



ATA DA 301ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 14 de maio de 2025, às 09h00, realizou-se a 301ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma online pela plataforma Microsoft Teams e de forma presencial na Sede do Conselpa Rua 25 de Janeiro, 320.

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. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente do Conselho)
4. Sra. Dalva Christofoletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial – Titular)
6. Sr. José Erlan (FIESP | Classe Industrial – Suplente)
7. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
8. Sra. Carla Santos Barbosa (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

9. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
10. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
11. Sra. Daniela Guerra (IBECON)
12. Sr. Fabiano Thomaz (Enel SP)
13. Sr. Daniel Di Prinzio (Enel SP)
14. Sra. Digiane Flora (Enel SP)
15. Sr. Whesley de Paula (Enel SP)
16. Sr. Vagner Fernandes (Enel SP)
17. Sra. Guilherme Lencastre (Presidente Enel SP)
18. Sra. Vanessa Michele (Enel SP)

2 PAUTA DA REUNIÃO

Pauta com representantes do CONSELPA

1. Aprovação das ATAS 299ª Reunião Ordinária e 300ª Reunião Extraordinária;
2. Participação do Vice-Presidente no Treinamento de Tarifas na ANEEL – Brasília/DF;
3. Atualização PAM2025 – Assistente Administrativo;
4. Atualização do Cronograma de Participação dos Eventos 2025;

Reunião Com Representantes da Enel SP

5. Apresentação Fechamento Indicadores Abril/2025 - Carla Santos;
6. Atualização Canais Digitais - Daniel Di Prinzio;
7. Apresentação Sandbox Tarifário - Vagner Fernandes;
8. Apresentação PDD - Whesley de Paula;
9. Participação do Convidado Guilherme Lencastre (Presidente Enel SP);
10. Capacitação Módulo 09 PRODIST - Ressarcimento de Danos - Vanessa Michele (Enel).



3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

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

O Presidente solicitou aos conselheiros que trouxessem suas considerações quanto à pauta de Aprovação das Atas 299ª e 300ª, que foram aprovadas pelos conselheiros titulares das classes residencial, industrial, comercial e poder público.

Na sequência, foi iniciada a pauta – Participação do Vice-Presidente no treinamento de tarifas na ANEEL – Brasília/DF. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa comentou sobre as informações repassadas no treinamento.

Ele abordou os temas da apresentação sobre tarifas e como estas influenciam na formação da receita, mencionando a Parcela A, Receita Requerida e Parcela B, sendo esta última a única na qual é possível sugerir ajustes. Também comentou sobre revisão tarifária, estrutura tarifária, componentes tarifários, estrutura tarifária real, variação do preço da energia e desafios do setor elétrico. Destacou ainda os Sandboxes Tarifários, criados pela ANEEL como ambientes de experimentação controlados onde a distribuidora pode testar novas modalidades tarifárias ou formas de faturamento para um grupo limitado de clientes, além dos benefícios de uma tarifa inteligente. Todos os detalhes da metodologia e o desenvolvimento das ferramentas ainda estão em andamento.

Na segunda parte do encontro, foram trazidas informações sobre as atribuições do conselho com base na regulamentação da Resolução Normativa 963/2021, além de sessões de perguntas e respostas, planejamento estratégico ANEEL 2024-2027, curso GESEL, e a agenda regulatória 2025-2026, com 17 atividades prioritárias. A palavra foi aberta aos conselheiros para assuntos diversos. Ao final da apresentação, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pontuou que é muito importante esclarecer, de forma direta, quanto exatamente será reduzido o custo da energia para os consumidores. Ele também comentou que não recebeu conhecimento da Nota Técnica 168. O Presidente Sr. Jorge solicitou à Sra. Daniela informações a respeito. A Sra. Daniela comentou que fará um levantamento e depois repassará aos conselheiros.

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge iniciou a pauta Atualização PAM 2025 – Assistente Administrativo. O Conselheiro Sr. Gilmar solicitou que fossem verificados os direitos trabalhistas relacionados a esse item. O Sr. Fabiano informou que fará a consulta e retornará em outro momento com a resposta ao conselho.

Sobre a pauta Atualização do Cronograma de Participação dos Eventos em 2025, foi confirmada a participação dos Conselheiros Ruy Bottesi e Gilmar Ogawa no Encontro da Região Centro Oeste que será realizado em Junho/2025, e para os demais encontros a programação será atualizada na próxima reunião.

