

REGISTRO DA 262ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 11 de agosto de 2022, às 14h30, realizou-se a 262ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma virtual por meio da plataforma Microsoft Teams.

1 PARTICIPAÇÃO

1.1 Representantes do CONSELPA

1. Sr. Gilmar Ogawa (FAESP | Classe Rural - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO | Titular e Vice-Presidente)
3. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público- Titular)
4. Sra. Marilene Mariottoni (APM | Classe Poder Público - Suplente)
5. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
6. Sr. José Sérgio Marchesi (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
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. Daniela Garcia (IBECON)
2. Maria Fernanda Aguiar (ENEL SP)
3. Kelly Rios (ENEL SP)
4. Laura Bozzari (ENEL SP)

1.3 Ausência Justificada

1. Renato Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial -Titular)

2 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião teve início às 14h30, após verificar que havia quórum com as presenças de representantes das classes Industrial, Poder Público, Rural e Comercial.

O Sr. Gilmar Ogawa, cumprimentando a todos os presentes falou do trabalho a ser realizado para a atualização do regimento interno do atual mandato e atualização das ações do planejamento do XI Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste.

O Sr. Sérgio Marchesi falou a respeito de algumas dúvidas de grupo de consumidores que podem acioná-lo diretamente e a importância de como conduzir esses temas no Conselipa. Em resposta, o Sr. Gilmar esclareceu que o Conselho não tem a função de resolver problemas individuais das classes de consumo, tendo em vista que a Enel Distribuição SP dispõe de estrutura de atendimento qualificada para atendimento. No ambiente global onde os consumidores sejam beneficiados, o Conselipa tem papel fundamental nas contribuições e sugestões à distribuidora para melhoria na qualidade do atendimento prestado, não excluindo a possibilidade do direcionamento de algum caso excepcional. Em complemento, o Sr. Gilmar solicitou à Sra. Carla que contribuísse com maiores esclarecimentos, sendo que ela esclareceu quanto aos canais de atendimento ao cliente e inclusive, clientes corporativos que é um canal específico para o FIESP, assim como a área dedicada aos clientes de Poder Público. Ressaltando a fala do Sr. Gilmar quanto aos casos excepcionais. Sr. Sérgio Marchesi agradeceu e realizou sua breve apresentação profissional na área da engenharia civil.

Em cumprimento ao item 1 da pauta, o Sr. Gilmar concedeu a palavra à Sra. Daniela para iniciar sua apresentação falando a respeito dos ajustes iniciais realizados no Regimento Interno vigente. A Sra. Daniela esclareceu que há muitos pontos a serem abordados e sugeriu que as atualizações sejam realizadas de forma objetiva seguindo a premissa da Resolução nº 963/2021. Em complemento, o Sr. Gilmar informou que efetuou algumas contribuições, contudo há muito trabalho a ser feito para a conclusão do material e será essencial que de todos os Conselheiros contribuam no material disponibilizado pela Sra. Daniela para que o conteúdo seja posteriormente consolidado e aprovado pelo colegiado quando concluídas as contribuições.

A Sra. Michele com o intuito de contribuir, informou que disponibilizará o Regimento Interno protocolado na ANEEL em 2017 para que os Conselheiros possam comparar com o documento já disponibilizado pela Sra. Daniela e prosseguir com as considerações.

Dando continuidade ao item 2 da pauta a respeito da atualização das ações do planejamento do XI Encontro dos Conselhos de Consumidores, o Sr. Gilmar, informou que foram providenciados os ofícios aos cuidados do CEOs das distribuidoras de energia elétrica, aos palestrantes, presidentes das entidades representativas do Conselpa, bem como aos cuidados da ANEEL. Informou sobre as reuniões realizadas pelas Sras. Michele e Carla junto aos responsáveis pela parte estrutural do evento. Em complemento, a Sra. Carla informou que foi realizado o alinhamento interno com o responsável para a visita ao Centro de Operações da Enel SP e confirmou que no sábado, teremos 2 ônibus elétricos para o deslocamento dos participantes para a visita técnica.

O Sr. Gilmar informou a respeito do contato realizado com a Academia da Polícia Militar para participação na solenidade do Hino Nacional com a Banda Musical Camerata e empréstimo das bandeiras regionais e nacional. Adicionalmente, será disponibilizado aos participantes uma amostra de café como brinde e manual de segurança rural, sendo esses itens sem custo para o evento. Em complemento, a Sra. Carla apresentou o planejamento que foi apresentado à Presidência e Diretoria da Enel Distribuição SP.

Na sequência, em cumprimento ao item 1 da pauta direcionada à Enel Distribuição SP sobre o resultado do plano de comunicação do reajuste tarifário, a Sra. Maria Fernanda iniciou a apresentação ao Conselpa. Foi apresentado o material com as matérias segmentadas e conteúdos disponibilizados para anúncio do reajuste tarifário. Ilustradas ao Conselpa, as comunicações internas, digitais, mídias e matérias veiculadas. Até o dia 06 de julho de 2022, foram veiculadas 805 matérias sobre o reajuste tarifário, realizada coletiva de imprensa com a participação de 10 jornalistas para explicação dos principais fatores que impactaram o reajuste. Realizada comunicação rádio release com aproveitamento em 73 rádios, bem como merchandising em TVs, comunicação em jornais do ABC e redes sociais.

O Sr. Jorge Badra sugeriu aplicativo no celular para comunicação mais rápida e assertiva para chegar ao cliente final com a antecipação de comunicações importantes. Em resposta, a Sra. Carla esclareceu a respeito da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados que impede a distribuidora em direcionar mensagens automáticas a clientes sem que efetuem o aceite em cadastro.

O Sr. Gilmar sugeriu o Conselpa como meio de comunicação a contribuir para que a informação chegue em linguagem adequada de acordo com as necessidades do público das classes representativas. Em resposta, a Sra. Carla sugeriu que oportunamente poderão ser realizadas reuniões individuais com as classes de consumo por segmento para que esse trabalho seja construído em conjunto.

O Sr. Ruy, falou a respeito do evento recente com a falta de energia devido ao ciclone e dificuldade de acesso aos canais de atendimento e abordou sobre sua experiência no Conselho da CPFL com a proximidade da Presidência da distribuidora e espera a evolução da ENEL SP para uma melhor experiência e excelência no atendimento prestado. Em resposta, o Sr. Gilmar falou a respeito da localização da Sede para as reuniões do Conselpa para a facilidade de



locomoção dos conselheiros. Falou a respeito de falhas na prestação de outras distribuidoras que ocorrem dando a classe rural como exemplo. Ressaltou sobre a oportunidade de melhoria na prestação de serviços e que esse trabalho de construção pode ser realizado em conjunto. Em complemento, a Sra. Carla Santos disponibilizou-se em trabalhar conjuntamente para a melhoria da percepção da imagem.

O Presidente do CONSELPA, Sr. Gilmar, agradeceu a participação de todos os participantes abrindo a palavra aos Conselheiros e por não haver mais manifestações dos presentes, encerrou a reunião.

São Paulo, 11 de agosto de 2022.

Gilmar Ogawa
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva do CONSELPA