



ATA DA 312ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 12 de novembro de 2025, às 09h00, realizou-se a 312ª 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 | Classe Comercial - Suplente)
3. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente)
4. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
5. Sr. José Erlan (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
6. Sr. Alexandre Augusto OCampos Souza (FAESP | Classe Rural - Titular)
7. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
8. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
9. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

10. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
11. Sr. Antonio Farias (Enel)
12. Sr. Rafael Bastos (Enel)
13. Sr. Glauber Ferreira (Enel)
14. Sr. Hélio Muniz (Enel)
15. Sra. Daniela Guerra (Ibecon)

2 PAUTA DA REUNIÃO

Pauta com representantes do CONSELPA

1. Posicionamento do Colegiado sobre a renovação da concessão da Enel São Paulo - Conselpa;
2. Sugestões e contribuições para modernização da Resolução Normativa nº 963/21 - Conselpa;
3. Proposta de contribuição na Regulamentação em casos de eventos climáticos - Sra. Daniela Guerra (Ibecon);
4. Sugestões de Pauta para a próxima reunião / Palavra dos Conselheiros.

Pauta com representantes da ENEL

5. Interação com o diretor de Comunicação da Enel São Paulo - Sr. Hélio Garcia Muniz (Enel);
6. Apresentação do Plano Verão - Sr. Glauber Ferreira (Enel);
7. Atualização do P&D - Sr. Antônio Sergio Farias (Enel);
8. Apresentação Fechamento dos Indicadores Outubro/2025 - 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 da reunião.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, informou que o item 1 da pauta ficará para o final da reunião e deu início ao item 2 da pauta - Sugestões e contribuições para modernização da Resolução Normativa nº 963/2021. O Presidente explana que existem itens que precisam ser verificados, sendo o primeiro deles sobre os mandatos do Conselho e o segundo sobre a remuneração.

O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que o Sr. André Ruelli, superintendente da ANEEL mencionou que este assunto é preocupante e que, provavelmente, será discutido no Encontro Nacional em Belém-PA no final do mês, onde será levado um posicionamento quanto a este assunto. O segundo item, sendo o '*jeton*' (remuneração), ele comenta que, alguns anos atrás, foi levantada essa discussão e que, se os Conselheiros são cobrados pelas atividades e têm um papel dedicado, deveria ser atribuído algum tipo de remuneração. Contudo, os próprios Conselhos foram contra incluir o '*jeton*' para os Conselhos, devido ao receio de pessoas que possam querer exercer o cargo por interesse.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que não existe atualmente nenhuma proposta dessa natureza e que o CONSELPA pode levantar esta proposta oficial. O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que é importante conversar com as pessoas que estão à frente para fazer essa provocação. O Presidente informa que irá encaminhar para as entidades pertinentes ao assunto para que o tema não fique apenas no discurso político.

O Conselheiro, Sr. Bottesi, pontua que é importante rever o estatuto do CONSELPA e adequá-lo, pois, percebe que tudo o que está na Resolução Nº 963/2021 está repetido no documento. O Presidente, Sr. Jorge Badra, ressalta que é importante primeiro modernizar a Resolução nº 963/2021.

Com a palavra, os Conselheiros Sra. Dalva Christofolletti e o Sr. Alexandre O. Campos, manifestam-se de acordo. O Presidente solicita aos Conselheiros para que leiam atentamente a referida Resolução e façam suas contribuições, solicitando o auxílio da consultora do Ibecon, Dra. Daniela Guerra, para consolidar os pedidos.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, comenta que, no passado, foi realizada uma reunião na ANEEL capacitação da Resolução nº 963/2021 e proposta de aprimoramento tendo participantes os Presidentes e Secretários Executivos dos Conselhos do Brasil. Na ocasião, ele apresentou e disponibilizou as contribuições propostas pelo CONSELPA e informou aos Conselheiros que enviará a todos por e-mail. Em relação ao tema da remuneração, reforça que, de fato, no passado, os Conselhos se posicionaram contra, devido ao receio de políticos quererem se apossar dos títulos de Conselheiro. Ressalta, porém, que é preciso ter cuidado para não politizar os Conselhos e, em relação à remuneração em si, é necessária atenção na forma de mensurar como essa remuneração será feita e de onde virá esse recurso.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 3 da pauta - Proposta de contribuição na regulamentação em casos de eventos climáticos. O Presidente comenta sobre a gravidade do assunto e que, se esse tipo de proposta já estivesse em vigor, casos como o ocorrido recentemente no Paraná já estariam recebendo a ajuda necessária. Por isso, coloca urgência sobre este tema e a proposta já feita do fundo emergencial para crises climáticas.



