

ATA DA 324ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

As 08 de julho de 2026, às 09h00, realizou-se a 324ª 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. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente)
3. Sr. Ruy Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
4. Sr. José Erlan Dias Alves (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
5. Sr. José Alexandre Pereira de Araújo (APM | Classe Poder Público - Suplente)
6. Sr. Alexandre Augusto O. Campos Souza (FAESP | Classe Rural - Titular)
7. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
8. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

1. Sra. Milena Moraes (Enel)
2. Sra. Carolina Bugulin (Enel)
3. Sra. Tatiana Celani (Enel)
4. Sr. Carlos Alexandre Santos (Enel)
5. Sr. Leandro Tanaka (Enel)
6. Sr. Rodrigo Acácio (Enel)
7. Sra. Samanta Fonseca (Enel)
8. Sra. Vanessa Campanholo (Enel)
9. Sra. Daniela Guerra (Ibecon)

2 PAUTA DA REUNIÃO

1. Atualização CP nº 016/2026, CP nº 001/2026 (2ª fase) e CP nº 017/2026 - Sra. Daniela Guerra (IBECON);
2. Apresentação sobre Reajuste Tarifário preparada para ANEEL - Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa (Conselpa);
3. Reajuste Tarifário por Classe de Consumo - Leandro Tanaka (Enel);
4. Atualização Smart Meter - Sra. Carolina Bugulin (Enel);
5. Segmentação KAM B2C - Sra. Samanta Fonseca (Enel);
6. Limpeza de Terrenos - Sr. Rodrigo Acácio (Enel);
7. Apresentação Fechamento dos Indicadores de Ouvidoria Junho/2026 - Sra. Carla Santos (Enel);
8. Plano de Comunicação Reajuste Tarifário - Sra. Vanessa Campanholo (Enel);
9. Sugestões de Pauta para a próxima reunião / Palavras dos Conselheiro.

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião foi iniciada às 09h00, conduzida pelo Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Badra, que deu as boas-vindas a todos e oficializou o início dos trabalhos.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início ao item 1 da pauta - Atualização CP nº 016/2026, CP nº 001/2026 (2ª fase) e CP nº 017/2026. Com a palavra, a Sra. Daniela Guerra dá início à sua apresentação com os itens abaixo:

- CP 001/2026 (2ª Fase) - visa analisar as contribuições à primeira fase da Consulta Pública (CP) nº 01/2026, no que tange ao tema de requisitos técnicos mínimos dos sistemas de medição inteligentes no Brasil. (Prazo 04/08/2026);
- CP 016/2026 - visa a modernização das Tarifas de Distribuição - Ciclo 1 (Custo Comercial). (Prazo 08/09/2026);
- CP 017/2026 - visa estabelecer o processo sancionador da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE (Prazo 03/08/2026);
- CP 018/2026 - visa o "Aprimoramento do Programa de Eficiência Energética para a Transição Energética" da Agenda Regulatória. (Prazo 10/08/2026).

O Presidente Sr. Jorge Badra concede a palavra para que os Conselheiros se manifestem sobre quais as contribuições que o CONSELPA participará. Em resposta, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi entende ser pertinente participar somente das CPs que sejam essenciais, os Conselheiros Sr. Alexandre O. Campos, Sr. José Alexandre Araújo e Sr. Gilmar Ogawa posicionam-se a favor de participar das CPs. Em complemento, o Conselheiro Sr. José Erlan Dias, disponibiliza-se em contribuir no que for necessário nos trabalhos a serem realizados. O Presidente Sr. Jorge Badra agradece as manifestações e esclarece que os trabalhos serão continuados de acordo com o cronograma dos prazos.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra, dá sequência ao item 2 da pauta - Apresentação sobre Reajuste Tarifário preparada para ANEEL. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa dá início à sua apresentação com os itens abaixo:

Síntese dos Problemas:

- Críticas em benefício do consumidor de energia elétrica
- Transparência na composição dos custos
- Impacto social do reajuste
- Eficiência operacional da distribuidora

Impactos sociais relevantes:

- Aumento da vulnerabilidade econômica
- Desigualdade energética
- Pressão sobre micro e pequenos empreendedores
- Redução do consumo e qualidade de vida

Consequências sociais mais amplas e menos visíveis:

- Pressão sobre políticas públicas
- Desaceleração do desenvolvimento local
- Desigualdade educacional e digital
- Pressão sobre serviços sociais
- Perdas não técnicas
- CDE – uso
- Bandeiras Tarifárias
- IGPM Valores à IPCA (2027)

O Vice-Presidente Sr. Gilmar Ogawa informou que participou de reuniões na ANEEL com a STR para acompanhar as discussões sobre o reajuste tarifário. Relatou que apresentou diversos questionamentos aos técnicos da STR, dos quais nem todos puderam ser respondidos, motivando o envio de um ofício à Agência. Informou ainda que participou de reunião em Brasília para tratar do tema, porém, devido à limitação de tempo da sessão, não foi possível realizar a sustentação oral prevista.

