

Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

01 – Data: 13 de agosto de 2020, às 9h00min

02 – Local: Sala Virtual (videoconferência) – PLATAFORMA TEAMS

03 – Conselheiros Presentes: Antonio Erildo Lemos Pontes - Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, Paulo Souza Barbosa - Vice-Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, Joaquim Caldas Rolim de Oliveira - Representante Titular da Classe Industrial, Maria Francilene da Silva - Representante Titular da Classe Residencial, Ricardo Castelo - Representante Suplente da Classe Poder Público, Antônio José Gomes da Costa - Representante Suplente da Classe Comercial, Raul Amaral Júnior - Representante Suplente da Classe Industrial, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE e Jefferson de Oliveira Barbosa - Secretário Executivo Suplente do CONERGE.

04 – Enel Distribuição Ceará: José Osvaldo Correia Férrer - Responsável pelas Obras do Governo do Estado, Rodrigo Carlos de Almeida - Responsável pela Área de Faturamento, Carlos Falconiere de Araújo Filho - Área de Grandes Clientes, Ruy Magno Praciano Bandeira - Área de Governo, Ana Caroline Choudhury - Área de Grandes Clientes, Gustavo Gracia Ribeiro e Raimundo Tarciso Costa - Área de Regulação, Engº Carlos Eduardo Guimarães - Área de Grandes Clientes, Marcos Porto - Atendimento Presencial, Engº Carlos Eduardo Guimarães - Área de Grandes Clientes, Lorena Freitas Correa De Oliveira - Área de Grandes Clientes, Roberto Botelho Pontes e Veruschka Fernandes Rocha Bezerra - Área de Grandes Clientes, Artur Nunes Ferreira - Área de Grandes Clientes e Mário Barreto de Moura - Área de Grandes Clientes.

05 – Deliberação: O Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes, iniciou a Reunião às 9h00min, saudando os presentes, bem como agradeceu a presença do Conselheiro Suplente da Classe do Poder Público, o Senhor Ricardo Castelo da SEINFRA. A princípio, o Presidente do CONERGE informou uma substituição em um dos temas a serem tratados nesta Reunião por ocasião de uma repercussão na mídia nesta semana que veio a preocupar mais uma vez o papel deste Conselho. Mencionou ainda ter acompanhado em um programa de TV da Rede Globo, como se encontra o atendimento da Enel, no Estado de São Paulo e de muitas reclamações quanto a valores contidos e cobrados na fatura de energia elétrica. Achou ainda prudente ser revisto de forma criteriosa o lado do Consumidor e busca de soluções imediatas para sanar os índices altos de reclamações. E nesse caso o tema do Acompanhamento das Obras fica, portanto, postergada a próxima Reunião. Em seguida, o Presidente do CONERGE colocou sob aprovação a Ata da Reunião Ordinária de nº 225, sendo aprovada por todos sem ressalvas. Logo após, o Senhor Erildo Pontes mencionou as Correspondências Enviadas: Carta 06/2020 – CONERGE – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Rodrigo Carlos pela palestra realizada na 225ª Reunião Ordinária do CONERGE”; Carta 07/2020 – CONERGE – Assunto: “Agradecimento Palestrante – Eduardo Guimarães por palestra realizada na 225ª Reunião Ordinária do CONERGE” e, das recebidas: E-mail Núcleo de Energia FIEC - Assunto: “Inscrição gratuita para o Energy Storage Brasil – Online – 16 e 17 setembro de 2020; Carta Enel CE 019/2020 - Assunto: “Em Resposta a Carta CONERGE de nº 05/2020 – Conta COVID”; E-mail Secretaria Executiva do CONERGE – Assunto: “Termo - Condições de Adesão ao Financiamento pela Conta COVID - Grupo A”; e E-mail Núcleo de Energia FIEC – Assunto: “CONVITE - 5ª EDIÇÃO DO ENERGIA EM PAUTA- 06.08.20”. O Senhor

Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

Joaquim Rolim, solicitou antes do início das apresentações que a Senhora Ana Caroline Choudhury da Área de Grandes Clientes, informasse como procedeu a adesão dos Clientes no Cadastramento que foi realizado até dia 10 de agosto, conforme tratado em última reunião extraordinária e qual o valor requerido para parcelamento da demanda. Segundo a Senhora Ana Caroline o valor estimado foi de R\$ 11.000, sendo que o Conselheiro solicitou diante o número a possibilidade de postergação no prazo das negociações, e portanto, acatado por mais uma semana, segundo o Senhor Carlos Falconiere. Sem mais o Presidente deu início as Palestras. O Presidente do CONERGE solicitou da Secretária Executiva o fechamento de agenda para realizar a Reunião Semestral com a Diretoria da Enel Ceará e os membros do CONERGE, para o mês de setembro. Informou que está articulado reunião com os Presidentes das 4 Distribuidoras do Grupo Enel com os 4 Presidentes dos Conselhos de Consumidores das mesmas junto com o CEO do Grupo no Brasil, o Senhor Nicola Cotugno, para tratar de temas gerais que envolvem atualmente o cenário Nacional destas Distribuidoras.

06 – Palestra 01: “Ações da Enel para Evitar Aglomerações (filas) com a Reabertura das Lojas”.

Palestrante: Ana Caroline Araujo Lima Choudhury - Responsável Atendimento Grandes Clientes - Enel Ceará

O Palestrante iniciou a exposição do seu tema conforme Apresentação em anexo. O Presidente do CONERGE agradeceu mais uma vez a presença do Senhor Osvaldo Férrer a representar o Diretor Institucional, José Nunes que por razões de força maior não pode estar presente a esta Reunião. O Senhor Marcos Porto informou quanto a um chamado urgente às Lojas de Atendimento que fez o Senhor Márcio Lisandro ausentar-se desta Reunião. O Senhor Marcos Porto veio a apresentar conteúdos sobre a reabertura das Lojas de Atendimento neste mês de agosto e suas medidas. Dentre elas, mencionou o cenário dos primeiros dias após sua reabertura, suas ações, prevenções contra a COVID-19 e estatísticas gerais e visitas e demandas às Lojas. O Senhor Gustavo Gracia, solicitou a palavra ante a Apresentação para esclarecer que a situação em São Paulo é diferente da Enel Ceará, uma vez que os leituristas são Colaboradores próprios e não parceiros como no Ceará. Portanto, por decisão da Companhia de São Paulo devido a Pandemia, ficou suspenso este serviço, conforme previsão na Resolução da ANEEL 878/2020. Diante dos medidores serem internos, o que ocorreu, conforme prediz as normas vigentes em Resolução, foi gerar faturamentos por média. Presidente esclareceu que sua preocupação não se resume em faturamentos aplicáveis a média, mas a valores 3 vezes maior do que o esperado como foi exposto em matéria jornalística. Em complemento, o Senhor Rizonaldo Paes, esclareceu que por se tratar de medidores internos e faturados por média, alguns Consumidores tiveram seu Consumo ajustado e, portanto, acumulado o que gerou reclamações. Prosseguindo, o Senhor Marcos Porto, esclareceu a rigorosidade nas medidas preventivas e que veio a ser constatado internamente nas Lojas. Esse acúmulo de Clientes, esclareceu ter sido originado por essa demanda reprimida de meses de Pandemia, mas que a Enel Ceará busca atender a todos através de outros meios e canais de atendimento viáveis. Ressaltou que alguns boatos relativos a cortes de energia no mês de julho vieram a gerar mais aglomerações locais. Ressaltou que já em retomada, houve problemas com Atendentes apresentando quadros de suspeita de COVID-19. Foram apresentadas ainda evidências internas e externas das Lojas de Atendimento. Das médias e atendimento antes da Pandemia; em meados de fevereiro de 2020; o Senhor Marcos Porto, esclareceu que o atendimento geral estava em 11.000 Clientes e que em seu retorno, no primeiro dia, as

Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

estatísticas estavam em autoatendimento 2.451, whatsapp 4.333, Lojas de Atendimento 5.512, que somaram um montante de 12.296 atendimentos. Essa média se manteve por todos os dias e as maiores buscas de Atendimento foram solicitação de Troca de Titularidade, Negociações e solicitação de Nova Ligação. Esclareceu que os números apresentados abrangem todo o estado do Ceará. Esclareceu que a Enel Brasil promoveu uma reunião no dia 5 de agosto de 2020 com a ANEEL/SMA/SRD para apresentação das ações adotadas. No dia 6 de agosto de 2020, foi enviada a Carta Enel BR022-RB-2020, contendo o detalhamento das ações apresentadas na reunião do dia 5 de agosto de 2020 e após a reunião a Enel Ceará decidiu por implementar, a partir do dia 6 de agosto de 2020, o agendamento eletrônico nas principais Lojas do Estado do Ceará que apresentaram problema de aglomeração. O Senhor Rizonaldo Paes esclareceu que essa reunião junto a ANEEL promoveu um esclarecimento fundamental que foi de sinalizar a necessidade de se fazer um pré agendamento uma vez que é definido no Decreto e que esse tipo procedimento não conta nas normas da ANEEL. Dentre os municípios atendidos com o sistema de pré agendamento, foram citados: Fortaleza, nas Lojas de Messejana, Aldeota, Centro e Parangaba; Maracanaú, Sobral, Caucaia, Quixadá, Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte e Canindé. Informou que a solicitação de agendamento é feito pelo site da Enel Ceará e que está exposta em primeira página. Caso não tenha acesso a meios tecnológicos, o Cliente poderá solicitar agendamento na própria Loja de Atendimento. Esclareceu ainda, a pedido do Presidente do CONERGE, que o tempo médio de espera para agendamento está em torno de 15 minutos. O Presidente do CONERGE achou esse tempo de espera alto e solicitou meios de filtrar mais essa espera, bem como uma maior divulgação deste processo de agendamento uma vez que muitos são leigos. O Senhor Rizonaldo Paes esclareceu que o PROCON solicitou não haver agendamento presencial; porém, foi sugerido pela ANEEL essa forma de agendamento. Ainda convidou os Membros presentes à Reunião a fazerem uma visita as Lojas para detectar as medidas aqui expostas. A Senhora Francilene Silva, reforçou a fala do Presidente do CONERGE e indagou a previsão de reabertura da Loja do Conjunto Ceará. O Senhor Marcos Porto esclareceu que devido o número de funcionários e do momento de maior busca às Lojas e que em breve haverá solução estratégica para atender novamente. O Senhor Joaquim Rolim citou um Consumidor que veio a enviar-lhe um questionamento quanto ao tempo de espera via whatsapp de 4 horas e que apontava congestionamentos. Em sua visão almeja que toda decisão haja uma comunicação aberta ao público e haja demais estratégias emergenciais, uma vez que seria previsível essa decisão de retomada. O Senhor Rizonaldo Paes esclareceu que as adequações para atender melhor o público foi prontamente tomado e que a Enel Ceará não mede esforços para tal iniciativa. O Senhor Osvaldo Ferrer complementou que diante de medidas Governamentais de proteção a Consumidores de Baixa Renda não teriam reflexos de aglomerações em Lojas e, portanto, não sendo considerado como esperado. O Senhor Marcos Porto esclareceu que a Loja de Atendimento da Aldeota disponibiliza de 15 guichês, porém devido ao período de pandemia, devido as obrigatoriedades de distanciamento, somente há no momento e em atividade 5 guichês. Informou a abertura de algumas Lojas externas para serviços mais rápidos e agendamentos. Outro ponto que promoverá um melhor atendimento e distanciamento correto é a disponibilidade de Loja de Campanha no Ginásio Paulo Sarasate. Esclareceu que a higienização das Lojas é algo rotineiro e constante. O Senhor Joaquim Rolim indagou se houve uma redução dos serviços contratados devido a Pandemia e que veio a ocasionar tal acúmulo nas Lojas. O Senhor Marcos Porto esclareceu que o foco de 70% de Clientes para atendimento foi atendido e que o tema central se resume às limitações internas na Loja, porém o que mais impactou foi a procura além do esperado. O Senhor Raul Amaral retratou a

Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

necessidade de transparência da atual situação para que o Conselho possa opinar e até sugerir meios resolutivos para o problema. Segundo indagações do Senhor Raul Amaral, a Senhora Ana Carolina esclareceu que as demandas da Classe Comercial e Industrial durante o período da Pandemia não sofreram qualquer limitação, apenas não presencialmente, mas atendidos por outros meios e canais. O Senhor Erildo Pontes, em resumo, citou que a Palestra realizada mencionou ser inaceitável manter uma Loja de Atendimento de grande concentração de Clientes fechada como é a Loja do Conjunto Ceará. Que as medidas adotadas recentemente já deveriam ter sido previamente planejadas e que suas medidas de prevenção são totalmente necessárias e rotineiras como muitos estabelecimentos estão se adequando e que o Conselho se dispõe a contribuir com quaisquer ações necessárias. Ressaltou que sua reflexão é construtiva e reflete o posto de milhões de Consumidores menos favorecidos e limitados. A Senhora Francilene Silva ressaltou ter presenciado esse processo de retomada e que precisa muito melhorar e que esse atendimento de Campanha poderia ser também distribuído em demais bairros e que pudesse contar com o apoio da rede de lideranças. A Senhora Francilene enalteceu a iniciativa do Presidente do CONERGE em realizar essa reunião com os Presidentes das 4 Distribuidoras da Enel Brasil. O Senhor Antônio José enalteceu os esforços dos profissionais aqui presentes a esta Reunião; porém, enfatizou que o Grupo Enel deixa a desejar nacionalmente e que isso reflete ao público. O Senhor Joaquim Rolim achou relevante a realização de reuniões com a Diretoria da Enel Ceará para expor todos os pontos relevantes e também os persistentes sem solução. Sem mais a tratar esse tema foi encerrado, seguindo com o próximo ponto da pauta.

07 – Palestra 02: “Estrutura de Atendimento aos Clientes do Grupo A”

Palestrante: Ana Caroline Araujo Lima Choudhury - Responsável pelo Atendimento aos Grandes Clientes - Enel Ceará

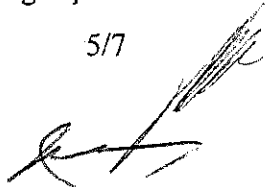
O Palestrante iniciou a exposição do seu tema conforme Apresentação em anexo. A Senhora Ana Caroline agradeceu a oportunidade de apresentar o funcionamento e estrutura da Enel Ceará para os Grandes Clientes, bem como apresentar algumas alterações realizadas no final de maio até o presente mês. Esclareceu ter trazido a esta Reunião todos os gestores de atendimento para conhecimento de sua funcionalidade em home office. Apresentou toda uma estrutura desses Clientes que tem seu próprio transformador. A Senhora Ana Caroline esclareceu haver 7.618 Clientes do Grupo A, compreendendo em 53% Comercial, 29% Industrial, 17% Rural e 1% de Revenda e Próprio. Esclareceu que desde maio de 2020, todos estes Clientes tem um gestor de conta e cada um tem carteira própria dos executivos. Os Clientes acima de 250 KWh, por ter demanda maior, tem especialidades diferentes e demandam muito mais energia de seus Gestores de Conta. Já os Clientes que tem a demanda menor que 250 KWh, tem uma flexibilidade mais rápida de seus atendimentos. O Consumo destes Clientes por Classe, está assim distribuído: 40% Comercial, 51% Industrial, 8% Rural e 1% Revenda e Próprio. Esclareceu ainda que os três grandes pilares do Atendimento são: o próprio Atendimento, a Gestão e a Captação. Do Atendimento há os gestores de contas e cada gestor de conta tem um consultor para poder ajudar e dar velocidade a esse atendimento. Da parte da Gestão há o WhatsApp Corporativo, ferramentas de gestão de e-mails e a gestão centralizada de contratos. O de Captação é voltado para Geração Distribuída no Grupo B e A e todo o gerenciamento de Ligação Nova do Grupo A e de múltiplas Unidades Consumidoras. Das demandas acima de 250 KWh, foram apresentados os seguintes gestores e suas funções: Veruschka Bezerra - Telecomunicações, Construtoras e Imobiliárias; Roberto Pontes -

Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

Indústria Têxtil, Metal, Plástico, Mecânica e Cerâmicas; Elissandra Batista - Shopping Centers, Bebidas, Rádio e Televisão, Distritos de Irrigação, Carnicicultura e Piscicultura, Comércio Varejista, Hospitais e Planos de Saúde e Bancos; Márcia Cordeiro - Agricultura, Avicultura e Pecuária, Indústria de Alimentos, Organizações Religiosas e Hotelaria e Sarah Nobre - Indústria de Calçados, Supermercados e Atividades Educacionais. Das demandas abaixo de 250 KWh, foram apresentados os seguintes gestores e suas funções: Giovanna Braga - Pesca, Hotelaria, Bares e Restaurantes e Indústria de Calçados; Rita Araújo - Fábricas, Indústrias e Atividades Educacionais; Silvana Moreira - Comércio de Produtos Alimentícios, Comércio de Automotores, Serviços e Postos de Combustível e Clientes Corporativos com a Senhora Lourdes Sousa que atende Agricultura e Pecuária, Fábricas, Comercio Varejista, Comércio Atacadista, Residencial e Serviços. Ressaltou considerar como algo muito importante, que toda a fatura de Clientes do Grupo A, tem o nome do seu gestor de conta, e-mail e telefone. Mencionou que a grande frequência de acesso dos aplicativos foi a partir de Junho de 2020. Dentre os serviços no aplicativo Enel, estão: Certidão negativa de débito, Comunicação de pagamento, Consulta de pagamentos, Débito automático, Emissão de 2ª via, Registro e acompanhamento de atendimento emergências, Endereço postal, Fale conosco, Informações diversas, Marcação de fatura digital, Relatório de consumos e demandas e Relatório de faturas. Da disponibilidade de serviços via whatsapp estão: Atualização de dados cadastrais, Senha de telemedicação, 2ª via de fatura, Poda de árvore em vias públicas e Religação através do contato (85) 9.9997-7730 e dos Serviços virtuais de Loja, estão: Devolução de contrato, Solicitação de modalidade tarifaria, Solicitação de Ligação Nova para Grupo A e Geração Distribuída, Solicitação de Acréscimo e Decréscimo de potência ou demanda para Grupo A, Análise de Projeto de Múltiplas Unidades Consumidoras (PMUC) e Troca de titularidade, através dos e-mails: francisca.dayana.logos@enel.com e Demais assuntos: atendimentogd@enel.com e do e-mail: neurivania.alves.provider@enel.com. Dos atendimentos de Geração Distribuídas estão a Conexão: ligacaonovagd@enel.com; Pós conexão: 0800 001 6580 e Demais assuntos: atendimentogd@enel.com. Mencionou ainda que na pandemia houve um trabalho de cadastramento de Clientes para recebimento de faturas por e-mail e de um sistema de gerenciamento de e-mails que melhor atende esse fluxo. O Presidente do CONERGE, a pedido do Dr. Ricardo Castelo, solicitou que seja apresentada na próxima Reunião do Conerge o fluxo de reclamações englobando essa pesquisa e todo o atendimento durante a Pandemia. Segundo a Senhora Ana Caroline essa pesquisa somente está disponível em outubro e, portanto, ficou este tema a ser apresentado na Reunião Ordinária de outubro. A mesma ressaltou que todos os trâmites são acompanhados bem como as pendências de cada gestor e as particularidades de cada demanda e fundamentou que o tempo de espera via whatsapp está em 13 segundos, sendo satisfatório aos Clientes consultados. Outra ferramenta é a de gerenciamento energético. O Senhor Mário ressaltou etapas do processo de ligação nova do Grupo A e que estas demandas são prontamente atendidas e fez um comparativo de janeiro a julho quanto as execuções de ligações novas; porém, conseguiu manter o patamar de atendimento inalterado. Senhor Artur mencionou o que compete o atendimento a Geração Distribuída. Considerou ter havido uma redução de 82% das reclamações em algumas medidas delimitando prazos de respostas e grupos de trabalho para melhorias. O Senhor Joaquim Rolim mencionou um caso tratado junto ao Senhor Carlos Falconiere cujo prazo não condiz com o apresentado e solicitou apresentar mensalmente um relatório dos atendimentos da Geração Distribuída e suas reclamações e verificar o caso de um Cliente de Jaguaruana que teve o pedido de contratação de energia emergencial interruptível negado por ter geração distribuída instalada. E prontamente o Presidente do



5/7



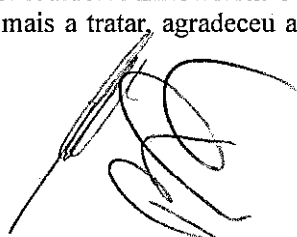
Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará

Conerge concedeu o pedido do Conselheiro. Para os casos de energia interruptível, a Senhora Ana Caroline solicitou demandar para o ano de 2021, diante do grande fluxo de atendimento. Sem mais perguntas, o Presidente do CONERGE cedeu a palavra ao próximo palestrante.

08 – Palestra 03: “Incidência de ICMS sobre a Subvenção dos Clientes da Classe Rural”

Palestrante: Rodrigo Carlos de Almeida - Responsável pela Área de Faturamento CE

Inicialmente, o Presidente do CONERGE, o Senhor Erildo Pontes, mencionou ter sido procurado para esclarecimentos sobre este tema. O Palestrante iniciando sua fala, mencionou que este tema sobre a Cobrança do ICMS de Clientes Rurais, envolve Clientes que são beneficiados com a Classe Rural, Serviço de Água e Esgoto, Produtores Rurais, num total aproximado de 140 mil Clientes e que na sua grande maioria são Clientes do Grupo B. Ressaltou que a Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, beneficia esses Clientes com uma taxa de desconto. A Enel Ceará recebeu recentemente um Auto de Infração da SEFAZ-CE, com base a não cobrança do ICMS a esses Clientes no período de 2015. O ICMS a partir de 2020 está de acordo com o Decreto nº 24.569/97, previsto no artigo 7.374. E uma visão de sua fatura, antes e depois, esse valor deve ser repassado para o Cliente devidamente, portanto a Enel Ceará teve de agir muito rapidamente na questão no sistema com um plano de comunicação. Então, desde o dia 3 de agosto, quando chegou essa determinação de que esse processo fosse realizado através de cobrança. Para atender a Secretaria da Fazenda a Enel Ceará adotou medidas imediatas. Diante de dados não reais, o Senhor Erildo Pontes, solicitou do Palestrante informar qual o percentual de aumento na conta destes Clientes. Segundo o Senhor Rodrigo Carlos, estes Clientes tiveram ciência do tema através de canais de comunicação. O Presidente do CONERGE achou a Apresentação insatisfatória e sem consistência de dados. O Senhor Gustavo Gracia esclareceu um problema de comunicação no tema solicitado e que providenciará as devidas informações para esclarecimentos ao Conselho. O Senhor Rizonaldo Paes entendeu a insatisfação do Presidente do CONERGE na precariedade da apresentação do tema. O Presidente do CONERGE mencionou interesses dos Clientes Rurais sobre o tema e de grande procura a sua pessoa. O Palestrante ficou de repassar ainda nesta presente data, as informações sobre o tema previamente solicitadas pelo Presidente do Conerge. O Senhor Joaquim Rolim solicitou a presença de representante do Sindienergia na próxima Reunião do Conerge como também de pessoas estratégicas tais como Senhor Jurandir Picanço e que caso necessário se faça uma pré-reunião para alinhar o tema antes da Reunião do Conerge. Por fim, o Senhor Erildo Pontes mencionou o estado de saúde do Senhor Alonso almejando o gozo de sua recuperação breve. A Senhora Francilene solicitou que a Enel Ceará reveja a possibilidade da abertura da Loja de Atendimento do Conjunto Ceará e da distribuição das Agências de Campanha e agradeceu os esclarecimentos. O Senhor Rizonaldo Paes mencionou que a Diretora Márcia Sandra informou que já está previsto a abertura da Loja do Conjunto Ceará, bem como a extensão desse atendimento com Loja de Campanha. O Senhor Joaquim Rolim, Antônio José e Rizonaldo Paes externaram seus votos de restauração de saúde ao Senhor Alonso Lima. O Senhor Erildo Ponte, solicitou dos Representantes, enviar suas demandas para apresentar na Reunião juntos aos 4 Presidentes das Distribuidoras Enel Brasil. O Presidente do CONERGE agradeceu a participação e todos e sem mais a tratar, agradeceu a presença de todos e deu por encerrada a Reunião e, para




6/7



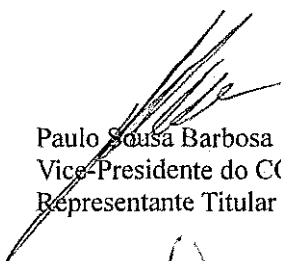
Ata da 226ª Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da
Enel Distribuição Ceará

constar, eu, Rizonaldo Alves Paes - Secretário Executivo Titular do CONERGE, redigi a presente Ata, que após lida e aprovada, vai para assinatura de todos os Conselheiros presentes.

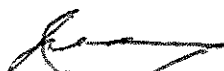
CONSELHEIROS PRESENTES:



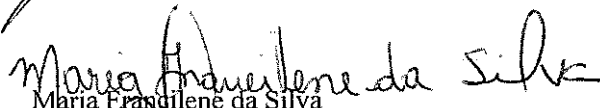
Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Rural



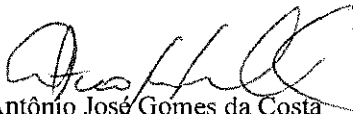
Paulo Sousa Barbosa
Vice-Presidente do CONERGE
Representante Titular da Classe Comercial



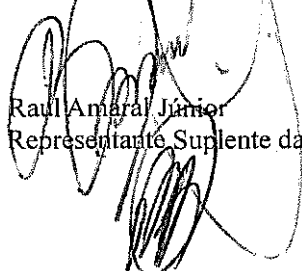
Joaquim Caldas Rolim de Oliveira
Representante Titular da Classe Industrial



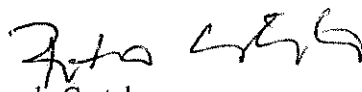
Maria Francilene da Silva
Representante Titular da Classe Residencial



Antônio José Gomes da Costa
Representante Suplente da Classe Comercial



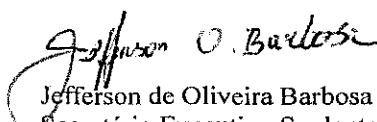
Raul Amara Junior
Representante Suplente da Classe Industria



Ricardo Castelo
Representante Suplente do Poder Público



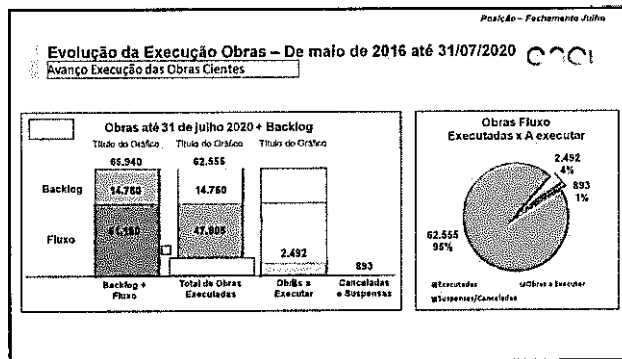
Rizonaldo Alves Paes
Secretário Executivo Titular do CONERGE



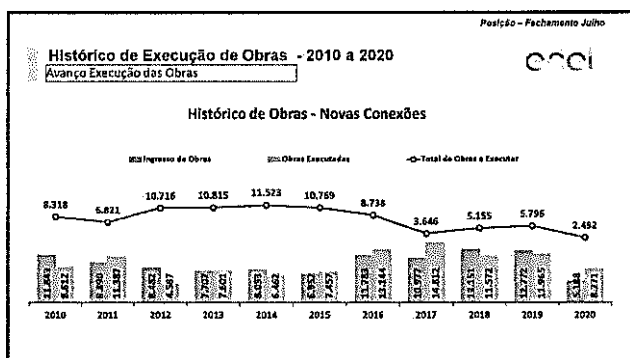
Jefferson de Oliveira Barbosa
Secretário Executivo Suplente do CONERGE



