



**Relatório Anual de Providências ao
Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará -
CONERGE
2021**

Fortaleza, 30 de março de 2022



ÍNDICE

1. Apresentação	3
2. Reuniões Ordinárias do CONERGE	3
3. Reuniões Extraordinárias do CONERGE	14
4. Reunião do CONERGE com Diretoria.....	15
5. Seminários pelo CONERGE.....	16



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 2021, pelo Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará – CONERGE, com o objetivo de atender ao disposto do Artigo 10, inciso IX da Resolução Normativa ANEEL nº 963/2021.

O Relatório consiste em apresentar dados e informações discutidas durante as Reuniões Ordinárias, Diretoria e Conselho, no período de Janeiro a Dezembro de 2021. É citado neste relatório quantitativo de reuniões realizadas, seus temas e expositores, bem como das providências adotadas pela Enel Distribuição Ceará, relacionados aos respectivos assuntos debatidos e ações desenvolvidas.

No ano de 2021 foram realizadas 12 reuniões Ordinárias no CONERGE e 02(duas) extraordinárias com a Diretoria da Enel Distribuição Ceará, todas no formato virtual (PLATAFORMA TEAMS) em Fortaleza/CE.

2. Reuniões Ordinárias do CONERGE

231ª Reunião Ordinária, realizada em 28/01/2021 – via PLATAFORMA TEAMS

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso e Investimentos”
- **Palestrante:** Glauco Valério Pinheiro Andrade - Área Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** O Palestrante expôs o Acompanhamento das Execuções de Obras que correspondente ao ano de 2020. Apresentou ainda, as previsões de Mobilização das Turmas de Construção entre 2020 e 2021, bem como a Evolução na Mobilização dessas Turmas e uma projeção para todo o ano de 2021. Esclareceu que o ano de 2020 foi desafiador mediante a Pandemia e dos casos de funcionários com COVID-19 e mesmo assim obtiveram bons resultados. O Conselheiro Raul Amaral, declarou de grande valia o envio das variáveis e acompanhamento dos números e de cautela nas justificativas na produtividade da Empresa e por fim teceu elogios aos resultados obtidos. A Conselheira Francilene Silva, esclareceu diante dos números apresentados que certamente foram atendidas as obras de competência do Projeto São José, mediante conversa informal com o representante, Senhor Lafayette, que



esteve em uma das Reuniões deste Conselho, apresentando demandas pendentes à época. Portanto, a mesma parabenizou pelos resultados e mencionou ainda que o Senhor Lafayette formulará um Ofício para o Conselho e a Enel Ceará agradecendo ao atendimento de sua demanda.

- **Tema2:** “Tempo de Respostas de Reclamações Enel CE - Quantidade de Reclamações abertas/por Regiões e Cidades”
- **Palestrantes:** Rizonaldo Alves Paes – Ouvidor da Enel Ceará e Secretário Executivo Titular do Conerge e Jefferson de Oliveira – Secretário Executivo Suplente do Conerge
- **Esclarecimentos:** Neste tema, o Palestrante apresentou dados comparativos do Volume das Reclamações relativas ao ano de 2019 e 2020. O Secretário e Ouvidor ainda apresentou claramente os números de reclamações por Município e por Região. Por Região, destacou em percentuais os índices de aumento. O Senhor Jefferson Oliveira esclareceu ao Conselho sobre o **“Atendimento na plataforma Consumidor.gov.br”**, canal este, que foi criado pela SENACON – Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, sob gestão do Ministério Público no Ceará, onde quem responde as reclamações é a Ouvidoria da Enel Ceará. Esclareceu que o acréscimo das Reclamações geradas, foram influenciadas pela Pandemia. O Senhor Jefferson Oliveira, solicitou o encaminhamento de dados de todas as unidades que o Conselho demandar, para então avaliar a melhor forma de aclarar sobre a problemática apontada, pois está disponível para a resolução das mesmas. O Presidente do Conerge, solicitou junto ao Senhor Rizonaldo Paes um parecer sobre os resultados da demanda apresentada pelo Senhor Jefferson Ventura até a próxima Reunião do Conerge. A Senhora Francilene apresentou questionamentos referente a Classe que representa como a exemplo, Consumidores que recebem faturas em um mês zeradas e no outro acumuladas. Sendo assim a Conselheira solicitou agendar uma reunião para tratar do tema juntamente com os envolvidos.
- **Tema3:** “Discussões Preliminares sobre o Reajuste Tarifário 2021 da Enel Ceará”
- **Palestrante:** Joaquim Rolim - Conselheiro Titular da Classe Industrial pela FIEC
- **Esclarecimentos:** O Presidente do Conerge, mencionou que veio a ser alertado pelo Senhor Joaquim Rolim sobre o índice que será aplicado ao Reajuste Tarifário, no caso IGPM e alertou seu impacto pelo valor significativo a ser aplicado no Reajuste desta Distribuidora neste ano. O Senhor Gustavo Gracia destacou que o tema de Reajuste Tarifário, como é comum, anualmente a Aneel reforça a confidencialidade das informações junto aos Membros do Conselhos de Consumidores. Ressaltou ainda não haver dados ou quaisquer informações relevantes uma vez que ainda faltam 2 meses a frente para apurações. O que possibilita apenas é destacar o peso do IGPM sobre o Reajuste Tarifário. Destacou que a maioria dos



Contratos novos foram firmados nos últimos anos e que tem seu Reajuste aplicado pelo IPCA que neste ano de 2020 foi bem menor ao IGPM e que cada empresa tem o seu índice e que o IGPM de 2020 fechou acima de 23%.

232ª Reunião Ordinária, realizada em 18/02/2021 – sede do CONERGE

- **Tema1:** “Conexão de GD e Ações para Mitigar os Impactos do Sistema SAP no Faturamento e Rateio de Clientes GD e Demais Consumidores”
- **Palestrante:** Arthur Nunes Ferreira - Conexão GD Enel Distribuição CE, Sérgio José Scortegna Filho - Faturamento GD da Enel Distribuição CE, Carlos Falconiere de Araújo – Área de Grandes Clientes e Paulo Francisco Gomes – Analista Comercial
- **Esclarecimentos:** O Senhor Arthur Nunes Ferreira iniciou o tema informando que o procedimento de disponibilidade das informações pela Área de GD é mensal junto ao Conerge. O Senhor Joaquim Rolim declarou o reconhecimento nos esforços para resolução de problemas, mas pede uma maior agilidade nos prazos e resolução dos mesmos. O Senhor Paulo Barbosa, declarou almejar em ver, a referida Distribuidora novamente, como sendo uma dentre as melhores do país. O Vice-Presidente aproveitou o ensejo para parabenizar o Ouvidor, o Senhor Rizonaldo Paes, pela constante disponibilidade na resolução dos problemas apresentados pelos representantes do Conselho.
- **Tema2:** “Avaliação Preliminar sobre o Reajuste Tarifário 2021 da Enel Distribuição CE”
- **Palestrante:** Helder Sousa - Diretor de Regularização da TR Soluções e Ricardo Vidinich – Consultor do CONERGE
- **Esclarecimentos:** O Presidente do Conerge fez as honras aos participantes deste tema e iniciou relatando sobre o que será aplicado na tarifa de energia elétrica a ser definida em 22 de abril de 2021, que a princípio fez um breve resumo na Reunião passada pelo Senhor Gustavo Gracia da Área de Regulação da Enel Ceará. O Senhor Ricardo Vidinich parabenizou o Presidente do Conerge sobre sua iniciativa e aproveitou o ensejo para apresentar alguns pontos importantes. Um dos pontos mencionados foi o ocorrido em 2020, sobre o Diferimento da CDE, no âmbito do Processo de Reajuste Tarifário, em que a Enel Ceará, propôs o diferimento da aplicação do resultado de seu Reajuste condicionado ao aceite dessa Agência de diferimento de iguais valores do recolhimento da quota mensal da CDE, nos meses de maio a julho, para que não houvesse aumento tarifário naquele período para análise de 2021. Outro ponto mencionado foi a Liminar que alterou os índices de DEC/FEC de 2018, o fator Q, considerado em 2019, passivo nesse processo tarifário. E neste caso, a Enel informou que o Consumidor Votorantim, transferiu o Contrato CUSD diretamente para Rede Básica e que com base nesse tema a SGT fará uma análise dos impactos da tarifa. O Senhor Ricardo Vidinich



atentou ainda a qualidade no Fornecimento de Energia e que ao longo de 4 anos há uma queda no número de interrupções e em relação ao FEC o seu número efetivo tem piorado nos últimos anos, e considera ser de grande importância uma reflexão sobre os números mencionados.

233ª Reunião Ordinária, realizada em 11/03/2021 – PLATAFORMA TEAMS

- **Tema 1:** “Conexão de GD e Ações para Mitigar os Impactos do Sistema SAP no Faturamento e Rateio de Clientes GD e Demais Consumidores - Acompanhamento”
- **Palestrantes:** Arthur Nunes Ferreira - Conexão GD Enel Distribuição CE e Sérgio José Scortegna Filho - Faturamento GD da Enel Distribuição CE
- **Esclarecimentos:** O Palestrante ressaltou as ações que estão sendo iniciadas neste mês de março e que nos próximos meses serão apresentados os devidos resultados. Mencionou ainda que 40% das reclamações se referem a falta de entendimento do Consumidor quanto a sua fatura, Consumo Gerado, dentre outros. A Distribuidora está desenvolvendo a Criação de uma Plataforma diferenciada de Comunicação para esclarecimentos junto ao Consumidor e que gradativamente, reduzirá essa demanda e facilitará o trabalho do Atendimento ao Cliente. Ressaltou a previsão para desse Projeto para este mês de março. Considerou ser positiva essa procura e que este Setor tende a aumentar consideravelmente. Mencionou que, na Reunião anterior, foi observado pelo Conselheiro Joaquim Rolim uma incoerência nos dados apresentados, com isso, fora realizado aprofundamento da Área, sendo identificado que havia análise e retorno ao Cliente num prazo de 15 dias, que na visão do Cliente foi 17 dias. O Palestrante mencionou algumas ações de melhorias na GD tais como: Correção do Dashboard, Força tarefa para execução das solicitações em atraso, Readequação das equipes internas, Reciclagem das pessoas recentemente contratadas e Automatização do anexo da documentação. O Palestrante ressaltou medidas enérgicas para melhorias dos resultados ainda no mês de março de 2021.
- **Tema 2:** “Tributação GD”
- **Palestrante:** Patrícia Alves Andrade – Área de Tributação GD Enel CE
- **Esclarecimentos:** Sobre a Tributação GD de Ajuste SINIEF 2 de 22 de abril de 2015, esta esclarece sobre a forma que a Distribuidora deve prestar os devidos esclarecimentos ao Consumidor na fatura de energia. A Palestrante apresentou exemplos de faturas anteriores e atuais, para conhecimento dos Conselheiros sobre as mudanças aplicadas. O Senhor Joaquim Rolim, parabenizou a iniciativa da equipe de GD por esclarecer e apresentar os dados devidamente corrigidos pelo Palestrante Arthur Nunes. Foi proposto ainda pelo Senhor Joaquim Rolim, realizar Reunião extraordinária para tratar do tema com o Sindienergia, ABGD



e Enel Ceará, já que o Conselho estará em suas Reuniões mensais, atento ao tema Reajuste Tarifário. O Senhor Sérgio Filho, por fim, esclareceu que os resultados são contabilizados de forma concreta, sendo qualquer atraso, de origem imprevista. A Senhora Ana Caroline acrescentou em sua fala, que esse projeto extraordinário de reuniões de GD, propostas pelo Senhor Joaquim Rolim, estavam previstas por sua área e que se dispõe a agregar outras contribuições necessárias, que deixará alinhada com o Senhor Ribamar Carneiro essas datas para realização das reuniões nos próximos 90 dias.

- **Tema 3:** “Reajuste Tarifário 2021 da Enel Distribuição CE”
- **Palestrante:** Helder Sousa - Diretor de Regularização da TR Soluções e Ricardo Vidinich - Consultor do CONERGE
- **Esclarecimentos:** O Senhor Gustavo Gracia, frisou a necessidade na confidencialidade das informações prestadas sobre este tema e, ainda ressaltou que a Enel Ceará permanece em estado de espera do recebimento da Planilha SPARTA para que possa então se pronunciar quanto a algum fato novo. Portanto, não sendo possível qualquer comentário sobre o tema, senão, sobre a Consulta Pública voltada a discutir a forma de devolução de mais de R\$ 50 bilhões de créditos tributários aos Consumidores, referente a decisões da Justiça sobre a retirada do ICMS da base de cálculo do PIS/Pasep e da Cofins nas contas de luz. Ressaltou que a proposta que a Diretoria da ANEEL colocou em consulta pública prevê a devolução dos valores por meio de abatimento nos próximos Reajustes Tarifários, em um prazo de até cinco anos. Esclareceu que a proposta da ANEEL permanecerá em Consulta Pública até e 29 deste mês. Acrescentou ainda que a Enel Ceará vem acompanhando os resultados da inflação do IGPM, e somente ao final do mês de março é que terá o índice dos últimos 12 meses, que irá compor a Parcela B.

234ª Reunião Ordinária, realizada em 07/04/2021 – PLATAFORMA TEAMS

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso e Investimentos”
- **Palestrante:** Maria do Socorro Pontes - Área Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** A Senhora Socorro Pontes relatou sobre a obra executada a pedido do Governo do Estado, de emergência, para atender o depósito de reservas de vacinas e o Hospital de Campanha do HGF relacionado com a COVID-19. O Senhor Osvaldo Férrer informou ter sido esse, um pedido do Governador Camilo Santana, direto ao Presidente da Enel Ceará, o Senhor Charles De Capdeville e ao Diretor Institucional, o Senhor José Nunes.



Ressaltou haver muito esforço desta Companhia em ações emergenciais no combate a Pandemia, inclusive atender por vezes, fora dos padrões normais. O Presidente do Conerge reconheceu e parabenizou todas as medidas e esforços no atendimento que envolva ações relacionadas a COVID-19, seja em Hospitais e demais Setores envolvidos, pela Enel Ceará. Tanto quanto, valorou a postura da Enel Ceará diante de acidentes fatais de trabalho ocorridos no Vale do Jaguaribe.

- **Tema2:** “Discussões sobre o Reajuste Tarifário 2021 da Enel Distribuição Ceará”
- **Palestrante:** Gustavo Gracia Ribeiro - Área de Regulação da Enel Distribuição Ceará, Ricardo Vidinich - Consultor do CONERGE e Fabiano Dias e Luana Custódio - TR Soluções
- **Esclarecimentos:** O Senhor Gustavo Gracia iniciou com o repasse das últimas informações da mídia, referentes ao índice de IGPM que fechou em 31,1%, e que a Enel Ceará também permanece no aguardo do envio da Planilha SPARTA, que considera satisfatório o agendamento de Reunião junto a ANEEL, pois a Enel Ceará, ainda não conseguiu fechar essa Reunião com a Dra. Elisa Bastos. Informou ainda, estar acompanhando todos os processos de Reajuste Tarifário das demais Companhias do Brasil e que ainda há estagnação de alguns Reajustes enquanto a ANEEL não se pronunciar sobre a medida do Presidente da República sobre um bônus referente a Itaipú, sendo que este caso não se aplica a Enel Ceará. Outros temas também estão sob análise, como Rede Básica, Indenização da RDSE, a Pesquisa de Desenvolvimento e a Incorporação de Receitas não destinadas a Modicidade Tarifária. Esclareceu que um dos temas tratados junto ao Presidente da Enel Ceará, está o PIS/COFINS que a Enel Brasil vai decidir o tema nas próximas 2 semanas pois depende de informações do Diretor Financeiro do Grupo Enel, e implica nos investimentos que a Empresa está realizando. Portanto, o montante a ser destinado a Modicidade Tarifária relativa ao PIS/COFINS ainda está por ser decidida.

