



## **ATA DA 276ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA**

Aos 29 de novembro de 2023, às 09h00, realizou-se a 276ª 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 Sede da Enel da Av. das Nações Unidas, 14401, Torre Aroeira, 23º andar, Morumbi, São Paulo - SP.

### **1 PARTICIPAÇÃO**

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

1. Sr. Gilmar Ogawa (FAESP | Classe Rural - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Jorge Jamal A. Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Titular e Vice-Presidente do Conselho)
3. Sr. Renato Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular)
4. Sra. Dalva Christofolletti Paes da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
6. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Suplente)
7. Sra. Marilene Mariottoni (APM | Classe Poder Público - Suplente)
8. Sr. José Erlan Dias Alves (CIESP | Classe Industrial - Suplente)
9. Sr. Francisco Sgrogliá Jr. (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Suplente)
10. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
11. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

#### **1.2 Convidados**

1. Sr. Fabiano Thomaz da Cunha (Enel SP)
2. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
3. Sra. Daniela Garcia (Ibecon)
4. Sr. Guilherme Oliveira (Enel SP)
5. Sr. Ronaldo Vicentin (Enel SP)

#### **1.3 Ausência Justificada**

1. Sra. Dalva Christofolletti Paes da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)

### **2 PAUTA DA REUNIÃO**

1. Participação do Conselipa na CPI Enel SP na ALESP;
2. Esclarecimento da Presidência da Enel SP sobre os problemas ligados aos efeitos climáticos extremos e a CPI da Enel SP.
3. Capacitação pela Distribuidora aos Conselheiros do Conselipa (REN nº 963/21)  
Tema: Smart Meter (medidores inteligentes).

### **3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

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

O Sr. Gilmar Ogawa, Presidente do Conselipa, cumprimentando a todos os presentes, deu início ao item 1 da pauta relatando sobre sua participação no dia 08/11/2023 na CPI ALESP, mesma data em que estava prevista a reunião mensal do Conselho e por essa razão teve a data ajustada. Em razão de nova convocação do Sr. Max Xavier, Presidente da Enel a participar de oitiva na CPI, o Sr. Gilmar Ogawa justifica sua ausência e informa que a Sra. Carla Santos, Gerente de B2C, o representará prestando os esclarecimentos em pauta.



Em continuidade, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa, esclareceu que realizou uma apresentação na CPI ALESP sobre o funcionamento, organização e objetivo do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel. Foi deixado claro aos componentes daquela CPI, que a condição dos Conselheiros é voluntária, não remunerada e realizam outras atividades profissionais que conciliam com as atribuições do Conselpa em prol dos consumidores em seus horários de folga, sendo realizadas periodicamente reuniões ordinárias e extraordinárias em cumprimento às exigências da legislação federal, em especial a REN nº 963/21. Os esclarecimentos mencionados foram importantes para que todos os presentes na CPI ALESP compreendessem que embora o Conselho seja ligado à Distribuidora, não é subordinado à Enel SP e sim à ANEEL, visto que é a Agência Reguladora quem estabelece como o Conselho deve atuar. Além disso, foi apresentado o relatório anual de atividades do ano de 2022, as contribuições do Conselpa para o processo de revisão tarifária que teve como consequência a redução média de 2%. Adicionalmente, foram demonstrados os registros dos Encontros de Classes que promovem a aproximação com os consumidores de energia elétrica nos Segmentos Residencial, Comercial, Industrial, Poder Público e Rural.

Na sequência, o Sr. Gilmar Ogawa, passou a palavra à Sra. Carla Santos que iniciou a sua fala com os esclarecimentos e pedidos de desculpas a respeito da ausência do Sr. Max Xavier, Presidente da Enel SP em razão de convocação para participação na CPI ALESP na data de hoje. Foi realizada apresentação ao Conselho sobre o Evento Climático do dia 03 de novembro de 2023, sendo considerado o maior registro de vento histórico na área da concessão da Enel SP desde o início das medições em 1995. O material demonstrado é o conteúdo oficial da Distribuidora apresentado pela presidência à ANEEL e principais stakeholders. Houve grande impacto em toda a concessão da Enel SP com 2,1 milhões de clientes interrompidos em 03/11/23, o que representa 25% do total de clientes afetados com falhas concentradas na baixa e média tensão. Em se tratando das regiões que abrangem a concessão da Distribuidora, na região Oeste, foram aproximadamente 680 mil clientes interrompidos, na região Norte, 350 mil clientes, na região Leste, 520 mil clientes e na região Sul, 550 mil clientes. O referido evento climático foi caracterizado como o mais severo já registrado pela Enel SP, 7 vezes maior em comparação ao evento de 26 de janeiro de 2022 que até então havia sido o maior enfrentado pela Distribuidora.

A Sra. Carla apresentou a curva de restabelecimento dos clientes interrompidos, sendo informado que em até 24 horas, aproximadamente 60% tiveram a energia restabelecida, demonstrando um alto poder de recuperação em função de todos os investimentos realizados na rede em automação e remanejamento dos circuitos. Em até 48 horas, 88% dos clientes foram restabelecidos e um dos fatores de maior impacto se deu após o período mencionado que deixou sensibilizada a imagem da Distribuidora.

Adicionalmente, foi apresentado que durante o período do evento climático, a Distribuidora se reuniu com representantes das prefeituras, a equipe comercial e que atende aos clientes Governo e Poder Público estiveram mobilizadas com a Diretoria da Enel SP no COD – Centro de Operações da Distribuidora para garantir o restabelecimento da energia principalmente nos hospitais, clientes sobrevida e compromisso com as escolas mapeadas para ocorrer o ENEM. A Sra. Carla Santos, transcorreu sua apresentação destacando como ocorreu a mobilização dos recursos operacionais com efetivo de campo adicional no plano verão, houve incremento de quantidade de equipes 3 vezes mais que trabalharam incansavelmente até a normalização. Em dias de normalidade, aproximadamente 270 equipes atuam em cenário emergencial, sendo que em cenário de contingência chega a 800 equipes e para a mobilização do evento climático, aproximadamente 1.200 equipes foram mobilizadas. Além da mobilização operacional das equipes de campo, houve a mobilização do efetivo de atendimento ao cliente com o aumento da capacidade de 920 recursos para 1.700.

Diante da magnitude apresentada, o evento gerou ocorrências de alta complexidade de atendimento, tendo como exemplo, o deslocamento de 25 equipes para reparar um único circuito com 17 defeitos complexos que foi danificado com a queda de árvores de grande porte, galhos e rompimento de cabos que atendem uma extensão territorial de 60km<sup>2</sup> (extensão total em linha de 90km<sup>2</sup>) impactou 5.000 clientes.

Algumas ações foram implementadas em plano extraordinário para o 1º trimestre de 2024, como incremento de ~350km (+11%) de inspeção pedestre e ~300km de inspeção aérea (helicóptero), incremento de ~12.000 podas



(+12%) frente ao executado em 2023, manutenção preventiva dos pontos detectados nas inspeções pedestres e aéreas (+200%). Foi explanado sobre os investimentos realizados no período de 2015 a 2017 com uma média de 0,8 bilhões ao ano e para o período de 2018 a 2022 com uma média de 1,3 bilhões ao ano. Complementarmente, a Sra. Carla Santos, apresentou os indicadores de qualidade da Distribuidora, elucidando os limites contratuais de confiabilidade e qualidade atendidos pela Enel SP com a linha do tempo do DEC e FEC de 2017 a setembro 2023, onde houve a redução de 47% na duração das interrupções de energia entre 2017 e 2022 (DEC) e redução de 46% na frequência das interrupções de energia entre 2017 e 2022.

Na sequência, a Sra. Carla Santos apresentou ao Conselipa como se deu a preparação da Distribuidora em sua ação integrada para a magnitude do evento climático ocorrido no período de 17 a 19 de novembro de 2023. O plano estratégico para o atendimento contou com recursos operacionais adicionais, subestações e transformadores móveis, grupos geradores, além de ações envolvendo comunicação massiva antes e durante o evento em rádios e emissoras de TV, adicional aos comunicados via SMS, e-mail, mídias sociais Facebook e Twitter, novo canal WhatsApp e canais digitais. A Distribuidora esteve presente no Gabinete de Crise do Estado a manteve canal direto com as Prefeituras. Por fim, agradeceu a oportunidade e foi aberta a palavra aos Conselheiros.