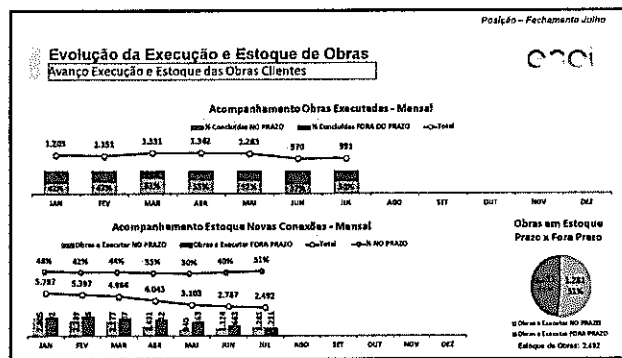
1



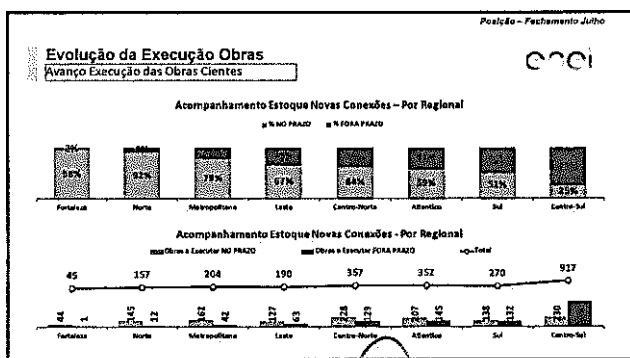
2



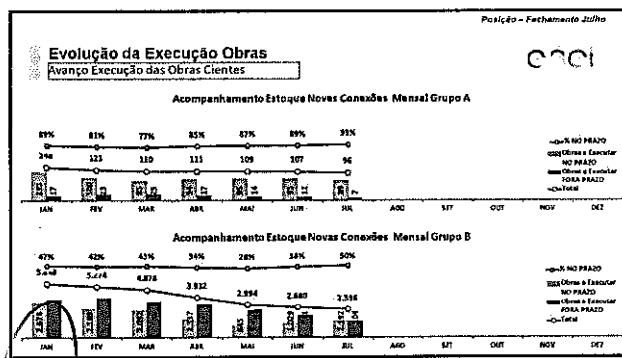
3



4

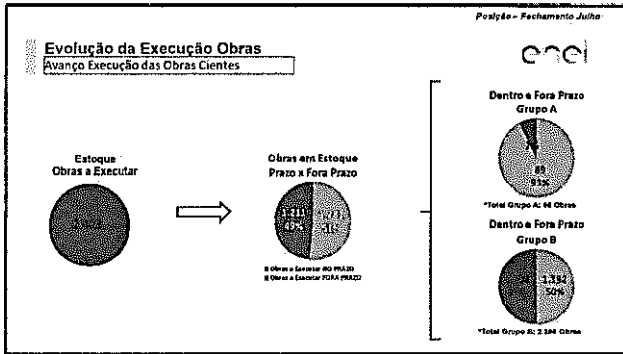


5

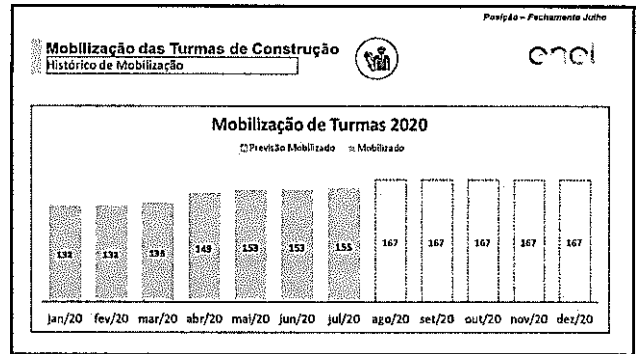


6

Handwritten signatures and initials at the bottom of the slides.



7



8

Posição - Fechamento Julho

OBRAS PARA ATENDIMENTO ÀS UNIDADES DE SAÚDE

Ações para atendimento às Unidades de Saúde

Foram realizadas um total de **65 obras** para atendimento às Unidades de Saúde no Estado do Ceará.

Investimento Total: R\$ 2.304
Participação ENEL: R\$ 1.973

65 Obras | **47,61 km Rede** | **449 Postes**

Foram realizadas um total de **65 Obras** para atendimento às Unidades de Saúde do Ceará. Executamos recentemente as obras para atendimento ao Posto de Saúde Carlos Ribeiro em Fortaleza e a Policlínica do Passaré.

9

Posição - Fechamento Julho

Obrigado

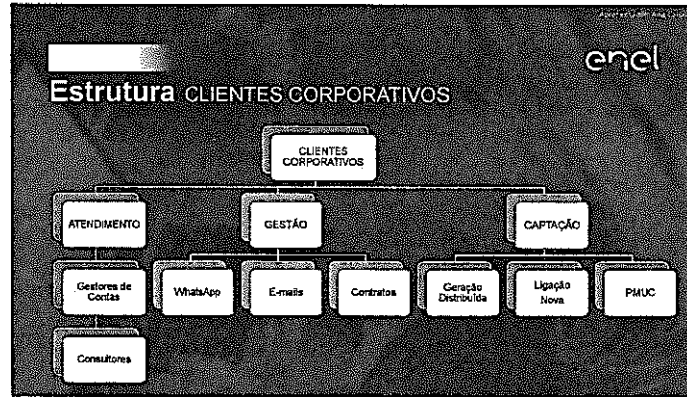
10

CLIENTES CORPORATIVOS

GRUPO

Enel Ceará

73 de agosto de 2020



Gestores contas

Atendimento em português para clientes de 10 a 250 kW

Giovanna Fraga
giovanna.fraga@enel.com

Segmento de atendimento:
- Pesca
- Hotelaria
- Bares e restaurantes
- Indústria de calçados

Rita Araújo
rita.araujo@enel.com

Segmento de atendimento:
- Fábricas
- Indústrias
- Atividades educacionais

Clientes Corporativos
consultora-ce@enel.com

Segmento de atendimento:
- Agricultura e pecuária
- Fábricas
- Comércio varejista
- Comércio atacadista
- Residencial
- Serviços

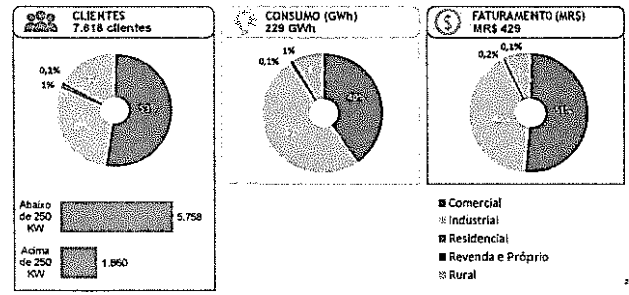
Silvana Moreira
silvana.moreira@enel.com

Segmento de atendimento:
- Comércio de produtos alimentícios
- Comércio de automotores
- Serviços
- Postos de combustíveis

Handwritten signatures and scribbles.

Perfil dos clientes

Clientes Corporativos



Gestores contas

Atendimento em português para clientes de 10 a 250 kW

Veruschka Bezerra
veruschka.bezerra@enel.com

Segmento de atendimento:
- Telecomunicações
- Construtoras
- Imobiliárias

Roberto Pontes
roberto.pontes@enel.com

Segmento de atendimento:
- Indústria têxtil
- Indústria de plástico
- Indústria mecânica
- Cerâmicas

Elisandra Batista
elisandra.batista@enel.com

Segmento de atendimento:
- Shopping Centers
- Bebidas
- Rádio e Televisão
- Distritos de Irigação
- Camisicultura e Piscicultura
- Comércio Varejista
- Hospitais e Planos de saúde
- Bancos

Márcia Cordeiro
marcia.cordeiro@enel.com

Segmento de atendimento:
- Agricultura, Avicultura e Pecuária
- Indústria de Alimentos
- Organizações religiosas
- Hotelaria

Sarah Nobre
sarah.nobre@enel.com

Segmento de atendimento:
- Indústria de calçados
- Supermercados
- Atividades educacionais

Precisa falar com a gente?

Acesse os nossos canais digitais ou contate o seu Gestor de contas!

Handwritten signatures and scribbles.

Na sua fatura você pode consultar os dados de seu Gestor de contas para solicitar atendimento

Nome do Gestor de Contas
Telefone do Gestor de Contas
E-mail do Gestor de Contas

enel

Outros canais de atendimento

Clientes Corporativos Grupo A

Atendimentos pelo WhatsApp

- Informações gerais
- Serviços como:
- Atualização de dados cadastrais;
- Senha de telemediação;
- Via de fatura;
- Foda de avore em vias públicas;
- Religição.

(85) 9 9997-7730

Serviços virtuais de Loja

- Devolução de contrato;
- Solicitação de modalidade tarifária;
- Solicitação de ligação nova para Grupo A e Geração Distribuída;
- Solicitação de acréscimo e decréscimo de potência ou demanda / Grupo A;
- Análise de Projeto de Múltiplas Unidades Consumidoras (PMUC);
- Troca de titularidade

Você pode solicitar os serviços que estão disponíveis apenas na loja por este e-mail: franchica.dapasa.loja@enel.com
neurvania.aves.provider@enel.com

Atendimentos Geração Distribuída

Conexão:
ligacaoovg@enel.com

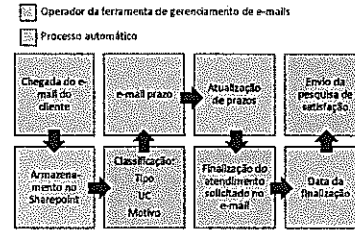
Pós conexão:
0800 001 6580

Demais assuntos:
atendimento@enel.com

Gerenciamento de e-mail

Office 365

67% avanço



Benefícios

- Disponibilidade do profissional para atuar no atendimento ao cliente;
- Valorização do tempo para a qualidade do atendimento;
- Resposta preliminar com prazo para o atendimento;
- Redução do tempo de resposta ao cliente;
- Canal de atendimento direto cliente-gestor de contas.

2ª quinzena de Julho/2020
Implantação

Apresentador: Ivone Amaro



APP ENEL GEARÁ CORPORATIVOS

Nele, você encontrará os seguintes serviços:

- Consulta negativa de crédito
- Comunicação de pagamentos
- Consulta de pagamentos
- Débito automático
- Emissão de notas fiscais
- Registro e manutenção de emergências
- Emissão de boleto
- Consulta de tarifas
- Emissão de recibos
- Emissão de boletins
- Emissão de boletins
- Emissão de boletins

Central de Relacionamento
0800 925 7767

Site Clientes Corporativos
<https://www.enelbrasil.com.br/enelcorporativos>

App Store | Google Play

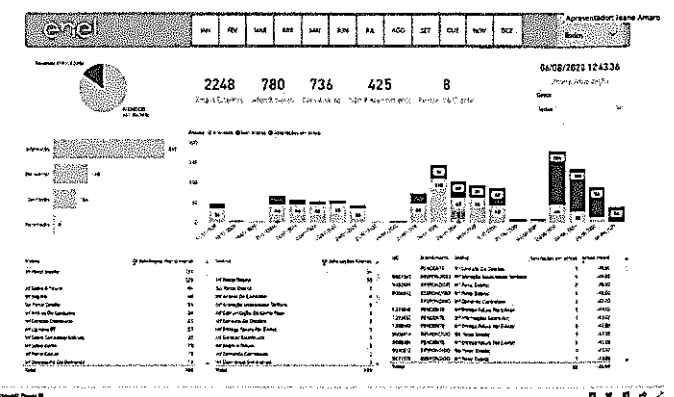
Cadastre-se para receber sua conta por e-mail ou acesse a segunda via em nossos canais digitais.

38.4%

Siga sua atualização cadastral pelo nosso WhatsApp (85-9997-7730) ou diretamente com o seu Gestor de contas informando:

- Nome do cliente
- Número de conta
- Número de unidade
- Nome do titular
- E-mail (s)

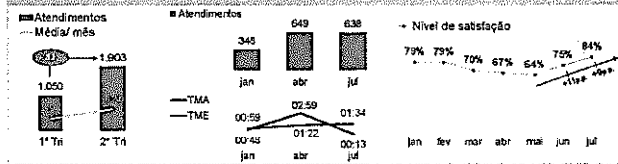
enel



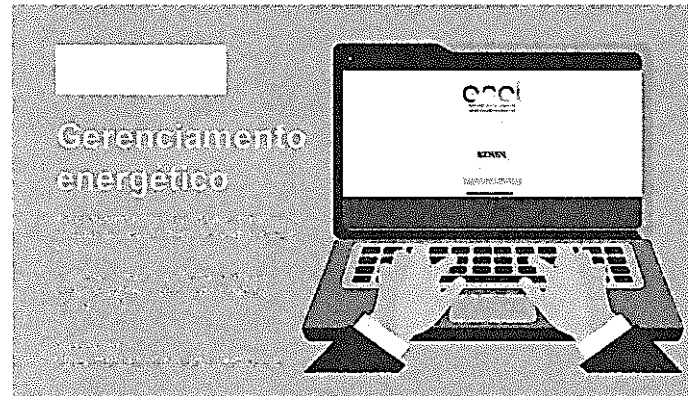
Handwritten signatures and marks at the bottom right of the page.

Acompanhamento do WhatsApp

Clientes Corporativos



- ✓ Redução no tempo de espera
- ✓ Aumento no Nível de Satisfação do cliente
- ✓ Atendimento voltado para informações, consultas, orientações, dúvidas e serviços simples.



Saiba mais ...

Processos que você precisa conhecer e algumas dicas de ouro

- Ligação nova Grupo A
- Ligação nova para PMUC
- Geração Distribuída
- Gerenciamento energético
- Fique de olho!

enel

Curso Gestor de Contas

Clientes Corporativos

Temas:

- Conceitos Tarifários e Gestão da Fatura de Alta Tensão
- Leitura Técnica da Fatura de Alta Tensão
- Exercícios e Vivências

Ministrante:

Professor Tomaz Nunes
Sinergia Gestão e Sustentabilidade

Transmissão online via:



- 1 Envio de comunicado
- 2 Inscrição do cliente
- 3 Cliente com acesso ao link da Live
- 4 Abertura para exposição de dúvidas

Data e hora:

Dia 10 de setembro de 2020
14h às 17h

Bem Vindo ao Sistema de Gerenciamento Energético

Nesta plataforma, você poderá analisar os seguintes dados:

Ainda pode exportar seus dados com extensão (xlsx) ou (pdf). Se preferir, imprima diretamente.

Apresentador: Marlo Barreto

Ligação nova

Informações de como proceder a respeito de novas ligações, entre em contato através do nosso e-mail grandesclientes@enel.com

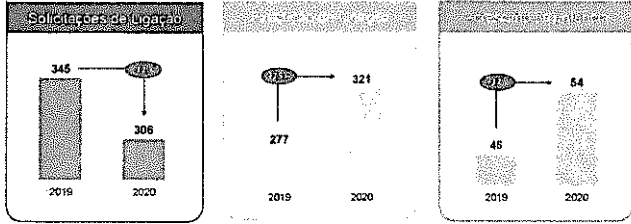
Para realizar a sua solicitação de ligação, entre em contato com seu Gestor de Contas.

- 1 AVT e Análise do projeto elétrico
- 2 Envio, assinatura e pagamento de projetos e orçamento
- 3 Execução da obra
- 4 Vistoria pela equipe técnica
- 5 Ligação

1º Prazo: 30 dias
2º Prazo: 30 dias ou prazo necessário para executar a obra, se for maior, não valor à pagar. A partir do pagamento, se inicia o cronograma do projeto e a entrega da obra. Prazo: 30 dias
3º Prazo: 120 dias ou prazo definido pela distribuidora quando se tratar de extensão acima de 1 km de rede de tensão primária na Conta-Orçamento.
4º Prazo: 3 dias úteis
5º Prazo: 7 dias úteis

Captação
Clientes Corporativos

Apresentador: Mario Barreto



16

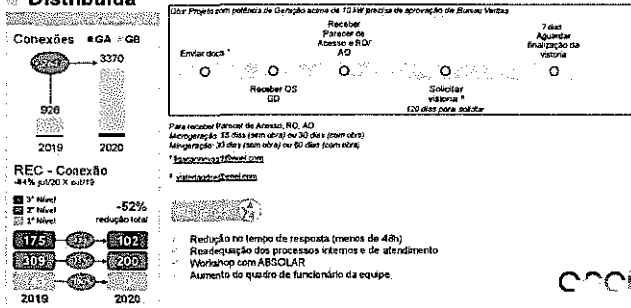
Fique de olho!

- Atualização dos dados cadastrais
- Cadastro correto do e-mail corporativo
- Renovação contratual
- Consumo realivo
- Demanda contratada
- Demanda complementar

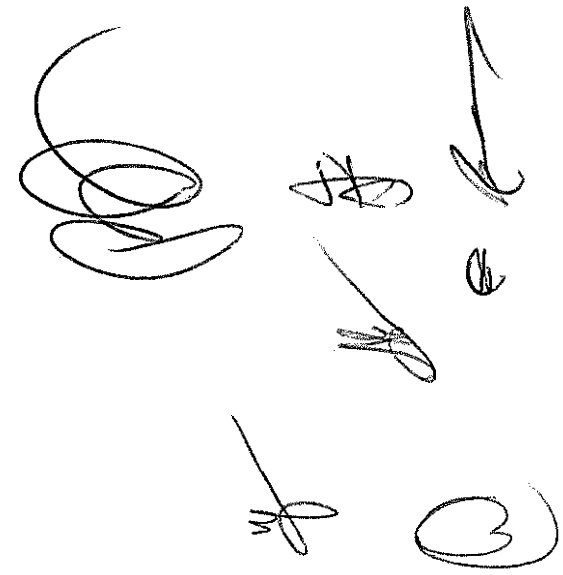


Geração Distribuída

Apresentador: Arthur Nunes




Estamos sempre com você, mesmo a distância.



Subvenção ICMS Faturamento CE

Fortaleza, 13 de Agosto 2020



1

Faturamento Subvenção ICMS


Publico alvo (140k clientes): Go live

O que é?
Cobrança de ICMS sobre o benefício tarifário de TCEE, pela parte da tarifa de energia é tratada pelo Osama

Risco Legal & Obrigatório
Regulamento de ICMS do Estado do CE (Artos 73 e 74 - Decreto 34.633/19)
Ratificação da multa de aplicação da SFAZ desde 2010

Mudanças na Fatura (exemplo)

Antes		Depois	
Descrição	Valor	Descrição	Valor
Benefício Tarifário TCEE	R\$ 100,00	Benefício Tarifário TCEE	R\$ 100,00
ICMS sobre TCEE	R\$ 20,00	ICMS sobre TCEE	R\$ 20,00
Outras Tarifas	R\$ 50,00	Outras Tarifas	R\$ 50,00
Total	R\$ 170,00	Total	R\$ 170,00



2

Faturamento Subvenção ICMS - Comunicação


Conta de Energia
Por determinação da Secretaria de Fazenda do Ceará, a partir deste mês será cobrado na sua conta a situação de ICMS referente ao benefício tarifário de TCEE de Desenvolvimento Energético. Essa cobrança altera a regulamentação do Decreto 34.633/19.

SMS e Mensagem Gravada URA

Grandes Clientes e Governo
Executivo de Contas: reunião, vídeo, chamada, e-mail e telefone.

Site da Enel (Banner)


Canais de Atendimento



3

Muito Obrigado

Rodrigo Almeida - Faturamento CE



5

Handwritten signatures and marks:

- Large stylized signature (top left)
- Small signature (top middle)
- Large signature (top right)
- Small signature (bottom left)
- Small signature (bottom middle)
- Small signature (bottom right)

Handwritten signatures and marks:

- Signature (top left)
- Signature (bottom left)
- Small mark (top right)

Ag/2020

200