

## REGISTRO DA 249ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 14 de outubro de 2021, às 09h00, realizou-se a 249ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo e com a Diretoria da ENEL SP.

A reunião foi realizada on-line através do Microsoft Teams em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de Coronavírus (COVID-19).

### 1 PARTICIPAÇÃO

#### 1.1 Representantes do CONSELPA

A reunião teve a participação dos seguintes representantes:

1. Sr. Gilmar Ogawa (FAESP SENAR | Classe Rural – Titular e Vice-presidente do Conselho)
2. Sr. Jorge Jamal Ayad Badra (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Titular)
3. Sr. Elizeu Lima (FIESP | Classe Industrial – Titular)
4. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Classe Comercial - Suplente)
5. Sra. Marilene Mariotoni (APM | Classe Poder Público - Suplente)
6. Sra. Andrea Violante (ENEL SP | Secretária Executiva)
7. Sra. Andreia Câmara (ENEL SP | Ouvidoria)

#### 1.2 Convidados

A reunião teve a participação dos seguintes convidados:

1. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Ouvidora)
2. Sra. Larissa (Experiência do Cliente – Enel SP)
3. Sr. Maurício (Eficiência Energética – Enel SP)

#### 1.3 Ausências Justificadas

1. Sra. Dalva Christofoletti Paes da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular e Presidente do Conselho)
2. Sr. Renato Daniel Tichauer (ASSOSÍNDICOS | Classe Residencial – Titular)

### 2 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião teve início às 09h00, após verificar que havia quórum com a presença de representantes das classes Rural, Industrial e Comercial.

A reunião contou com a presença de representantes da Ouvidoria da ENEL SP, Sra. Carla Santos, e os convidados Sr. Mauricio e Sra. Larissa da Enel SP.

Sr. Gilmar Ogawa, Vice-presidente do Conselpa, por solicitação da Presidente Dra. Dalva Christofoletti Paes da Silva e em cumprimento ao regimento interno e pela justificada ausência, conduziu a reunião iniciando pela leitura da Ata de nº 248, sugerindo complementar a fala do representante do Conselho da EDP, Sr. Sérgio Matos, que trouxe importantes informações sobre o mercado livre. Os conselheiros presentes concordam com as inclusões posteriores.

Em seguida foi abordado o item 2 da Pauta da Reunião, quando foi realizada a leitura do Ofício Conselpa nº 015/2021 de 20/09/2021 sobre a “Solicitação de Isenção de ICMS sobre os valores adicionais e excepcionais decorrentes do acionamento das Bandeiras Tarifárias, cobrados juntamente com as Tarifas de Energia Elétrica”. Sr. Gilmar questionou sobre as contribuições enviadas e foi informado que a versão apresentada foi a enviada a Sra. Dalva – Presidente do Conselpa.

O Sr. Jorge informou que a conselheira do Conselho de Consumidores da CPFL, a Sra. Sanae Murayama Saito, da Classe Comercial, enviou ofício sobre o assunto de Isenção de ICMS no início do mês de setembro/21 e a Fecomércio, através de seu Conselho de Sustentabilidade enviou Ofício sobre o mesmo assunto, solicitando isenção do ICMS a todos os municípios do Estado de São Paulo. Ambos até o momento não obtiveram uma resposta do Governo do Estado de São Paulo.

Sr. Gilmar esclarece sobre a questão da crise hídrica decorrente da falta de chuvas, tem afetado não apenas o setor hidroelétrico, mas também os usos múltiplos dos recursos hídricos, tais como: a navegação, a irrigação, a aquicultura, o lazer e o turismo no entorno dos reservatórios.

Na sequência, foi realizada a leitura da Contribuição da Agenda Regulatória 2022/2023 realizada pelo Sr. Gilmar Ogawa, onde foram abordados os seguintes itens:

- **Contribuição 1:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.  
Proposta: O FATOR-X na modicidade tarifária, no qual a distribuição de investimentos deveria ser feita ao longo dos quatro anos, com de pesos diferentes a cada ano. (não considerar apenas os investimentos no último ano do período da revisão tarifárias)

- A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade) - Tarifa (TAR).

- Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Evitar que os investimentos sejam concentrados apenas no último ano do período da REVISÃO TARIFÁRIA. Isto prejudica o consumidor e posterga o início dos investimentos para melhoria da qualidade da prestação do serviço de distribuição de energia elétrica.

- Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Está previsto nas atribuições da ANEEL o aprimoramento da modicidade tarifária.

- Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Fazer com que o FATOR-X tenha relevância no sentido de que os investimentos promovidos pela Distribuidora sejam priorizados desde o início do novo ciclo da Revisão Tarifária.

- Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.

- Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente, indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: O Fator X é o mecanismo que permite compartilhar com os consumidores os ganhos de produtividade obtidos pela distribuidora ao longo do ciclo tarifário, assegurando o equilíbrio entre as receitas e despesas eficientes estabelecido na última revisão tarifária periódica. Ele contribui para a modicidade das tarifas e a melhoria contínua do serviço.

- Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto prazo.

- **Contribuição 2:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.
- Proposta: PRÊMIO IASC - DIVISÃO EM ÁREA URBANA E ÁREA RURAL.

- A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade):

Resposta: Distribuição (DIS).

- Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Diferenciar os consumidores em função das diferenças de atendimento àqueles que habitam área urbana e área rural.

- Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: O PRÊMIO IASC está sob a gestão da ANEEL.

- Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova atividade)

- Resposta: Diferenciar os consumidores das áreas urbanas daqueles que estão em áreas rurais, porque tem tratamento diferenciado em termos de priorização na solução de problemas.

- Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.

- Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente, indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Prêmio IASC Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, regulamento específico com base no Despacho nº 2.502, de 15 de agosto de 2017.

- Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto prazo.

- **Contribuição 3:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.

Proposta: ICMS - Normatizar os critérios de determinação das alíquotas em relação a base de cálculo, para que fique padronizado no âmbito nacional.

- A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade): Tarifa (TAR)

- Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Evitar que sejam taxados valores como as bandeiras tarifárias e a tarifa de escassez hídrica que tem prazos definidos para sua vigência e não se integram efetivamente no processo de modicidade tarifária.

- Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: Porque a ANEEL como órgão regulamentador, pode contribuir para a padronização, evitando que o consumidor seja penalizado com excesso de tributações em cima de valores que tem o objetivo de fazer correções de custos sazonal ou decorrentes de situações emergenciais, como por exemplo, as oriundas da crise hídrica, a qual o consumidor não tem responsabilidade e é consequência de fenômenos climáticos.

- Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova atividade)

- Resposta: Evitar excesso de tributação e injustiças nos critérios de cobrança a que os consumidores finais são submetidos.

- Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)

- Resposta: Regulamentação para suprir lacuna regulatória.
- Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente, indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade): Não se aplica.
- Itens para priorização: Gravidade: Extremamente Grave – Urgência: Imediato – Tendência: Vai piorar rapidamente.

- **Contribuição 4:**

- Caso tenha sido escolhida a opção "Nova atividade", indicar o nome da Atividade Regulatória.  
Resposta: Chamada Pública de Projetos de Eficiência Energética (CPP).
- A que tema se refere essa atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)  
Resposta: P&D e Eficiência Energética (P&E).
- Qual o problema regulatório que se busca resolver? (Obrigatória apenas para nova atividade)  
Resposta: Facilitar a participação de todas as classes de consumo.
- Por que há a necessidade de intervenção da ANEEL? (Obrigatória apenas para nova atividade)
- Resposta: Porque está na governança da ANEEL estabelecer critérios que facilite a participação de um número maior de consumidores, do que o atual modelo permite.
- Quais são os objetivos que se buscam ao se resolver o problema indicado? (Obrigatória apenas para nova atividade)

Resposta: O atual modelo de seleção das propostas da Chamada Pública estabelece exigências em termos de análise e classificação dos projetos, que embora leve em conta a documentação obrigatória requerida, a qualidade das iniciativas, desenvolvimento da proposta e ações inovadoras, além da pontuação atingida de acordo com os critérios estabelecidos, são extremamente complexo de serem cumpridos pela maioria dos CONSUMIDORES, que ficam alijados do processo seletivo em face à complexidade do edital.

- Como se classifica essa nova atividade? (Obrigatória apenas para nova atividade)  
Resposta: Aperfeiçoamento de regulamentação vigente.
- Caso se trate de regulamentação de comando legal ou aperfeiçoamento de regulamentação vigente, indicar de qual se trata. (Obrigatória apenas para nova atividade)  
Resposta: O PEE da Enel é regido pela Lei nº 9.991, de 24 de julho de 2000, e regulamentado pela ANEEL. A legislação determina que distribuidoras de energia apliquem anualmente 0,4% de sua receita operacional líquida anual no desenvolvimento em ações de eficiência energética no uso final de energia elétrica, por meio de projetos executados em instalações dos consumidores.
- Itens para priorização: Gravidade: Muito Grave – Urgência: Curto Prazo – Tendência: Vai piorar no curto prazo.

- **Sugestões Finais:**

- Espaço para sugestões de aprimoramento da estrutura da Agenda Regulatória (definição dos temas, priorização, periodicidade das entregas, etc.)  
Resposta: O espaço para sugestões está adequado, sendo que a priorização deveria focar mais o consumidor que afinal, paga a conta. A periodicidade de entrega é sempre curta dependendo da complexidade das discussões, em especial, pelo lado do consumidor que não tem estrutura e nem disponibilidade de tempo para dedicação exclusiva.
- Espaço para sugestões de aprimoramento do processo de elaboração da Agenda Regulatória (tomada de subsídios prévia, uso de formulário eletrônico, realização de audiência pública etc.)

Resposta: Poderia haver uma organização informando as agendas de interessa direto da geração, transmissão, distribuição, tributos e encargos e, também, do consumidor.

Em seguida contamos com o ingresso dos convidados da ENEL SP. Seguindo a pauta foi dada a palavra ao Sr. Maurício Oliboni para apresentação sobre as chamadas públicas de Projeto e o Sr. Gilmar solicita o envio da apresentação para todos os conselheiros. Sr. Maurício informa sobre o Guia de Procedimentos do Programa de Eficiência Energética – PROPEE (Resolução Normativa nº 920 de 23/02/2021) e sobre a Legislação Vigente – Lei 9.991/00, e os valores disponibilizados na Chamada Pública 2021. Esclareceu sobre os Recursos Financeiros aportados, as Etapas do Edital e o Fluxo do Processo. Foram apresentados os Resultados das CPP's de 2018, 2019 e 2020. Após a finalização da apresentação, o Sr. Gilmar solicita esclarecimentos sobre qual o custo na fase do diagnóstico e o Sr. Maurício informa que, via de regra, não há custo, porque é uma oportunidade para a empresa oferecer seus serviços e, nessas condições, está disposta a assumir o risco do negócio. Se o projeto for aprovado haverá o reembolso do valor da apresentação pela Enel. Sr. Gilmar pergunta se ao longo dos anos e até 2021, houve simplificação dos itens dos programas e o Sr. Maurício informa que a empresa sempre busca simplificar os processos, porém segue as normas da ANEEL. Sra. Marilene questiona se os editais são apenas acessados pelas empresas ou pelos municípios e se as entidades também podem acessá-las. O Sr. Maurício informa que embora o documento seja complexo, ele é aberto a qualquer consumidor ou empresa. Sr. Jorge informa que leu o edital da Chamada Pública, o qual possuía mais de 70 laudas e nível de exigência complexo sendo impossível que uma pequena e média empresa consigam participar e, nessas condições, as empresas não conseguem avançar com o processo. Sra. Marilene sugere ampliação da divulgação do tema de Eficiência Energética e análise para diminuição das exigências atuais. Sr. Jorge esclareceu que já conversou com o Presidente Sr. Max para que o tema de simplificação desses chamados fossem tema junto a Aneel. Sr. Gilmar pede que este assunto seja contemplado em próximas reuniões. Sra. Marilene gostaria de solicitar uma *live* ou uma reunião com o Sr. Maurício por segmento. O Sr. Maurício coloca-se à disposição. Sra. Andréia informa que quando há o lançamento das Chamadas Públicas, é realizado um Workshop para dirimir dúvidas e informações são prestadas a todos os seguimentos.

