

## **ATA DA 282ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA**

Ao dia 11 de abril de 2024, às 09h00, realizar-se a 282ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma virtual por meio da plataforma Microsoft Teams e de forma presencial na Sede da Enel da Av. das Nações Unidas, 14401, Torre Aroeira, 23ª andar, Morumbi, São Paulo - SP.

### **1 PARTICIPAÇÃO**

#### **1.1 Representantes do CONSELPA**

1. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Renato Daniel Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Suplente)
3. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Vice-Presidente)
4. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Suplente)
5. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)
6. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
7. Sra. Marilene Mariottoni (APM | Classe Poder Público - Suplente) - Participação Virtual
8. Sr. Alberto Malfi Sardilli (FAESP | Classe Rural - Titular)
9. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)

#### **1.2 Convidados**

1. Sr. Max Xavier (Enel SP) - Presidente Enel SP
2. Sr. Fabiano Cunha (Enel SP) - Gerente de Ouvidoria Enel SP
1. Sr. Andre Oswaldo (Enel SP) - Diretor de Mercado Enel SP
2. Sr. Marcus Vinicius Montesano Floresta - Diretor de Grids Enel SP
3. Sra. Micheli Medeiros - Analista Ouvidoria - Enel SP
4. Sra. Barbara Macedo - Assistente da Secretária Executiva - Minsait/Enel SP
5. Sra. Daniela Garcia - Consultora do IBECON

#### **1.3 Ausência Justificada**

1. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)

### **2 PAUTA DA REUNIÃO**

#### **Reunião exclusiva com Representantes do CONSELPA**

1. Aprovação de Ata nº 280ª Reunião Ordinária;
2. Formalização da posse dos indicados pela FAESP a membros do Conselipa (titular e suplente) representando a Classe Rural;

#### **Reunião com a participação da Distribuidora e CONSELPA**

3. Apresentação do PDD;
4. Os recentes apagões e a falta de energia, Questões sobre a CPI na Câmara dos Vereadores, sobre multas aplicadas na ENEL, os posicionamentos do MME e da ANEEL sobre a qualidade e falta de energia elétrica, as ações de mitigação presentes e futuras, as terceirizações na área de manutenção da rede de distribuição, as terceirizações em serviços de atendimento ao consumidor final, as ações do TCU relacionadas ao cumprimento do contrato de concessão da Enel, o plano de investimentos previsto e em andamento para a ENEL, planejamento de ações de podas preventivas e emergenciais, outros questionamentos pelos membros do CONSELPA.

### **3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

A reunião teve início às 8h53min., após verificar que havia quórum com a presença dos representantes das classes Comercial, Industrial, Residencial, Poder Público e Rural.

O Presidente do Conselpa, Sr. Gilmar Ogawa, cumprimentando a todos os presentes deu início à reunião antecipando o item 02 da pauta com a formalização da posse dos indicados pela FAESP para representação da Classe Rural, sendo concedida a palavra ao Sr. Alberto Malfi Sardilli, indicado pela entidade como Conselheiro Titular e à Sra. Giani Miwa Nibu, indicada como Conselheira Suplente. Os Conselheiros empossados cumprimentaram a todos e apresentaram brevemente suas trajetórias profissionais.

Em cumprimento ao item 1 da pauta, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa solicitou aos Conselheiros que expressassem suas considerações sobre a aprovação da ata nº 280ª Reunião Ordinária realizada no dia 13/03/2024, que foi enviada previamente por e-mail para análise e observações dos Conselheiros e, por não haver outras considerações adicionais, a ata foi aprovada por unanimidade.

Na sequência, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa informa aos Conselheiros que o item 04 da pauta será antecipado pelo Presidente da Distribuidora, Sr. Max Xavier, em razão de sua agenda. O Presidente, Sr. Gilmar Ogawa, solicita ao Sr. Max Xavier esclarecimentos acerca dos últimos eventos que envolveram os desafios da prestação de serviço a milhares de consumidores nos últimos meses e que tiveram repercussões negativas nas mídias.

Com a palavra, o Sr. Max Xavier inicia apresentando os principais pontos que incluíram o incidente ocorrido em 03 de novembro de 2023, onde 2,1 milhões de clientes ficaram sem energia elétrica devido a uma tempestade de magnitude histórica com ventos de 105 km por hora. Relatou que em 24 horas foi restabelecida a energia para mais de 1 milhão de clientes, em 48 horas mais de 1 milhão e 800 mil clientes e antes das 72 horas a energia foi restabelecida para 95% dos clientes que estavam sem energia. Destacou quanto a necessidade de substituir quilômetros de cabeamento, sendo que muitos postes foram destruídos e com isso foi necessário refazer a rede de muitas áreas.

Houve menção ao incidente de 18 de março de 2024, referente aos danos na rede subterrânea causado por obras de terceiros, a serviço da SABESP. O Sr. Max Xavier destacou a complexidade do sistema subterrâneo e os esforços para restaurar o serviço, embora tenha ressaltado a repercussão negativa do incidente.

O Sr. Max Xavier também abordou questões políticas e regulatórias, incluindo multas impostas pela ANEEL e a necessidade de atualização/revisão das regras definidas para novas concessões. Além disso, comentou brevemente sobre projeto dos ônibus elétricos em São Paulo. Ao final de sua fala, o Sr. Max Xavier passou a palavra aos membros do Conselpa para perguntas.

Com a palavra, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa pergunta ao Sr. Max Xavier como a matriz Italiana enxerga a repercussão negativa da Enel São Paulo? Em resposta, o Sr. Max Xavier responde que enxergam com grande preocupação pois tem grande relevância para a imagem da companhia.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Jorge Badra, questionou a respeito de ressarcimento de danos não elétricos. Em resposta, o Sr. Max Xavier esclareceu que conforme determina a regulação, a obrigatoriedade para o ressarcimento de danos é apenas para danos elétricos causados em equipamentos eletroeletrônicos condicionado a análise e se o evento de rede tem potencial para ressarcimento do item solicitado. Ressalta que para o evento de 03 de novembro de 2023, a Enel SP por mera liberalidade, concedeu medida de apoio para duas categorias, sendo, clientes baixa renda e clientes Sobrevida. Ressalta ainda que a respeito do DIC e FIC, quando há transgressão de tempo para restabelecimento da energia, em até 2 ciclos, é realizada compensação financeira dos valores (em fatura).

Na sequência, com a palavra, o Conselheiro Sr. Renato Tichauer questiona onde foi a falha da Distribuidora em relação a comunicação prestada à população considerando os recentes eventos? Em resposta, o Sr. Max Xavier informou que de fato a primeira falha foi a falta de comunicação massiva junto à população e aos responsáveis pelo Poder Público quanto à magnitude do evento e os transtornos causados além de toda a mobilização da Distribuidora para celeridade no restabelecimento de energia dos clientes.

Com a palavra, a Conselheira Sra. Cristiane Cortez comentou sobre a insatisfação dos comerciantes em relação à qualidade do atendimento em campo, ao grande tempo para restabelecimento da energia impactando em prejuízos aos negócios e ao atendimento presencial nas lojas, quando não conseguem solucionar os problemas por outros canais de atendimento. Há uma percepção de que falta mão de obra qualificada para realização dos serviços de manutenção e atendimento aos consumidores. Em resposta, o Sr. Max Xavier informa que existe um plano em curso quanto aos investimentos em relação ao atendimento presencial e técnico, porém, que está aberto a sugestões.

Com a palavra, o convidado Sr. Marcos Floresta apresenta os dados sobre os incidentes ocorridos quanto à falta de energia Subterrânea na Região Central de SP incluindo reportagem veiculada pela mídia em jornal local. Além disso, também foram apresentadas as prioridades quanto aos futuros investimentos e melhorias, assim como a contratação de pessoas para composição do quadro próprio com foco nos atendimentos comerciais e emergenciais. Em complemento, o Sr. Max Xavier comenta sobre a parceria com a instituição SENAI para a capacitação de novos profissionais técnicos (eletricistas).

Com a palavra, o Sr. André Oswaldo, por conta do atraso da pauta, comenta brevemente sobre o desempenho dos canais de atendimento, a possibilidade de transbordo de atendimento do Call Center e das ações em andamento para atendimento das demandas comerciais.

Na sequência, o Conselheiro Sr. Renato Tichauer pergunta se existe previsão para abertura de novas lojas de atendimento. Em resposta, o Sr. Andre Oswaldo responde que existe um estudo em andamento para melhorias no sistema de atendimento presencial com alocação de lojas em pontos mais estratégicos e necessários para atendimento aos consumidores. Em complemento, o Sr. Max Xavier comentou que estão sendo avaliadas outras formas de melhorias, assim como ampliar os atendimentos das Unidades Móveis e instalação de Totens em locais específicos com grande circulação de pessoas.

Com a palavra, a Conselheira Sra. Dalva Christofolletti pede ao Sr. Andre Oswaldo que seja avaliado e priorizado o atendimento de senhas preferenciais para idosos acima de 85 anos nas lojas de atendimento, deixando à disposição o estatuto do idoso. Complementa que essa faixa etária deve estar acima da prioridade convencional. Em resposta, o Sr. Andre Oswaldo concorda com a recomendação para disponibilidade do estatuto do idoso e que será avaliado para implantação.

Com a palavra, o Conselheiro Sr. Alberto Sardilli sugere que a Distribuidora faça o uso de IA (inteligência artificial) no Call Center para suprir as grandes demandas quando ocorrerem situações de criticidade. Complementou sobre a responsabilização única pela Enel ou Prefeitura pela poda de árvores no trecho da rede elétrica de distribuição para que se evite a dupla responsabilidade e o conseqüente risco de nenhuma das partes cumprir com a obrigação.

Com a palavra, o Sr. Fabiano Cunha apresenta formalmente a nova Assistente da secretaria, Sra. Bárbara Macedo, que a partir desta data passa a integrar e prestar suporte à Secretária Executiva nas demandas do Conselho de Consumidores. Além disso, informa que os itens não apresentados durante a reunião estarão disponíveis no material aos Conselheiros, e, caso tenham dúvidas, em momento oportuno poderão solicitar esclarecimentos diretamente à Secretária executiva do Conselho para endereçamento e resposta.



Na sequência, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa informa aos Conselheiros que o Encontro de Classe do Poder Público ficou agendado para o dia 19/06/2024 na sede da APM conforme relatado pela Conselheira Sra. Dalva Christofolletti. Na oportunidade, informa que a apresentação do PDD, item 03 da pauta, ficará para a próxima reunião ordinária prevista para acontecer no dia 08 de maio de 2024.

Por fim, o Presidente do CONSELPA, Sr. Gilmar Ogawa, agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião.

São Paulo, 11 de abril de 2024.

**Gilmar Ogawa**  
Presidente do CONSELPA

**Carla Barbosa dos Santos**  
Secretária Executiva Suplente