Na sequência, foi iniciada a pauta Apresentação do Fechamento dos Indicadores – Abril/2025. Com a palavra, a Sra. Carla trouxe os seguintes temas:

- Canais de Relacionamento
- Reclamações totais: comerciais e técnicas
- Reclamações a cada 10 mil
- Reclamações comerciais de 1º, 2º e 3º nível
- Indicador QRT ANEEL
- Indicador QRT ANEEL – Reclamações comerciais



- Panorama ANEEL do nível de serviço de telefonia – comparativo 2023 x 2024 x 2025
- Evolutivo de Reclamações – Procon Total
- Indicadores ANEEL – DER e FER

O Presidente comentou com a Sra. Carla se o piloto sugerido da autoconstrução do SECOVI está em andamento. A Sra. Carla solicitou um momento de pauta futura para apresentar esse trabalho. O Conselheiro Sr. Ruy perguntou se a Enel estará presente no SENDI 2025. A Sra. Carla respondeu que não possui essa informação no momento, mas que irá verificar e informar posteriormente.

Na sequência, deu-se início à pauta Atualização dos Canais Digitais. O Sr. Daniel e a Sra. Digiane se apresentaram e cumprimentaram a todos. Foram abordados os seguintes temas:

Jornada do canal de WhatsApp da Enel: Na última reunião, os representantes do conselho solicitaram melhorias na experiência do cliente pelo canal de WhatsApp. Foi apresentada uma experiência atualizada.

- Melhorias solicitadas pelos conselheiros:
- Jornada longa foi revista e melhorada
- Falta de orientação para clientes sem dados cadastrais: está sendo aprimorada com o uso da BIA de Melhoria, que cruza a base de dados do cliente com o sistema
- Inclusão de chave de busca por endereço e/ou documento
- Contratação de consultoria para avaliação e testes do canal
- Informar ao cliente a previsão real de atendimento

O Sr. Daniel pontua as atualizações de melhorias no WhatsApp Elena, destacando tudo o que foi concluído e os próximos passos que ainda estão sendo implementados. As etapas previstas são:

- Maio/2025: envio da estimativa orçamentária (BIA) para as melhorias do canal;
- Junho/2025: aprovação das estimativas em comitê interno de projetos da Enel;
- Julho/2025: início das melhorias sugeridas;
- Novembro/2025: 3ª reunião para apresentação do status dos projetos.

O Conselheiro Sr. Ruy agradece e parabeniza pela apresentação. Ele pergunta se a empresa contratada para a análise das melhorias irá apresentar os resultados e se essas implementações também beneficiarão os estados do Ceará e do Rio de Janeiro. O Sr. Daniel responde que sim, para ambas as perguntas.

O Conselheiro Sr. Gilmar pergunta se o problema verificado pela equipe técnica é reportado ao cliente. O Sr. Daniel responde que vai consultar essa questão para retornar posteriormente e, caso seja verificado que essa informação não está sendo repassada, ele irá pontuar para que entre como sugestão de melhoria.

O Presidente Sr. Jorge destaca a importância de utilizar essa ferramenta também como um canal de utilidade pública para os clientes.

Na sequência, foi iniciada a pauta Apresentação do Sandbox Tarifário. O Sr. Vagner se apresenta, cumprimenta a todos os presentes e conduz a apresentação com os seguintes temas:

- Visão global da medição inteligente;
- Experiência Enel – Pioneirismo global em medição inteligente;



- Resumo executivo com previsão de duração de 38 meses;
- Objetivo: aplicar tarifas mais dinâmicas;
- Governança: executora GESEL, comitê gestor Enel, comitê consultivo ABRADDEE e comitê diretivo ANEEL;
- Seleção e amostragem das unidades consumidoras: clientes selecionados com base em critérios como renda domiciliar, consumo médio de energia e impacto da curva de carga;
- "Economize e Ganhe": os clientes serão notificados com pelo menos 24h de antecedência sobre eventos críticos, nos quais haverá sobrecarga na rede;
- Tarifa Flex;
- Premissas para cálculo de tarifas;
- Ações de engajamento com o cliente – "Laboratório do Cliente";
- Timeline do projeto.

O Conselheiro Sr. Ruy pergunta se houve contratação específica dentro dessa modalidade. O Sr. Vagner responde que não, e que será utilizada uma parcela do contratado para o projeto, e esclarece que o Sandbox é um ambiente controlado. Para sua implementação, foi necessário o afastamento de uma série de regras. O objetivo do projeto é dar suporte à ANEEL para que possa modificar a regulamentação tarifária. Ele destaca que, no momento em que essa implementação se estender a toda a população, muitos fatores ainda precisarão ser considerados.

O Presidente Sr. Jorge comenta que muitos projetos apresentados seguem modelos europeus, enquanto o Brasil possui diversos cases de sucesso próprios. Ressalta ainda que o país é riquíssimo em fontes de energia e questiona a relevância de aplicar modelos europeus que não condizem com a realidade brasileira.

Na sequência, foi iniciada a pauta Apresentação do PDD, conduzida pelo Sr. Whesley, que se apresenta e cumprimenta a todos, dando início à sua apresentação com os seguintes temas:

- Rede Básica – definição;
- Planejamento de rede – demandas máximas globais do sistema;
- CAPEX 2025–2027 – resumo

O Conselheiro Sr. Gilmar comenta que, nas melhorias das subestações da região de Itapeverica da Serra, ainda há muitos problemas e pergunta como estão as ações nessa região. O Sr. Whesley responde que existem alguns projetos para melhoria local. O Sr. Gilmar lembra que, em outra reunião, foi solicitado um estudo da região que seria apresentado posteriormente, e pede para que esse estudo seja apresentado, a fim de mostrar qual será a solução para a população que sofre com a falta de energia elétrica.

O Presidente Sr. Jorge solicita ao Sr. Whesley que traga todos os projetos que estão sendo realizados em cada um dos 24 municípios.

Na sequência, deu-se início à pauta Participação do Convidado Sr. Guilherme Lencastre, que cumprimenta a todos. O Presidente Sr. Jorge comenta que, na apresentação feita durante a Reunião Extraordinária nº 300, alguns conselheiros não puderam estar presentes. O Presidente da Enel SP, Sr. Guilherme, retoma os temas abordados na apresentação, para que os conselheiros ausentes possam tomar ciência das informações passadas. O Conselheiro Sr. Gilmar destaca a importância de dialogar com as subprefeituras sobre o plantio de espécies arbóreas inadequadas nos municípios. A Conselheira Sra. Dalva comenta que esse problema é antigo e que já luta contra isso há muito tempo. O Presidente Sr. Guilherme sugere que seria interessante a criação de uma legislação que aprovasse apenas determinadas espécies de árvores para o plantio nas zonas urbanas dos



municípios, o que poderia evitar a necessidade de podas por parte das subprefeituras e impactos na rede de distribuição.

O Presidente Sr. Jorge comenta sobre a aprovação da cartilha sobre podas e plantio de árvores que estava sendo aprovada pela ARSESP para podas e plantio de árvores para todos os municípios do estado de São Paulo, contemplando assim as 7 Distribuidoras que atuam no estado.

Pontua ainda que a Enel SP precisa se posicionar de forma mais direta com os consumidores, e vê essa atitude como uma aliada importante para reverter a percepção negativa que os clientes têm da distribuidora, por estarem consumindo informações distorcidas divulgadas pela mídia. O Presidente Sr. Guilherme concorda que a comunicação precisa ser intensificada e afirma que estão sendo feitos investimentos no posicionamento da marca perante a população, com o objetivo de informar melhor sobre todas as ações da distribuidora para melhoria do fornecimento de energia elétrica, atendimento aos clientes e tudo o que envolve a relação dos municípios com a distribuição de energia elétrica.

O Conselheiro Sr. Gilmar pergunta sobre o nível de poder de decisão do Presidente da Enel SP em relação à matriz italiana — se ele possui mais liberdade para a tomada de decisões ou se sua autonomia é limitada. O Presidente Sr. Guilherme responde que possui autonomia necessária, conforme as diretrizes de governança descritas em Estatuto da empresa, como todas as empresas. Conforme limites estabelecidos no Estatuto, dependendo do valor a ser aprovado as contratações ou despesas são submetidas ao Conselho de Adm da empresa. Sendo aprovadas, os projetos seguem para execução. Anualmente também são aprovados em Conselho de administração o Orçamento anual da Enel São Paulo que conforme comentado este ano de 2025 chegará a aprox. R\$ 3 bilhões.