Com a palavra, a Dra. Daniela Guerra faz a leitura do documento para que todos os Conselheiros façam a análise e contribuam. O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que, após análise, modificação e aprovação do colegiado referente ao documento, ele irá encaminhá-lo para todas as instâncias de poder, pois o objetivo é ser solidário com a população, e cada estado terá sua implementação junto às distribuidoras, com amparo legal para que tal seguro aconteça.

O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que, antes de formalizar esses pedidos, acredita ser melhor primeiro conversar com o Secretário do Ministério de Minas Energia e com a ANEEL, para avaliar se já existe algum documento referente a este assunto. O Presidente, Sr. Jorge Badra e o Conselheiro, Sr. Alexandre O. Campos, afirmam que é importante primeiro estruturar e enviar o documento, e, caso já exista algo semelhante, o trabalho do Conselho estará cumprido.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, faz alguns apontamentos quanto ao texto do documento apresentado pela Dra. Daniela Guerra. Na sequência, a Conselheira, Sra. Cristiane Cortez, comenta que recentemente foi publicada uma resolução da ANEEL com seções onde já existem previsões que contemplam os pedidos que o CONSELPA está propondo. O Presidente, Sr. Jorge Badra, solicita que esses documentos sejam compartilhados com todo o colegiado e reforça que, independentemente disso, deve ser feita a leitura para verificar se todos os itens que o Conselho busca contemplar estão na nova resolução.

O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que é importante existir um protocolo de crise para que o CONSELPA possa atuar nesses momentos que envolvem os municípios da distribuidora. O Presidente, Sr. Jorge Badra, pergunta à Ouvidora, Sra. Carla Santos, se é possível o Conselho participar desses protocolos de crise para também atuar de alguma forma.

A Ouvidoria, Sra. Carla Santos comenta que esses protocolos existem dentro da distribuidora e que está aberta a sugestões para que seja criado um fluxo para atuação com o Conselho. O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que, quando esses protocolos são ativados, ele gostaria de acompanhar dentro do comitê de crise para observar as mobilizações que estão acontecendo durante esses períodos, de modo que cada representante de entidade tenha embasamento para comunicar suas entidades.

Com a palavra, a Sra. Carla Santos reconhece que o que é comunicado atualmente não é suficiente e manifesta interesse em receber propostas para que esse pedido seja atendido. Deixa pontuado que será agendado um encontro para que seja construído o Protocolo de Crise do CONSELPA e realizado o benchmarking com a CPFL, a pedido do Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 5 da pauta - Interação com o Diretor de Comunicação da Enel São Paulo. O Presidente cumprimenta o Diretor Sr. Hélio que, com a palavra, comenta que os materiais produzidos e discurso devem sempre conter as mesmas informações. Ressalta que é necessário haver um alinhamento sobre a forma de transmitir as comunicações ao Conselho e demais público aproveitando o momento para explanar sobre o acontecido no último dia 22 de setembro em que aproximadamente 600 mil clientes ficaram desconectados, e a distribuidora não foi protagonista na imprensa a respeito desse evento. Do ponto de vista da mídia, observa que existe uma melhora e maior proatividade na comunicação.

Com a palavra, a Sra. Carla Santos solicita ao Sr. Hélio uma forma de manter o Conselho informado sobre as comunicações realizadas pela área de Comunicação e reforça a importância desse alinhamento. O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, pontua novamente seu pedido de uma comunicação mais assertiva e ágil, semelhante à que ocorre com a imprensa. O Sr. Hélio Muniz comenta que viabilizará uma forma de incluir os Conselheiros nas comunicações emitidas às prefeituras, imprensa e stakeholders.



