



ATA DA 313ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO.

Aos 19 de novembro de 2025, às 09h00, realizou-se a 313ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo com a participação dos Conselhos de Consumidores da Enel Rio de Janeiro e Enel Ceará, de forma 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. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente)
3. Sr. José Erlan (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
4. Sr. Alexandre Augusto OCampos Souza (FAESP | Classe Rural - Titular)
5. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)
6. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
7. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

8. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
9. Christiano Garcia (Ouvidor Enel Rio de Janeiro)
10. Margery Torres (Conselheira Enel Rio de Janeiro)
11. Jacqueline Marques (Secretária Executiva Enel Rio de Janeiro)
12. Marta Menezes (Presidente Enel Rio de Janeiro)
13. Alessandra Seródio (Conselheira Enel Rio de Janeiro)
14. Harley Oliveira (Conselheiro Enel Rio de Janeiro)
15. Josué Borges (Conselheiro Enel Rio de Janeiro)
16. Dickson Araújo (Conselheiro Enel Ceará - CONERGE)
17. Jose Ocelo (Conselheiro Enel Ceará - CONERGE)
18. Franciele Silva (Conselheira Enel Ceará - CONERGE)
19. Jefferson de Oliveira (Especialista Enel Ceará - CONERGE)

2 PAUTA DA REUNIÃO

1. Proposta de Temas para discussão em Reunião entre os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Enel São Paulo (CONSELPA), Enel Rio de Janeiro e Enel Ceará (CONERGE).

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Badra deu início à reunião às 9h20 e comentou sobre a pauta discutida na última reunião do Conselho nº 312 no dia 12 de novembro de 2025, referente à proposta de modernização da Resolução nº 963/2021. Abriu novamente o assunto com os Conselheiros da Enel Ceará e Enel Rio de Janeiro, com destaque para o tema da remuneração dos Conselheiros. Outro ponto tratado foi sobre o mandato dos Conselheiros, considerando que há uma série de exigências de competências e que, quando o Conselheiro está no auge de sua atuação, precisa deixar o cargo para iniciar um novo ciclo de mandato.



O Presidente do CONSELPA, Sr. Jorge Badra deu sequência aos temas em que os três Conselhos dialogam em conjunto.

1. Problemas comuns entre as Concessionárias Enel São Paulo, Enel Ceará e Enel Rio de Janeiro, com base na insatisfação dos consumidores.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA) apresentou os pontos referentes ao estado de São Paulo:

- Falta de energia prolongada após temporais: Apagões que duram dias após chuvas fortes têm causado prejuízos a moradores e comerciantes;
- Resposta lenta às ocorrências: A Enel tem sido criticada pela demora na recomposição, apesar de compromissos de melhoria na infraestrutura;
- Judicialização: A Prefeitura de São Paulo acionou a Justiça para obrigar a distribuidora a restabelecer a energia em áreas afetadas.

O Conselheiro Sr. Dickson Araújo (CONERGE) relatou que em relação a Enel Ceará os atendimentos de ligação em casos de obras têm sido um desafio, assim como o DEC, que vem apresentando dificuldades. Acrescentou que problemas em atendimentos ao consumidor são recorrentes e vêm sendo discutidos entre o CONERGE e a Enel Ceará.

O Conselheiro Sr. José Ocelo (CONERGE) reforçou que esses pontos constituem os maiores desafios no momento, mas que todos estão sendo devidamente acompanhados.

A Conselheira Sra. Franciele Silva (CONERGE) reforçou os temas mencionados destacando problemas na comunicação interna e externa e pontuou o compromisso dos Conselheiros em alinhar esses pontos com a distribuidora.

2. A Questão das podas de árvores e a divisão de responsabilidades com as Prefeituras.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), comentou que em São Paulo o Presidente da Distribuidora assumiu a demanda de alinhamento com as subprefeituras para implementação de um plano de poda, buscando mitigar os problemas na área de concessão. Explicou também que há um tema recorrente em discussões: árvores mortas que são podadas quando deveriam ser suprimidas, o que frequentemente causa problemas.

O Conselheiro Sr. Dickson Araújo (CONERGE) apontou que o impacto das árvores recai diretamente nos indicadores e que, na Enel Ceará, essa também é uma área que precisa de melhorias. Sugeriu ao Presidente Sr. Jorge Badra que possam desenvolver propostas conjuntas para apresentar à Enel Ceará.

