Lotéricas

Palestrante: Ruy Magno Praciano Bandeira – Área de Arrecadação da Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: A princípio o Presidente do CONERGE solicitou transparência e detalhamento das informações sobre o descredenciamento do vínculo entre a Distribuidora e a Caixa Econômica Federal, através das Lotéricas, bem como das providências a serem adotadas para atender as demandas dos Consumidores de Energia Elétrica, para pagamento de suas faturas mensais. A pedido do Presidente do CONERGE o Palestrante esclareceu que as Lotéricas estarão recebendo as Faturas das Contas de Energia Elétrica somente até o dia 5 de agosto e que a Distribuidora está fazendo as devidas comunicações de descredenciamento através da URA, e-mail, SMS, comunicado no rodapé da conta de energia e demais meios de comunicação. O Palestrante ressaltou que a Campanha será feita em carro de som e panfletagem e que este plano de ação já está em andamento tendo iniciado já esta semana. Ressaltou que no site da Enel está à disposição as informações dos demais pontos de arrecadação. O Palestrante mencionou que ainda fará algumas visitas aos Órgãos de Defesa do

Consumidor para enviar notificação, bem como se fazendo presente para melhor esclarecer essas mudanças.

- **Tema 02:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Gláuco Valério Pinheiro Andrade – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: Segundo o Conselho, a idéia é que haja a continuidade no acompanhamento até o fechamento do Acordo e execução das Obras. Solicitou ainda, o Presidente do CONERGE, que na próxima Apresentação tenha um gráfico que contenha informações sobre o quantitativo das equipes mês a mês a partir de janeiro de 2017 até a presente data.

- **Tema 03: Treinamento - “Programas e Eficiência Energética”**

Palestrante: Marcony Esmeraldo – Eng.º da Área de Eficiência Energética e da Diretoria de Sustentabilidade da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: Ante a Apresentação, o Senhor Marcony Esmeraldo insistiu em destacar o seu tema como sendo de grande valia para os Conselheiros. As informações se referiram sobre um evento da Enel, no Teatro José de Alencar que tratou da entrega de 14 prêmios filantrópicos que aconteceu na data desta Reunião, às 18h e cujo convite foi encaminhado a todos os Conselheiros. Em meio a Apresentação do Palestrante, o Senhor Joaquim Rolim elogiou a qualidade da apresentação que ajudará a reduzir custos e que preza uma evolução na Geração Distribuída do país.

205ª Reunião Ordinária, realizada em 09/08/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Gláuco Valério Pinheiro Andrade – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Presidente do CONERGE concordou com a ação sugerida pelo Dr. Raul Amaral para construir uma minuta para envio à ARCE, onde o CONERGE se disponibilize em participar dessas reuniões sobre o tema das obras.

- **Tema 02:** “Classificação de Consumidores em Tarifa Rural segundo Resoluções da Aneel”

Palestrante: Raimundo Tarcisio Costa – Área de Regulação da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: Segundo os esclarecimentos prestados, o Senhor Tarcisio mencionou que a Resolução 414/2010 da ANEEL teve alterações através da Resolução 800/2017 da ANEEL.

206ª Reunião Ordinária, realizada em 20/09/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Novas Conexões que Demandem Obras com Atrasos Regulamentares por Parte da Enel Ceará e Proposta de Solução

Palestrante: Gláuco Valério Pinheiro Andrade – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: Foi esclarecido pela palestrante a pretensão da Distribuidora em estreitar as relações com seus Clientes através de serviços e canais de atendimento.

207ª Reunião Ordinária, realizada em 11/10/2018 – sede do CONERGE

- **Tema 01:** “Perda do Benefício da Tarifa Rural para os Clientes Descontratados do Grupo A, mediante a aplicação da Resolução 714”

Palestrante: Delfina Maria – Responsável Grandes Clientes Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: O Presidente do CONERGE mencionou ter sido realizada uma reunião junto com o Presidente da FAEC, o Senhor Flávio Viriato Saboia e ao tomar consciência do caso, firmou acordo com a Enel Ceará para receber os dados desses 505 Consumidores, para então acioná-los a fim de regularizarem as pendências; a ação será realizada em conjunto com os sindicatos ligados a FAEC. Referente a este tema, o Presidente do CONERGE informou que compete à ANEEL regulamentar a Lei estabelecida pelo Congresso Nacional. O Senhor Raul Amaral solicitou da Companhia para atar aos pedidos de prorrogação do prazo sem que implique imprevistos e ações contrárias a esses Clientes. A Senhora Delfina Pontes ressaltou que ao final dos 3 anos, a Companhia fará uma comunicação 6 meses antes para alertar a esses Clientes que o prazo está por expirar.

- **Tema 02:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso”

Palestrante: Glauco Valério – Área Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Palestrante ressaltou ainda não poder informar essa previsão

- **Tema 03:** “Apresentação da Minuta do PAM 2019”

Palestrante: Rizonaldo Alves Paes – Secretário Executivo do CONERGE

Esclarecimentos: O referido tema foi mencionado todo o planejamento e detalhamento, Programação e despesas previstas no PAM 2019 do CONERGE.

208ª Reunião Ordinária, realizada em 13/11/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso”

Palestrante: Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: Os Conselheiros sugeriram aguardar até fevereiro para que a Enel informe o prazo para se atingir a meta de 95% das ligações no prazo.

- **Tema 02:** “Projeto Pequenos Valores”

Palestrante: Ruy Magno – Área de Arrecadação da Enel Distribuição Ceará.

Esclarecimentos: O Presidente solicitou averiguar como procede esse processo através da regulação e o Palestrante, bem como o Secretário do CONERGE, ficaram de averiguar e dar um feedback sobre o tema. Explicou ainda que neste caso há clientes de Baixa Renda, bem como não cadastrados inseridos neste tema.

209ª Reunião Ordinária, realizada em 13/12/2018 – sede do CONERGE:

- **Tema 01:** “Comentários sobre as Ações do CONERGE no ano de 2018

Palestrante: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC

Esclarecimentos: O Presidente fez um breve resumo sobre as ações do CONERGE bem como dos acharam satisfatórios os resultados do Conselho.

- **Tema 02:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”

Palestrante: Eng.^a Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará

Esclarecimentos: O Conselho firmou aguardar até fevereiro para que a Enel informe o prazo para se atingir a meta de 95% das ligações no prazo.

3. Reuniões Extraordinárias – Diretoria Enel

- **Reunião Extraordinária**, realizada em 25/04/2018 – Sala da Presidência da Enel Distribuição Ceará:

Membros: Diretoria da Enel Distribuição Ceará e CONERGE

Esclarecimentos: Nesta reunião, o Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes agradeceu a presença do Presidente da Enel e dos Diretores e Técnicos presentes e de sua constante disponibilidade em receber os Conselheiros e ouvir suas demandas semestralmente, conforme firmado em Reuniões anteriores. O Presidente da Enel Distribuição Ceará, o Senhor Roberto Zanchi mencionou que nesta reunião prestaria os devidos esclarecimentos que se fizessem necessários e das possíveis demandas que venham a serem postas. Das demandas apresentadas estão: Encargos contidos nas faturas de energia do Consumidor, melhor atuação dos Canais de Atendimento Call Center, Central de Atendimento da Enel; apoio da Distribuidora na implantação da Geração Distribuída para novos Consumidores de energia elétrica, sistema de atendimento Call Center para Rurais em determinados inoperantes, bem como foi questionado a precariedade em atendimentos mais específicos como o emergencial. Outro ponto mencionado se tratou do Plano de Melhorias de Obras feito pela Distribuidora com a ARCE e que veio a ser solicitado o comprometimento da Enel Distribuição Ceará referente ao prazo estipulado até o final de junho de 2018, para que possa sanar os atrasos de todos os pedidos de ligações novas com Obras feitas no acordo junto a ARCE. Foi solicitado pelo Conselho um maior aprofundamento das informações relativas as Obras e uma filtragem das informações por Classe, bem como sugeriu uma metodologia para que ao ser ingressado o pedido de ligação do solicitante seja identificada a Classe que pertence, para melhor acompanhamento dos atrasos. Todas as demandas apresentadas foram esclarecidas nesta reunião, bem como informados mudanças previstas para o na de 2019 para o atendimento e sistema da Distribuidora.

