



ATA DA 284ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 19 de junho de 2024, às 08h00, realizou-se a 284ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma presencial na Avenida Brigadeiro Luis Antonio, 3530, São Paulo – Sede da Associação Paulista de Municípios.

1 PARTICIPAÇÃO

1.1 Representantes do CONSELPA

1. Sr. Gilmar Ogawa (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Renato Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial - Suplente)
3. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Vice-Presidente)
4. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
5. Sr. Alberto Malfi Sardilli (FAESP | Classe Rural - Titular)
6. Sr. José Erlan Dias Alves (FIESP | Classe Industrial – Suplente)
7. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
8. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Ouvidora e Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

1. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
2. Sra. Barbara Macedo (Minsait-Enel SP)
3. Sr. Guilherme Lencastre (Presidente da Enel São Paulo)
4. Sr. Marcelo Barbieri (Presidente da APM - Associação Paulista de Municípios)
5. Sr. Wallisson Calixto Nogueira (Enel SP)
6. Sr. Cid Torquato Junior Firmino (CEO - ICOM)

1.3 Ausência Justificada

1. 2. Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial - Titular)

2 PAUTA DA REUNIÃO

1. Encontro de Consumidores de Energia Elétrica da Classe Poder Público

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Encontro de Consumidores de Energia Elétrica da Classe Poder Público teve início às 09h00 na Associação Paulista de Municípios, situada à Avenida Brigadeiro Luis Antonio nº 3530, no município de São Paulo - SP.

O mestre de cerimônia, Sr. Renato Tichauer, cumprimentou a todos os presentes e iniciou a recepção das autoridades convidadas para compor a mesa de honra, Sra. Dalva Christofolletti titular da Classe de consumo Poder Público do Conselpa, Sr. Marcelo Barbieri presidente da Associação Paulista de Municípios, Sr. Guilherme Lencastre presidente da Enel São Paulo, Sr. Gilmar Ogawa presidente do Conselpa e titular da Classe de Consumo Residencial e Sr. Jorge Jamal vice presidente do Conselpa e titular da Classe de Consumo do Comércio. Após as honras o encontro seguiu com o canto do Hino Nacional.

A Sra. Dalva Christofolletti, com a palavra cumprimenta a todos os presentes e nos recorda a importância de falar sobre energia em nossos espaços sociais e a importância de entidades de poder estimularem esta informação em seus meios de comunicação. Enfatiza seu contentamento em estar realizando este encontro e deu-se início às apresentações seguindo prévia programação, conforme abaixo especificado:



Assunto: Investimentos e a política da nova administração para a melhoria da rede de energia elétrica, fornecimento e à adequação dos serviços prestados ao consumidor final.

Palestrante: Eng. Guilherme Lencastre – Presidente da Enel São Paulo

Assunto: Conhecendo o Conselho de Consumidores de Energia Elétrica

Palestrante: Cel. Gilmar Ogawa - Presidente do Conselpa

Assunto: Podas de árvores e as competências da Prefeitura, da Enel Distribuição São Paulo e as possibilidades de convênios para execução do serviço.

Palestrante: Sr. Wallisson Calixto Nogueira – Enel São Paulo

Assunto: Acessibilidade de Pessoas com Deficiência

Palestrante: Sr. Cid Torquato Junior Firmino (CEO - ICOM)

O novo presidente da Distribuição ENEL São Paulo, o Eng. Guilherme Lencastre, em sua palestra, enfatizou a necessidade de investir em novas tecnologias para a melhoria na qualidade do fornecimento de energia elétrica, que atualmente a empresa se faz presente em 29 países e, para o Brasil, deverá haver um aporte de investimentos próximo dos 20 bilhões de reais. Também levou ao conhecimento dos presentes as principais áreas para o emprego desses recursos, priorizando a parte operacional, o aumento da resiliência da rede de distribuição, intensificar os procedimentos de inspeção no seu aspecto corretivo e preventivo, um o planejamento e execução de procedimentos para as podas de árvores que interferem no funcionamento da rede e o fornecimento regular de energia elétrica. Outro ponto relevante é que se está contratando 1.200 novos colaboradores. Há ações visando a redução do tempo de atendimento médio aos clientes, enfrentamento as contingências e mobilização de equipes conforme a gravidade da situação, em especial, quando de eventos climáticos extremos. Outro ponto levantado é a melhoria na comunicação com os clientes e aprimoramento no Call Center, divulgação dos canais de relacionamento com o Poder Público. Trabalhar os canais exclusivos para o governo. Posteriormente, foi aberto ao público presente espaço para perguntas.

A Dra. Dalva, representante do Poder Público, lembra que o público precisa saber mais sobre energia elétrica e que deveria haver na grade curricular das escolas melhor atenção a esse assunto.

O presidente da APM, Dr. Marcelo Barbieri, questionou sobre o enterramento da fiação, sendo esclarecido pelo Presidente da ENEL SP, Guilherme Lencastre, que a empresa possui o mapeamento da rede subterrânea. Esclareceu que em alguns lugares não é conveniente essa solução e que o custo é mais elevado e isso poderá refletir futuramente na tarifa.

