



ATA DA 289ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 09 de outubro de 2024, às 09h00, realizou-se a 289ª Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma online pela plataforma Microsoft Teams e de forma presencial na Sala Multimídia, na Rua 25 de Janeiro, 320, Luz, 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 (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Vice-Presidente)
4. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Suplente)
5. Sr. Alberto Malfi Conselheiro Sr. Alberto Sardilli (FAESP | Classe Rural - Titular)
6. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)
7. Sr. Ruy Bottesi Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial – Titular)
8. Michele Agnes Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)

1.2 Convidados

1. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
2. Sra. Barbara Macedo (Minsait - Enel SP)
3. Sra. Daniela Guerra (IBECON)
4. Sra. Sra. Maiara Cristine da Silva Souza (Enel SP)
5. Sr. Paulo Francisco (Enel SP)
6. Sra. Odete Medeiros (Enel SP)
7. Sra. Daniela Regina Galvão (Enel SP)

2 PAUTA DA REUNIÃO

Reunião Exclusiva Com Representantes do CONSELPA

1. Aprovação da Ata Nº 288
2. Participação do Conselipa no XXIV Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores em Palmas/TO;
3. Apresentação do Fechamento dos Indicadores SET-24 (Carla Santos).

Reunião Exclusiva Com Representantes do CONSELPA e ENEL

4. Capacitação - Geração Distribuída - Fluxo, Modalidades e Premissas (Paulo Francisco e Odete Medeiros).

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião teve início às 9h00, sob a condução do presidente do CONSELPA, Sr. Gilmar Ogawa, que começou ressaltando a importância do cumprimento das horas de capacitação do conselho e, em seguida, passou ao Item 1 da pauta: aprovação da Ata Nº 288, solicitando aos conselheiros que manifestassem seus votos.

Os conselheiros presentes aprovaram a ata, incluindo os conselheiros titulares das classes comercial, residencial, rural e industrial.



O presidente seguiu para o próximo item, o Item 2 da pauta – Participação do CONSELPA no XXIV Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores em Palmas/TO. Ele mencionou que o número de vagas foi reduzido para apenas três classes de consumo, informando que os representantes das classes rural e comercial não terão participação. Dessa forma, as vagas ficaram disponíveis para as classes residencial, poder público e industrial. O representante da classe industrial será o Suplente José Eralan, de acordo com a solicitação formalizada via e-mail pelo Conselheiro Titular Ruy Bottesi.

Seguindo para o Item 3 da pauta – Apresentação do Fechamento dos Indicadores SET-24, a Sra. Carla Santos não pôde estar presente e, por isso, a apresentação foi realizada pela Sra. Maiara Cristine, que cumprimentou a todos e deu início à sua exposição apresentando as pautas abaixo:

- Volumetria de atendimentos em setembro 2024: call center, lojas e ouvidoria
- Fechamento de reclamações totais em setembro 2024
- Reclamações comerciais: 1º nível, 2º nível e 3º nível
- Reclamações totais do indicador QRT ANEEL
- Evolutivo de reclamações do PROCON
- Acompanhamento mensal da plataforma Consumidor.Gov
- Indicadores ANEEL - DER e FER

O Conselheiro Sr. Alberto Sardilli perguntou se a Sra. Maiara apresentou a proporção de soluções, e a Sra. Michele Agnes confirmou que sim, e na sequência foi apresentado.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi questionou se a ouvidoria atende reclamações de forma distinta do atendimento comercial por telefone, sendo respondido que sim. A Secretária Executiva do CONSELPA, Sra. Michele Agnes, esclareceu que existe uma central própria para o atendimento da ouvidoria. Complementou ainda esclarecendo a diferença entre os níveis de reclamação: o 1º nível é o atendimento comercial, o 2º nível é a ouvidoria, e o 3º nível é a ANEEL.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou em que momento são feitas as reclamações ao SENACON, ao que a Secretária Michele Agnes respondeu que as reclamações apresentadas nesta apresentação são recebidas através do atendimento comercial sendo elas direcionadas para os BackOffice e Ouvidoria da ENEL, ANEEL e Procon. O Conselheiro menciona que as pessoas da indústria fazem reclamações no SENACON. A Secretária Michele Agnes esclareceu que essas reclamações não entram diretamente nos canais de atendimento comercial, já que as reclamações são recebidas pela ANEEL.

Durante a apresentação, a Secretária Sra. Michele Agnes explicou como funciona a manifestação feita pelo Consumidor.gov.br. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou quem é o responsável pela plataforma e comentou que provavelmente é o SENACON, a Secretária Sra. Michele Agnes confirmou que a plataforma é gerida pelo SENACON.