- **Reunião Extraordinária**, realizada em 07/12/2018 – sala da Presidência da Enel Distribuição Ceará

Membros: Diretoria da Enel Distribuição Ceará e CONERGE

Esclarecimentos: Nesta reunião, o Conselho reconheceu todo o empenho e mobilização da Enel no decorrer deste ano em sanar o atendimento no prazo das ligações com obras. Foi informado sobre a participação e parceria da FIEC e da Enel Distribuição Ceará na criação do Centro de Capacitação junto ao SENAI. Foram apresentadas as seguintes demandas:

questionamentos relativos a qualidade no fornecimento de energia elétrica (emergencial), solicitando a esta Diretoria da Enel uma maior atenção ao Tempo Médio e Atendimento - TMA e uma maior atenção à Consumidores com tempo de espera acima da média estabelecida. Foi ainda declarada excelência no pronto atendimento desta Diretoria quando demandas pelos Conselheiros em assuntos pontuais. Ressaltou que a Enel Ceará dispõe de uma equipe de profissionais qualificados, porém atentou para a necessidade de uma maior atenção, principalmente no atendimento das novas ligações com Obras no prazo que vem sendo atentamente acompanhadas pelos membros do Conselho e que se espera atingir ao percentual final máximo de 5% das ligações que demandem Obras, a executar fora do prazo. Em sequência às demandas, foi solicitado um mapeamento das obras pendentes por Regiões, a Resolução Normativa nº 800 da ANEEL, com o devido apoio desta Distribuidora aos clientes Rurais, além do apoio já obtido junto a Diretor Institucional, o Senhor José Nunes, em detectar os Consumidores mais afetados, bem como mencionou a importância no ato do pedido de ligação nova, ser cadastrada já a opção de identificação de sua Classe de Consumo, o que possibilita um filtro para os números que se apresenta por Classe. A Senhora Marcia Sandra informou quanto a uma modernização de sistema que a Enel Ceará está passando e que este tema está em andamento e tão logo será aplicado, com previsão para apresentação dessa informação a partir da primeira Reunião Ordinária do CONERGE do ano de 2019, conforme solicitação do Conselho.

4. Seminários

4.1 Seminário da Classe Residencial pela Federação dos Bairros e Favelas de Fortaleza - FBFF

Seminário realizado pelo CONERGE e FBFF, no dia 29 de junho de 2018, às 14h30, no Centro de Inclusão Tecnológica e Social – CITS, Mucuripe, na Rua do Entardecer, 150 - Mucuripe.

- **Tema Central: “Seminário Uso Consciente da Energia Elétrica na Classe Residencial”**