O Conselheiro Sr. Ruy comenta que existe uma narrativa de que as despesas do Conselho de Consumidores dependem de aprovações da matriz Global e considera importante esclarecer que isso não procede. O Presidente Sr. Guilherme confirma, pontuando que, de fato, as despesas do conselho de Consumidores seguem a regra do que determina ANEEL, onde o Conselho tem autonomia para gestão do orçamento.

Na sequência, foi apresentada a pauta Capacitação Módulo 09 PRODIST – Ressarcimento de Danos. A Sra. Vanessa se apresenta, cumprimenta a todos e dá início à apresentação com os seguintes temas:

- Introdução
- Sessão 9.1 – Solicitações e análise
- Sessão 9.2 – Da verificação
- Sessão 9.3 – Da resposta do ressarcimento de danos
- Sessão 9.4 – Do processo individualizado
- Resolução Normativa nº 1.000/2021 (artigos)

Na sequência, o Presidente Sr. Jorge abre espaço para sugestões de pauta para a próxima reunião, sendo sugeridos os seguintes assuntos:

- Apresentação da Nota Técnica 168 (Sra. Daniela)
- Tabela de tratativas, reclamações comerciais e informações sobre os projetos-piloto em desenvolvimento (Sra. Carla Santos)
- Resposta sobre o estudo solicitado (Sr. Walisson)
- Relatório sobre os projetos PDD de cada município (Sr. Whesley)
- Esclarecimentos sobre a proposta de reforma do setor elétrico brasileiro apresentada pelo MME (Sra. Daniela)
- Discussão entre os conselheiros sobre o andamento dos projetos estabelecidos no PAM 2025
- Indicação do suplente da classe Poder Público



- Convite ao Sr. Arthur Tavares, do CENID, para falar com os conselheiros

O Presidente Sr. Jorge informa aos conselheiros que recebeu o currículo do novo representante titular da classe rural e questiona se a reunião extraordinária para tratar dessa pauta pode ser realizada no dia 21 de maio, às 10h. A proposta foi aprovada por todos os conselheiros presentes.

O Presidente também pergunta à Conselheira Sra. Dalva sobre o suplente da classe Poder Público. A conselheira informa que há questões administrativas a serem tratadas, mas que irá retomar o assunto com o Presidente da APM para realizar a indicação.

O Conselheiro Sr. Gilmar comenta que está concluindo sua pós-graduação, conforme previsto no PAM, e que precisa elaborar uma monografia. Para isso, ele deverá entrevistar alguns órgãos a fim de obter subsídios para

desenvolver seu trabalho. Ele pergunta se pode utilizar recursos financeiros do conselho para essa atividade. A secretária Sra. Michele esclarece que será feita uma consulta à ANEEL para confirmar essa questão. No entanto, por parte dos conselheiros, foi votado por unanimidade que, caso a decisão fique a cargo do colegiado, os recursos do conselho poderão ser utilizados.

Por fim, o Presidente Sr. Jorge Badra encerra a reunião agradecendo a todos pela presença e entregando brindes aos convidados que participaram deste encontro.

São Paulo, 14 de maio de 2025.

Documento assinado digitalmente



JORGE JAMAL AYYAD BADRA
Data: 27/05/2025 11:56:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes
Secretária Executiva

LISTA DE PRESENÇA - 14/05/2025
301ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES - CONSELPA

Nº	NOME	CARGO	CLASSE DE CONSUMO	ASSINATURA
1	JORGE J.A. SILVA	PRESIDENTE	CONSUMIDOR	J. J. A. Silva
2	GILMAR OGAWA	Vice-Presidente	Residência	Gilmar Ogawa
3	RUY BOTTESI	CONSELHEIRO	IND./FIES?	Ruy Bottesi
4	Vanessa Michele S. Santos	Enel - Residência	Enel	Vanessa S. Santos
5	Micheli C. dos Medeiros	Enel	Enel	Micheli C. dos Medeiros
6	Micheli Aguiar da O. Lima	Quilômetro	Enel	Micheli Aguiar da O. Lima
7	Vagner F. Tunes	Enel - Regulação	Enel	Vagner F. Tunes
8	Delson B. Passos da Silva	APM - Titular	Poder Público	Delson B. Passos da Silva
9	Barbara Inacredo	Miusait - ADM	Miusait	Barbara Inacredo
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				