



**Relatório Anual das Providências Adotadas pela  
Concessionária em atendimento às  
Solicitações do Conselho de Consumidores da Enel Ceará -  
CONERGE – Ano 2017**

Referência: Resolução Normativa ANEEL 451/2011, Artigo 14, Inciso VIII

**Fortaleza, 29 de Março de 2018**

## ÍNDICE

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Reuniões Ordinárias do CONERGE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Reuniões Extraordinárias do CONERGE .....</b>	<b>13</b>
<b>4. XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica realizado pelo CONERGE.....</b>	<b>14</b>
<b>5. Seminários pelo CONERGE.....</b>	<b>15</b>

## 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 2017, 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.

Apresentamos dados e informações relacionadas aos temas tratados pelo CONERGE nas Reuniões Ordinárias, Reuniões com a Diretoria da Enel e XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores realizado em Fortaleza-Ce, ocorridos no período de Janeiro a Dezembro de 2017. É citado neste relatório quantitativo de reuniões realizadas, seus temas e expositores, bem como das providências adotadas pela Enel Distribuição Ceará, respectivos assuntos debatidos e ações desenvolvidas.

## 2. Reuniões Ordinárias do CONERGE

No ano de 2017 foram realizadas 12 reuniões Ordinárias no CONERGE, 2 Seminários de Classes, sendo 1(um) da Classe Comercial e o outro da Classe Residencial e 1 Encontro Nacional dos Conselhos em Fortaleza/CE.

- **186ª** Reunião Ordinária, realizada em 19/01/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras Fora do Prazo”
  - **Palestrante:** Glauco Valério Pinheiro Andrade – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará.
  - **Esclarecimentos:** O relator tomou conhecimento do pedido do Conselheiro Joaquim Rolim que veio a mencionar a importância em agilizar o atendimento das obras fora do prazo e do Presidente do CONERGE ao solicitar que a Empresa se mantenha atenta e comprometida a fazer jus a posição de melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil eleita com o prêmio ABRADÉE. O Senhor Tarciso Costa da Área de Regulação da Enel Distribuição Ceará afirmou seu empenho em conjunto com a ARCE e Aneel por um procedimento de fiscalização estratégica que inclusive está sendo aplicada em todo Brasil. O palestrante Glauco Valério reafirmou os atrasos nas obras e que a regulamentação fala, no art. 151 que em casos de atraso neste novo fluxo, ela é obrigada a pagar uma compensação através de cálculo sobre o tempo de atraso. Foi solicitado pelo Presidente do CONERGE junto ao palestrante que sejam feitos novos *slides* explicando de uma forma mais detalhada sobre as informações referentes a novas obras e seus cumprimentos. Em resposta às indagações do Presidente do CONERGE, o Palestrante destacou que houve uma redução de algumas turmas que já estavam contratadas. Porém, não tinham o preparo que a Distribuidora exigia. O Senhor Jurandir Picanço Júnior tomando a palavra, parabenizou a Concessionária pela exigência na qualidade dos Prestadores de Serviços e que as Empresas assim, estão credenciadas a trabalharem em qualquer lugar do Brasil e que tem sido um fator positivo para o Ceará, sendo reconhecido e valorizado. Foi solicitado pelo Presidente do CONERGE que na próxima reunião sejam providenciados *slides* contendo obras após o mês de maio 2016 e as demandas do campo e Setor Rural.

- **187ª** Reunião Ordinária, realizada em 16/02/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras Fora do Prazo”
  - **Palestrante:** Maria do Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** A palestrante esclareceu as razões dos cancelamentos nas ordens de pedidos de ligações novas e que esta responsabilidade compete somente ao interessado ou quanto as ordens pendentes e canceladas, referente aos pedidos classificados com pendência de atendimento em controverso, contidos na base inicial de pendências enviadas a ANEEL, antes do cancelamento foi realizada uma vistoria para entrega de comunicação sobre o interesse na continuidade da obra, com base no procedimento acordado com a ANEEL. Foi solicitado a palestrante apresentar os números relativos aos cancelamentos, apesar dos esclarecimentos prestados em que novos cancelamentos normalmente se refere a duplicidade de pedidos.
  