O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, comenta sobre o papel de cada uma das entidades representadas, que possuem seus próprios departamentos responsáveis por divulgar informações que podem ter impacto em nível estadual. Reforça que o Conselho é atuante na Enel e trabalha para contribuir e colaborar.

O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, pontua sobre os desafios de comunicação nos aplicativos da Enel e destaca que é necessário resolver essas dificuldades, especialmente no que diz respeito à facilidade de comunicação com o consumidor. O Sr. Hélio Muniz comenta que, de acordo com os dados do índice de satisfação, um dos pontos que precisam ser melhorados é, de fato, a comunicação nas mídias digitais, reconhecendo que existem limitações tecnológicas para alcançar um nível ideal nesse aspecto.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que houve uma reunião com a área responsável pela tecnologia digital, que cuida do atendimento digital, propondo melhorias. Ressalta que hoje a distribuidora conta com o supracitado das entidades representativas da cidade de São Paulo, mas que não está aproveitando esse potencial a seu favor.

A Sra. Carla Santos comenta que há um papel importante da área comercial nesse tema e que é fundamental trazer o Head da área de Canais Digitais para discutir novamente o assunto. Explica que é preciso compreender que há um desdobramento para que as ações sejam realizadas, mas reconhece que houve avanço na comunicação com o Poder Público e com a Indústria. Destaca, no entanto, que é necessário aproximar mais essa relação com as classes Residencial, Comercial e Rural.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, pontua que, além da comunicação, é essencial que as execuções dos serviços também sejam efetivas, pois há situações em que a comunicação, por si só, não resolve.

O Sr. Hélio Muniz agradece os pleitos apresentados, reconhece a importância de aproximar o Conselho e as entidades e informa que o fluxo será implementado para atender da melhor forma possível os pedidos. O Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, pergunta se existe alguma ação específica para o IASC. Em resposta, o Sr. Hélio Muniz esclarece que há uma iniciativa voltada à avaliação das maiores dores do consumidor, com o objetivo de desenvolver planos de ação para mitigá-las.

Com a palavra, o Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, comenta sobre uma ação interna relacionada ao IASC em que a distribuidora estava executando pesquisas e não houve até o momento a atualização dessa ação ao Conselho. Em resposta, a Sra. Carla Santos informa que providenciará uma agenda com a responsável pelo projeto para que o tema seja apresentado em reunião ao colegiado.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 6 da pauta - Apresentação do Plano Verão. Com a palavra, o Sr. Glauber fez a apresentação dos seguintes pontos:

- Grandes Números
- Indicadores de Qualidade
- Segurança com a População
- Manutenção e Investimentos
- Manutenção e Desobstrução de Rede
- Projetos de Resiliência
- Projetos Piloto de Resiliência
- Sistema de Telecontrole
- Sistema de Contingência



- Smart Meter
- Gestão Operacional
- Centro de Operações
- Centro de Despacho Integrado
- Centro Integrado de Comando e Controle
- Matriz de Impacto
- Evolução do TMA
- Bases Avançadas
- Campanhas Recorrentes – Canais Digitais
- Campanhas Recorrentes – Clientes Vitais
- Comunicação Institucional
- Transparência com os Clientes
- Plano de Grandes Ocorrências
- Fluxo de Atuação com o Governo
- Canais de Atendimento a Clientes Corporativos
- Canais de Atendimento
- Comunicação Proativa – Emergências
- Comunicados de Falta de Energia

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 8 da pauta – Apresentação do Fechamento dos Indicadores – Outubro/2025. Com a palavra, a Sra. Carla deu início à sua apresentação com os itens abaixo:

- Reclamações Totais
- Reclamações por Classe de Consumo
- Reclamações Comerciais
- Indicadores ANEEL – DER e FER (Tipologia Demanda SAC)
- Canais de Relacionamento
- Indicador QRT ANEEL
- Volumetria de ingressos do PROCON
- Evolução de Reclamações – Consumidor.gov
- Indicadores de Qualidade – Consumidor.gov

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início à pauta 7 – Atualização do P&D. Com a palavra, o Sr. Antonio Farias deu início à sua apresentação, com apoio do Sr. Rafael Bastos, abordando os itens abaixo:

- Projeto PDI: Rede Coberta
- Projeto PDI: Subestação Digital
- Projeto PDI: MMGD – Mini e Micro Geração Distribuída
- Múltiplos Agentes de IA para Atendimento ao Consumidor

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 1 da pauta – Posicionamento do Colegiado sobre a Renovação da Concessão da Enel São Paulo. Com a palavra, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi apresentou uma relação de perguntas sobre o tema, destacando que existem questionamentos sobre o posicionamento do Conselho quanto à renovação do contrato de concessão da distribuidora, com o objetivo de que o colegiado chegue a respostas conjuntas e se prepare adequadamente.