235ª Reunião Ordinária, realizada em 13/05/2021 – PLATAFORMA TEAMS

- **Tema1:** “PL 5.829 - Nova Lei em Discussão sobre Geração Distribuída no Brasil”
- **Palestrante:** Carlos Evangelista - Presidente da ABGD; Debatedores: Ricardo Vidinich – Consultor do Conerge, Ricardo Brandão da ABRADDEE, Rosana Rodrigues dos Santos - Área de Regulação Enel Goiás, Carlindo Lins - Presidente do Conselho de Consumidores da CELPA e Joaquim Caldas Rolim de Oliveira - Representante Titular da Classe Industrial no Conerge pela FIEC.
- **Esclarecimentos:** Sobre esse tema não houve qualquer providência solicitada a Enel Distribuição Ceará, se não debate sobre aprovação da PL 5.829 pelo Conerge.



236ª Reunião Ordinária, realizada em 10/06/2021 – PLATAFORMA TEAMS

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso e Investimentos”
- **Palestrante:** Glauco Valério Pinheiro Andrade - Área de Planejamento e Engenharia da Enel Ceará.
- **Esclarecimentos:** Mediante indagações do Presidente do Conerge, quanto as suas expectativas, no intuito de estreitar a relação, visto que no passado teve uma desastrosa experiência com um Diretor de Obras, que impediu de evoluir, com isso, o Senhor Marcelo Falcucci, esclareceu ser residente em Fortaleza e o seu acesso será flexível e próximo, com ações para firmar seu compromisso junto ao Cliente dentro desta nova estrutura que a Enel Distribuição Ceará está adotando. Reconhece ser um trabalho árduo e que o Senhor Glauco Valério faz um trabalho destacado, dentre os melhores, para alavancar a Companhia na retomada dos números com qualidade. Diante da situação, o Senhor Glauco Valério, afirmou que já foi priorizado cerca de 30% da contratação de Novas Turmas, que até final de julho ou início de agosto este problema estará sanado.
- **Tema2:** “Estratégia e Performance no Atendimento Emergencial da ENEL - Com Foco no DEC, FEC e TMA”
- **Palestrante:** Klendson Marques Canuto – Responsável por Análise de Rede Ceará
- **Esclarecimentos:** O Palestrante esclareceu que há em curso o Plano de Resultados, quanto a Evolução DEC e FEC, sobre o qual realiza Reuniões bimestrais para tratar dos temas e suas melhorias junto a ARCE e ANEEL. Destacou que os números apresentados estão convergindo para alcançar a estabilidade. Apresentou ainda, como justificativa, impactos causados por transmissoras e que, com o Plano de Manutenção, nos últimos anos tem obtido evolução. Estão previstos a instalação de cerca de 387 religadores este ano.

237ª Reunião Ordinária, realizada em 08/07/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Tema1:** “A Crise Hídrica e o Custo para os Consumidores de Energia Elétrica”
- **Palestrante:** Ricardo Vidinich - Consultor do Conerge
- **Esclarecimentos:** O Presidente do Conerge, indagou ao Senhor Gustavo Gracia, do porquê da Termo Fortaleza não está sendo despachada, principalmente neste momento de valor satisfatório. Em resposta, o Senhor Gustavo Gracia esclareceu não poder responder em nome da Termo Fortaleza e sim somente pela Enel Ceará. O Senhor Gustavo Gracia aproveitou o momento para destacar a importância da NT 106/2021, em que a ANEEL respondeu ao



Conerge sobre o tema do Reajuste Tarifário da Enel Distribuição Ceará de 2021. Dentre os itens tratados sobre esse tema foi a “Termo Fortaleza”, e nesta Carta consta vários parágrafos relativos a Termo Fortaleza, respondido pela Superintendência de Gestão Tarifária da ANEEL - SGT. Complementando a resposta do Senhor Gustavo Gracia, o Senhor Osvaldo Férrer mencionou desconhecer as justificativas desse tema e que somente o ONS é detentor dessa justificativa.

- **Tema2:** “Plano da Enel Distribuição Ceará para Regularização no Atendimento aos Serviços na Macro Regional Sul devido ao Desligamento da Empresa Parceira”
- **Palestrantes:** José Robério Ribeiro – Responsável pela Unidade Operação Sul da Enel CE
- **Esclarecimentos:** Referente as medidas adotadas, o Palestrante esclareceu que foram mantidos o Contrato de 44 equipes parceiras do Centro Sul para Atendimento emergencial, deslocamento de 18 equipes parceiras do Centro Sul para as Regionais Leste e Sul, mobilização de 25 Turmas para Atendimento emergencial, aporte de 5 equipes da Regional Norte e 4 da Regional Fortaleza e a antecipação da Contratação das Empresas vencedoras da licitação Multisserviços 2021/2023, previstas para novembro de 2021. Do Cenário de ordens Comerciais, foram inseridas equipes de forma massiva e conforme gráfico apresentado o número de pendências vem caindo dia após dia.

238ª Reunião Ordinária, realizada em 12/08/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

Tema1: “Esclarecimentos da Norma Técnica sobre IP – Resolução Normativa nº 888/2020 da ANEEL”

- **Palestrante:** Márcio Moura Leal - Customer Experience Brasil
- **Esclarecimentos:** Segundo o Senhor Ruy Magno procede a informação, onde a Enel Distribuição Ceará desempenha todo um trabalho de conscientização e migração dos Ativos de Iluminação Pública a essas Prefeituras. Aproveitou para esclarecer não somente a Conselheira Francilene Silva, de que a cobrança e forma de cobrança da CIP, é de inteira responsabilidade das Prefeituras e que a Distribuidora é somente o Agente Arrecadador. A pedido do Senhor Edvaldo Santos, o Palestrante frisou a condição de Arrecadação quando feita pela Prefeitura e Distribuidora. Sobre as novas mudanças, o Palestrante esclareceu que o faturamento segue uma maior precisão para a cobrança de IP com faturamento por medição reduzindo os custos.
- **Tema2:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Faturamento de Clientes Geração Distribuída” - Dados Específicos



- **Palestrante:** Daniel Brandão Pinto Moreira - Área de Faturamento da Enel Distribuição Ceará e Ana Carolina Araújo Lima Choudhury - Área de Grandes Clientes da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** Das Ações em Curso, o Palestrante citou algumas medidas, referente a um Plano de ação para principais problemas de GD, tais como: conta não entregue, energia injetada errada, troca de contrato e rateio, encargos financeiros, impacto de colher dados no TMR de ordens e migração de leitura por problema sistêmico. O Senhor Daniel Brandão ficou de repassar informações solicitadas pelo Senhor Ricardo Vidinich, sobre dados de Acompanhamento dos Novos Entrantes e qual a Potência que hoje está instalada, em função do total de potência expedida pela Enel Distribuição Ceará. O Senhor Daniel Brandão esclareceu, a pedido do Presidente do Conerge, que debilidades internas existem, porém, alguns casos por certo, não se concentram somente na área de Faturamento e esclareceu para os casos em que não injeta energia no medidor, o Cliente não receberá crédito. Há um trabalho árduo, mas com envolvimento complexo.
- **Tema3:** “Revisão Cadastral das Unidades Consumidoras que recebem Benefícios Tarifários da Classe Rural - Resolução Normativa nº 901/2020 da ANEEL”
- **Palestrante:** Larissa Teixeira da Cunha - Gestão Regulatória Comercial da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** Destacou as seguintes medidas para 2021: revisão cadastral de todas as Unidades Consumidoras do Grupo A (Rural, Irrigante e Aquicultor; Água Esgoto e Saneamento) e das Unidades Consumidoras em que a razão social do titular ou o código de Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE indique atividades não elegíveis para os Benefícios Tarifários; para 2022: revisão cadastral das atividades de irrigação e aquicultura considerando a metade dos Consumidores do Grupo B com maior Consumo no ano anterior e para 2023: revisão cadastral das atividades de irrigação e aquicultura considerando o restante dos Consumidores do Grupo B. A Senhora Larissa Teixeira ressaltou que para fazer o Recadastramento e não ter o Benefício Tarifário cancelado, os Clientes enquadrados, conforme Cronograma apresentado, devem garantir a apresentação de toda a documentação necessária até 31 de dezembro do seu respectivo ano de revisão.

239ª Reunião Ordinária, realizada em 00/09/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso”
- **Palestrante:** Edson Carneiro Martins - Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará



- **Esclarecimentos:** O Senhor Joaquim Rolim, entendendo serem verídicos os números apresentados, fez merecer e valorar os Colaboradores desta Companhia, bem como citou nomes e destacou a ótima atenção que tem recebido por seus Representantes. Porém, destacou haver problemas nos resultados apresentados e sugeriu obter desta equipe o acesso das causas desse insucesso, bem como, quais as medidas tomadas para retomar a normalidade dos números. Em complemento, deseja obter as estratégias de obtenção das 200 turmas contratadas até outubro deste ano. O Palestrante ressaltou que a Área de obras tem um Comitê, e que o Senhor Charles De Capdeville, representante desta área, é muito cobrado pelos resultados e que as palavras do Senhor Joaquim Rolim foram as mais assertivas sobre a média de tempo para uma reestruturação dos resultados. Agradeceu a compreensão e credibilidade
- **Tema2:** “Avaliação da Pauta Regulatória envolvendo Bandeira Crise Hídrica e Impactos na Tarifa e Isenção ICMS sobre as Bandeiras Vermelha e Emergencial”
- **Palestrante:** Ricardo Vidinich - Consultor do Conerge
- **Esclarecimentos:** Em dados de balanço da Enel Distribuição Ceará, referente a arrecadação de ICMS representa 720 milhões. Em conclusões, o Palestrante destacou que Consumidores da Enel Distribuição Ceará pagam pela energia cara da Termo Fortaleza que está parada, pagam os custos crescentes da Bandeira Crise Hídrica que aumentam pelo despacho de Térmicas a Diesel e pelos erros de operação. Ressaltou que a energia da Termo Fortaleza (gás) deveria ser paga pelo Sistema Integrado Nacional - SIN e que a Bandeira Crise Hídrica tem que ter isenção de ICMS.

240ª Reunião Ordinária, realizada em 14/10/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso”
- **Palestrante:** José Robério Ribeiro – Responsável pela Unidade Operação Sul da Enel CE
- **Esclarecimentos:** Segundo o Palestrante há mais 40 equipes contratadas e mais 12 em mobilização das Empresas na Região Sul. A pretensão é que se chegue a 186 equipes até dezembro de 2021. Sendo assim, a Área já se prepara com um novo Plano de Ação para 2022. O Senhor Joaquim Rolim destacou que nesta lâmina o seu pleito é de que seja destacado os dados por Classe e não de forma geral. Enalteceu a relação da Empresa com as demandas do Conselho e dos Colaboradores da Área de obras que interagem e recebem prontamente os casos apresentados. Sugeriu a busca de novas estratégias para conduzir as pendências de todas as Áreas e suas necessidades.



- **Tema2:** “Ações da Enel Ceará para Devolução aos Produtores Rurais Irrigantes da Cobrança Indevida no Valor da Bandeira Tarifária”
- **Palestrantes:** Sérgio José Scortegna Filho - Responsável Área de Faturamento da Enel Distribuição Ceará e Eva Sandovânia de Sousa Monte (Sandra Monte) - Área de Mercado da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** O Palestrante, Senhor Sérgio José Scortegna Filho, iniciou sua Apresentação confirmando que a Companhia reconhece a falha na aplicação das Bandeiras Vermelhas e Amarela nos Consumidores Rurais Irrigantes e Aquicultores, por inconsistência no sistema, que foi identificada o universos de Clientes a receber os créditos nas faturas. A Senhora Sandra Monte, esclareceu que esse problema tem origem desde a migração do Sistema Synergia ao SAP, ou seja, julho de 2019. Das informações legais, a Palestrante apenas reforçou as Palavras do Presidente do Conerge, sobre o que prediz os critérios do Rural Irrigante e Aquicultor contidos na Resolução Normativa da Aneel já mencionado. Esclarecido ainda que a referida devolução será integral e massiva sem qualquer parcelamento, bem como o Sistema já se encontra otimizado a proceder sem a referida cobrança para que não haja reincidências.

241ª Reunião Ordinária, realizada em 11/11/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Faturamento de Clientes com Geração Distribuída” - Dados Específicos”
- **Palestrantes:** Sérgio José Scortegagna Filho - Responsável Área de Faturamento da Enel Distribuição Ceará e Ana Caroline Araujo Lima Choudhury - Área de Grandes Clientes
- **Esclarecimentos:** O Senhor Sérgio Scortegagna mencionou sobre os avanços e acompanhamento do sistema de faturamento até meados de dezembro deste ano. Esclareceu que 50% das alterações contratuais de Clientes GD em novembro, já estarão sanadas. o Palestrante mencionou o Plano de Ação para principais problemas de GD: Energia Injetada Errada, Troca de Contato e Rateio, Encargos Financeiros, Impacto de Colher Dados no TMR de ordens, Migração de Leitura e Conta não Entregue. Para cada um desses temas o Palestrante apresentou Ação, Responsável, Status e Prazo para finalização.
- **Tema2:** “Compacto dos Temas tratados no Evento InterSolar 2021 e Outros Eventos”
- **Palestrante:** Joaquim Rolim - Representante Titular da Classe Industrial no CONERGE - FIEC
- **Esclarecimentos:** Para esse tema não houve providências.
- **Tema3:** “Pauta Regulatória”



- **Palestrante:** Ricardo Vidinich - Consultor do Conerge
- **Esclarecimentos:** Para esse tema não houve providências.

242ª Reunião Ordinária, realizada em 16/12/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Tema1:** “Evolução no Atendimento as Novas Conexões com Obras e Proposta de Solução das Pendências em Atraso”
- **Palestrante:** Edson Carneiro Martins - Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** O Palestrante ressaltou o objetivo de ampliar novos contratos a uma demanda maior de turmas. Recentemente a Enel Ceará fechou o mês de novembro de 2021 com 138 turmas e presume fechar o mês de dezembro com 183 turmas. Finalizada a apresentação, o Presidente do Conerge ressaltou a sua descrença nos números apontados de novas turmas e que há sempre novas perspectivas sem que realmente ocorram.
- **Tema2:** “Agenda Regulatória”
- **Palestrante:** Ricardo Vidinich - Consultor do Conerge
- **Esclarecimentos:** Para esse tema não houve providências.
- **Tema3:** “Ações do Conselho no Ano de 2021”
- **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural (FAEC)
- **Esclarecimentos:** Para esse tema não houve providências.

3. Reuniões Extraordinárias do CONERGE

- **Reunião Extraordinária** – realizada em 10/03/2021 – De 11h às 12h - PLATAFORMA TEAMS
- **Tema:** “Status das Obras de Grande Porte (Projeto São José)”
- **Participantes:** Conselheiros e Colaboradores da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** Providência no andamento de Obras de Grande Porte do Projeto São José.



4. Reunião do CONERGE com Diretoria

- **Reunião Semestral**, realizada em 20/05/2021 – PLATAFORMA TEAMS
- **Tema:** “Reajuste Tarifário de 2021 – Avaliação após a homologação da Aneel
- **Participantes:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural, Charles de Capdeville – Presidente da Enel Ceará, José Nunes de Almeida Neto – Diretor Institucional da Enel Ceará, Luiz Antônio Correia Gazulla – Diretor Enel Brasil e Gustavo Gracia – Área de Regulação da Enel Ceará.
- **Esclarecimentos:** Esclarecimentos sobre os patamares de Reajuste Tarifário da Enel Distribuição Ceará, após homologação da ANEEL. O objetivo central consistiu na verificação das Ações Aplicáveis a esse tema. O Presidente do Conerge expressou sua preocupação pelas projeções de elevados índices que têm sido divulgados na mídia e pelo momento extremamente delicado que todos estavam vivenciando, em função da pandemia de COVID-19. Na ocasião o Senhor Erildo Pontes formalizou um pedido de informações e já formalizado junto a Presidência desta Distribuidora local. Dentre sua demanda, o Presidente do Conerge solicitou saber informações sobre o Montante de Energia Adquirido da Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A – CGTF entre os meses de fevereiro de 2020 a fevereiro de 2021. Dentre outras indagações, estavam; Qual o custo pago pela Energia Contratada da CGTF durante os meses supracitados? Como está sendo processado o pagamento de Gás pela Petrobrás junto à CGTF? Quais valores estão sendo pagos? Houve alteração da Cláusula 6.1 Preço e Reajuste do Contrato CGTF - COELCE de 31/08/2001? Se ocorreu, quais foram essas alterações? Dentre outras indagações, cujo Presidente do Conerge, já havia feito anteriormente e que visou preocupação dos Índices IGPM (que se aplica à Parcela B do Reajuste da Tarifa de Energia) e o IPCA (que reflete melhor a Inflação dos Cidadãos) e acaba por se converter em um limite superior para a correção do poder de compra da imensa maioria dos Clientes da Enel Distribuição Ceará. Solicitou por fim uma avaliação conjunta entre Enel Ceará e Conerge sobre cada item dos gastos do PMSO e dos impactos pós Reajuste. Em resposta, a Enel Ceará se declarou sensibilizada com todos os consumidores do Estado do Ceará em virtude da pandemia do Coronavírus, porém destacou que, conforme previsto no Contrato de Concessão e na Lei nº 9.427/1996, compete à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) definir metodologias e procedimentos para calcular e homologar as Tarifas das Concessionárias de Serviço Público de Energia Elétrica, contendo todos os custos setoriais, não cabendo a Companhia definir parâmetros para o processo regulamentar. Dentre os pontos tratados está a “Central Geradora Termelétrica Fortaleza – CGTF”, que foi autorizada pela ANEEL a estabelecer-se como Produtor Independente de Energia Elétrica, aumentando a oferta de energia no Estado do Ceará. Frisou que a Companhia investiu mais de R\$ 3,7 Bilhões somente nos 5 últimos anos da concessão, sendo que em 2020 o



investimento foi 24% superior ao mesmo período do ano anterior, um recorde desde a privatização da empresa, em 1998. Isso mostra o compromisso da Enel Ceará com os consumidores da área de concessão.

5. Seminários do CONERGE

5.1 I Seminário da Classe de Consumidores Residencial, realizada em 27/05/2021 – PLATAFORMA TEAMS.

- **Temas:** “Programa Ecoenel e Canais de Atendimento Enel Ceará”.
- **Participantes:** Conselheiros, Representantes da Enel CE e público Residencial em geral.
- **Esclarecimentos:** Foram apresentadas informações sobre o Programa Ecoenel e esclarecimentos sobre o acesso aos Canais de Atendimento da Enel Ceará.
- **Evidência:**(Banner)

Convite e Pauta:

Tema 1: Apresentação CONERGE (Tempo: 25min)

Palestrantes: Joaquim Caldas Rolim de Oliveira – Representante Titular da Classe Industrial e Moderadora: Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial

Discussões aberto ao Público (Tempo: 15 min)

Tema2: Programa Ecoenel (Tempo: 10min)

Palestrante: Luis Carlos Garcia – Projetos de Sustentabilidade da Enel Ceará

Discussões aberto ao Público (Tempo: 25 min)

Tema3: Canais de Atendimento da Enel Ceará

Palestrantes: Marcos Porto – Lojas de Atendimento da Enel CE (Tempo: 25min)

Discussões aberto ao Público (Tempo: 25 min)

Diego Armando Guilherme - Call Centerer Enel CE (Tempo: 25min)

Discussões aberto ao Público (Tempo: 25 min)



5.2 II Seminário da Classe de Consumidores Residencial, realizada em 22/06/2021 – PLATAFORMA TEAMS.



- **Temas:** “Ressarcimento Por Danos Elétricos, Qualidade do Fornecimento de Energia e Faturamento Enel Ceará”.
- **Participantes:** Conselheiros, Representantes da Enel CE e público da TEIA(Caucaia).
- **Esclarecimentos:** Foram apresentados informações e esclarecimentos dos temas e adotadas as providências de casos apresentados.
- **Evidência:** Link da videochamada: <https://meet.google.com/ect-ynbz-vek>

Pauta:

*Abertura: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do Conerge e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC (15min)
Moderadores: Maria Francilene da Silva e Alonso Lima - Representantes da Classe Residencial*

Tema1: Ressarcimento por Danos Elétricos (Tempo: 20min)

Palestrante: Elisângela Carlota – Especialista da Área de Ressarcimento da Enel Ceará

Discussões aberto ao Público (Tempo: 20 min)

Tema2: Qualidade do Fornecimento de Energia da Enel Ceará

Palestrante: Francisco Alexandre da Silva Medeiros – Coordenador Unidade Operativa Caucaia e Diretoria de Operações de Infraestrutura e Redes Ceará da Enel CE (Tempo: 20min)

Discussões aberto ao Público (Tempo: 20 min)

Tema3: Faturamento Enel Ceará – Dúvidas em Geral aberto ao Público CE (Tempo: 20min)

*Esclarecedores: José Amauri Freitas Moreira - Analista Pleno Operação e Manutenção (Leitura e crítica) Enel CE;
João Marcos de Alencar Pereira - Analista de Faturamento Enel CE e
Joab Alves de Sousa – Operações Comerciais Enel CE*