  - **Tema2:** “A Atuação da ARCE na Fiscalização dos Serviços Públicos de Eletricidade Prestados pela Enel Distribuição Ceará”
  - **Palestrante:** Hugo Manoel Oliveira da Silva – Analista de Regulação da ARCE
  - **Esclarecimentos:** O palestrante prestou os esclarecimentos necessários quanto ao trabalho de acompanhamento que a ARCE vem realizando referente ao cumprimento dos prazos estabelecidos no Plano firmado junto a ANEEL.
  
- **188ª** Reunião Ordinária, realizada em 16/03/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema 1:** “Apresentação Detalhada do Plano de Metas 2017”
  - **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural no CONERGE
  - **Esclarecimentos:** O expositor ressaltou a criação de um Plano de Metas, que serviu de exemplo e embasamento do planejamento da Resolução 451/2011 ANEEL. Complementando sobre o tema o Senhor Erildo Pontes achou prudente que, caso haja alguma dúvida, a ANEEL está sempre disponível para os esclarecimentos que se façam necessários, podendo, inclusive, serem remanejadas as metas, em atendimento algum evento que seja importante ou demanda importante de qualquer Conselheiro.
  
  - **Tema 2:** “Contribuição de Iluminação Pública (CIP) – Status Atuais da Controvérsia”
  - **Palestrante:** Adv. Gustavo Beviláqua – Representante da R. Amaral Advogados.
  - **Esclarecimentos:** O palestrante prestou os esclarecimentos necessários relativos aos trâmites de cobrança, bem como destinação dos recursos da Contribuição de Iluminação Pública de Fortaleza.
  
  - **Tema 3:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras fora do Prazo”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** A Senhora Socorro Pontes atendeu as demandas solicitadas na reunião anterior, bem como informou todo o andamento e providências adotadas por esta Distribuidora.

- **Tema 4:** “Participação do Consultor Jenner Puia por SKYPE sobre Estratégias do CONERGE junto à Enel Distribuição Ceará” quanto ao RTA.
  - **Palestrante:** Jenner Ferreira Puia – Consultor IBECOM contratado pelo CONERGE
  - **Esclarecimentos:** O Consultor prestou seus esclarecimentos via phono em reunião exclusiva, foi ouvido por 4 Conselheiros, sendo: O Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural, O Senhor Antonio Erildo Lemos Pontes, o Vice-Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Comercial, o Senhor Paulo Souza Barbosa, a Senhora Maria Francilene da Silva, Representante Titular da Classe Residencial e o Senhor Antônio José Gomes Costa, Representante Suplente da Classe Comercial. O Presidente do CONERGE considerou importante uma prévia a reunião junto ao Diretor da ANEEL, o Senhor José Juhrosa Júnior, que se realizará no dia seguinte, dia 17 de março de 2017, às 17h, em Brasília, nas dependências da ANEEL e que contará com a presença do Presidente do CONERGE, o Representante Titular da Classe Industrial e o respectivo Consultor. O Presidente considerou importante todos os documentos pertinentes ao processo anterior, bem como os pleitos enviados pelo CONERGE à Agência Nacional de Energia Elétrica. As demais informações desta reunião estão confidenciais em gravação.
- 
- **189ª** Reunião Ordinária, realizada em 11/04/2017 – sede do CONERGE
    - **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras fora do Prazo”
    - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
    - **Esclarecimentos:** Foi exposto ao Conselho pela palestrante a pretensão em executar as obras no prazo estabelecido e que o quantitativo de obras foi reduzido devido ao número de obras pendentes que foram atendidas. O Senhor José Alves considerou positivo o número de 5.000 (cinco mil) obras para serem executadas em 3 meses e que a Companhia tem total capacidade de executá-las a tempo. O Senhor José Alves justificou que a demora nos atendimentos, até certo ponto, foi devido à problemática na qualificação de profissionais para desempenhar um bom trabalho nas obras elétricas.
  
    - **Tema2:** “Reajuste Tarifário da Enel Distribuição Ceará 2017”
    - **Palestrante:** Eng.º José Alves Mello Franco – Diretor de Regulação e Meio Ambiente Enel Brasil
    - **Esclarecimentos:** O palestrante esclareceu os impactos do atual Reajuste relativo à provisoriedade da Revisão Tarifária.
- 
- **190ª** Reunião Ordinária, realizada em 18/05/2017 – sede do CONERGE
    - **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras fora do Prazo”
    - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
    - **Esclarecimentos:** A Palestrante esclareceu que a estimativa de finalização do processo de obras pendentes somente poderá ser informado quando houver o retorno das cartas encaminhadas aos solicitantes de pedidos de ligações novas, mas que a Distribuidora tem se empenhado em mobilizar as equipes e que não está medindo esforços para a conclusão destas obras, inclusive conta com o apoio de equipes de manutenção. Foi ainda informado pela Palestrante que há aproximadamente 1.500 obras para serem concluídas, do “Acordo”.

- **Tema2:** “Panorama e Oportunidades na Geração Distribuída de Energia”
- **Palestrante:** Conselheiro Senhor Joaquim Caldas Rolim de Oliveira – Representante Titular da Classe Industrial no CONERGE
- **Esclarecimentos:** Por considerar um tema de suma importância aos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, o palestrante sugeriu para o Encontro Nacional que será realizado pelo CONERGE a inclusão de palestra com o tema Energias Renováveis e sugeriu um convite ao Dr. Jurandir Picanço para proferir palestra relativa ao tema.
  
- **Tema3:** “Avaliação dos Conselheiros sobre o último Reajuste da Enel Distribuição Ceará”
- **Palestrante:** Apoio - Raimundo Tarciso Dias Costa Júnior – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará.
- **Esclarecimentos:** Este tema foi discursivo entre Conselheiros contando apenas com o apoio do Representante da Área de Regulação da Enel Distribuição Ceará.
  
- **191ª** Reunião Ordinária, realizada em 08/06/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Acompanhamento das Novas Conexões e Estoque de Obras Fora do Prazo”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** A palestrante esclareceu que em relação às obras do “Acordo”, faltam finalizar aproximadamente 850 para o que ficou acordado e que somente poderá se pronunciar após o término do prazo estabelecido, quando serão apurados os resultados.
  
  - **Tema2:** “Redução de Custos com Energia e a Geração Distribuída”
  - **Palestrante:** Joaquim Caldas Rolim de Oliveira – Coordenador do Núcleo de Energia e Representante Titular da Classe Industrial no CONERGE pela FIEC
  - **Esclarecimentos:** O palestrante Joaquim Rolim, em sua apresentação comentou sobre a existência do FIE – Fundo de Investimento de Energia e que falta o Governo do Estado emitir o Decreto para fins de implementação de tal programa de eficiência energética e desenvolvimento da geração distribuída no âmbito do Governo do estado do Ceará. Mencionou o patamar dos rankings mundiais em Eficiência Energética e como procedem os planos anuais de Eficiência Energética. Em meio à palestra informou com clareza como ocorrem as oportunidades através do Mercado Livre e dos Leilões de Energia no mundo. Enfatizou como está o processo de oportunidades da Geração Distribuída e dos processos de Micro e Mini-Geração Distribuída. A apresentação do Conselheiro foi reconhecida como satisfatória e bastante elucidativa por todos os presentes.
  
  - **Tema3:** “Geração Distribuída na Visão da Distribuidora”
  - **Apresentador:** Delfina Pontes – Área de Clientes Institucionais da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** A palestrante mencionou a atuação da área de Grandes Clientes e sua relação com os Consumidores de Energia Elétrica. Mencionou ainda a vigência de suas normas e os avanços e melhorias da Companhia que tem acessos de serviços no site sem que necessite o contato presencial. A palestrante informou ainda algumas mudanças previstas no sistema de faturamento da Companhia, para que até 2018, o mesmo seja totalmente automatizado. Esclareceu que as mudanças no site se referem à um serviço inteligente que possa orientar o Consumidor em casos de indicar pendências e prestar as orientações detalhadas e necessárias sem o comprometimento dos prazos regulatórios. O Representante Titular da Classe Industrial, o Senhor Joaquim Rolim enalteceu a boa relação da FIEC e do CONERGE com a respectiva área presente, bem como, agradeceu e parabenizou o trabalho desempenhado.

- **192ª** Reunião Ordinária, realizada em 13/07/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Apresentação do Resultado Final do Acordo Firmado ANEEL/ENEL Distribuição Ceará sobre o Atraso das Novas Conexões que foram Executada fora dos Prazos Regulamentares”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Nesta reunião o Conselho reconheceu todo o empenho da palestrante em sanar as obras do Acordo e mencionaram que o Plano não se refere só a zerar o estoque, mas também em conter atrasos. Foi solicitado pelo presidente do CONERGE junto a palestrante para estratificar o número de 580 obras com mais de 1 ano de atraso e repassar ao CONERGE num prazo de até o dia 18 de julho de 2017.
  
