



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 Sgrogliá 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 Christofolletti 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 – Conselha
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 Christofolletti, 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.

Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva Suplente