Com a palavra, o Sr. Presidente Sr. Jorge Badra destacou a relevância do estudo apresentado sobre o reajuste tarifário, ressaltou que o trabalho deve ser utilizado para buscar esclarecimentos e ampliar a transparência junto aos órgãos responsáveis.

Adicionalmente, falou a respeito da formalização de um ofício aos órgãos quanto à impossibilidade de apresentação do Vice-Presidente de realizar a sustentação oral presencialmente que havia sido programada.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. José Erlan Dias parabenizou o Sr. Vice-Presidente Gilmar Ogawa pela qualidade do trabalho desenvolvido e apoiou a formalização e divulgação dos questionamentos levantados, com o objetivo de fortalecer a transparência e as contribuições do Conselho.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra, deu início ao item 3 da pauta: Reajuste Tarifário por Classe de Consumo. Com a palavra, o Sr. Leandro Tanaka cumprimentou a todos e iniciou sua apresentação:

- Reajuste Tarifário 2026 – Enel SP
- O reajuste tarifário é um processo realizado anualmente pela ANEEL
- Tem como objetivo preservar o equilíbrio econômico-financeiro da concessão
- As novas tarifas passaram a vigorar em 4 de julho de 2026
- Foi destacado que 2027 será um ano de Revisão Tarifária, processo mais amplo e distinto do reajuste anual
- Composição da tarifa e fatura de energia elétrica

O Sr. Presidente Sr. Jorge Badra agradeceu ao Sr. Leandro Tanaka pelo apoio prestado ao Conselho, destacando a importância das informações e esclarecimentos fornecidos, que contribuíram para subsidiar análises, questionamentos e discussões relacionadas às demandas dos consumidores.

Em seguida, deu início ao item 4 da pauta: Atualização do Projeto Smart Meter. Com a palavra, a Sra. Carolina Bugulin destacou que as atividades desenvolvidas pela área de medição da Enel são responsáveis pela gestão da medição remota dos consumidores e pela operação dos medidores inteligentes. Durante sua apresentação, foram compartilhados os avanços e resultados.

Evolução do Projeto Smart Meter

- 2019: Início do projeto
- 2020: Certificação dos medidores inteligentes
- 2021: Desenvolvimento da linha de fabricação nacional e início das primeiras instalações
- 2022: Aprovação do plano de implementação e capacitação da mão de obra necessária
- 2023: Revisão do planejamento de expansão, com o objetivo de acelerar a implantação dos medidores inteligentes
- 2024: Homologação dos medidores polifásicos e início do projeto de sandbox tarifário
- 2025 e 2026: Intensificação das ações para ampliar a implantação dos equipamentos
- 2026: Discussão, no âmbito regulatório, das novas diretrizes nacionais para medidores inteligentes, com publicação de portarias pelo Ministério de Minas e Energia e realização de consultas públicas pela ANEEL para regulamentação dos requisitos mínimos dos sistemas de medição

O Presidente Sr. Jorge Badra questionou sobre a capacidade dos medidores inteligentes de identificar furtos de energia, sendo informado pela Sra. Carolina Bugulin que essa funcionalidade deverá ser ampliada futuramente por meio da medição de balanço energético.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi questionou a possibilidade de a distribuidora controlar remotamente a geração distribuída. Em resposta, a Sra. Carolina esclareceu que os medidores inteligentes não possuem essa funcionalidade, atuando apenas no registro das informações de consumo e geração de energia.

O Vice-Presidente Sr. Gilmar Ogawa solicitou esclarecimentos sobre a integração dos medidores inteligentes ao Projeto Sandbox Tarifário. A Sra. Carolina Bugulin informou que a área de medição participa diretamente da iniciativa, sendo responsável pela

instalação e configuração dos equipamentos necessários para os testes tarifários. Ao final, o Presidente Sr. Jorge Badra agradeceu à Sra. Carolina Bugulin pela apresentação e pelos esclarecimentos prestados.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra deu início ao item 5 da pauta: Segmentação KAM B2C. Com a palavra, a Sra. Samanta Fonseca, responsável pela área de B2C da Enel São Paulo e pelo relacionamento com clientes do segmento varejo, apresentou o projeto de KAM B2C, desenvolvido com o objetivo de realizar o atendimento e acompanhamento de clientes considerados estratégicos.

- Formalização de Termo de Cooperação para ampliar parcerias estratégicas;
- Inclusão de empresas com mais de 20 instalações consumidoras na carteira de atendimento especializado;
- Atendimento diferenciado para clientes que antes utilizavam apenas os canais tradicionais (call center e lojas);
- Possibilidade de inclusão de redes de franquias e grandes grupos empresariais no programa;
- Ampliação do relacionamento com entidades como Fecomercio, FIESP e Associações Comerciais;
- Foco no setor de comércio e serviços, devido ao grande número de unidades consumidoras;
- Criação de uma segmentação baseada em relevância estratégica e relacionamento com o cliente, além dos critérios regulatórios;
- Objetivo de proporcionar atendimento mais próximo e personalizado para clientes de maior impacto operacional e institucional;

A Sra. Samanta Fonseca, juntamente com a Diretora de RCO da Enel SP, Sra. Tatiana Celani apresentou ações voltadas ao atendimento de clientes estratégicos, incluindo empresas, aldeias indígenas e parcerias institucionais. Ao final, o Presidente Sr. Jorge Badra agradeceu a apresentação e destacou a importância da iniciativa, colocando o Conselho à disposição para futuras oportunidades de acompanhamento do tema.

Com a palavra, o Vice-Presidente Sr. Gilmar Ogawa deu início ao item 6 da pauta - Limpeza de Terrenos. Com a palavra, o Sr. Rodrigo Accacio cumprimentou os presentes e iniciou sua apresentação, abordando as ações desenvolvidas pela empresa para manutenção, limpeza e conservação dos terrenos sob responsabilidade de sua área.

- Manutenção, limpeza e roçada dos terrenos das linhas de transmissão;
- Demandas recebidas por meio de ações fiscalizatórias, multas, autos de infração e reclamações de órgãos públicos;
- Existência de registros e repercussões na imprensa sobre a conservação dos terrenos sob responsabilidade da concessionária;
- Ocorrência de reclamações por parte dos consumidores junto ao Procon, canais de atendimento, lojas e, em alguns casos, judicialização das demandas;

Informou que desde 2024, a Enel SP vem realizando fortes investimentos e intensificando as ações de limpeza e manutenção dessas áreas com o compromisso de apresentar os resultados e avanços alcançados por meio de indicadores e números consolidados.

O Vice-Presidente Sr. Gilmar Ogawa, questionou sobre a reincidência de invasões e descartes irregulares nos terrenos da concessionária. Em resposta, o Sr. Rodrigo Accacio informou que a empresa mantém monitoramento contínuo das áreas e adota ações imediatas, em conjunto com a Polícia Militar e empresas contratadas, para impedir a consolidação de ocupações irregulares.

Ao final da apresentação, o Presidente Sr. Jorge Badra agradeceu a participação do Sr. Rodrigo Accacio e parabenizou a equipe pelo trabalho desenvolvido, destacando a relevância das ações apresentadas para a conservação e segurança.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra, deu início ao item 7 da pauta - Plano de Comunicação sobre o Reajuste Tarifário. Com a palavra, a Sra. Vanessa Campanholo cumprimentou a todos e deu início à sua apresentação sobre o Plano de Comunicação preparado para o tema do Reajuste Tarifário, plano em que ações foram direcionadas aos consumidores, stakeholders, mídia e imprensa.

Adicionalmente, a Sra. Vanessa Campanholo explanou sobre uma atualização do sistema SAP para adequação aos requisitos da Reforma Tributária. Destacou que haverá uma paralisação programada dos sistemas entre os dias 11 e 13 de julho, período escolhido de forma estratégica para minimizar impactos aos clientes e à operação. Esclareceu foi estruturado um plano de contingência com ações mitigatórias para garantir a continuidade dos serviços essenciais, ressaltando que, após a conclusão da atualização, todos os sistemas deverão ser restabelecidos normalmente.

Com a palavra, o Vice-Presidente Sr. Gilmar Ogawa falou sobre a Cartilha do Conselho, sugerindo melhorias e alteração das cores para seguir a paleta da marca do CONSELPA. Em resposta, a Sra. Vanessa Campanholo informou que todas as sugestões pontuadas serão absorvidas para o envio da versão final.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge Badra, deu início ao item 8 da pauta: Apresentação Fechamento dos Indicadores de Ouvidoria Junho/2026. Com a palavra, a Sra. Carla Santos cumprimentou a todos e deu início à sua apresentação.

Indicadores e Relatórios Apresentados

- Canais de relacionamento
- Reclamações comerciais (primeiro, segundo e terceiro nível)
- Evolutivo de reclamações – Procon
- Evolutivo de reclamações – ANEEL (total)
- Evolutivo de reclamações – Governo
- Reclamações por classe – São Paulo
- Indicadores de continuidade apurados
- TMA (Tempo Médio de Atendimento)

Com a palavra, o Presidente Sr. Jorge Badra, agradeceu a participação da Sra. Vanessa e deu início ao item 9 da pauta – Sugestões de pauta para a próxima reunião / Palavra dos Conselheiros. Ficou programada a inclusão dos seguintes temas:

- Sustentabilidade
- Compartilhamento de postes
- Capacitação

Por fim, o Presidente Sr. Jorge Badra, encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos.


Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA


Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva Titular