  - **Tema2:** “Inovações da Enel Distribuição Ceará de Interesse dos Consumidores”
  - **Palestrante:** Luiz de Gonzaga Júnior – Especialista em Inovação na Área de Inovação da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** O palestrante foi elogiado em sua apresentação e da iniciativa da Distribuidora e dos projetos relacionados ao carro elétrico em que a estimativa data para uma totalização e concretização se fará até o ano de 2040. O Presidente do CONERGE achou interessante o tema e de extrema importância uma vez que Projetos Sociais podem atender de forma regulatória. O Senhor Rizonaldo Paes em meio a apresentação fez um convite ao Conselho para que possa fazer uma visita nas dependências da Enel e ver os Projetos mais de perto.
  
- **193ª** Reunião Ordinária, realizada em 10/08/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Acompanhamento da Evolução na Qualidade do Serviço DEC/FEC/TMA”
  - **Palestrante:** Eng.º Klendson Canuto – Eletricista da Área de Rede da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Foi esclarecido pelo palestrante uma Evolução em 2015 na rede básica da Enel Distribuição Ceará e que a mesma faz ofícios direcionados a CHESF fazendo as devidas indagações e comunicados solicitando providências. O palestrante esclareceu que no primeiro semestre o índice de faltas de energia ocasionado por descargas atmosféricas chegou a 25%. Foi reconhecido pelo Conselho o índice alto de raios que veio a comprometer o Sistema Elétrico no Estado. Foi solicitado pelo Presidente do CONERGE, o envio das informações relacionadas aos dados automatizados e não automatizados do DEC e FEC, onde o Presidente do CONERGE solicitou um prazo para envio das informações. O palestrante informou que poderá verificar junto ao Ouvidor e Secretário Executivo, as providências da solicitação, bem como, definir um prazo para sua entrega. O Conselho solicitou expor dados relativos aos últimos 5 anos, tais como a evolução DEC/FEC, comparado com a evolução do Indicador de qualidade percebida no geral e no final de duração e de interrupção.
  
  - **Tema2:** “Apresentação das Diversas Razões para as Obras Atrasadas que não Compuseram Acordo 2016 com a ARCE”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Foi esclarecido pelo palestrante que a Enel Distribuição Ceará é totalmente consciente de que o Plano de melhorias 2016 não foi concluído e que a Distribuidora ainda tem um prazo até dezembro do ano de 2017 para a conclusão dessas obras, levando-se em consideração a não conclusão ao prazo do dia 30 de junho de 2017.



- **Tema3:** “Decisões Importantes Relacionadas ao XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica”
- **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural pela FAEC
- **Esclarecimentos:** Foi considerado pelo expositor que esse tema fosse postergado, tendo devido a não conclusão nas negociações.
  
- **194ª** Reunião Ordinária, realizada em 14/09/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Contribuição de Iluminação Pública – CIP de Fortaleza”
  - **Palestrante:** Alfredo Nelson Mendes Serejo – Coordenador da Secretaria Municipal de Conservação e Serviço Público - CEIP
  - **Esclarecimentos:** O tema não foi apresentado decorrente da ausência do palestrante. O Conselho ficou de permanecer com o propósito de manter este tema nas próximas reuniões.
  
  - **Tema2:** “Esclarecimentos Pendentes sobre DEC/FEC tratados na última reunião Contribuição de Iluminação Pública – CIP de Fortaleza”
  - **Palestrante:** Klendson Canudo – Engº Eletricista da Área de Análise de Rede da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** O Palestrante esclareceu que a imagem da Companhia é relacionada diretamente à qualidade da prestação do serviço e informou o que diferencia o IAS da ANEEL para o ISQP da ABRADÉE e que ambas as pesquisas são feitas em épocas, formatos e metodologias diferentes, pois o índice da ANEEL é mais relacionado à tarifa do que à qualidade percebida, bem como, há outros fatores, por exemplo, como o fato da realização de uma pesquisa ser feita logo após uma ocorrência no sistema elétrico, o que pode interferir em seus resultados. O palestrante esclareceu ainda que o IASQ da ENEL em 2015 foi de 52,5 e em 2016 foi de 65,9, ao que se considera aceitável dentro do índice de normalidade e informou com precisão a qualidade da apuração dos índices de qualidade no DEC ISQP e FEC ISQP/IASQ.
  