Ao fim da apresentação deste item, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa deu sequência ao item 4 da pauta - Capacitação - Geração Distribuída - Fluxo, Modalidades e Premissas. Todos os membros da área presentes foram apresentados e deu-se início à exposição do Sr. Paulo com os temas abaixo:

- Normativas
- Micro e Mini Geração
- Onde solicitar
- Modalidades
- Jornada de conexão



- Medidor bidirecional
- Regras de compensação
- Tarifa Fio B
- Conhecendo a fatura
- Outras Informações

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa questionou sobre a chegada de sistemas eólicos no mercado e se havia algum equipamento desse tipo na Enel. O Sr. Paulo respondeu que sim, mas em quantidade muito pequena.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra perguntou qual o tempo de payback e a resposta foi que, em média, é de 3 anos. O Conselheiro segue com uma nova pergunta a respeito dos prazos, ao que o Sr. Paulo respondeu que o prazo é de 15 dias para micro geração e 30 dias para mini geração para o recebimento do orçamento.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi questionou se as lojas oferecem suporte e o Sr. Paulo respondeu que, por enquanto, não, sendo necessário fazer o pedido pelo site ou pelo e-mail canalgd.sp@br.enel.com. O Conselheiro segue com nova pergunta, se os prazos são estabelecidos pela ANEEL e se a ENEL os considera curtos. O Sr. Paulo confirmou que os prazos são regulamentados e no momento está sendo possível atuar com eles.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra perguntou como são tratadas irregularidades que afetam os prazos. O Sr. Paulo explicou que, se o projeto for reprovado, o cliente faz as correções necessárias e submete o projeto novamente, salvo casos específicos em que o projeto pode ser aprovado, mas os itens faltantes serão solicitados durante a vistoria. A Sra. Odete complementou informando que o site foi atualizado com muitas informações a respeito de todo o processo. O Conselheiro Sr. Jorge Badra mencionou que, no setor rural, as pessoas não têm tempo para ler o site, e a Sra. Odete explicou que, por isso, é importante contar com um representante comercial. O Conselheiro Sr. Jorge Badra reforçou a importância de alinhar a comunicação, e a Sra. Odete mencionou que a equipe é bastante acolhedora nesse sentido.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa perguntou se é possível fazer o rateio do consumo excedente gerado entre outras instalações. O Sr. Paulo explicou que sim, desde que as instalações estejam sob o mesmo CPF ou raiz do CNPJ e dentro da mesma área de concessão. A Secretária Michele Agnes fez uma observação de que a responsabilidade pelo faturamento e inadimplência de todas as instalações são aplicadas para o mesmo titular.

O Sr. Renato perguntou sobre a aprovação de projetos em condomínios e qual a proporção de votos necessária. A resposta foi que a ENEL não interfere nos acordos de assembleia, apenas exige a ata registrada com a aprovação e assinatura em cartório.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa perguntou quem controla a compensação de horários, e o Sr. Paulo respondeu que é o medidor.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou como funciona a comunicação do medidor remoto. A Sra. Odete explicou que o "*smart meter*" faz a comunicação por meio de um modem de leitura.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa questionou sobre a transferência de placas solares entre imóveis, e a Sra. Odete esclareceu que os equipamentos podem ser levados, mas um novo projeto deve ser aberto para o novo imóvel. Caso as placas não sejam levadas e permanecer no local e o novo proprietário do imóvel queira utilizá-las, basta ativar o contrato com o CPF dele.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra pediu para a Sra. Odete falar sobre os projetos do programa "Minha Casa Minha Vida", e ela mencionou que a instalação de placas solares ainda está em estudo.



O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi perguntou se existe algum benefício para hospitais ou se seria possível doar a energia excedente. A Sra. Odete respondeu que, atualmente, não há previsão para isso nas regras vigentes, e que, além disso, a doação de energia monetária não está contemplada nas normativas atuais.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa pede licença a todos presentes e se despede, pois por motivos pessoais de saúde precisa se retirar da reunião e passa para o Vice-presidente Sr. Jorge Badra encerrar oficialmente a reunião agradecendo aos responsáveis pela capacitação da geração distribuída com a entrega dos brindes do Conselipa.

Por fim, o Vice-presidente, Sr. Jorge Badra, encerra a reunião com agradecimentos a todos os presentes.

Ao final da reunião o Vice-presidente Sr. Jorge Badra chamou o Conselheiro Sr. Ruy Bottesi para falar a respeito das sugestões de pauta. Ficou alinhado que as sugestões devem ser enviadas até 20 dias antes de cada reunião para programação.

São Paulo, 09 de outubro de 2024.

Gilmar Ogawa
Presidente do CONSELPA

Secretária Michele Agnes Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva