

1 **REGISTRO DA 249ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL**
 2 **DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA**

3
 4 Aos 14 de outubro de 2021, às 09h00, realizou-se a 249ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia
 5 Elétrica da Enel Distribuição São Paulo e com a Diretoria da ENEL SP.

6 A reunião foi realizada on-line através do Microsoft Teams em decorrência da calamidade pública atinente à
 7 pandemia de Coronavírus (COVID-19).

8
 9 **1 PARTICIPAÇÃO**

10 **1.1 Representantes do CONSELPA**

11 A reunião teve a participação dos seguintes representantes:

- 12 1. Sr. Gilmar Ogawa (FAESP SENAR | Classe Rural – Titular e Vice-presidente do Conselho)
- 13 2. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Titular)
- 14 3. Sr. Elizeu Lima (FIESP | Classe Industrial – Titular)
- 15 4. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Suplente)
- 16 5. Sra. Marilene Mariottoni (APM | Classe Poder Público - Suplente)
- 17 6. Sra. Andrea Violante (ENEL SP | Secretária Executiva)
- 18 7. Sra. Andreia Câmara (ENEL SP | Ouvidoria)

19
 20 **1.2 Convidados**

21 A reunião teve a participação dos seguintes convidados:

- 22 1. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Ouvidora)
- 23 2. Sra. Larissa (Experiência do Cliente – Enel SP)
- 24 3. Sr. Maurício (Eficiência Energética – Enel SP)

25
 26 **1.3 Ausências Justificadas**

- 27
 28 1. Sra. Dalva Christofoletti Paes da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular e Presidente do
 29 Conselho)
- 30 2. Sr. Renato Daniel Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial – Titular)

31
 32 **2 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

33
 34 A reunião teve início às 09h00, após verificar que havia quórum com a presença de representantes das classes
 35 Rural, Industrial e Comercial.

36 A reunião contou com a presença de representantes da Ouvidoria da ENEL SP, Sra. Carla Santos, e os convidados
 37 Sr. Mauricio e Sra. Larissa da Enel SP.

38
 39 Sr. Gilmar Ogawa, Vice-presidente do Conselpa, por solicitação da Presidente Dra. Dalva Christofoletti Paes da Silva
 40 e em cumprimento ao regimento interno e pela justificada ausência, conduziu a reunião iniciando pela leitura da Ata
 41 de nº 248, sugerindo complementar a fala do representante do Conselho da EDP, Sr. Sérgio Matos, que trouxe
 42 importantes informações sobre o mercado livre. Os conselheiros presentes concordam com as inclusões
 43 posteriores.

44
 45 Em seguida foi abordado o item 2 da Pauta da Reunião, quando foi realizada a leitura do Ofício Conselpa nº
 46 015/2021 de 20/09/2021 sobre a “Solicitação de Isenção de ICMS sobre os valores adicionais e excepcionais
 47 decorrentes do acionamento das Bandeiras Tarifárias, cobrados juntamente com as Tarifas de Energia Elétrica”. Sr.
 48 Gilmar questionou sobre as contribuições enviadas e foi informado que a versão apresentada foi a enviada a Sra.
 49 Dalva – Presidente do Conselpa.

50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100
101
102
103

O Sr. Jorge informou que a conselheira do Conselho de Consumidores da CPFL, a Sra. Sanae Murayama Saito, da Classe Comercial, enviou ofício sobre o assunto de Isenção de ICMS no início do mês de setembro/21 e a Fecomércio, através de seu Conselho de Sustentabilidade enviou Ofício sobre o mesmo assunto, solicitando isenção do ICMS a todos os municípios do Estado de São Paulo. Ambos até o momento não obtiveram uma resposta do Governo do Estado de São Paulo.

Sr. Gilmar esclarece sobre a questão da crise hídrica decorrente da falta de chuvas, tem afetado não apenas o setor hidroelétrico, mas também os usos múltiplos dos recursos hídricos, tais como: a navegação, a irrigação, a aquicultura, o lazer e o turismo no entorno dos reservatórios.