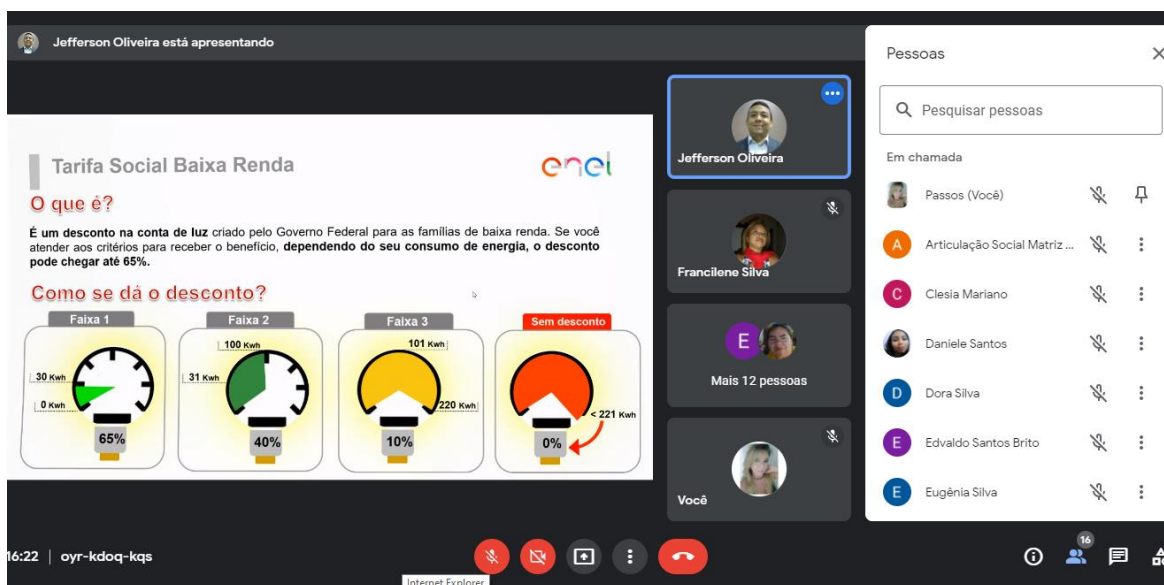
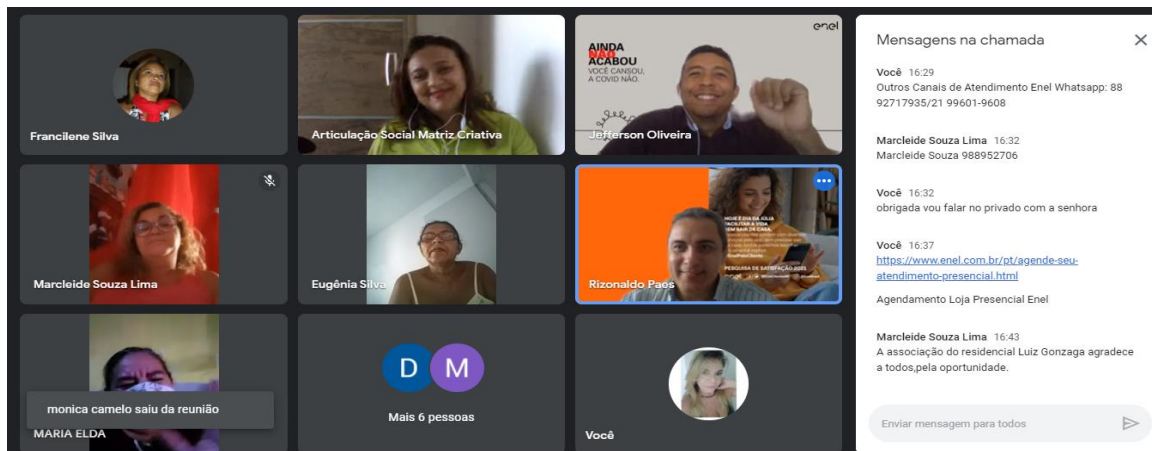
Discussões aberto ao Público (Tempo: 20 min)

Encerramento: Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do Conerge, Maria Francilene da Silva e Alonso Lima - Representantes da Classe Residencial pelo CONERGE



5.3 III Seminário da Classe de Consumidores Residencial, realizada em 01/09/2021 – De 14h30 às 17h30 - PLATAFORMA TEAMS.

- **Temas:** “Ressarcimento Por Danos Elétricos, Qualidade do Fornecimento de Energia e Faturamento Enel Ceará”.
- **Participantes:** Conselheiros, Representantes da Enel CE e público do Residencial Luiz Gonzaga.
- **Esclarecimentos:** Foram apresentados informações e esclarecimentos dos temas e adotadas as providências de casos apresentados.
- **Evidência:** Link da videochamada: <https://meet.google.com/dec-vrrr-phz>



5.4 IV Seminário da Classe de Consumidores Residencial, realizada em 08/09/2021 – De 14h30 às 17h - PLATAFORMA TEAMS.

- **Temas:** “Inclusão dos Clientes ao Benefício TSE Baixa Renda, Projetos Sociais e Cidadania”.
- **Participantes:** Conselheiros, Representantes da Enel CE e público do Pirambú.



- **Esclarecimentos:** Foram apresentadas informações TSE Baixa Renda, Projetos Sociais e Cidadania

INTERNAL

Convite e Pauta:

Abertura: Presidente do CONERGE (Tempo: 15min)

*Antonio Erildo Lemos Pontes – Representante Titular da Classe Rural pela FAEC e
Moderadora: Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial*

*Tema: Inclusão dos Clientes ao Benefício da TSE Baixa Renda e Projetos Sociais e
Cidadania (Tempo: 30min)*

Palestrante: Mônica Camelo - Especialista em Sustentabilidade.

Discussões aberto ao Público (1h45min)



Fortaleza, 30 de março de 2022,

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