Na sequência a Sra. Larissa ingressa na reunião abordando o assunto do Prêmio **IASC - Índice Aneel de Satisfação do Cliente**. Informa que o resultado apresentado é de 2020, pois a pesquisa de 2021 ainda está em andamento. Informa que em 2020 a ENEL caiu para 28ª posição com uma queda de 19,93 pontos e o motivo principal foi a paralisação da leitura. Prestou esclarecimentos sobre a composição do IASC. Informa que também é observado e acompanhado o **ISQP - Índice de Satisfação com a Qualidade Percebida** com o objetivo de melhorar também o IASC. Informa que foram implantadas novas pesquisas transversais e recorrentes para avaliação de jornadas recorrentes dos consumidores. Os resultados são apresentados dentro dos Comitês Executivos para que as novas ações sejam aplicadas. Sr. Gilmar aponta que a queda dos pontos percentuais da ENEL é maior do que das demais distribuidoras e aponta que há uma grande dificuldade de comunicação da ENEL com seus consumidores e o CONSELPA já tem feito vários alertas em oportunidades anteriores. No Conselpa há vários públicos representados e a ENEL não consegue se comunicar com todos eles. Citou como exemplo, o envio das contas por e-mail e muitas vezes os órgãos públicos exigem comprovantes de residência, sendo a conta de energia elétrica um dos principais documentos aceitos e que o descontentamento do consumidor se reflete nas pesquisas. Sra. Larissa informa que o método mais eficiente para sanar possíveis desvios e aproximar mais a empresa dos consumidores são as pesquisas. Sr. Elizeu informou que é necessário que a ENEL se antecipe nas informações e salientou o ponto da pesquisa que traduz a percepção do consumidor sobre a tratativa que a empresa oferece. O consumidor sente que está falando de fato com uma pessoa que irá atendê-lo. Em seguida cita que, por experiência pessoal, o aplicativo ENEL é pouco amigável e não é funcional.

Sr. Badra questionou como a ENEL ficou no Ranking Nacional e como ficou a questão da Campanha do Parcelamento. Sra. Larissa informa que a ENEL figura na 28ª posição e no momento não há a informação sobre o Parcelamento, mas que solicitará informações a área. Sr. Jorge questiona se o assunto do parcelamento já é possível e a Ouvidora da ENEL SP, Sra. Carla Santos, esclarece que o tema não avançou pois ainda são necessárias outras



negociações internas, mas que já há novidades quanto ao parcelamento no cartão de crédito e em até 24 vezes para os consumidores ENEL SP. Sra. Carla cita que as contribuições do Conselho são acatadas e observadas com toda relevância necessária.

Sra. Cristiane menciona que no site da ENEL, no link que dá acesso aos dados do Conselho de Consumidores, é necessária revisão ou atualização e o Sr. Gilmar informa que está estudando e pesquisando aprimoramentos para um novo site para o Conselpa e que oportunamente trará uma proposta de um projeto para novo site, sugerindo que esse assunto seja elencado na próxima pauta de reuniões.

Sr. Gilmar agradece a todos os presentes e encerra a reunião, após cumprir a pauta prevista e por não haver mais manifestações dos presentes, eu como Secretária Executiva do CONSELPA e por determinação do Sr. Vice-Presidente, lavrei a presente Ata.

São Paulo, 14 de outubro de 2021.

**Gilmar Ogawa**

Vice-Presidente do CONSELPA

**Andréa Violante**

Secretária Executiva do CONSELPA

aprovada para