O presidente do Conselpa, Gilmar Ogawa, abordou a necessidade da implantação de lojas de atendimento presencial, principalmente, para atender a camada da população menos instruída e que precisa de orientações de um funcionário da ENEL SP, até porque, em especial, os mais idosos ainda tem dificuldade de ligar com os recursos da digitalização. A Sra. Carla Santos, da ENEL SP, explicou que está havendo um esforço extra para implantar mais lojas de atendimento presencial e melhorar a estrutura das já existentes.

O Vice-Presidente, Conselheiro Jorge Badra, da classe comercial, questionou sobre os cabeamentos pendurados nos postes e o posicionamento da ANATEL. Foi dada informação que é um assunto que precisa de melhor regulamentação e que as operadoras de telecom não colaboram para a solução do problema, também existem as questões judiciais decorrentes de eventuais remoções dessas fiações. Também foi sugerida uma proposta para o presidente da Enel Guilherme, e para o presidente da APM Marcelo, no sentido de firmarem um protocolo, para facilitar a comunicação entre ambas e criar um canal direto, facilitando as demandas dos prefeitos nos 24 municípios atendidos pela Enel.

O Conselheiro Alberto Sardilli, da Classe Rural, alertou sobre a necessidade de se ouvir mais os consumidores sobre interrupções no fornecimento de energia elétrica, motivado pelas árvores em contato com a fiação. O Presidente da ENEL SP, Eng. Guilherme Lencastre, que o problema de podas de árvores envolve divisão de responsabilidades



com as prefeituras e que o tema envolve o uso de novas tecnologias para tornar as redes de distribuição, em especial, as que estão mais defasadas, mais resilientes.

Alguns dos presentes sinalizaram os problemas do não cumprimento de prazos, falta de equipamentos e burocracia que dificulta o consumidor em ver atendido seus pedidos assim como Representante da Prefeitura de Itapevi: Questionou a demora da Enel em trocar os postes que mesmo a prefeitura pagando isso leva mais de 120 dias. Representante de Jandira: Questionou a demora da liberação de novas instalações para condomínios e projetos, questionando a atuação das terceirizadas da Enel. Representante do Procon SP: Questionando os mais de 3000 pedidos de podas que estão em abertas e são de responsabilidade da Enel que constam no sistema da prefeitura

Durante as apresentações um ponto de destaque foi sobre a responsabilidade das podas de árvores, evidenciando a necessidade de uma cooperação entre os órgãos públicos e as empresas para garantir a segurança e a integridade das redes elétricas.

O Presidente do Conselpa, Gilmar Ogawa, fez a exposição sobre o funcionamento dos Conselhos de Consumidores e os embasamentos da legislação que dá suporte à sua existência.

O Sr. Wallisson Calixto Nogueira, Enel São Paulo, explanou sobre podas de árvores e as competências da Prefeitura, da Enel Distribuição São Paulo e as possibilidades de convênios para execução do serviço, esclarecendo sobre os procedimentos para remoção de resíduos dos galhos cortados. Posteriormente, respondeu aos questionamentos dos presentes.

Para finalizar, foi aberto um espaço adicional para atender ao pedido da APM sobre acessibilidade através de aplicativos digitais para atender necessidades de comunicação de público com deficiência auditiva e visual, cuja exposição foi feita pelo Sr. Cid Torquato Junior Firmino (CEO - ICOM), o qual disse que a ICOM é a principal plataforma de tradução simultânea de Libras do mercado, que permite às empresas atender o cliente surdo no seu próprio idioma – língua brasileira de sinais. Ferramenta desenvolvida pela AME, a qual proporciona a comunicação entre ouvintes e pessoas surdas em tempo real, por videochamada, intermediada por um intérprete de Libras. O ICOM é um recurso de acessibilidade e inclusão social tanto para empresas que querem se conectar com o cidadão surdo quanto para aquelas que têm pessoas surdas no seu quadro de funcionário.

Durante o evento, os convidados tiveram a oportunidade de participar ativamente, apresentando perguntas e preocupações que foram prontamente respondidas pelos palestrantes. Essa interação foi fundamental para esclarecer dúvidas e promover diálogo construtivo entre todas as partes envolvidas. Além disso, ficou estabelecido que serão realizados planos de ação com os pontos focais para atender às demandas e pleitos dos participantes a respeito das podas de árvore. Essa iniciativa demonstra o compromisso das empresas e das autoridades locais em promover melhorias contínuas no fornecimento de energia elétrica e na gestão ambiental, visando a satisfação dos consumidores.

O Conselpa ofertou um brinde aos palestrantes e convidados, materializada em uma caneca com a logomarca do Conselpa e da Enel SP, contendo imagens que representam as cinco classes de consumo e uma descrição sucinta da missão dos conselhos de consumidores de energia elétrica.

Por fim, o Presidente do Conselpa Sr. Gilmar Ogawa encerrou o Encontro agradecendo a presença no evento e convidando-os para o almoço no Restaurante Lellis Trattoria, ofertado pelo CONSELPA.

São Paulo, 19 de junho de 2024.

Gilmar Ogawa
Presidente do CONSELPA

Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva