



ATA DA 305ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 16 de julho de 2025, às 09h00, realizou-se a 305ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma presencial na Sede do CONSELPA Rua 25 de Janeiro, 320 e online pela plataforma Microsoft Teams.

1 PARTICIPAÇÃO

1.1 Representantes do CONSELPA

1. Sr. Jorge Jamal Ayyad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Presidente)
2. Sra. Cristiane (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Suplente)
3. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente do Conselho)
4. Sra. Dalva Christofoletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
6. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)
7. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
8. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

9. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
10. Sra. Daniela Guerra (IBECON)
11. Sra. Micheli Medeiros (Enel)
12. Sr. Fabiano Cunha (Enel)
13. Sr. Alexandre Aguenta (Enel)
14. Sr. Marcello Sultanun (Enel)
15. Sr. Jairo Costa (Enel)
16. Sr. Laurindo Pereira (CERIS)
17. Sr. Geraldo Yosuo (CERIS)
18. Sra. Vanessa Campanholo (Enel)
19. Sr. Hélio Muniz (Enel)
20. Sr. Pedro Fazio (Enel)

2 PAUTA DA REUNIÃO

1. Conexões para Eletromobilidade - Ônibus Elétrico - Marcello Sultanun (Enel);
2. Retorno da Aneel referente aos Ofícios nº 008/2025 e nº 009/2025 (Conselpa);
3. Informações Reajuste Tarifário e Renovação Contrato IBECON (Daniela Garcia);
4. Convidada Permissionária CERIS - Impactos Energia Elétrica em São Lourenço da Serra;
5. Apresentação Fechamento Indicadores Junho/2025 - Carla Santos (Enel);
6. Plano Estratégico de Comunicação 2025 - Helio Muniz Garcia (Enel);
7. Plano de Reajuste - Vanessa Campanholo (Enel);
8. Definir programação dos eventos 2025 (Conselpa);
9. Capacitação - Módulo 5 - Sistemas de Medição e Procedimentos de Leitura (Enel);
10. Sugestões de Pauta para a próxima reunião / Palavra dos Conselheiros.

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO



A reunião foi iniciada às 9h00, conduzida pelo Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Badra, que deu as boas-vindas a todos e oficializou o início da reunião.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, comunicou o falecimento do Conselheiro Suplente da Classe Residencial, Sr. Renato Tichauer. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comentou sobre a perda de um grande membro do colegiado e apresentou uma homenagem em vídeo para que todos tivessem em memória a presença tão importante do Sr. Renato Tichauer no CONSELPA.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra deu início ao item 1 da pauta dando as boas-vindas ao Sr. Marcello Sultanun, que cumprimentou a todos e deu início à apresentação, abordando os itens abaixo:

- Eletromobilidade – previsão para 2025 é de chegar ao total contratado superior a 100 MW para 50 solicitações em média tensão;
- Legislação;
- Plano conjunto SPTrans/SEPLAN/Enel;
- Evolutivo: 2024 entregue 9,0 MW, 2025 entregue 35,0 MW, 2025 execução 44,0 MW, TBD em contratação 22,2 MW;
- Comportamento de consumo;
- Comparativo internacional – Frotas de Ônibus Elétrico 2025;

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou se a ARSESP está acompanhando o processo deste trabalho. Em resposta, o Sr. Marcello disse que sim. O Presidente Sr. Jorge Badra perguntou uma média de quanto fica a parcela para cada uma das partes. Em resposta, o Sr. Marcello disse que há uma fórmula que calcula isso, mas que a maior parte da parcela fica para a Enel nas conexões de Média Tensão.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa perguntou se os ônibus são todos importados. Em resposta, o Sr. Marcello informou não ter o conhecimento de fábrica no Brasil, mas que seria averiguado e informado aos Conselheiros posteriormente. O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comentou que isso pode ser um risco devido a atrasos na manutenção.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi comentou, do ponto de vista de projeto, se é o governo que está errando por impor que as concessionárias primeiro tenham a energia instalada para depois receber os subsídios do governo para operar as frotas. O Sr. Marcello respondeu que entende que essa é a forma que o governo encontrou para criar uma obrigatoriedade para que as concessionárias sigam no fluxo de energização.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa perguntou se, nesse trabalho, estão mirando no *Sandbox* Tarifário. Ele respondeu que não, pois neste trabalho estão atuando sobre a tarifa que já existe, propondo uma forma adicional de contratação, via acordo operativo, com necessidade de anuência da ANEEL.

O Presidente Sr. Jorge Badra perguntou se a Enel responde às partes envolvidas com ônibus elétricos que estão tendo problema com a ligação da Enel. O Sr. Marcello comentou que responde, que a comunicação é muito delicada e que a Enel não tem pretensão de se comunicar de forma a confrontar os clientes e sim esclarecer a complexidade do processo de eletrificação, embora concorde que é preciso evoluir no esclarecimento à sociedade sobre as ações em andamento.

Após o encerramento da apresentação do Sr. Marcello, o Presidente Sr. Jorge Badra agradeceu por sua participação e deu sequência ao item 2 da pauta, lendo as repostas enviadas pela ANEEL aos Ofícios nº 008/2025 e nº 009/2025, ficando o colegiado de acordo sobre a despesa elegível para o pagamento de um assistente administrativo.



Referente ao item 3 da pauta, com a palavra, a Sra. Daniela Guerra cumprimentou a todos e iniciou a apresentação com os itens abaixo:

- Tomadas de subsídios em andamento na ANEEL – TS nº 007/2025, TS nº 009/2025, Tomada 010/2025 e Consulta Pública nº 187 de 24/06/2025;
- Medida Provisória nº 1300 de 2025 em tramitação no Congresso Nacional;
- Medida Provisória nº 1304 de 2025.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou quando vence a Medida Provisória nº 1300, sendo respondido pela Sra. Daniela que não há um vencimento, mas que o prazo é de 6 meses.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra falou sobre a renovação do contrato do IBECON para o período de mais 12 meses com a proposta de que o reajuste seja de acordo com o mesmo custo previsto à assistência administrativa, colocando em votação para o Colegiado. A proposta foi aprovada em unanimidade pelos Conselheiros Titulares das Classes Comercial, Residencial, Poder Público e Industrial presentes na reunião.

Referente ao item 4 da pauta, o Presidente Sr. Jorge Badra deu início cumprimentando os representantes da Permissionária CERIS, Sr. Laurindo Pereira atualmente Presidente e Sr. Geraldo Yosuo, Engenheiro da Permissionária. O Presidente Sr. Laurindo Pereira se apresentou aos presentes e falou sobre o fornecimento de energia elétrica da Região de São Lourenço da Serra e pontuou que, historicamente essa é uma área que está em um dos piores cenários de indicadores da região metropolitana. Falou sobre a dificuldade das podas, pois entende que essa é uma ação paliativa. O Sr. Geraldo comentou que houve no passado, uma proposta para a criação de uma linha reta entre os circuitos para alimentação. O Presidente da CERIS, Sr. Laurindo sugeriu criar uma subestação para resolver o problema de distribuição na região. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou se essa proposta já foi dada à Enel, e a Conselheira Sra. Giani Miwa comentou que sim, mas que a resposta da Enel foi que o problema era poda de árvore.

A Sra. Carla Santos perguntou ao Presidente da CERIS, Sr. Laurindo se na reunião realizada com a Enel na Sede da Distribuidora, foi pontuado os relatos trazidos na reunião presente. Em resposta, o Sr. Laurindo disse que sim. A Sra. Carla Santos pediu para o Sr. Alexandre Aguenta comentar sobre a sugestão da CERIS. Com a palavra, o Sr. Alexandre falou que o escopo que foi trazido em pauta é maior do que o estudo anterior sobre as podas de árvore, e que será necessário envolver outras áreas para estudar a proposta de construir uma subestação. A Sra. Carla sugeriu uma nova rodada com a área técnica para retomar o assunto e reavaliar o pleito sugerido pela CERIS, visto que esse tema não é novo. A Conselheira Sra. Giani Miwa pediu que seja verificado por um responsável técnico da Enel que se de fato não for viável construir uma nova subestação, que isso seja formalizado. Em complemento, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi reforçou essa necessidade e acrescentou que será importante chamar o corpo técnico da ARSESP para também protocolar esse documento.

O Presidente Sr. Jorge Badra pontuou que, para este assunto, será feito um ofício protocolado para o Presidente da Enel, Sr. Guilherme Lencastre, levando a proposta de criação de uma subestação no local, pois a poda de árvore é uma ação que não resolve o problema de forma definitiva, já que a área é de preservação de manancial e, a cada 2 meses, é necessário fazer manutenção, pois as árvores crescem muito rápido devido à umidade do local.

Complementarmente, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa lembrou que em 2017, a Conselheira Sra. Dalva Christofoletti fez uma reunião na ocasião, devido a problemas de queda de energia elétrica.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra deu início à pauta – Apresentação Fechamento Indicadores Junho/2025. A Sra. Carla Santos deu início à sua apresentação com os itens abaixo:



- Volumetria de atendimento em junho de 2025
- Reclamações totais
- Reclamações por classe: residencial, comercial, industrial, poder público e rural
- Reclamações a cada 10k: totais, comerciais e técnicas
- Reclamações a cada 10k – comparativo com Enel SP, Enel CE e Enel Rio
- Reclamações comerciais: 1º nível, 2º nível e 3º nível
- Indicador QRT ANEEL
- Indicador QRT ANEEL – Reclamações comerciais
- Indicadores DER e FER

A Conselheira Sra. Giani Miwa comenta que, na região rural, ela tem uma dificuldade enorme em relação às reclamações e comenta que o processo é fazer a reclamação e receber um protocolo. O Sr. Fabiano comenta que, quando se faz uma reclamação emergencial isoladamente, é gerado um protocolo, mas que, se for uma ocorrência com muitas pessoas dentro do mesmo trecho, essa ocorrência é vinculada, ou seja, a primeira reclamação recebe o protocolo e as demais, que forem abertas dentro da mesma região, não terão um novo protocolo gerado, pois todas as solicitações estarão sendo vinculadas ao primeiro protocolo aberto. Todas as reclamações são registradas.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra dá início ao item 6 da pauta cumprimentando o Sr. Hélio Muniz que cumprimenta os presentes e inicia sua apresentação sobre os itens à seguir:

- Mudança de Marca – Enel Mais Perto de Você;
- Campanhas de Publicidade;
- Publicidade e Marca;
- Projetos Especiais e Rádio;
- Projeto Especial em Mídia;
- Campanha Orgulho;
- Lançamento da Nova Marca;
- Ações Interativas e de Engajamento;
- Relações Públicas – Overview Imprensa e Nova Marca;
- Grandes Momentos de 2025;
- Patrocínio Incentivado – RJ, CE.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comenta sobre as pessoas que são contratadas terceiras e que não vestem a camisa da empresa. É preciso ter um cuidado em relação a isso, pois, quando o cliente solicita algo e algum funcionário responde que é terceiro, para o cliente não importa, pois, para eles, todos são Enel. Em complemento, o Sr. Hélio comenta que esse é um desafio e que faz parte do plano o envolvimento de todos os colaboradores. O Presidente Sr. Jorge Badra pontua que o importante é educação, pois as ações sempre vão recair sobre a Enel. Comenta que vem pontuando isso em várias reuniões, inclusive para os presidentes da companhia, e que a empresa ainda precisa evoluir muito quanto à comunicação eficiente com a população. Deixa a sugestão de a área de comunicação ter um garoto ou garota-propaganda para estar à frente das mídias. O Sr. Hélio agradece os pontos colocados.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi comenta que a preocupação é o IASC e quer saber como a área de comunicação tratará sobre isso este ano. Afirma que o Conselho de Consumidores deseja fazer uma parceria no IASC para que o Conselho seja conhecido pela população e para ajudar com este trabalho. Em resposta, o Sr.



Hélio informa que levará a sugestão para à área responsável. Na sequência, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi comenta que, na CIESP, é recorrentemente trazido o problema de comunicação com os canais que atendem às reclamações. O Sr. Hélio responde que a Distribuidora está numa curva de melhoria perceptível de forma a tornar a comunicação mais clara e efetiva.

A Conselheira Sra. Dalva Christofolletti, com a palavra, comenta que trabalha com prefeitos dos municípios e que, sempre que existe dificuldade com falta de energia, essas demandas recaem sobre ela. Pede ao Sr. Hélio mais proximidade da Enel com os municípios.

Com a palavra, a Conselheira Sra. Giani Miwa fala que o pedido da Conselheira Sra. Dalva é muito importante, pois ela também se vê nessa mesma situação de ser acionada quando há problemas de falta de energia no município. O Sr. Hélio comenta que, são realizados encontros com os prefeitos para ajustes e alinhamentos sobre a comunicação de acordo com os acontecimentos de cada município. Em complemento, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comenta que é preciso ter cuidado entre os eventos ocorridos e a eficiência do que é realizado. Cita um caso que aconteceu com ele recentemente e pontua a necessidade de um trabalho de aproximação com foco na eficiência do atendimento, especialmente sobre a falta de energia elétrica.

O Presidente Sr. Jorge Badra pontua quanto a comunicação sobre o prazo de restabelecimento de energia elétrica, pois o cliente sem energia que liga para a Distribuidora, recebe um prazo que nem sempre é cumprido, e após contato com o atendimento, um novo prazo é informado. Entende que isso não pode ocorrer e solicita ao Sr. Hélio uma forma mais eficiente de comunicar o prazo real ao cliente. Em resposta, o Sr. Hélio informa que, nas reuniões semanais com a diretoria, esse é um assunto pontuado e que a Enel está sempre em busca de melhorias para atender às demandas. Comenta que, quanto ao IASC, mesmo não havendo em 2025, a área continua trabalhando com base nos indicadores de forma a melhorar a qualidade da prestação do serviço.

Após agradecer a disponibilidade e participação do Sr. Hélio, o Presidente Sr. Jorge Badra pede licença aos presentes para que o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa fale sobre o Reajuste Tarifário e o concede a palavra. O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa informa que ele e o Presidente do CONSELPA receberam um e-mail da ANEEL referente a Reunião Pública Ordinária sobre o Reajuste Tarifário com a possibilidade de apresentar sustentação oral no tempo de 5 minutos. Informou que faria de forma online, visto que não constava nenhum tipo de restrição ou menção quanto a obrigatoriedade de que fosse presencialmente em Brasília, contudo, no dia de sua apresentação, foi impedido por não estar presencialmente.

O Presidente Sr. Jorge Badra informa aos Conselheiros que enviou um ofício à ANEEL e aos Conselhos de Consumidores do país, em virtude da falta de respeito com o CONSELPA.

Na sequência O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa apresenta ao colegiado o material que apresentaria na reunião:

- Críticas em Benefício do Consumidor de Energia Elétrica;
- Impactos Sociais Relevantes;
- Aumento da Vulnerabilidade Econômica;
- Desigualdade Energética;
- Pressão sobre Micro e Pequenos Empreendedores;
- Redução do Consumo e Qualidade de Vida;
- Pressão sobre Políticas Públicas;
- Desaceleração do Desenvolvimento Local;
- Desigualdade Educacional e Digital;
- Pressão sobre Serviços Sociais;



- Perdas Não Técnicas;
- CDE de Uso;
- Bandeira Tarifária;
- IGPM – Valores.

Em relação ao item 7 da pauta, o Sr. Jorge Badra cumprimenta a Sra. Vanessa Campanholo para que dê início à sua apresentação, sendo explanados os itens à seguir:

- Contexto: 2 últimos anos com ajuste tarifário negativo;
- Comunicação Institucional – informar adequadamente a população sobre o reajuste;
- Overview imprensa 2025;
- Comunicação direta ao cliente;
- Reajuste SP;
- Ações Customer Care – Reajuste Tarifário;
- Comunicação de serviços para consumidores;
- Stakeholders;
- Evidências.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pergunta se é feito o acompanhamento referente à satisfação do cliente em relação ao aumento do valor da conta. Em resposta, a Sra. Vanessa esclarece que é realizado o monitoramento e o reporte dos indicadores de reclamações para entender o fluxo do processo e ajustar as melhorias nas comunicações por parte dos atendentes. Em complemento, a Sra. Carla Santos informa que para cada reclamação existe uma tipologia que identifica o motivo reclamado e realizado o acompanhamento, recorrência e oportunidades no atendimento quanto à linguagem e comunicação do atendimento aos clientes. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pergunta à Sra. Carla se a inadimplência pode aumentar com o reajuste tarifário, sendo respondido que ainda é muito cedo para termos essa resposta, contudo é possível, mas que poderá endereçar à área de Cobrança como está será o reflexo nesse novo cenário.

O Presidente Sr. Jorge Badra solicita que o item 9 da pauta seja antecipado e cumprimenta o Sr. Pedro Fazio, que dá início à Capacitação Módulo 5 - Sistemas de Medição e Procedimentos de Leitura.

Com a palavra, a Sra. Michele Agnes esclarece que o tema de capacitação proposto pelo CONSELPA será composto de 3 etapas, sendo a 1ª etapa sobre a Medição Remota, 2ª etapa sobre a Medição Presencial e Faturamento e 3ª etapa com a área da Regulação.

Na sequência, o Sr. Pedro Fazio se apresenta a todos os Conselheiros e dá início à capacitação.

- Centro de Operação da Medição: monitoramento remoto, execução de operações remotas diariamente, envio de arquivos com resultado de leitura para faturamento, identificação de leituras faltantes.
- Estrutura e parque de medição 2025;
- Medição de fronteira/subestação;
- Aplicação das medições;
- Fluxo de leituras – Grupo A; Grupo B medição inteligente, Smart Meter;
- Sede Enel – Itália: início do projeto Smart Meter;
- América Latina: Colômbia, Peru, Chile, Argentina e Brasil;
- Plano de Instalação – Julho/2025;



- Comunicação;
- Solução de Medição Inteligente Enel;
- Operações Remotas;
- Escala de leitura;
- Fluxo de leituras;
- Trajetória até 2025;
- Funcionalidades e Benefícios do Smart Meter.

Após agradecer ao Sr. Pedro Fazio pelo conteúdo da capacitação, o Presidente Sr. Jorge Badra deu sequência ao item 8 da pauta, sendo revisitadas todas as datas previstas para os encontros e eventos programados em 2025. Junto aos Conselheiros, foram definidas as participações de todos os representantes, sendo consideradas e aprovadas pelo colegiado a participação da Sra. Daniela Guerra nos encontros da região Sudeste e Nacional e da Secretária Executiva nos encontros Sudeste, Nordeste e Nacional. Após as definições, ficou acordado que a planilha atualizada com as datas e participantes nos encontros e eventos será disponibilizada por e-mail.

Em relação ao item 10 da pauta, o Presidente Sr. Jorge Badra seguiu discorrendo sobre sugestões de pauta de pauta para a próxima reunião e palavra dos Conselheiros. O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa sugere, como item de pauta, comentar sobre a reunião realizada no TCU. O Presidente Sr. Jorge Badra sugere trazer a ARSESP para falar sobre qualidade de fornecimento de energia nos 24 municípios e como a Enel está posicionada nesse item. Adicionalmente, solicita ao Sr. Fabiano Cunha trazer o Presidente da Enel SP, Sr. Guilherme Lencastre, e mais representantes da área para terem a visão da ARSESP a respeito desse assunto. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pontua que faz parte da diretoria técnica do CONACEN e faz um pedido de ajuda por parte do CONACEN para que o CONSELPA esteja mais próximo da entidade. Em resposta, o Presidente Sr. Jorge Badra pontua que o CONSELPA nunca recebeu nenhuma comunicação direta do CONACEN solicitando essa proximidade e que o Conselho está aberto para firmar essa aproximação. O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comunica que no passado houve uma falha de comunicação com o CONACEN a respeito da indicação de uma pessoa de dentro do CONACEN para representar no CONSELPA. Foi solicitado um ofício indicando o nome da pessoa que representaria o CONSELPA, porém até hoje esse ofício não foi encaminhado.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa, como representante da ASSOSINDICOS pela Classe Residencial, informa que devido ao falecimento do Conselheiro Suplente Sr. Renato Tichauer, haverá uma nova indicação de voluntário para representar a entidade no CONSELPA.

O Presidente Sr. Jorge Badra esclarece sobre as ações do PAM 2025: que o item dos encontros de classe está sendo agendado com os Conselheiros; pontua sobre a cartilha de economia circular; o pedido dos novos brindes do CONSELPA; comenta sobre a elaboração da cartilha dos reajustes e, novamente, sobre a economia circular para além dos resíduos de poda. Informa à Conselheira Sra. Dalva Christofoletti que marcará uma reunião na APM para também levar essa pauta aos municípios. Complementarmente, sobre o treinamento de formação de Conselheiros junto à empresa CELINT, será providenciado o agendamento para a capacitação.

Na sequência, o Sr. Fabiano Cunha, solicita a palavra para comunicar os Conselheiros de que mudará para a área de Cobrança na Distribuidora, ficando como responsável pela Ouvidoria da Enel SP a Sra. Carla Santos, complementa agradecendo o aprendizado e interações junto ao colegiado, se colocando à disposição dos Conselheiros em sua nova posição.

Por fim, o Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Badra agradeceu a presença de todos e por não haver mais manifestações dos presentes, encerrou a reunião.

INTERNAL



Jorge Badra Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA



Michele Agnes
Secretária Executiva