Esclarecimentos: Realizado pelo Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará – CONERGE e a Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza - FBFF, representando a Classe Residencial pelos seus Conselheiros: Maria Francilene da Silva (Titular), e Alonso Lima (Suplente). Na oportunidade, a Senhora Francilene da Silva relatou a atuação do Conselho que é consultivo e que a Enel tem presença confirmada nas reuniões mensais do Conselho. A mesma relatou que todas as solicitações e encaminhamentos do Conselho a Distribuidora leva à frente para melhoria dos seus serviços e satisfação de seus clientes. Participaram do Seminário, Lideranças locais de diversas articulações locais como a Feira e Núcleo na Paz. O Seminário teve a presença de Erildo Pontes (Presidente do CONERGE) e o Senhor Paulo Barbosa (Vice-Presidente do CONERGE) e apoio Assessoria representado pela Senhora Aparecida Passos, além de Representantes da Enel Distribuição Ceará. Na oportunidade, os participantes do Seminário esclareceram as dúvidas sobre Tarifa Social e seus direitos, Baixa Renda, Ações Sociais e Serviços relacionados aos Clientes e também conheceram um pouco mais sobre os investimentos projetados pela Enel no Ceará. Uma tarde de bons encaminhamentos, reivindicações e esclarecimentos. Propostas de Melhorias e solicitações: Call Center (Melhoria na URA e atendimento ágil para casos emergenciais); Identificar furtos dos gastos; Participação na Rede de Lideranças(ficaram de se manifestar); Troca de Geladeiras; Poste Caindo por conta da maresia (Bairro Praia do Futuro); na rua grito do Ipiranga, próximo ao nº 510; Contrato de Arrecadação da Caixa com a Enel; Solicitação do Carro Móvel na Comunidade do Caça e Pesca e Praia do Futuro; Iluminação Pública (Custo Alto).

4.2 Seminário da Classe Rural pela Federação dos Agricultores do Estado do Ceará - FAEC

Seminário realizado pelo CONERGE e FAEC, no dia 23 de outubro de 2018, às 08h30, na Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará - FAEC, na Rua Eduardo Girão, 317 – Jardim América.

- **Tema Central: “Seminário Quinzenal do Agropacto – Recadastramento de Consumidores Rurais, segundo a Resolução 800/2017 da ANEEL e a Qualidade da Energia Elétrica na Zona Rural do Ceará”**

Esclarecimentos: O Seminário realizado abordou tema relativo a Resolução 800/2017 ANEEL, bem como ouviu todas as reclamações pertinentes ao Consumidor Rural e que a Enel anotou todas as reclamações apresentadas no compromisso de apresentá-las na reunião mensal do CONERGE. Dentre a comissão estavam presentes o Senhor Flávio Sabóia - Presidente da FAEC, Membros do CONERGE, o Senhor Hugo Monoel – ARCE e a presença do Senhor Daniel Beco – ANEEL.

4.3 Seminário da Classe Comercial pela Associação Comercial do Ceará - ACC

Seminário realizado pelo CONERGE e ACC, no dia 24 de outubro de 2018, às 14h30, na Associação Comercial do Ceará - ACC, na Rua Dr. João Moreira, 207 – Centro.

- **Tema Central: “Seminário Uso Consciente da Energia Elétrica na Classe Comercial”**

Esclarecimentos: O Referido Seminário contou com a participação de Membros do CONERGE e de interessados ligados à Associação Comercial do Ceará. O Presidente do CONERGE fez uma breve apresentação sobre o papel do Conselho e sua relação com a Distribuidora de Energia. O referido evento contou com a presença de Representantes da Companhia e prestaram os devidos e diversos esclarecimentos sobre o uso de energia e da Gestão de Contas de Energia de Alta Tensão na Classe Comercial e atuação da Enel na Classe Comercial. O referido evento contou com debates e discussões sobre os temas

4.4 Seminário da Classe Industrial pela Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC

Seminário realizado pelo CONERGE e FIEC, no dia 11 de dezembro de 2018, às 08h30, na Federação das Indústrias do Ceará - FIEC, na Avenida Barão de Studart, 1980 – Aldeota.

- **Tema Central: “Seminário Classe Industrial”**

Esclarecimentos: O Referido Seminário abordou a Atuação da Enel Distribuição Ceará na Classe Industrial através de informações relacionadas ao Decreto nº 32.847, ICM, Classe Industrial Rural, Resolução 800/2017 ANEEL, Regulamentação da CDE – Decreto nº 9022/2017. Outros temas esclarecidos foram sobre Eficiência Energética e Gestão de Contas de Energia, bem como Geração Distribuída.

Fortaleza, 10 de abril de 2019



Rizonaldo Alves Paes
Secretário Executivo Titular do CONERGE
Ouvidor Enel Distribuição Ceará