O Presidente, Sr. Jorge Badra, comentou que a posição do Conselho é de neutralidade, seguindo a regulamentação.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi posicionou-se dizendo que entende que o Conselho precisa se manifestar e não pode ser neutro diante desse assunto. O Presidente, Sr. Jorge Badra, observou que o tema está politizado e que atualmente está sendo discutido em Brasília-DF, reforçando que o Conselho está atuando dentro do regimento interno e que, independentemente de quem assumir o contrato de concessão, o Conselho continuará exercendo suas atividades.


O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi declarou discorda com o posicionamento de neutralidade, ressaltando que, em sua visão, a Enel está atendendo todas as exigências e demonstrou preocupação com a possibilidade de outro grupo assumir a concessão. O Presidente, Sr. Jorge Badra, representante da Fecomercio, reafirmou sua posição de neutralidade.

Com a palavra, a Conselheira Sra. Dalva Christofolletti considerou importante aguardar o desenrolar do assunto, mas reconheceu que o Conselho deve se posicionar no momento oportuno. O Conselheiro Sr. Alexandre O. Campos, representante da FAESP, destacou que, institucionalmente, sua resposta sobre a assinatura do contrato seria não, mas, como consumidor, votaria sim.

Mediante todos os argumentos, o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi pontuou que o Conselho deve então se manter neutro e solicitou que o documento apresentado por ele seja mantido em anexo, pois todas as perguntas contidas foram respondidas de forma positiva e unânime, reconhecendo que a Enel Distribuidora em São Paulo está atendendo a todos os questionamentos.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 4 da pauta – Sugestões de Pauta para a Próxima Reunião / Palavra dos Conselheiros. O Presidente sugeriu para a próxima reunião: posse do Conselheiro Suplente indicado pela APM para representar a Classe do Poder Público, Sr. José Alexandre Pereira de Araujo, almoço de confraternização, curso de capacitação e prestação de contas de 2025. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi sugeriu a realização de um curso de governança corporativa para o Conselho de Consumidores e propôs que a Enel e o Conselho realizem uma palestra educacional no projeto Curumim do Sesc, desenvolvendo uma ação conjunta. A Conselheira, Sra. Cristiane Cortez sugeriu incluir na próxima reunião, ou em janeiro, o tema Adaptações da Enel SP frente à Resolução Aneel nº 1.137/2025.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, após as considerações finais, agradeceu a presença de todos os participantes e encerrou a reunião.

Documento assinado digitalmente
 **JORGE JAMAL AYYAD BADRA**
Data: 14/11/2025 12:25:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva Suplente

PERGUNTAS AO CONSELPA PARA AVALIAÇÃO ANTECIPAÇÃO DA RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DA ENEL SP

Perguntas chaves:

- A. O Presidente Italiano, Sérgio Mattarella, juntamente com CEO da Enel Global, Sr. Flavio Cattaneo, fizeram uma viagem ao Brasil em julho/2024. Nessa ocasião, em reunião com o Governo Brasileiro (Presidente Lula e Ministro Alexandre Silveira), eles assumiram compromisso público de realizar investimentos e melhorar os serviços da Enel no Brasil?
- B. Na viagem feita ao Brasil em Set/24 o Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica da Itália, Prof. Dott. Gilberto Pichetto Fratin, reafirmou o compromisso de fazer investimentos para melhoria dos serviços da Enel Brasil, na presença do Ministro de Minas e Energia, Alexandre Silveira, e do CEO das 3 Distribuidoras da Enel Brasil, o Sr. Antonio Scala?
- C. O CEO da Enel SP, Eng^o Guilherme Lencastre e sua equipe, está de fato empenhado na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes, inclusive durante os eventos climáticos extremos que continuam afetando a área de concessão da Distribuidora?
- D. De quem é a responsabilidade principal pelas podas de árvores, a Enel ou a Prefeitura de cada município envolvido?
- E. Está sendo amistosa a relação institucional da Enel SP com a Aneel, Ministério das Minas e Energia e com o Tribunal de Contas da União, visando a antecipação da renovação do contrato de concessão?

Perguntas Específicas Sobre a Enel SP:

- 1. Está atendendo os principais indicadores operacionais estabelecidos pela Aneel?
- 2. Tem feito investimentos até o presente momento? Qual é o Plano de investimentos da Enel para o período de 2024 a 2027?
- 3. Está reduzindo o número de reclamações de clientes?
- 4. Está reduzindo o TMD/TMA?
- 5. Está aumentando o número de equipamentos para reconfiguração automática da rede?
- 6. Está aumentando o número de medidores inteligentes para melhoria dos serviços?
- 7. Tem apresentado antecipadamente o Plano Verão?
- 8. Tem alocado equipamentos geradores emergenciais alocados para atender sistema de contingência e clientes vitais?
- 9. Tem feito monitoramento climático e interação com a Defesa Civil?
- 10. Tem feito gerenciamento de clientes críticos?
- 11. Tem feito descentralização de funções do Centro de Operações do Morumbi para os Centros de Despachos Integrados (CDI) regionais, visando reduzir o TMD/TMA?
- 12. Tem aumentado o número de equipes em campo?
- 13. Tem aumentado o número de lojas para atender os clientes?
- 14. Tem aumentado o número de colaboradores operacionais, principalmente em serviços de campo?
- 15. Tem dado treinamento e cursos de capacitação para seus colaboradores, principalmente em campo?
- 16. Tem participado de projetos P&D de acordo com regulamentação da Aneel?
- 17. Tem feito anualmente chamadas públicas para Projetos de Eficiência Energética?
- 18. Tem aumentado o número de Unidades Consumidoras?

19. Tem feito melhorias nos canais digitais de comunicação com os clientes?
20. Tem feito podas de árvores para proteção das redes de energia elétrica?
21. Tem dado atenção e apoio operacional para funcionamento do Conselipa?
22. Tem dado atenção às reclamações das classes de consumo, como residencial, industrial, comercial, poder público e rural?
23. Excluindo os eventos climáticos extremos, que praticamente tem afetado todas as distribuidoras do Sul e algumas do Sudeste do Brasil, existe algum motivo extremamente grave que impede a Enel SP de antecipar a renovação do contrato de concessão? A Distribuidora está em conformidade com o Decreto nº 12.068/2024?
24. A comunicação com seus clientes e sociedade em geral está sendo feita de forma eficiente e eficaz?
25. Diante do cenário atual, que é bem diferente do cenário de 2023 e 2024, qual é a posição do Conselipa?

.....

Elaboração:
Ruy Bottesi
12/Nov/25
Versão final2

LISTA DE PRESEÇA - 12/11/2025
312ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES - CONSELPA

Nº	NOME	CARGO	CLASSE DE CONSUMO	ASSINATURA
1	Luca J. A. SILVA	Presidente	COMERCIAL	[Assinatura]
2	Guilherme Oliveira	Vice Presidente	Residencial	[Assinatura]
3	Alexandro Lourenço	CONSUMIDOR	FAZOP	[Assinatura]
4	Fruy Bottesi	CONSELHEIRO	INDUSTRIAL/FIEP	[Assinatura]
5	Valéria Lehnert Felletti Passa Silva	Conselheira Titular	Setor Público - Associação Paulista de Municípios Paulista	[Assinatura]
6	Barbara Caroline S. Macedo	Administrativa	MIASAIT	[Assinatura]
7	Antonio Agio Farias	ESPECIALISTA ENEL	ENEL	[Assinatura]
8	Mirtelle Aguiar de Oliveira Lima	Espec. Servidora / Serv. Exec.	Enel / Conselpa	[Assinatura]
9	Glauber Santos	Consumidor	ENEL	[Assinatura]
10	GLAUBER F. DOS SANTOS	REL. VITONITE	ENEL	[Assinatura]
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				