  - **Tema3:** “Apresentação do Andamento do 2º Acordo com a ARCE para Regularização dos Atrasos para Novas Ligações”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** A palestrante esclareceu que decorrente da perda de empresa parceira, houve uma queda razoável nas demandas de obras e de equipes disponíveis. Ainda assim, está sendo mantido um quantitativo de turmas para que possa atender o acordo firmado junto à ARCE até o final do ano. O Senhor Erildo Pontes parabenizou o trabalho da palestrante e informou que nesta reunião se completam o número de 32 reuniões, desde que iniciou-se tratar na forma de TAC, vem sendo acompanhado o tema de obras elétricas da Companhia e mais precisamente na reunião de nº 162.
  
  - **Tema4:** “XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica – XIX ENCCEE”
  - **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural no CONERGE pela FAEC
  - **Esclarecimentos:** O referido tema tomou como base os últimos ajustes para realização do XIX ENCCEE relacionados às inscrições, número de inscritos, organização do eventos e participações.



- **195ª** Reunião Ordinária, realizada em 11/10/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias de Obras - ARCE”
  - **Palestrante:** Glauco Valério – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Foi esclarecido em meio a palestra que relativo aos números apresentados na reunião anterior, foi executado neste trimestre 500 obras a mais, superando às expectativas anteriores. O Senhor José Nunes mencionou das variáveis que impactam no atendimento do acordo tais como: perdas de equipes por questões de segurança ou qualidade, a disponibilidade de materiais suficientes e ainda pelo fluxo de entrada elevado, motivos estes que podem vir a promover impactos sobre o resultado final. O Senhor Hugo Manoel, representante da ARCE informou ter enviado o Relatório Final para o Conselho dando ciência das fiscalizações e acordo realizado, bem como mencionou a proposta apresentada e os critérios para fins de aceitação do Plano que contém algumas ressalvas.
  
  - **Tema2:** “Plano de Metas 2018 e Programa da Capacitação dos Conselheiros em 2017”
  - **Palestrante:** Rizonaldo Alves Paes – Secretário Executivo do CONERGE
  - **Esclarecimentos:** O Secretário ressaltou a importância do referido cronograma físico do Plano de Metas e da sequência das atividades contidas. Especificou que algumas ações são praticamente fixas e não remanejáveis, a cada ano, como prestação de Serviço da Assessoria do CONERGE, e mencionou que todas as atividades previstas são prazos regulamentadas, e o envio do Plano possui o prazo máximo para que possa estar a ser enviado ao conhecimento da ANEEL é até o último dia útil do mês de Outubro. O palestrante mencionou em particular cada ponto previsto e contido no Plano de Metas do Conselho para o ano de 2018 e suas possíveis demandas orçamentárias, podendo ser alterados tal proposição. Informou que um dos pontos novos foi a inclusão do item 9 pela ANEEL, para segmentar os gastos externos. Prestou informações pertinentes aos Cursos de Capacitação previstos a um mínimo de 16h.
  
  - **Tema3:** “XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica – XIX ENCCEE”
  - **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural no CONERGE pela FAEC
  - **Esclarecimentos:** O referido tema reforçou a realização do XIX ENCCEE, nos dias 9 e 10 de novembro de 2017, no Hotel Oásis Atlântico, situado na Avenida Beira Mar. O Senhor Erildo Pontes mencionou que foi agendado algumas reuniões em Brasília junto aos Presidentes de algumas Instituições e órgãos do Setor Elétrico Nacional e abrangendo temas polêmicos e de grande importância para o Setor Elétrico Nacional. Destacou a participação e 63 Distribuidoras a nível Nacional e da participação de membros do CONACEN que tem grande envolvimento nas melhorias e evolução dos Conselhos, do Secretário de Energia do MME o Senhor Fábio Lopes Alves e demais órgãos e entidades como a ABRACE, ABRADÉE e EPE. Mencionou os esforços e empenho do Secretário Executivo e em poder contar com a constante presença do Senhor Rizonaldo Paes e de sua desenvoltura, bem como mencionou o árduo trabalho que vem desempenhando e destacou ainda sua experiência em realização de grandes eventos do Setor Rural.