A Conselheira Sra. Dalva Christofolletti falou que por razões internas não foi possível realizar o Encontro da Classe Poder Público ao longo de 2023, contudo ressaltou de forma positiva o relacionamento que o Poder Público tem com a Distribuidora e informou que no mês de março de 2024 está previsto o Congresso Estadual de Municípios e será levado à diretoria para aprovação de se apresentar o Conselipa.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Renato Tichauer iniciou agradecendo a exposição realizada pela Sra. Carla Santos e por sua atenção durante todo o momento de crise e reconhece, no entanto, que em seu entendimento existe uma somatória de falhas, equívocos e direcionamentos políticos ao cenário apresentado. Expôs sua visão de que Enel SP tem responsabilidade ao que ocorreu e pelo não atendimento das necessidades vividas pelos consumidores, deixa o alerta de que há de se ter preparação para os eventos que estão previstos para março de 2024. Pontuou a respeito dos geradores e custos incalculáveis que os Condomínios tiveram face ao evento para que permanecessem com energia elétrica e questiona sobre o pedido de ressarcimento dessas despesas. Mencionou ser extremamente questionado pelos Condomínios os quais faz a gestão para que prestasse esclarecimentos quanto aos ressarcimentos. Em resposta, a Sra. Carla Santos ressaltou sua transparência com o Conselipa e concordou que a Distribuidora tem muitas oportunidades e tem trabalhado incansavelmente para atender as expectativas dos consumidores. Ao que tange o pedido de indenização, a determinação da companhia é a de seguir no caminho do que determina o regulatório, seguindo o mesmo posicionamento para ressarcimento de custos com geradores. Em continuidade, o Conselheiro Sr. Renato Tichauer, solicitou ao Presidente Sr. Gilmar Ogawa para que o Conselipa entre com pedido a quem de direito para seguirem em frente com os pleitos dos consumidores. Em resposta, o Presidente Sr. Gilmar informou que o pleito do Conselipa deverá ser endereçado à ANEEL, tendo em vista que o órgão é o responsável pela regulamentação da REN 1000/2021 e podem trabalhar nesse sentido com o envio de um ofício. Acrescentou sobre sua conversa na data de ontem com o Sr. Max Xavier, Presidente da Enel SP que confirmou sua presença na próxima reunião do Conselipa.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Jorge Badra, ressaltou quanto à necessidade de reforço do plano de comunicação da Distribuidora, a impressão com o novo layout proposto da fatura e equipe de prevenção com a divisão em quatro quadrantes dentro da área de concessão da Enel SP nas regiões Norte, Sul, Leste e Oeste para que as equipes tenham condições de atendimento com maior celeridade.

Na sequência, o Presidente do Conselipa, Sr. Gilmar Ogawa colocou em pauta a proposta dos dias 13/12 ou 15/12 para a próxima reunião do Conselho, destacando a possibilidade de uma nova oitiva com participação do Presidente da Distribuidora com risco próximo ao 13/12 na CPI ALESP.



Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi, solicitou que a apresentação realizada pela Sra. Carla Santos seja disponibilizada aos Conselheiros e recomenda que o colegiado receba as informações a respeito do que está acontecendo na Distribuidora para que possam contribuir em suas entidades representativas, finalizou sua fala com o pleito de que a Enel SP avalie a possibilidade de alguma compensação.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. José Erlan, solicitou que a Distribuidora esteja mais bem preparada para futuros eventos climáticos e que seja apresentado o plano de gestão do conhecimento para que a falta de energia seja restabelecida de forma mais célere. Ressaltou que a falta de pontos de atendimento ao cliente acarreta a falta de assistência aos consumidores que residem no extemos leste, por exemplo, onde não se tem ponto de atendimento. Em resposta, a Sra. Carla Santos esclareceu que atualmente a Distribuidora dispõe de 29 Lojas físicas de atendimento cumprindo às determinações da ANEEL e que 4 lojas estão localizadas em São Paulo. O Conselheiro Sr. José Erlan compreendeu que não havia nenhuma, contudo poderá verificar detalhadamente na apresentação a ser disponibilizada. De forma consultiva, informou que existem startups que permitem o empoderamento das questões públicas sob a responsabilidade do município, como por exemplo a Colab, que tem um aplicativo com função para incluir fotos de árvores que estão com riscos de queda/poda para acionamento do município, podendo essa sugestão ser uma aliada da Distribuidora para manutenção das podas. Por fim, solicitou apoio para retorno da ENEL SP à uma demanda do DEINFRA com pedido de reunião. Em resposta, a Sra. Carla Santos, solicitou que o Conselheiro a procure ao final da reunião.

Na sequência, o Presidente do Conselpa, Sr. Gilmar Ogawa, passa a palavra ao Sr. Guilherme Oliveira, da Enel SP agradecendo sua presença para realizar a capacitação aos Conselheiros.

O Sr. Guilherme Oliveira, da Enel SP, cumprimentando a todos os Conselheiros deu início em sua apresentação conceituando sobre os medidores inteligentes e que o equipamento traz inovação para o setor da energia elétrica. O Grupo Enel tem uma experiência única no mundo da medição Eletrônica, tanto por ser a primeira distribuidora no mundo a completar um plano massivo de instalação (entre 2001 e 2006 instalou 32 milhões de medidores na Itália, com até 8 milhões de medidores instalados em um ano), quanto por ser a única distribuidora que também é fabricante de medidores. Além de ter instalado cerca de 50 Milhões de Smart Meters ao redor do mundo, não só nas redes do mesmo Grupo Enel, mas também nas redes de outras distribuidoras na Itália e da Europa.

