



ATA DA 317ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 11 de março de 2026, às 09h00, realizou-se a 317ª 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. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Vice-Presidente)
3. Sr. Ruy Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
4. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. José Erlan Dias (FIESP | Classe Industrial - Suplente)
6. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)
7. Sra. Michele Agnes (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
8. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

9. Sra. Barbara Macedo (Minsait)
10. Sra. Daniela Guerra (Ibecon)
11. Sra. Tatiana Celani (Enel)
12. Sra. Gisele Viveros (Enel)
13. Sra. Vanessa Campanholo (Enel)
14. Sra. Mel Fernandes (Enel)
15. Sr. Antonio Farias (Enel)
16. Sr. Kleber Tomaz (Enel)
17. Sr. Rafael Bastos (Enel)
18. Sr. Rogerio Correia (Enel)
19. Sr. Rodrigo Acácio (Enel)

1.3 Ausência Justificada

1. Sr. Alexandre Augusto OCampos Souza (FAESP | Classe Rural - Titular)

2 PAUTA DA REUNIÃO

1. Esclarecimentos sobre a explosão na Rua da Consolação - Sr. Rogerio Correia (Enel);
2. Plano de Inovação P&D - Sr. Antonio Farias, Sr. Kleber Tomaz e Sr. Rafael Bastos (Enel);
3. Proposta de Alteração da Resolução Normativa N° 963/2021 da ANEEL - Sra. Daniela Guerra (Ibecon);
4. Cartilha Conselpa - Sra. Cristiane Jafrone (Enel);
5. Apresentação Fechamento dos Indicadores Fevereiro/2026 - Sra. Carla Santos (Enel);
6. Capacitação - Regulação do Mercado Livre de Energia - Sra. Gisele Viveros (Enel);
7. Sugestões de Pauta para a próxima reunião / Palavra dos Conselheiros (Conselpa).

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.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 1 da pauta: Esclarecimentos sobre a explosão na Rua da Consolação e passa a palavra ao Sr. Rogério Correia, que explana para todos sobre a rede subterrânea e evento ocorrido no dia 1º de março na Rua Consolação. Esclareceu que as análises dessa ocorrência estão sendo realizadas em conjunto com a empresa Comgás.

O Sr. Rogério Correia informou que foi identificado durante a primeira análise realizada a existência de gás inflamável na região, sendo que em nova medição feita no dia seguinte, identificou-se que ainda existia a presença de gás, porém em menor concentração. No período da tarde, após a verificação da segurança, foi iniciada a análise dos motivos que poderiam ter levado à explosão, contudo, sem identificação prévia e considerando que no local havia apenas passagem de cabos, com ausência de transformador, chave ou qualquer outro equipamento que pudesse levar à incitação da explosão. Esclareceu que há cerca de uma semana as análises permanecem acontecendo para que seja identificado o motivo causador da explosão e se algum dano elétrico poderia ter contribuído. Complementa dizendo que nenhum cliente foi desligado em decorrência do referido evento, havendo somente o desligamento momentâneo de algumas unidades consumidoras, por questões de segurança, para averiguação local.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, pergunta se nessas áreas existe eletricidade estática. Em resposta, o Sr. Rogério responde que não, pois o sistema todo é aterrado e acrescenta que todas as entidades necessárias foram acionadas nesta ocorrência e que no momento, o foco do trabalho está na identificação da causa da explosão.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, pontua novamente sobre a falha de comunicação da distribuidora, visto que, na mídia, a Enel ficou com a imagem de ofensora da ocorrência.

Com a palavra, o Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, pergunta quais áreas novas terão sua rede de distribuição enterrada. Em resposta, o Sr. Rogério Correia, informou que essa apuração poderá ser realizada junto à área de obras para que seja informado ao colegiado em momento oportuno e pede o apoio da Secretária, Sra. Michele Agnes para viabilizar o tema internamente.

Após agradecer a participação do Sr. Rogério Correia, o Presidente, Sr. Jorge Badra, deu início ao item 2 da pauta: Plano de Inovação P&D. Com a palavra, o Sr. Rafael Bastos se apresenta, cumprimenta a todos e dá início à apresentação com os itens abaixo:

- Projeto de Desenvolvimento Sandbox Tarifário;
- Projeto Expert;
- Projeto de Desenvolvimento de Agentes de IA;

Com a palavra, o Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, pergunta sobre o que acontecerá após o 9º mês quando finalizar projeto. Em resposta, o Sr. Rafael Bastos informa que será fechado e os dados serão consolidados para apresentação à ANEEL e, somente a partir disso, será dada a sequência de como será aplicado em cada região de forma efetiva.



O Presidente, Sr. Jorge Badra, pergunta se o projeto tem relação com a tarifa branca, sendo esclarecido pelo Sr. Rafael Bastos que não há qualquer relação. O Presidente pergunta sobre a amostragem de clientes para a realização dos testes do projeto e se todas as classes de consumo fazem parte dessa amostra. Em resposta, o Sr. Rafael Bastos informa que a amostragem mínima é de 2.400 unidade consumidoras, sendo que a maior fatia está na classe residencial. O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que isso pode não refletir a realidade, visto que cada classe de consumo tem suas particularidades. Em complemento, o Sr. Rafael informa que levará a sugestão para as outras frentes do projeto.

Na sequência, sobre o Projeto com os Agentes de IA, o Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que o valor de investimento está baixo, sendo informado pelo Sr. Rafael Bastos que o valor apresentado é referente à parte de investimento da Enel SP, mas que, para o projeto como um todo, o investimento envolve as 3 Distribuidoras Enel São Paulo, Ceará e Rio de Janeiro.

Com a palavra, o Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta ter visto uma reportagem em que os agentes de IA tem cerca de 52% de acerto com uma taxa de erro em torno de 48%, e demonstra preocupação com a taxa elevada de erros. O Sr. Rafael Bastos acolhe a preocupação do Presidente e informa que essa taxa de erro é algo que está sendo avaliado no projeto.

O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, pergunta ao Sr. Rafael se quando um o cliente entrar em contato com o atendimento, ele falará com um humano ou com um agente de IA? Em resposta, o Sr. Rafael Bastos esclarece que o agente de IA dará suporte ao atendente, mas que o consumidor poderá falar com um IA nos canais digitais e destaca que haverá a opção de falar com um humano.

De forma complementar, a Sra. Carla Santos informa aos Conselheiros que a ideia do projeto é mitigar a falha humana na avaliação prévia de cada caso dos consumidores com o objetivo de ter um atendimento mais efetivo e com menos falhas, considerando que hoje o atendente precisa navegar em diversas páginas ao mesmo tempo para realizar uma avaliação dos cadastros de clientes.

Com a palavra, a Sra. Tatiana Celani contribui trazendo situações reais, como por exemplo, melhoria nas respostas que poderão ser mais completas aos clientes e deixa a sugestão ao Sr. Rafael Bastos para maior envolvimento do time que atua em reclamações para explicar o projeto.

Na sequência, o Sr. Antonio Farias explana sobre os demais projetos com os itens abaixo:

- Piloto Rede Subterrânea;
- Rede Coberta;
- MMSGD - Mini e Microgeração Distribuída;
- Subestação Digital;
- Religador Monofásico Media Tensão;
- MPECE - Melhores Práticas Eventos Climáticos Extremos;
- Projeto SPIN – São Paulo Integrado;
- P&D Caminhão Multiserviços;

O Presidente, Sr. Jorge Badra, comenta que seria interessante trazer o INPE para o desenvolvimento do projeto de eventos climáticos. Informa que a ARSESP realizou a revisão da cartilha proposta pelo Conselho e compartilhará com todos quando o material for disponibilizado.



Com a palavra, o Conselheiro, Sr. José Erlan, comenta sobre os investimentos em inovação que não refletem no resultado na qualidade do fornecimento. O recurso é regulado e a percepção que fica é que não está sendo efetivo. Em contribuição, o Conselheiro, Sr. Ruy Bottesi, comenta que a ANEEL faz um controle rigoroso sobre os projetos de P&D e que muitos projetos apresentados não são aprovados pelo órgão regulador. Acredita que o Conselho pode fazer uma interação maior com a agência para compreender os projetos que foram aprovados, rejeitados e atrasados, e entende que a cobrança deve ser feita à agência reguladora.

Nada mais havendo sobre a apresentação do item anterior, o Presidente, Sr. Jorge Badra agradeceu a apresentação dos representantes de P&D e deu início ao item 3 da pauta: Proposta de Alteração da Resolução Normativa nº 963/2021 da ANEEL. Com a palavra, a Sra. Daniela Guerra dá início à apresentação e explana sobre os itens abaixo:

- Aperfeiçoamento da composição e representatividade;
- Fortalecimento da autonomia e estrutura operacional;
- Ampliação das competências e atuação estratégica;
- Aprimoramentos e fortalecimento de governança;
- Digitalização e participação social;
- Capacitação e profissionalização;
- Avaliação e controle de desempenho;
- Prorrogação do mandato dos conselheiros;
- Possibilidade de pagamento jeton de participação.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, agradece a apresentação da Sr. Daniela Guerra e dá início ao item 4 da pauta: Cartilha Conselipa. Com a palavra, a Sra. Vanessa Campanholo cumprimenta a todos e fala sobre a cartilha, comentando que conseguiram reduzir um pouco o valor referente ao desenvolvimento, mas que será necessário que o Conselho avalie sobre compartilhar o custo desse orçamento para que o valor fique dividido entre a Enel e o Conselipa.

Em resposta, o Presidente, Sr. Jorge Badra, informa que o Conselho estudará a proposta e pede para que sejam avaliadas as rubricas do PAM 2026 e verificado o percentual que será investido na cartilha.

Com a palavra, a Sra. Vanessa Campanholo pede licença para apresentar 3 assuntos importantes que não estavam previstos em pauta e que são de grande relevância para o conhecimento do colegiado:

- Campanha Padronização Unidade Consumidora;
- Plano de Comunicação referente a Nova Regra da Tarifa Social;
- Plano Detalhado Tarifa Social;

O Presidente agradece à Sra. Vanessa Campanholo por sua participação e dá sequência ao item 5 da pauta: Apresentação Fechamento dos Indicadores Fevereiro/2026. Com a palavra a Sra. Carla Santos iniciou sua apresentação e explanou sobre itens abaixo:

- Reclamações Totais;
- Canais de Relacionamento: Call Center, Lojas e Ouvidoria;
- Reclamações Comerciais: 1º, 2º e 3º nível;
- Reclamações por Classe: Residencial, Comercial, Industrial, Poder Público, Rural;
- Reclamações a cada 10k;
- Indicadores ANEEL – DER e FER;
- Indicador QRT ANEEL;



- Volumetria de ingressos no PROCON;
- Evolutivo de Reclamações – Consumidor.gov;

Após os agradecimentos à Sra. Carla Santos, o Presidente Sr. Jorge Badra deu início ao item 6 da pauta: Capacitação - Regulação do Mercado Livre de Energia. Com a palavra a Sra. Gisele Viveros se apresenta, cumprimenta a todos e dá início à capacitação ao colegiado.


- Objetivo do treinamento;
- Porque o tema é importante para o conselho;
- Como funciona o setor brasileiro elétrico: geração, distribuidora, transmissão e comercialização;
- Enel no Mundo;
- Enel no Brasil;
- O que é o mercado livre de energia;
- Marcos de abertura do mercado;
- Sair do mercado cativo;
- Modalidades de contratação no mercado livre;
- Benefícios e riscos do mercado livre;
- Quem pode participar;
- Comercializadora;
- Soluções.

Na sequência, o Presidente, Sr. Jorge Badra, agradeceu a capacitação realizada pela Sra. Gisele e deu início ao item 7 da pauta: Sugestões de pauta para a próxima reunião / Palavra dos Conselheiros.

Com a palavra, a Sra. Giani Miwa solicita os temas de poda de árvore e troca de postes de madeira da área rural. O Conselheiro, Sr. Gilmar Ogawa, solicita explanação sobre a exigência da outorga para o enquadramento dos produtores rurais.

O Presidente, Sr. Jorge Badra, solicitou a visita dos conselheiros ao Call Center e explanou com a Secretária, Sra. Michele Agnes, sobre o agendamento de uma reunião para conversar com os 7 Conselhos a respeito da organização para Encontro do Conselho de Consumidores da Região Sudeste. Na oportunidade, a Secretária, Sra. Michele reforça sobre o andamento das datas para os agendamentos dos Encontros de Classe do Conselpa.

Por fim, o Presidente, Sr. Jorge Badra, dá por encerrada a reunião e agradece a presença de todos.

Documento assinado digitalmente
 JORGE JAMAL AYYAD BADRA
Data: 13/03/2026 16:52:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Jorge Jamal Ayyad Badra
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva Titular