Na sequência, foi realizada a leitura da Contribuição da Agenda Regulatória 2022/2023 realizada pelo Sr. Gilmar Ogawa, onde foram abordados os seguintes itens:

- **Contribuição 1:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.
Proposta: O FATOR-X na modicidade tarifária, no qual a distribuição de investimentos deveria ser feita ao longo dos quatro anos, com de pesos diferentes a cada ano. (não considerar apenas os investimentos no último ano do período da revisão tarifárias)

- A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade) - Tarifa (TAR).

- Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Evitar que os investimentos sejam concentrados apenas no último ano do período da REVISÃO TARIFÁRIA. Isto prejudica o consumidor e posterga o início dos investimentos para melhoria da qualidade da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

- Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Está previsto nas atribuições da ANEEL o aprimoramento da modicidade tarifária.

- Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Fazer com que o FATOR-X tenha relevância no sentido de que os investimentos promovidos pela Distribuidora sejam priorizados desde o início do novo ciclo da Revisão Tarifária.

- Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.

- Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente, indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: O Fator X é o mecanismo que permite compartilhar com os consumidores os ganhos de produtividade obtidos pela distribuidora ao longo do ciclo tarifário, assegurando o equilíbrio entre as receitas e despesas eficientes estabelecido na última revisão tarifária periódica. Ele contribui para a modicidade das tarifas e a melhoria contínua do serviço.

- Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto prazo.

- **Contribuição 2:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.

- Proposta: PRÊMIO IASC - DIVISÃO EM ÁREA URBANA E ÁREA RURAL.

- 104 ➤ A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade):
105
106 Resposta: Distribuição (DIS).
107
- 108 ➤ Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)
109 Resposta: Diferenciar os consumidores em função das diferenças de atendimento àqueles que habitam
110 área urbana e área rural.
111
- 112 ➤ Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)
113 Resposta: O PRÊMIO IASC está sob a gestão da ANEEL.
114
- 115 ➤ Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova
116 atividade)
117 Resposta: Diferenciar os consumidores das áreas urbanas daqueles que estão em áreas rurais, porque tem
118 tratamento diferenciado em termos de priorização na solução de problemas.
119
- 120 ➤ Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)
121
122 Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.
123
- 124 ➤ Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente,
125 indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)
126 Resposta: Prêmio IASC Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, regulamento específico com base no
127 Despacho nº 2.502, de 15 de agosto de 2017.
128
- 129 ➤ Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto
130 prazo.
131
- 132 • **Contribuição 3:**
133
- 134 ➤ Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.
135 Proposta: ICMS - Normatizar os critérios de determinação das alíquotas em relação a base de cálculo, para
136 que fique padronizado no âmbito nacional.
137
- 138 ➤ A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade): Tarifa (TAR)
139
- 140 ➤ Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)
141
142 Resposta: Evitar que sejam taxados valores como as bandeiras tarifárias e a tarifa de escassez hídrica que
143 tem prazos definidos para sua vigência e não se integram efetivamente no processo de modicidade
144 tarifária.
145
- 146 ➤ Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)
147 Resposta: Porque a ANEEL como órgão regulamentador, pode contribuir para a padronização, evitando
148 que o consumidor seja penalizado com excesso de tributações em cima de valores que tem o objetivo de
149 fazer correções de custos sazonal ou decorrentes de situações emergenciais, como por exemplo, as
150 oriundas da crise hídrica, a qual o consumidor não tem responsabilidade e é consequência de fenômenos
151 climáticos.
152
- 153 ➤ Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova
154 atividade)
155 Resposta: Evitar excesso de tributação e injustiças nos critérios de cobrança a que os consumidores finais
156 são submetidos.
157
- 158 ➤ Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)
159

- 160 ➤ Resposta: Regulamentação para suprir lacuna regulatória.
161
- 162 ➤ Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente,
163 indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade): Não se aplica.
164
- 165 ➤ Itens para priorização: Gravidade: Extremamente Grave – Urgência: Imediato – Tendência: Vai piorar
166 rapidamente.
167
- 168 • **Contribuição 4:**
- 169 ➤ Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.
170 Resposta: Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética (CPP).
171
- 172 ➤ A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)
173 Resposta: P&D e Eficiência Energética (P&E).
174
- 175 ➤ Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)
176 Resposta: Facilitar a participação de todas as classes de consumo.
177
- 178 ➤ Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)
179 ➤ Resposta: Porque está na governança da ANEEL estabelecer critérios que facilite a participação de um
180 número maior de consumidores, do que o atual modelo permite.
181
- 182 ➤ Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova
183 atividade)
184
185 Resposta: O atual modelo de seleção das propostas da Chamada Pública estabelece exigências em termos
186 de análise e classificação dos projetos, que embora leve em conta a documentação obrigatória requerida,
187 a qualidade das iniciativas, desenvolvimento da proposta e ações inovadoras, além da pontuação atingida
188 de acordo com os critérios estabelecidos, são extremamente complexo de serem cumpridos pela maioria
189 dos CONSUMIDORES, que ficam alijados do processo seletivo em face à complexidade do edital.
190
- 191 ➤ Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)
192 Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.
193
- 194 ➤ Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente,
195 indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)
196 Resposta: O PEE da Enel é regido pela Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, e regulamentado pela ANEEL.
197 A legislação determina que distribuidoras de energia apliquem anualmente 0,4% de sua receita
198 operacional líquida anual no desenvolvimento em ações de eficiência energética no uso final de energia
199 elétrica, por meio de projetos executados em instalações dos consumidores.
200
- 201 ➤ Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto
202 prazo.
203
- 204 • **Sugestões Finais:**
- 205 ➤ Espaço para sugestões de aprimoramento da estrutura da Agenda Regulatória (definição dos temas,
206 priorização, periodicidade das entregas, etc.)
207 Resposta: O espaço para sugestões está adequado, sendo que a priorização deveria focar mais o
208 consumidor que afinal, paga a conta. A periodicidade de entrega é sempre curta dependendo da
209 complexidade das discussões, em especial, pelo lado do consumidor que não tem estrutura e nem
210 disponibilidade de tempo para dedicação exclusiva.
211
- 212 ➤ Espaço para sugestões de aprimoramento do processo de elaboração da Agenda Regulatória (tomada de
213 subsídios prévia, uso de formulário eletrônico, realização de audiência pública etc.)
214
215

216 Resposta: Poderia haver uma organização informando as agendas de interessa direto da geração,
217 transmissão, distribuição, tributos e encargos e, também, do consumidor.
218

219 Em seguida contamos com o ingresso dos convidados da ENEL SP. Seguindo a pauta foi dada a palavra ao Sr.
220 Maurício Oliboni para apresentação sobre as chamadas públicas de Projeto e o Sr. Gilmar solicita o envio da
221 apresentação para todos os conselheiros. Sr. Maurício informa sobre o Guia de Procedimentos do Programa de
222 Eficiência Energética – PROPEE (Resolução Normativa nº 920 de 23/02/2021) e sobre a Legislação Vigente – Lei
223 9.991/00, e os valores disponibilizados na Chamada Pública 2021. Esclareceu sobre os Recursos Financeiros
224 aportados, as Etapas do Edital e o Fluxo do Processo. Foram apresentados os Resultados das CPP's de 2018, 2019
225 e 2020. Após a finalização da apresentação, o Sr. Gilmar solicita esclarecimentos sobre qual o custo na fase do
226 diagnóstico e o Sr. Maurício informa que, via de regra, não há custo, porque é uma oportunidade para a empresa
227 oferecer seus serviços e, nessas condições, está disposta a assumir o risco do negócio. Se o projeto for aprovado
228 haverá o reembolso do valor da apresentação pela Enel. Sr. Gilmar pergunta se ao longo dos anos e até 2021,
229 houve simplificação dos itens dos programas e o Sr. Maurício informa que a empresa sempre busca simplificar os
230 processos, porém segue as normas da ANEEL. Sra. Marilene questiona se os editais são apenas acessados pelas
231 empresas ou pelos municípios e se as entidades também podem acessá-las. O Sr. Maurício informa que embora o
232 documento seja complexo, ele é aberto a qualquer consumidor ou empresa. Sr. Jorge informa que leu o edital da
233 Chamada Pública, o qual possuía mais de 70 laudas e nível de exigência complexo sendo impossível que uma
234 pequena e média empresa consigam participar e, nessas condições, as empresas não conseguem avançar com o
235 processo. Sra. Marilene sugere ampliação da divulgação do tema de Eficiência Energética e análise para diminuição
236 das exigências atuais. Sr. Jorge esclareceu que já conversou com o Presidente Sr. Max para que o tema de
237 simplificação desses chamados fossem tema junto a Aneel. Sr. Gilmar pede que este assunto seja contemplado em
238 próximas reuniões. Sra. Marilene gostaria de solicitar uma *live* ou uma reunião com o Sr. Maurício por segmento.
239 O Sr. Maurício coloca-se à disposição. Sra. Andréia informa que quando há o lançamento das Chamadas Públicas, é
240 realizado um Workshop para dirimir dúvidas e informações são prestadas a todos os seguimentos.
241

242 Na sequência a Sra. Larissa ingressa na reunião abordando o assunto do Prêmio **IASC - Índice Aneel de Satisfação**
243 **do Cliente**. Informa que o resultado apresentado é de 2020, pois a pesquisa de 2021 ainda está em andamento.
244 Informa que em 2020 a ENEL caiu para 28ª posição com uma queda de 19,93 pontos e o motivo principal foi a
245 paralisação da leitura. Prestou esclarecimentos sobre a composição do IASC. Informa que também é observado e
246 acompanhado o **ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida** com o objetivo de melhorar também o
247 IASC. Informa que foram implantadas novas pesquisas transversais e recorrentes para avaliação de jornadas
248 recorrentes dos consumidores. Os resultados são apresentados dentro dos Comitês Executivos para que as novas
249 ações sejam aplicadas. Sr. Gilmar aponta que a queda dos pontos percentuais da ENEL é maior do que das demais
250 distribuidoras e aponta que há uma grande dificuldade de comunicação da ENEL com seus consumidores e o
251 CONSELPA já tem feito vários alertas em oportunidades anteriores. No Conselpa há vários públicos representados
252 e a ENEL não consegue se comunicar com todos eles. Citou como exemplo, o envio das contas por e-mail e muitas
253 vezes os órgãos públicos exigem comprovantes de residência, sendo a conta de energia elétrica um dos principais
254 documentos aceitos e que o descontentamento do consumidor se reflete nas pesquisas. Sra. Larissa informa que o
255 método mais eficiente para sanar possíveis desvios e aproximar mais a empresa dos consumidores são as pesquisas.
256 Sr. Elizeu informou que é necessário que a ENEL se antecipe nas informações e salientou o ponto da pesquisa que
257 traduz a percepção do consumidor sobre a tratativa que a empresa oferece. O consumidor sente que está falando
258 de fato com uma pessoa que irá atendê-lo. Em seguida cita que, por experiência pessoal, o aplicativo ENEL é pouco
259 amigável e não é funcional.
260

261 Sr. Badra questionou como a ENEL ficou no Ranking Nacional e como ficou a questão da Campanha do
262 Parcelamento. Sra. Larissa informa que a ENEL figura na 28ª posição e no momento não há a informação sobre o
263 Parcelamento, mas que solicitará informações a área. Sr. Jorge questiona se o assunto do parcelamento já é possível
264 e a Ouvidora da ENEL SP, Sra. Carla Santos, esclarece que o tema não avançou pois ainda são necessárias outras

265 negociações internas, mas que já há novidades quanto ao parcelamento no cartão de crédito e em até 24 vezes
266 para os consumidores ENEL SP. Sra. Carla cita que as contribuições do Conselho são acatadas e observadas com
267 toda relevância necessária.

268
269 Sra. Cristiane menciona que no site da ENEL, no link que dá acesso aos dados do Conselho de Consumidores, é
270 necessária revisão ou atualização e o Sr. Gilmar informa que está estudando e pesquisando aprimoramentos para
271 um novo site para o Conselpa e que oportunamente trará uma proposta de um projeto para novo site, sugerindo
272 que esse assunto seja elencado na próxima pauta de reuniões.

273
274 Sr. Gilmar agradece a todos os presentes e encerra a reunião, após cumprir a pauta prevista e por não haver mais
275 manifestações dos presentes, eu como Secretária Executiva do CONSELPA e por determinação do Sr. Vice-
276 Presidente, lavrei a presente Ata.

277
278 São Paulo, 14 de outubro de 2021.

279
280
281
282
283

Gilmar Ogawa
Vice-Presidente do CONSELPA

Andréa Violante
Secretária Executiva do CONSELPA

aprovada para