

## **ATA DA 280ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA**

Aos 13 de março de 2024, às 09h00, realizou-se a 280ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma virtual por meio da plataforma Microsoft Teams e de forma presencial na Sala Multimídia, na Rua 25 de Janeiro, 320, Luz, São Paulo - SP.

### **1 PARTICIPAÇÃO**

#### **1.1 Representantes do CONSELPA**

1. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO SP | Titular e Vice-Presidente)
3. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Suplente)
4. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
5. Sr. José Erlan Dias Alves (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
6. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)

#### **1.2 Convidados**

1. Sr. Fabiano Cunha (Enel SP)
1. Sra. Tatiana Celani (Enel SP)
2. Sra. Andressa Lopes (Enel SP)
3. Sr. João Augusto Lacerda (Enel SP)
4. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
5. Sra. Inah Regina (Minsait-Enel SP)
6. Sra. Daniela Garcia (Ibecon)

#### **1.3 Ausência Justificada**

1. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
2. Sra. Marilene Mariottoni (APM | Classe Poder Público - Suplente)

### **2 PAUTA DA REUNIÃO**

#### **Reunião exclusiva com Representantes do CONSELPA**

1. Aprovação de Atas nº 273ª (Reunião Extraordinária), 275ª 276ª, 277ª e 279ª (Reuniões Ordinárias);
2. Definição das datas dos Encontros por Classe de Consumo do CONSELPA;
3. Apresentação da CP 008/2024 - Receber contribuições ao Relatório de Análise de Impacto Regulatório nº 2/2023 e obter subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor;
4. Apresentação da TS 004/2024 - Avaliar os benefícios de definir padrão de relatório de expurgos em situação de emergência a ser elaborado pelas Distribuidoras de Energia; e avaliar os benefícios de revisar a modelagem dos dados sobre interrupções e ocorrências emergenciais, atualmente recebidos mensalmente pela ANEEL;
5. Esclarecimentos sobre o projeto de criação de site do CONSELPA.

#### **Reunião com a participação da Distribuidora e CONSELPA**

1. IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – Área de Happiness da Enel SP

### 3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião teve início às 9h00, após verificar que havia quórum com as presenças de representantes das classes Comercial, Industrial e Residencial.

O Presidente do Conselipa, Sr. Gilmar Ogawa, cumprimentando a todos os presentes deu início à reunião com informação de que até o momento não foi definido o titular a representar a Classe Rural e que na presente reunião não haverá representantes da Classe do Poder Público, titular e suplente, em razão de participação no Congresso de Municípios em Campos do Jordão-SP.

Em cumprimento ao item 1 da pauta, o Sr. Gilmar Ogawa solicitou aos conselheiros que expressassem suas considerações sobre as aprovações das atas nº 273ª (Reunião Extraordinária), 275ª 276ª, 277ª e 279ª (Reuniões Ordinárias), que foram enviadas previamente por e-mail para análise e observações dos Conselheiros. O Sr. Gilmar Ogawa também esclareceu que deseja manter sua observação na Ata da Reunião Ordinária nº 279 em relação à participação dos Conselheiros suplentes e da Sra. Daniela do Ibecon no Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores, que será realizado em Palmas-TO de 27 a 30/11/2024, sob a disponibilidade de recursos financeiros. Além disso, devido recente alteração nas representações da Classe Residencial, será avaliado oportunamente a participação do Conselheiro suplente Sr. Renato Tichauer e demais Conselheiros suplentes. Esclarecendo que o número de participantes no Encontro Nacional está condicionado à liberação de vagas pelos organizadores do evento e, no âmbito interno do Conselipa, à disponibilidade de recursos financeiros, dentro do orçamento vigente. Ademais, não havendo outras considerações adicionais, as atas foram aprovadas por unanimidade.

Na sequência, em cumprimento ao item 2 da pauta, o Sr. Gilmar Ogawa pediu aos Conselheiros que apresentassem as pretensões de datas para definição dos Encontros por Classe de Consumo do CONSELPA, sendo definido o mês de setembro para a Classe Comercial, o mês de outubro para a Classe Industrial e o mês de novembro para a Classe Residencial com datas a serem programadas, em relação a Classe Poder Público, o Conselheiro Sr. Jorge Badra lembrou ter sido proposta segunda quinzena do mês de junho pela Conselheira Sra. Dalva Christofolletti. Em complemento, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa solicitou que os Conselheiros providenciem as programações de pautas com os temas para definição de palestrantes, horários, quantidade de pessoas e demais itens necessários para a organização dos eventos. Com a palavra, a secretária executiva Michele Agnes, pediu aos Conselheiros para que disponibilizem as informações de forma a viabilizar os pedidos de cotação de buffet de acordo com o perfil do evento e horários para prévia reserva de auditório da Distribuidora, se assim os Conselheiros desejarem.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. José Erlan perguntou ao Presidente Sr. Gilmar Ogawa quanto ao nome do evento se precisa ser Encontro por Classe de Consumo e se há algum impedimento para que o evento abranja outras temáticas podendo estar dentro de um outro evento promovido pela entidade representativa. Em resposta, o Presidente Sr. Gilmar informou ser orientação da ANEEL que os encontros sejam voltados para o seu público-alvo, não sendo interessante particionar o evento, sugerindo que seja exclusivo do Conselipa por segmento de cada classe de consumo.

Em cumprimento ao item 3 da pauta, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa passou a palavra à Sra. Daniela Guerra do Ibecon que iniciou sua apresentação a respeito das propostas de Consulta Pública e Tomada de Subsídio do primeiro semestre de 2024.

- **Tomada de Subsídio 002/2024 (Processo nº 48500.006650/2023-59)**

**Objeto:** Obter subsídios para avaliar a necessidade de intervenção regulatória associada ao aumento da resiliência do sistema de distribuição e de transmissão a eventos climáticos extremos.

**Período de contribuição:** De 09/02/2024 a 25/03/2024 – Prorrogado para o dia 09/04/2024.

- **Consulta Pública 008/2024 (Processo nº48500.000385/2022-14)**

**Objeto:** obter subsídios sobre o **Relatório de Análise de Impacto Regulatório – AIR** de ações para **aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição** – em atendimento ao item 5 da Agenda Regulatória 2023-2024 (aprovada pela Portaria nº 6.793, de 6/12/2022).

**Período de contribuição:** De 07/03/2024 a 22/04/2024

Explanou sobre a Consulta Pública nº 008/2024, esclarecendo que foi utilizado como referência, além de outras fontes e informações na apresentação da NT 122/2023, as contribuições recebidas no âmbito da Tomada de Subsídios nº 029/2022, cujo objetivo era colher subsídios para aprimoramentos na regulamentação voltados a aumentar a satisfação do consumidor. Foram recebidas mais de 2 mil contribuições de 72 participantes sendo: 27 de consumidores, 18 de associação ou conselho de consumidores (somados representa 62% de participação), 13 de distribuidoras, 8 de outros participantes, 3 de órgão público, 1 de instituição de pesquisa de ensino e 2 de associação de agentes do setor elétrico. Das 30 questões apresentadas no formulário, permitia ao contribuinte responder a todas ou apenas a algumas das questões. A análise de cada questão está na NT 122/2023, item III.1, pág. 03 a 23. A íntegra das contribuições recebidas na Tomada de Subsídios nº 29/2022 está disponível no sítio da ANEEL em <https://antigo.aneel.gov.br/tomadas-de-subsidios>.

No que tange aos problemas do regulatório, a baixa satisfação do consumidor dos serviços de distribuição de energia elétrica observada a partir do indicador IASC, em descompasso com a melhoria de desempenho das distribuidoras no indicador de reclamação FER, cabe alertar que durante os 22 anos de existência do IASC-Brasil concessionárias, em nenhum momento, o indicador alcançou o valor 70 (padrão mínimo regulatório estabelecido pela ANEEL). Sendo que nos últimos dois anos o IASC está abaixo de 60. No ranking das concessionárias no IASC (ano de 2022), apenas 2 concessionárias dos serviços de distribuição de energia, que atendem a 0,02% das unidades consumidoras do Brasil, obtiveram nota igual ou superior a 70 no IASC, e que 25% das unidades consumidoras do país, são atendidas por distribuidoras com nota abaixo de 50.

Das alternativas regulatórias além de utilizar-se das propostas vindas das contribuições recebidas no âmbito da TS nº 029/2022, foi revisto todo o arcabouço regulatório relacionado a temas voltados à satisfação do consumidor, analisando-se a situação atual e de que modo poderiam ser introduzidas melhorias regulatórias capazes de induzir nas distribuidoras um comportamento voltado à satisfação do consumidor.

Complementarmente, apresentou o quadro das alternativas regulatórias propostas, cuja construção está centrada em diferentes gradações de alteração no mecanismo de incentivo fator  $X_q$ :

**Quadro 1 – Alternativas regulatórias**

Alternativa 0	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3	Alternativa 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter o <i>status quo</i> da equação do fator <math>X_q</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter os indicadores que compõem o fator <math>X_q</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>; e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>; e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> <li>Manter a distribuição dos pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>;</li> <li>Incluir uma nova dimensão ao fator <math>X</math>, criando uma componente de satisfação (<math>X_s</math>); e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alterar os indicadores que compõem o <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> <li>Alterar a distribuição pesos entre as dimensões técnica e comercial do incentivo econômico <math>X_q</math>;</li> <li>Incluir uma nova dimensão ao fator <math>X</math>, criando uma componente de satisfação (<math>X_s</math>); e</li> <li>Excluir o critério de comparação entre as distribuidoras da curva de incentivo do <math>X_{q_{comercial}}</math>;</li> </ul>

Na sequência, apresentou detalhadamente os pontos de conclusão, destacando que o Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR), anexo à Nota Técnica, sugere que a intervenção regulatória escolhida seja a proposta na “Alternativa 3”, que consiste na remodelagem do incentivo econômico, mantendo o peso e o indicador da dimensão técnica, porém alterando os indicadores que compõem sua dimensão comercial (Xq).

Em cumprimento ao item 4 da pauta, a Sra. Daniela Garcia deu continuidade à sua apresentação falando a respeito da TS 004/2024.

- **Tomada de Subsídio 004/2024 (Processo nº 48500.000234/2024-28)**

**Objeto:** Obter subsídios para: I) Avaliar os benefícios de definir padrão de relatório de expurgos em situação de emergência a ser elaborado pelas Distribuidoras de energia elétrica; e II) Avaliar os benefícios de revisar a modelagem dos dados sobre interrupções e ocorrências emergenciais, atualmente recebidos mensalmente pela ANEEL.

**Período de contribuição:** De 20/02/2024 a 20/03/2024

A Sra. Daniela Garcia informou que no âmbito das participações públicas das CP nº 07/2012, CP nº 17/2013 e AP nº 052/2014 - a ANEEL publicou a Resolução Normativa nº 664/2015 que aprovou a revisão dos Módulos, 1, 6 e 8 dos Procedimentos de Distribuição (PRODIST). Essa Resolução Normativa aprimorou as disposições relativas aos expurgos motivados por Interrupções em Situação de Emergência (ISE) dos indicadores de continuidade individuais e coletivos. Em 2019 a ANEEL emitiu o Relatório de Avaliação de Resultado Regulatório nº 0001/2019-SRD/ANEEL (anexo a NT nº 0096/2019-SRD/ANEEL) onde, neste relatório, foi apresentado a avaliação da regulação referente às Interrupções em Situação de Emergência (ISE).

Explanou detalhadamente sobre a conclusão do relatório referente aos expurgos por situação de emergência do cálculo os indicadores de continuidade individuais (DIC, FIC, DMIC e DICRI) e coletivos (DEC E FEC). Destacou o Módulo 8 do Prodinst (RN nº 956/2021) – Item 228 (Procedimentos de coleta, armazenamento e envio dos indicadores de continuidade e compensações realizadas). Dispõe que para cada evento que tenha gerado as interrupções expurgadas por ISE devem ser registradas e conter as seguintes informações:

- i. *código único do evento, definido pela distribuidora;*
- ii. *decorrência do evento, de acordo com a Codificação Brasileira de Desastres – COBRADE que consta no Anexo I da Instrução Normativa nº 01, de 24 de agosto de 2012 do Ministério da Integração Nacional, ou instrução mais recente;*
- iii. *código único das interrupções de longa duração decorrentes do evento, definido pela distribuidora;*
- iv. *código único do decreto (quando houver), definido pela distribuidora; e*
- v. *código único do relatório com as evidências do evento, definido pela distribuidora.*

A Sra. Daniela Garcia informou aos presentes sobre a complexidade do Módulo 8 do Prodinst. Diante disso, O Presidente Sr. Gilmar Ogawa, propôs que o Módulo 8 seja tema de uma capacitação para os membros do Conselpa. Os conselheiros presentes expressaram concordância com a proposta do presidente.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Jorge Badra falou que o consumidor final acaba por não participar, visto que entre a teoria e a prática existe uma grande distância que reflete a realidade do consumidor. Entende que é necessário ter um canal de comunicação direta com a agência reguladora onde o cidadão comum pudesse acessar.

Com a palavra, a Conselheira Sra. Cristiane Cortez falou sobre a sua percepção em relação à TS 04/2024, de que a ANEEL pede muitas informações para as distribuidoras quanto à apuração de validade dos expurgos, porém fiscaliza pouco. Deixa em aberto para a reflexão de todos, que talvez fosse melhor a agência solicitar menos informações, e fiscalizar mais, a fim de realmente verificar se o expurgo da distribuidora é válido; o quanto isso pode ser melhorado

para que na prática o cálculo do expurgo seja o mais real possível e impacte com menor custo os consumidores. Em resposta, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa disse que eventualmente esse questionamento poderá ser feito ao órgão regulador para a superintendência de fiscalização, tendo em vista que havendo a impossibilidade da apuração total das contribuições, geralmente utiliza-se da técnica por amostragem para a tomada de decisão.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa agradeceu a apresentação da Sra. Daniela Garcia e deu sequência ao item 5 da pauta, falou sobre o projeto de criação do site do Conselpa que foi objeto de reuniões passadas, que na ocasião foi votado e aprovado por unanimidade pela possibilidade de o Conselho ter domínio próprio dessas informações. Para o tema em questão, recentemente foi realizada uma consulta na ANEEL, sendo obtida a informação de que 14 distribuidoras tinham sites próprios, e dessas uma era da Enel Goiás (hoje Equatorial), uma da Enel Ceará e outra da Enel Rio de Janeiro. No passado quando o assunto foi levado à discussão em reunião ordinária do CONSELPA, alguns óbices se apresentaram, tais como, as peculiaridades para atender às exigências da Enel em seu setor de contratação de serviços, necessidade de se reportar aos canais superiores para decisões sobre o layout e conteúdo das páginas. Com a palavra, o Conselheiro e Vice-presidente Sr. Jorge Badra ressaltou quanto a aprovação unânime da época para que a distribuidora prossiga com a contratação e concedeu a palavra. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi falou sobre sua preocupação, visto que o Conselpa não tem personalidade jurídica, sugerindo encontrar um caminho de parceria com a distribuidora com o intuito de monitorar as informações que serão veiculadas além dos itens regulados e evitar custos desnecessários. Em complemento, o Conselheiro Sr. José Erlan, informou ter realizado uma busca e notou que não há disponibilidade de domínio como 'Conselpa', sendo necessária uma outra escolha de nome caso prossiga com a contratação, destacou quanto as atualizações que hoje estão sob responsabilidade de endereçamento à secretária executiva e questionou como se dará a manutenção do site e domínio se contratada uma empresa. Em resposta, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa esclareceu que a manutenção é prevista no projeto. Em contribuição, o Ouvidor Sr. Fabiano Cunha prontificou-se em dar sequência ao pleito do colegiado, promoverá uma reunião com o responsável interno sobre o tema do site e atualização da página, vê com bons olhos manter as informações dentro do domínio existente, visto a segurança da página e, que hoje, não há custo para essa manutenção, comprometendo-se em manter os Conselheiros atualizados a respeito dos avanços para melhorar o layout e autonomia para as atualizações.

Na sequência, em cumprimento ao item 1 da pauta com a distribuidora, a Sra. Tatiana Celani, responsável pela área de Happiness da Enel SP, iniciou agradecendo a oportunidade por estar com o Conselpa e esclareceu que será apresentado o Projeto de Melhoria do indicador de Satisfação do Cliente, que é de extrema importância aos clientes. Explanou sobre as diversas frentes de trabalho para reversão da imagem da distribuidora, elevar a qualidade dos serviços prestados em relação ao fornecimento da energia elétrica, atendimento, serviços comerciais, entre outros. Esclareceu que sua área é dedicada em trazer a voz do cliente para dentro da distribuidora e com isso disseminar nas áreas de negócio com o objetivo de desenvolver projetos em melhorias. A Sra. Andressa Lopes, que atua na equipe da Sra. Tatiana Celani explanou aos conselheiros a visão geral do projeto com a metodologia, ranking Brasil das distribuidoras no IASC no período de 2019 a 2022, resultado IASC da Enel SP no período de 2016 a 2022. A Sra. Tatiana Celani, informou que o resultado da pesquisa de 2023 será divulgada no mês de março de 2023. A Sra. Andressa Lopes retomou a apresentação e informou que foi criado um grupo multidisciplinar focado em melhorar os IASC, tendo como objetivo o mapeamento das melhorias de todas as áreas relacionadas aos processos de gestão de clientes e, proativamente, definir planos de ação com o intuito de melhorar os indicadores referenciados, aumentar a qualidade e o valor percebido pelo cliente, lealdade e confiança, promover uma abordagem integrada entre as diferentes áreas envolvidas, garantindo o desenvolvimento e a adoção de ações de gerenciamento de mudanças, agregando valor em nível nacional, tendo como meta alcançar e mediana 60 pontos do IASC dentre as empresas com mais de 400k clientes. Com o intuito de contribuir, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa fez uma proposta para o questionário da pesquisa seja compartilhado com os membros do Conselpa para que possam realizar a pesquisa com os públicos-alvo das entidades das quais representam, de acordo com o segmento de classe. Em resposta, a Sra. Tatiana agradeceu a sugestão para composição da percepção na pesquisa e disponibilizará o material aos conselheiros. Em seguida, deu continuidade apresentando a estratégia, os grupos de trabalho e plano de trabalho



até novembro de 2024 e o realizado até o presente momento. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Jorge Badra destacou a respeito da falta de qualificação profissional das equipes terceirizadas e que a distribuidora precisa atuar para melhorar a qualidade dessa prestação de serviço, visto que reflete diretamente na imagem da empresa.

A Sra. Tatiana Celani agradeceu pelos apontamentos e disponibilizou-se para programarem uma agenda como segunda rodada para que ela apresente os resultados das pesquisas internas. Com a palavra, o Sr. Ruy Bottesi, parabenizou pela criação dessa área que cuida da felicidade do cliente, informando que por 6 anos acompanhou a CPFL ganhando prêmios destacando que, tanto sua presença quanto a do Conselheiro Sr. José Erlan, vieram para somar com a Enel SP para que siga o mesmo caminho. Sugeriu que a Sra. Tatiana Celani, avalie uma prática que foi realizada pela Diretoria de Marketing da CPFL em parceria com o Conselho de Consumidores, que divulgou uma propaganda da pesquisa nas rádios das cidades onde ocorreriam a pesquisa IASC, com o intuito de aproximar a relação com o consumidor, sendo a verba aprovada pelo Conselho de Consumidores da CPFL. Em resposta, a Sra. Tatiana Celani achou interessante a proposta porque além de contribuir para essa aproximação, divulga o trabalho Conselho de Consumidores. Finalizou sua fala informando que disponibilizará o material apresentado aos conselheiros e se coloca à disposição para uma próxima agenda.

Por fim, o Presidente do CONSELPA, Sr. Gilmar Ogawa, agradeceu a participação de todos, abrindo a palavra aos conselheiros e por não haver mais manifestações dos presentes, encerrou a reunião.

São Paulo, 13 de março de 2024.

**Gilmar Ogawa**  
Presidente do CONSELPA

**Michele Agnes de Oliveira Lima**  
Secretária Executiva