A partir do 2016 muitos projetos foram lançados nas Distribuidoras do Grupo Enel na América Latina com o objetivo de provar em campo real a tecnologia e mostrar os seus benefícios; até Dezembro 2018 quase 400.000 medidores inteligentes foram instalados nas redes do Grupo Enel em Chile (290k) , Peru (10k), Colombia (73k) e Argentina (15k): já nestes projetos os sistemas de gestão remota coletam os dados do consumo e através de App podem enviar para os clientes informação detalhada sobre os seus consumos. Em São Paulo + de 600k (plano de 8Mi).

As funcionalidades do Medidor Inteligente Enel permitem que ele seja utilizado para cobrir diferentes cenários e necessidades. O Medidor se comunica com o Concentrador de Dados através da PLC utilizando um protocolo de comunicação que é público e desenhado para garantir a segurança cibernética (Cyber Security). Dessa forma, remotamente é possível:

- Ler consumos de cliente, dados da qualidade de serviço, alarmes em caso de manuseio não autorizado do medidor
- Realizar o UPGRADE do Firmware
- Atualizar as características do contrato de fornecimento (Tarifas Horarias, post/pré-pagamento, limite de potência, gestão da geração distribuída)
- Gestionar o Relé (por exemplo para consumidores inadimplentes: cortar, religar, limitar a carga disponível)

- Através do call-back do medidor é possível identificar se o problema é na rede elétrica ou interno à casa do cliente, aumentando a produtividade das equipes em campo.
- Através do *last gasp* no concentrador é possível identificar imediatamente falhas massivas no fornecimento (no trafo e na média tensão), contribuindo na redução do DEC.
- Com a aplicação de tarifas dinâmicas e a informação do consumo em tempo real, habilitados pela digitalização, é possível implementar com celeridade e eficácia programas massivos de resposta da demanda e de serviços de flexibilidade. Como exemplo, a Southern California Edison® lançou um programa de redução de carga de emergência onde consumidores com medição inteligente recebem U\$S 1 para cada kWh reduzido entre as 16h e as 21h, no período entre maio a outubro, sempre que acionados pelo operador.
- Incluir previsão de medidores de GD e tarifa Branca para os próximos anos.
- Kpi callback; de 236 ordens abertas de clientes SM, 42 atendidas, 133 canceladas com call-back SM, 61 canceladas outros (ura/atendimento humano).
- KPI faturamento remoto (efetividade em D+4): Maio: 98,5%. Junho: 99,7%. Julho: 99,6%. Agosto: 99,2%

Complementarmente, foi apresentado de forma detalhada cada item das funcionalidades do medidor inteligente, bem como o modelo de medição inteligente em São Paulo. Atualmente, mais de 600 mil medidores instalados e para essa ação, estimou-se aproximadamente 2.500 instalações diárias, contando com mais de 140 eletricitas em campo realizando essa atividade com instalação de mais de 300 mil medidores somente no ano de 2023.

#### INDICADOR E BENEFÍCIOS

Processos	Processo analógico	
	Convencional	Smart Meter
Efetividade da Leitura	96%	99,30%
Tempo médio de atendimento para religação (Execução)	826' (min)	9' (min)
Deteção de Fraudes (Acerto na inspeção)	20%	31%
Adesão ao cadastramento de Faturas por e-mail	33%	45%

Foi apresentado ao Conselpla os resultados prévios do projeto, planejamento de instalações para 2024, a jornada de comunicação aos consumidores contendo as informações do medidor, informações e serviços disponíveis no App da Enel, notificação do novo medidor na fatura de energia elétrica, entrega de folder orientativo no momento da instalação do medidor, a respeito da coleta remota da leitura, serviço para cadastrar a fatura por e-mail, comunicado esclarecendo sobre a gestão de consumo. Cristiane solicitou o envio do folder para conhecimento, bem como de resumo ou link que explique a diferença dos smart meters monofásico, bifásico, trifásico.

Após a conclusão da capacitação aos Conselheiros, o Sr. Guilherme Oliveira, agradeceu a oportunidade por apresentar esse projeto inovador aos membros do Conselho. Em resposta, o Presidente, Sr. Gilmar Ogawa e demais conselheiros agradeceram a explanação e abordagem utilizada.

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, 29 de novembro de 2023.

**Gilmar Ogawa**  
Presidente do CONSELPA

**Michele Agnes de Oliveira Lima**  
Secretária Executiva