

**ATA DA 314ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA**

Aos 10 de novembro de 2025, às 09h00, realizou-se a 314ª 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 Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Suplente)
3. Sr. Francisco Sgroglia Junior (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Suplente)
4. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
5. Sr. Alexandre Augusto OCampos Souza (FAESP | Classe Rural - Titular)
6. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)
7. Sra. Dalva Christofoletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
8. Sr. José Alexandre Pereira de Araújo (APM | Classe Poder Público - Suplente)
9. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
10. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

11. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
12. Sr. Ednelson Moraes (Enel)

1.3 Falta Justificada

13. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente)

2 PAUTA DA REUNIÃO**Pauta com representantes do CONSELPA**

14. Posse do novo Conselheiro Suplente da Classe do Poder Público, Sr. José Alexandre Pereira de Araújo
15. Avaliação dos Conselho Encontro Nacional – Sr. Ruy Bottesi
16. Apresentação da Prestação de Contas e Relatório de Atividades 2025 – Conselpa
17. Apresentação do Relatório do Encontro de Conselhos da Região Nordeste – Sr. Gilmar Ogawa
18. Apresentação das contribuições (CP e TS) para a ANEEL e MME com a participação do CONSELPA em 2025 – Dra. Daniela Guerra (Ibecon)

Pauta com representantes da ENEL

19. Adaptações da Enel SP frente à Resolução ANEEL nº 1.137/2025 – Ednelson Moraes (Enel);
20. Apresentação Fechamento dos Indicadores Novembro/2025 - Sra. Carla Santos (Enel);
21. Capacitação - Atendimento ao Cliente: Fundamentos e Desafios – Sra. Carla Santos (Enel).

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 dos trabalhos, solicitando que cada um dos participantes se apresentasse.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à pauta 1 – Posse do novo Conselheiro Suplente da Classe do Poder Público. Com a palavra, o Conselheiro Sr. José Alexandre se apresenta ao colegiado, compartilhando sua trajetória profissional. O Presidente, Sr. Jorge Badra, agradece sua participação no conselho e pontua a importância de tê-lo no grupo para compor as demandas do colegiado. A Sra. Carla Santos agradece ao novo conselheiro por sua participação e disposição para contribuir com o crescimento do trabalho, ressaltando, junto ao Presidente, a importância de manter a entidade APM próxima para auxiliar nas demandas, especialmente as relacionadas às podas de árvores. O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, dá as boas-vindas ao novo conselheiro e deseja que realize um trabalho brilhante junto ao colegiado.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, informa que a pauta 4 – Apresentação do Relatório do Encontro de Conselhos da Região Nordeste, que seria apresentada pelo Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa, não poderá ser tratada nesta reunião, visto que o conselheiro se encontra hospitalizado, ficando impossibilitado de comparecer.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à pauta 2 – Avaliação dos Conselhos no Encontro Nacional. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi comenta sobre a apresentação compartilhada pela ANEEL no Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, abordando os seguintes pontos:

- Instrumentos de atuação: planejamento estratégico ANEEL 2024–2027
- Repositório de materiais de formação e qualificação organizado
- Premiação dos conselhos: criação e teste do modelo de apuração dos mecanismos propostos
- Apuração de teste
- Taxa de execução do planejamento anual
- Participação no processo decisório da ANEEL
- Classificação dos grupos para premiação
- Vencedores do teste da premiação

O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, destaca que, com a nova forma de avaliação, é importante que o conselho atue de forma estratégica para subir no ranking, visto que todos os conselhos buscarão se posicionar melhor. Ressalta, portanto, a importância de seguir rigorosamente o PAM 2026 e manter as contribuições. A Sra. Carla Santos complementa mencionando que o método utilizado é o mesmo aplicado à Ouvidoria, sugerindo, assim, a criação de um modelo de metas que seja revisado mensalmente para avançar na conquista da premiação. O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta sobre a reunião extraordinária realizada com os outros conselhos do Grupo Enel Brasil e informa que os alinhamentos serão cada vez mais frequentes para atingir os resultados. Ressalta ainda que o projeto Curumins no Sesc deve ser replicado para os pais e para outras entidades.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à pauta 3 – Apresentação da Prestação de Contas e Relatório de Atividades 2025. Com a palavra, a Secretária, Sra. Michele Agnes, inicia a apresentação, na qual foram expostos o relatório de atividades, eventos, reuniões e capacitações, bem como o calendário previsto para 2026 e as despesas realizadas até o momento em 2025. O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que, para o ano de 2026, deseja retomar o tema da Eletromobilidade.



Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à pauta 5 – Apresentação das contribuições (CP e TS) para a ANEEL e MME com a participação do CONSELPA em 2025. Com a palavra, a Dra. Daniela Guerra apresenta:

- Tomada de Subsídio 012/2024
- Tomada de Subsídio 015/2024
- Tomada de Subsídio 016/2024
- Tomada de Subsídio 021/2024
- Tomada de Subsídio 027/2024 – 1ª fase
- Tomada de Subsídio 011/2025
- Consulta Pública 008/2025
- Consulta Pública 027/2024 – 1ª fase
- Consulta Pública 008/2024 – 1ª fase
- Consulta Pública 038/2025
- Consulta Pública 033/2025
- Consulta Pública 037/2025
- Consulta Pública 039/2025
- Tomada 023/2025
- Orçamento de 2026 da Conta de Desenvolvimento Energético (CDE)
- Consulta Pública nº 040/2025
- Consulta Pública nº 042/2025
- Consulta Pública nº 187/2025
- Processo nº 48500.003976/2025-96

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à pauta 6 – Adaptações da Enel SP frente à Resolução ANEEL nº 1.137/2025. Com a palavra, o Sr. Ednelson Moraes cumprimenta a todos e inicia sua apresentação, comentando que a resolução foi divulgada pela Agência, dispondo sobre o aumento da resiliência do setor.

- Foram apresentados os seguintes tópicos:
- Processo de participação social
- Novas regras para os setores de distribuição e transmissão de energia elétrica
- Temas abordados: plano de contingência, cessão emergencial de recursos, penalidades mais severas
- Indicador DISE – compensação por interrupções
- Ressarcimento por danos elétricos
- Implantação das novas regras: acompanhamento e monitoramento

O Presidente solicita que esta apresentação seja realizada também para todos os prefeitos dos 24 municípios, para que tenham conhecimento sobre o tema, em especial sobre os tópicos de poda e manejo de árvores. O Sr. Ednelson Moraes agradece a todos pela oportunidade e se coloca à disposição do colegiado para futuros assuntos.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à Pauta 7 – Apresentação do Fechamento dos Indicadores de Novembro/2025. Com a palavra, a Sra. Carla Santos inicia sua apresentação, abordando os seguintes itens:

- Reclamações por classe: residencial, comercial, industrial, poder público e rural;
- Reclamações comerciais de 1º, 2º e 3º nível;



- Indicadores ANEEL – DER e FER (tipologias demanda SAC);
- Indicador QRT ANEEL – Reclamações totais;
- Volumetria de ingressos do PROCON;
- Evolutivo de reclamações – Consumidor.gov.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à Pauta 8 – Capacitação: Atendimento ao Cliente – Fundamentos e Desafios. Com a palavra, a Sra. Carla Santos apresenta os seguintes temas:

- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021;
- Canais de atendimento – obrigações de manutenção, serviços mínimos, integração com canais digitais, horário e localização, atendimento telefônico gratuito;
- Foco na satisfação: canais digitais complementares, multicanalidade e comodidade, padronização e qualidade do atendimento;
- Ações de digitalização Enel SP: URA visual, WhatsApp, APP, URA, chatbot, comunicação proativa;
- Portais de atendimento: portal imobiliária e técnico, poder público e clientes corporativos;
- Call Center em números;
- Status atual do canal presencial: 66 pontos de atendimento, sendo 52 com atendimento humano;
- Modelo de setorização (nova jornada do cliente);
- Comitê Conexão SP – Satisfação do Cliente.

A Secretária Executiva Sra. Michele Agnes, faz convite aos conselheiros para visitarem o Call Center e Ouvidoria da Enel SP, localizado na Barra Funda.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá início à Pauta 9 – Sugestão de Pauta para a Próxima Reunião / Palavra dos Conselheiros. Com a palavra, o Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, sugere a inclusão do tema referente à posição da Enel sobre o compartilhamento de postes e o plano de aterramento da rede. A proposta será validada com a área técnica da Enel para compreender as ações adotadas e, posteriormente, trazer o assunto à reunião.

A Conselheira, Sra. Dalva Christofolleti, solicita que a Enel realize uma capacitação para os prefeitos da APM, com participação da FAESP, para reforçar o tema de podas de árvores e tratar de outros assuntos ainda a serem definidos.

O Conselheiro, Sr. Francisco Sgrogli e representante da entidade ASSOSINDICOS relata os problemas que está tendo com os condomínios, em especial com as ligações dos carros elétricos, assim sendo foi proposto uma reunião junto a distribuidora para avançar com o tema. O Conselheiro Sr. Alexandre Souza, representante da Classe Rural, se prontificou a trazer para esta reunião o Coronel do Corpo de Bombeiros de SP, que está discutindo o assunto em nível nacional visando os devidos alinhamentos.

Por fim, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá por encerrada a reunião agradecendo a presença de todos e desejando um feliz natal e ano novo, com muita saúde, paz e prosperidade.



Documento assinado digitalmente
JORGE JAMAL AYYAD BADRA
 Data: 17/12/2025 15:41:27-0300
 Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jorge Jamal Ayyad Badra
 Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
 Secretária Executiva