A Presidente Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio) destacou que o Presidente da Enel Rio de Janeiro tem visitado subprefeituras para discutir melhorias e minimizar problemas. Abordou ainda, a inadequação de espécies plantadas nos municípios, que crescem excessivamente e atingem a rede elétrica.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA) reforçou que há um desafio de educação da população sobre o plantio correto das espécies, mencionando o Plano de Manejo, que define espécies adequadas para cada região.

O Conselheiro Sr. Dickson Araújo (CONERGE) observou que, segundo pesquisa prévia, o Grupo Enel Brasil precisa avançar significativamente nesse tema.



A Conselheira Sra. Franciele Silva (CONERGE) informou que a Enel Ceará vem dialogando com as prefeituras para mitigar tais problemas.

O Ouvidor Sr. Christiano Garcia (Enel Rio de Janeiro) ressaltou que muitas reclamações não são procedentes, pois envolvem árvores em áreas privadas ou de responsabilidade da prefeitura, e existem protocolos que impedem a atuação da distribuidora nesses casos. O Conselheiro Sr. Dickson Araújo (CONERGE) ponderou que, mesmo considerando reclamações improcedentes, o volume total indica que há um problema a ser enfrentado. A Conselheira Sra. Margery Torres (Conselho Enel Rio) comentou que o tema tem recebido atenção significativa.

A Conselheira Sra. Giani Nibu (CONSELPA) perguntou aos Conselheiros da Enel Ceará e Enel Rio de Janeiro como as distribuidoras vem atuando em relação às áreas rurais. A Conselheira Sra. Alessandra Seródio (Conselho Enel Rio) informou que há um trabalho integrado com essas áreas, com resultados positivos e efetivos.

A Secretária Executiva Sra. Jaqueline Marques (Conselho Enel Rio) em complemento, destacou que a distribuidora tem se dedicado a atender o Conselho, reconhecendo-o como canal essencial de proximidade com as classes de consumo. Ressaltou, porém, que apesar dos avanços, ainda há uma longa jornada de melhorias pela frente.

O Conselheiro Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA) observou que uma missão importante é mudar a concepção de área rural, considerando não apenas o critério geográfico, mas também a atividade rural.

3. O que se tem de concreto sobre o compartilhamento de recursos humanos e materiais em casos de Eventos Climáticos Extremos?

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), comenta que, no âmbito do CONSELPA, tem trabalhado na proposta de um seguro para cobrir problemas decorrentes de eventos climáticos extremos.

Com a palavra, a Secretária Executiva, Sra. Jaqueline Marques (Conselho Enel Rio), informa que existe o Plano Verão, documento no qual são levantadas todas as ações mobilizadas pela distribuidora para atendimento em casos de eventos climáticos extremos.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), complementa dizendo que, na Enel Rio de Janeiro, quando há previsão de eventos severos, a distribuidora envia mensagens aos clientes cadastrados, comunicando previamente o que está por vir e orientando quanto às medidas de segurança.

O Especialista de Ouvidoria, Sr. Jefferson Barbosa, informa que, na Enel Ceará, quando ocorre algum evento climático em determinada região, é instalada uma sala de crise, priorizando o atendimento às ocorrências mais urgentes, o que já faz parte da rotina operacional.

4. Quais Canais de Comunicação da Enel Brasil têm surtido mais resultados e quais necessitam de aprimoramentos?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), relata experiência pessoal e observa que há necessidade de melhoria na capacitação dos atendentes no Ceará, especialmente no teleatendimento, bem como maior humanização nos canais digitais, tendo em vista que o atendimento humano tende a ser mais eficiente.



A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), comenta que, na Enel Rio de Janeiro, os canais de atendimento digital, humano e telefônico encontram-se bem alinhados, com respostas rápidas e assertivas.

O Conselheiro, Sr. José Ocelo (CONERGE), destaca que o atendimento relacionado a obras é bastante complexo e, em muitos casos, os clientes precisam recorrer às entidades do setor industrial para solicitar intervenções, visto que a área responsável por obras da Enel Ceará está localizada no Rio de Janeiro. A Secretária Executiva, Sra. Jaqueline Marques (Conselho Enel Rio), sugere encaminhar esses casos diretamente à Ouvidoria.

A Conselheira, Sra. Francilene Silve (CONERGE), informa que, no Ceará, há forte preferência dos clientes pelo atendimento presencial nas lojas, e relata que, com muito esforço e parceria, o CONERGE conseguiu a abertura de uma loja em um bairro de grande impacto em Fortaleza. Ressalta a importância de aprimorar a comunicação com os consumidores.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), enfatiza que a comunicação é pauta recorrente, por ser fundamental para a eficiência das relações entre distribuidora e consumidores. Em São Paulo, destaca que o atendimento presencial é positivo, inclusive com lojas instaladas dentro de shopping centers. Quanto aos canais digitais, afirma que funcionam bem, porém, em casos de eventos climáticos extremos, podem ficar indisponíveis. Ressalta a relevância de manter o atendimento presencial robusto e sugere a criação de estruturas temporárias em locais como prefeituras e batalhões da Polícia Militar, de modo a absorver o aumento de demanda em situações emergenciais.

5. Como a Enel se relaciona com os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), comenta que, na Enel Ceará, a relação com o CONERGE é próxima e positiva, sem conflitos relevantes.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), relata que, no Conselho da Enel Rio de Janeiro, a relação com a distribuidora é excelente, com grande acolhimento. A Conselheira, Sra. Alessandra Seródio (Conselho Enel Rio), complementa afirmando que o Conselho possui ampla independência em suas atividades.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), destaca que seria interessante medir quantos colaboradores da Enel têm conhecimento sobre a existência dos Conselhos de Consumidores, considerando a importância desses colegiados.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), finaliza pontuando que, em São Paulo, a relação entre a distribuidora e o Conselho é harmoniosa. Entretanto, observa que a Diretoria está distante tanto dos Conselheiros quanto das entidades representadas e que a aproximação vem sendo trabalhada, especialmente no que diz respeito à comunicação.

6. Como nas três Concessões, São Paulo, Ceará e Rio De Janeiro, estão as implantações dos medidores inteligentes?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), comenta que, em relação a este item, o CONERGE não tem pontos adicionais a esclarecer.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), informa que, para a Enel Rio de Janeiro, o tema ainda é novo e deverá ser amplamente discutido futuramente, à medida que avançarem as diretrizes e os projetos de implementação.



O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), explica que, em São Paulo, o tema já está mais consolidado, estando presente no *Sandbox Tarifário* e com grande quantidade de unidades consumidoras já equipadas com medidores inteligentes. Ressalta que, embora a comunicação institucional afirme que o custo do medidor é da distribuidora e não será repassado às faturas, ele demonstra dúvida se, no futuro, esse custo poderá refletir ou não para o consumidor.

7. Sobre a disponibilização de informações por ocasião dos Reajustes e Revisões Tarifárias.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), informa que, por parte do Conselho da Enel Rio de Janeiro, não há dificuldades em obter e compreender as informações repassadas pela distribuidora.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), pontua que a maior dificuldade não está na distribuidora, mas sim no recebimento de informações por parte da ANEEL. Segundo ele, os documentos chegam muitas vezes sem tempo hábil para que o Conselho realize análises e estudos adequados. Destaca, portanto, a importância de que tais documentos sejam disponibilizados com maior antecedência.

8. Há dificuldade na disponibilização da verba destinada ao funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica nessas Concessões?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), afirma que a pessoa mais indicada para tratar do tema seria o Presidente do CONERGE, mas, como Conselheiro, relata não enfrentar dificuldades; destaca que sempre foi atendido quanto às verbas necessárias.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), comenta que, no Conselho da Enel Rio de Janeiro, também não há problemas com a distribuidora, existindo uma relação de confiança e agilidade no atendimento.

A Secretária Executiva, Sra. Jaqueline Marques (Conselho Enel Rio), acrescenta que recebe amplo apoio da área financeira da distribuidora, o que garante rapidez no processamento dos pagamentos.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), questiona qual é o prazo médio para realização dos reembolsos. A Sra. Jaqueline Marques informa que, em média, o valor é creditado entre 24h e 48h, especialmente em casos de reembolso de táxi com valores baixos. Para reembolsos de valores maiores ou de natureza distinta, o prazo pode ser superior, dependendo das etapas de análise e validação.

A Ouvidora da Enel São Paulo Sra. Carla Santos, pergunta se esse prazo refere-se ao depósito do valor na conta ou apenas ao processamento interno da documentação. A Sra. Jaqueline esclarece que o prazo mencionado se refere ao valor efetivamente em conta para os reembolsos de valores menores.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), questiona se, no caso de passagens aéreas, é necessária aprovação da matriz italiana. A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), afirma que, no Conselho da Enel Rio de Janeiro, nunca enfrentaram atrasos na emissão de passagens e que isso depende mais da organização interna e do fluxo operacional do que de aprovações externas.

9. Como os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica avaliam o atual Decreto Federal utilizado como referência para estabelecer as diárias para atividades dentro e fora da área de Concessão?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), comenta que percebe que os valores poderiam ser melhor classificados, porém, de modo geral, considera-se satisfeito.



A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), afirma igualmente que se sente satisfeita com o decreto vigente.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), destaca que o decreto não vem sendo atualizado com a recorrência necessária e que não acompanha o aumento dos custos. Ressalta que, conforme previsto na Resolução Normativa nº 963/2021, o Conselheiro, por exercer atividade voluntária, não deve ter impacto em sua renda para desempenhar suas funções. Por isso, considera importante a atualização periódica do decreto.

10. Como cada Conselho de Consumidores de Energia Elétrica avalia a restrição da Resolução Normativa Aneel Nº 963/2021 quanto ao fim do mandato dos representantes por Classe De Consumo?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), relata que o tema já foi debatido em reuniões do CONERGE e concorda que o formato atual do mandato, conforme estabelecido na resolução, pode comprometer a qualidade das atuações dos conselheiros.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), reitera integralmente as colocações do Sr. Dickson Araujo (CONERGE).

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), informa que o CONSELPA possui a mesma posição manifestada pelos demais Conselhos.

11. Como tem sido tratado o tema da Infraestrutura das Telecomunicações nos postes da rede de distribuição nas Concessões da Enel?

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), comenta que a Enel Ceará vem trabalhando intensamente o tema, que é sensível devido à sua complexidade, e que identifica a necessidade de aprofundar o debate para buscar soluções eficientes.

A Conselheira, Sra. Franciele Silva (CONERGE), complementa afirmando que o assunto é desafiador, sobretudo porque a população, em muitos casos, não aceita a retirada de postes.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA), reforça que, nas reuniões em que representantes das empresas de telecomunicações foram convidados, não houve participação, o que dificulta o avanço do debate. Ressalta a necessidade de atenção quanto à remuneração pelo uso do poste.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), salienta que o tema é bastante complexo e que sua solução dependerá de um trabalho integrado entre diversas instâncias.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), comenta que, em São Paulo, o que mais incomoda é a degradação urbana provocada pelo acúmulo de cabos, muitos deles em altura próxima à cabeça das pessoas, reforçando a urgência de discutir e avançar na resolução desse problema por questões de cidadania.

O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), conclui observando que a ANATEL deveria participar mais ativamente desse debate.

12. Nos encontros de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica por região do País (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sul e Sudeste), quais as principais dificuldades para organizar o evento?



O Conselheiro, Sr. Dickson Araujo (CONERGE), comenta que o Presidente do CONERGE seria a pessoa mais adequada para tratar desse item.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), informa que não participou da organização do evento e, portanto, não possui pontos a acrescentar.

Ao fim dos temas levantados para diálogo entre os conselhos, o Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), sugere aos Conselhos a elaboração de uma cartilha educativa abordando temas como poda de árvores, escolha adequada das espécies e economia circular aplicada aos resíduos de poda. Em seguida, abre a palavra aos Conselheiros para manifestações sobre a proposta.

A Presidente, Sra. Marta Menezes (Conselho Enel Rio), considera a ideia interessante, mas ressalta que precisa consultar o colegiado e verificar os custos antes de aprovar.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), comenta que já possui um esboço da cartilha, assim como o Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa (CONSELPA). Sugere que o CONSELPA finalize a proposta e envie aos Conselhos da Enel Rio de Janeiro e da Enel Ceará para análise e aprovação. Caso a cartilha seja aprovada, serão levantados três orçamentos, e os custos serão divididos igualmente entre os Conselhos.

A Conselheira, Sra. Franciele Silva (CONERGE), informa que levará o material para apreciação dos demais Conselheiros da Enel Ceará. O Conselheiro, Sr. José Ocelo (CONERGE), observa que cada estado possui particularidades e questiona a viabilidade de uma única cartilha atender demandas tão diversas. O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), esclarece que a cartilha é de caráter educativo e simplificado, com o objetivo de estimular a conscientização sobre o tema das podas.

O Presidente, Sr. Jorge Badra (CONSELPA), agradece a participação de todos e comenta que pretende realizar novas reuniões integrando os Conselhos das Distribuidoras do Grupo Enel no Brasil, afirmando que o encontro gerou oportunidades importantes de melhoria conjunta. A Ouvidora da Enel São Paulo Sra. Carla Santos apresenta suas considerações, destacando como as três distribuidoras podem se complementar e reforçando que seria valioso manter reuniões integradas com maior recorrência. A Secretária Executiva, Sra. Jaqueline Marques (Conselho Enel Rio), agradece a iniciativa e as contribuições apresentadas. Sugere a criação de um calendário prévio de encontros, permitindo organização antecipada e aprimorando ainda mais o conteúdo dos debates.

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

Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva Suplente