- **196ª** Reunião Ordinária, realizada em 16/11/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Atendimento Digital Enel”
  - **Palestrante:** Marcelo Barbosa – Área de Atendimento não Presencial da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** O palestrante prestou os devidos esclarecimentos relativos aos canais de atendimento e por solicitação do Conselho ficou de dar a devida atenção as consultas sobre às tarifas de Consumidores de Energia Elétrica. A ARCE apontou como sendo este um dos avanços mais remotos dos canais de atendimento.
  
  - **Tema2:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”
  - **Palestrante:** Eng.ª Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Foi esclarecido pela palestrante que em decorrência de problemas relativos a algumas empreiteiras e demais prejuízos, somente, na reunião de dezembro, é que poderão serem demonstrados, com mais precisão, os números que o Conselho vem solicitando da execução desse plano de melhorias.
  
  - **Tema3:** “Avaliação do XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica – XIX ENCCEE”
  - **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural no CONERGE pela FAEC
  - **Esclarecimentos:** Os Conselheiros e Presidente do CONERGE elucidaram o sucesso do evento do XIX ENCCEE e lamentou a ausência do Ministro de Minas e energia, bem como, do Deputado José Carlos Aleluia. Mencionou as apresentações tratadas e de seus palestrantes que abrilhantaram este XIX ENCCEE. Mencionou, também, sobre a confecção da Carta a Fortaleza que está sendo finalizada junto aos Representantes do CONACEN em que há expectativas gerais de todos os Conselhos e por fim pediu registrar na Ata a constante presença, esforços e dedicação do Secretário Executivo Titular do Senhor Rizonaldo Paes, bem como, a Assessora Administrativa do CONERGE a Senhora Aparecida Passos e dos representantes da Ouvidoria. A Diretoria da Enel também enalteceu o evento como sendo o mais marcante e de boa cobertura da mídia bem como, destacou a repercussão que veio a enaltecer o papel do Conselho.
  
- **197ª** Reunião Ordinária, realizada em 21/12/2017 – sede do CONERGE
  - **Tema1:** “Visita Técnica ao Showroom Microrede Inteligente”
  - **Palestrante:** Nilo Rodrigues – Área de Inovação da Enel Distribuição Ceará
  - **Esclarecimentos:** Foi realizada visita técnica ao Showroom do projeto de Pesquisa e Desenvolvimento “Microrrede Inteligente”, desenvolvido pela Enel dentro de seu Programa de Inovação. A Microrrede Inteligente de energia é um projeto de inovação pioneiro no país que vai antecipar tecnologias inteligentes e transformar a relação de consumo de clientes residenciais. O showroom conta com um protótipo do sistema de geração por fonte solar e eólica, acumulação em baterias e distribuição inteligente de energia. Além do potencial de apresentar novas soluções para o setor elétrico nacional, o projeto tem forte apelo educativo, ajudando a modificar a cultura do uso da eletricidade, com a participação ativa dos consumidores. Como o projeto se baseia em geração própria de energia e acompanhamento integral do consumo, os clientes passam a desempenhar um papel ativo.

- **Tema2:** “Acompanhamento do Plano de Melhorias Obras - ARCE”
- **Palestrante:** Eng.<sup>a</sup> Socorro Pontes – Área de Planejamento e Engenharia da Enel Distribuição Ceará
- **Esclarecimentos:** A palestrante informou que dentre os números apresentados estão contidos os novos pedidos de ligações novas e especificou um número de 60% das obras em dias e de 40% a serem sanadas, de forma ainda não estimada, mas que devem estar em dia até fevereiro de 2018. Para a próxima apresentação, o Presidente do CONERGE solicitou a Palestrante apresentar não somente os percentuais, mas os números em evidência para facilitar mais os esclarecimentos junto ao Conselho. A Palestrante reforçou que a estimativa de finalização pode ficar para até o mês de março de 2018 e que há previsão de ser realizada remanejamento de algumas turmas de regionais onde estão sendo concluídos o plano.
  
- **Tema3:** “Avaliação das Ações do CONERGE no Ano de 2017”
- **Palestrante:** Antonio Erildo Lemos Pontes – Presidente do CONERGE e Representante Titular da Classe Rural no CONERGE pela FAEC e Conselheiros
- **Esclarecimentos:** O Presidente do CONERGE mencionou o sucesso e realização das Reuniões durante o ano de 2017 e da organização do XIX Encontro Nacional, mas que no ano de 2018 deverá organizar pelo menos duas Reuniões Itinerantes, pois trata-se de uma Reunião de grande importância para o desenvolvimento do trabalho que o CONERGE exerce junto ao Consumidor no interior do Estado. Relativo ao tema das Obras em atraso pela Enel Distribuição Ceará, o Presidente do CONERGE agradeceu a constante presença da Senhora Socorro Pontes que participou assiduamente ao longo de todo o ano, prestando esclarecimentos junto ao Conselho, bem como teve todo o cuidado no cumprimento dos prazos e apresentação dos números esperados pelo Conselho. Enalteceu a realização do Seminário das Classes Residencial e Comercial, como eventos também marcantes realizados no ano, e importância da ação dos Conselheiros junto aos respectivos Presidentes de suas Classes Representativas para realização dos Seminários das demais Classes em 2018. Mencionou ainda a realização das duas reuniões em 2017 com a Diretoria da Enel. Teceu elogios a Senhora Socorro Pontes e todo o seu trabalho desempenhado.

## Reuniões Extraordinárias

- **Reunião Extraordinária**, realizada em 18/08/2017 – sala da Presidência da Enel Distribuição Ceará
  - **Tema:** “Dissertativo”
  - **Membros:** Diretoria da Enel Distribuição Ceará e CONERGE
  - **Esclarecimentos:** O tema tratado nesta reunião em conjunto com a Companhia reforçou o propósito geral como a satisfação do Consumidor, considerado como foco principal a qualidade dos serviços prestados pela Distribuidora. Enfatizou o papel do CONERGE no acompanhamento do Plano de Melhorias desempenhado mensalmente. O Presidente do CONERGE solicitou apoio no XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, que ocorrerá nos dias 9 e 10 de novembro de 2017, em Fortaleza/CE, promovido pelo CONERGE. Foi citado que seria importante que a Enel, como apoiadora do Encontro, promover uma palestra sobre suas ações no Brasil e no mundo, que poderá ser a primeira a apresentar-se, logo após a abertura do Encontro, sugerindo que esses dois pontos sejam mencionados como foco primordial da Companhia, quais sejam, Segurança e o Cliente. Foi feito o Convite aos presentes e membros da diretoria da Enel a participarem do All About Energy que acontecerá nos dias 4 a 6 de outubro de 2017 promovido pela FIEC, no Terminal Marítimo de Fortaleza e que tratará sobre o futuro da energia elétrica e convidou também para o Congresso Brasileiro de Geração Distribuída que acontecerá nos

10/12

dias 25 e 26 de outubro de 2017, no Auditório da FIEC, e que terá um painel das Distribuidoras, onde o convite para a Enel foi enviado pelo Presidente da Associação Brasileira de Geração Distribuída – ABGD e gostaria de contar com a presença neste evento, bem como, um maior envolvimento da Companhia nos temas de Energias Renováveis no Ceará, especificamente por parte da Enel Green Power e sugeriu um olhar com maior profundidade da EGP em investimentos nesse segmento no Estado. A Diretoria da Enel agradeceu as sugestões e esclareceu que o propósito da Companhia não é de absorver problemas e sim solucioná-los, adotando compromissos e que considera o Conselho ser uma parte desse compromisso e agradece toda equipe da Enel que conduz os resultados finais. Prestou os devidos esclarecimentos da situação atual e andamento das obras e que disponibiliza de equipes qualificadas para sanar essas demandas. Ressaltou que de um percentual de 100% de obras ingressadas, 80% delas foram executadas até o mês anterior. O Senhor Roberto Zanchi disponibilizou atenção a quaisquer demandas de obras que necessitem de maior atenção e agilidade, mas que prosseguirá no foco em executar todas as obras ao prazo final do novo compromisso firmado (Dezembro de 2017). Considerou importante manter os canais de entendimento para que possa direcionar as obras de maior urgência e que, estatisticamente, considera possível a execução dessas obras ao prazo final.

- **Reunião Extraordinária**, realizada em 08/12/2017 – sala da Presidência da Enel Distribuição Ceará
  - **Tema:** Tema: “Dissertativo”
  - **Membros:** Diretoria da Enel Distribuição Ceará e CONERGE
  - **Esclarecimentos:** O tema tratado se referiu aos resultados do Acordo firmado ARCE, bem como para maiores detalhes das informações, o Presidente do Conselho convidou o Senhor Fernando Andrade a participar como Palestrante da Reunião Ordinária do CONERGE, precisamente a ocorrer em de 18 de janeiro de 2018, as 8hs, em sua sede. De pronto o mesmo aceitou o convite e se dispôs a prestar quaisquer esclarecimentos que se façam necessários. Ante as demandas apresentadas, a Senhora Gislainy Peixoto Mariano da Área de Comunicação da Enel Distribuição Ceará mencionou sobre o trabalho a ser realizado junto aos Conselheiros quanto a realização de uma pesquisa de satisfação junto aos Conselheiros e do trabalho exercido pelo Conselho. Trata-se de um Projeto que conta com o apoio e participação de todos os Conselheiros e se dispôs a se deslocar, caso necessário, para facilitar a realização da referida. Esta reunião tomou como base as expectativas finais do Acordo e ter conhecimento das pendências do Plano de Melhorias da ARCE e sua continuidade no atendimento dos prazos para as novas demandas a ingressar. Foi ainda reconhecido o trabalho desempenhado pela área de obras. O Presidente do CONERGE relatou a satisfação na relação mantida entre o CONERGE e a Companhia e teceu elogios a constante parceria junto a Secretaria Executiva do CONERGE, exercida pelo Senhor Rizonaldo Paes. Enalteceu ainda que o trabalho desempenhado pelo Secretário Executivo durante o XIX ENCCEE que somou dias de esforços maiores e dedicação que resultou no sucesso do Evento. O Senhor Erildo Pontes agradeceu a iniciativa da Enel Distribuição Ceará e, em particular, do Presidente da Distribuidora.

## Encontro Nacional

3. **XIX Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica – XIX ENCCEE**
  - Encontro realizado pelo CONERGE nos dias 09 e 10 de novembro de 2017, no Hotel Oásis Atlântico, situado na Avenida Beira Mar – Fortaleza-CE.
    - **Tema Central:** “Os Consumidores Cativos e o Novo Marco Regulatório do Setor Elétrico Nacional”

- **Esclarecimentos:** O referido evento teve por objetivo debater assuntos ligados ao Setor Elétrico Nacional viabilizando junto aos membros dos Conselhos, obter conhecimento sobre o Sistema Nacional de Energia Elétrica, bem como tratar de assuntos de repercussão nacional e de interesses e normas regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, objetivando os direitos dos Consumidores de energia elétrica. Este evento contou com a participação de Representantes dos Conselhos de Consumidores das 63 Distribuidoras envolvidas e autoridades competentes do Setor Elétrico como: Presidente da Enel Distribuição Ceará, o Senhor Roberto Zanchi, Diretor da ANEEL, o Senhor André Pepitone, Secretário de Energia do MME, o Senhor Fábio Lopes Alves, Presidente da ABRADÉE, o Senhor Nelson Fonseca Leite, Presidente da ABRACEE, o Senhor Edvaldo Santana, Representante da EPE, o Senhor Emilio Matsumura, Presidente da CCEE, o Senhor Rui Altieri, o Presidente do ONS, Luiz Eduardo Barata Ferreira e demais autoridades competentes.

## Seminários

### 4. Seminário da Classe Comercial pela Associação Comercial do Ceará – ACC

- Seminário realizado pelo CONERGE e ACC, no dia 16 de maio de 2017, de 14h às 18h, na Associação Comercial, Palace Bistrô, na rua Dr. João Moreira, 207 - Centro.
- **Tema Central:** “Seminário Uso Eficiente da Energia Elétrica na Classe Comercial ”
- **Esclarecimentos:** 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.

### 5. Seminário da Classe Residencial pela Federação dos Bairros e Favelas de Fortaleza - FBFF

- Seminário realizado pelo CONERGE e FBFF, no dia 12 de setembro de 2017, às 14h, no Centro Cultural Banco do Nordeste, BNB na Rua Conde D’Eu, 560 - Centro.
- **Tema Central:** “Seminário Uso Consciente da Energia Elétrica na Classe Residencial ”
- **Esclarecimentos:** O referido evento prestou esclarecimentos sobre as ações sociais da Enel Distribuição Ceará relacionados aos Consumidores Residenciais e o Cadastro do Consumidor Residencial. Contou ainda com debates e orientações aos Consumidores.

Fortaleza, 29 de março de 2018



*Rizonaldo Alves Paes*  
Secretário Executivo Titular do CONERGE