



ATA DA 291ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO - CONSELPA

Aos 18 de outubro de 2024, às 09h00, realizou-se a 291ª Reunião Extraordinária do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Enel Distribuição São Paulo, de forma presencial na Sede da Enel da Av. das Nações Unidas, 14401, Torre Aroeira, 21º 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. Jorge Jamal Ayad (FECOMERCIO SP | Classe Comercial Titular e Vice-Presidente)
3. Sra. Cristiane Lima Cortez (FECOMERCIO SP | Suplente)
4. Sr. Conselheiro Ruy Roberto Oliveira Bottesi (FIESP | Classe Industrial – Titular)
5. Sra. Michele Agnes de Oliveira Lima (ENEL SP | Secretária Executiva - Titular)
6. Sra. Carla Santos (ENEL SP | Secretária Executiva - Suplente)

1.2 Convidados

7. Sra. Micheli Medeiros (Enel SP)
8. Sra. Barbara Macedo (Minsait - Enel SP)
9. André Oswaldo (Enel SP)

1.3 Ausência Justificada

10. Sr. Alberto Malfi Sardilli (FAESP | Classe Rural - Titular)
11. Sra. Giani Miwa Nibu (FAESP | Classe Rural - Suplente)
12. Sra. Dalva Christofolletti P. da Silva (APM | Classe Poder Público - Titular)

2 Reunião Exclusiva Com Representantes do CONSELPA

PAUTA DA REUNIÃO:

Questionamentos sobre evento climático extremo de 11/10/2024.

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião teve início às 09h30, sendo conduzida pelo Presidente do CONSELPA, Sr. Gilmar Ogawa, que na sequência passou a palavra ao representante da ENEL SP Sr. André Oswaldo.

O Sr. André Oswaldo iniciou sua apresentação comentando que recebeu o ofício dos conselheiros e que estão recebendo inúmeros ofícios de diversas entidades. Todos estão sendo respondidos conforme a apuração dos dados. O prazo para resposta é de 3 dias, mas foi solicitado ao Conselho uma prorrogação, visto que os dados ainda estão sendo apurados. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi informou que não recebeu o ofício mencionado e pontua a importância de tê-lo recebido, o Presidente Sr. Gilmar Ogawa, garantiu que todas as questões formuladas pelos representantes das Classes de Consumo, fizeram parte do corpo do ofício e foram enviadas para a presidência da ENEL SP.

O presidente do Conselipa, Sr. Gilmar Ogawa, esclareceu que recebeu um documento da presidência da ENEL SP solicitando um prazo de 10 dias para responder todos os questionamentos encaminhados pelo Ofício CONSELPA



nº 014/2024, de 15 de outubro de 2024. Sugerindo aos membros do conselho presentes que as perguntas anteriormente enviadas à presidência da ENEL SP através do ofício já mencionado, deverão ser respondidas o mais breve possível, sendo adequado que aquelas que já tenham respostas, sejam paulatinamente enviadas à presidência do CONSELPA, dando um tempo adicional de até 10 dias para as que necessitam desse tempo em função de sua complexidade. Os membros presentes do Conselipa concordaram com a proposta.

O Sr. André Oswaldo mencionou que neste evento um total de 3,1 milhões de clientes ficaram sem energia. Ele destacou que o primeiro milhão de clientes foi recomposto rapidamente, graças à automatização da rede e manobras operacionais. Após o evento, esse grupo de clientes foi restabelecido, e ele trouxe uma apresentação para esclarecer algumas questões levantadas no ofício conforme pautas abaixo. Um ponto destacado pelo Sr. André Oswaldo foi que, em casos de clientes dependentes de aparelhos para sobrevivência, foram realizadas 60 visitas domiciliares, pois não havia sido possível contatar esse número de clientes via telefone. Essas visitas foram realizadas por assistentes sociais.

Abaixo são as pautas apresentadas pelo Sr. André Oswaldo aos conselheiros:

- Evento 11 de outubro 2024
- Interrupções
- Equipes
- Outros recursos
- Sabesp
- Total de clientes interrompidos no dia 11/10/2024
- Total de clientes interrompidos no dia 12/10/2024
- Total de clientes interrompidos no dia 18/10/2024
- Suporte de fora da Enel SP
- Sistema de energia de emergência
- Ações de cobrança durante o período de crise
- Registros de ventos
- Comparativo entre os eventos de novembro de 2023 e outubro de 2024
- Clientes industriais
- Cliente vitais
- Indicadores do Call Center
- Indicadores dos Canais Digitais
- Ações de Marketing
- Matriz de Impacto
- Previsão climática 18 e 19 de outubro
- Recursos operacionais
- Canais de atendimentos massivos
- Comunicação com o cliente
- Atuação Integrada com o poder público 2024
- Simulado conjunto

O Conselheiro Sr. Jorge Badra perguntou se a Sabesp deveria ter geradores próprios. O Sr. André Oswaldo explicou que, a Sabesp é a maior cliente da Enel e que alguns pontos da Sabesp possuem geradores, mas muitos não e, em alguns casos, os geradores não conseguem suprir a demanda devido a alta carga.



O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi questionou sobre as equipes externas, ao que o Sr. André Oswaldo respondeu que são equipes próprias da Enel, tanto de outros estados quanto de outros países, além de concessionárias próximas, como Elektro, CPFL, Light e EDP.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra perguntou quantos clientes estavam sem energia em 18/10/24. O Sr. André Oswaldo respondeu que, dos clientes desligados em 11 e 12 de outubro, não havia mais nenhum sem energia. No entanto, o Conselheiro mencionou que ainda havia reclamações na imprensa, e o Sr. André Oswaldo esclareceu que esses casos provavelmente eram de clientes utilizando geradores, uma vez que a rede ainda não foi totalmente reconstituída e outros desligados nos dias seguintes ao evento de crise e menciona que o número atual de clientes sem energia é de 14 mil, mas que diariamente, em dias normais, há em torno de 21 mil clientes sem fornecimento. O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi acrescentou que o presidente da Enel havia informado que o número normal de interrupções diárias era de 36 mil clientes. O Sr. André Oswaldo explicou que, em dias normais, ocorrem interrupções que afetam entre 10 e 20 mil clientes, sendo o recorde mínimo de 5 mil clientes. O Conselheiro Sr. Jorge Badra questionou a Sra. Carla Santos se ela considera esse número expressivo. Ela respondeu que, considerando o número de clientes e os eventos ocorridos, isso é normal, embora não soubesse comparar com outras concessionárias. A Sra. Conselheira Cristiane Cortez fez o cálculo e mencionou que o percentual de clientes diários em média interrompidos versus o número de clientes da distribuidora é de 0,25%. O Presidente, Sr. Gilmar Ogawa, perguntou qual era a média de clientes impactados por manutenções preventivas, aquelas previamente avisadas aos clientes. O Sr. André Oswaldo se comprometeu a confirmar o número, mas esclareceu que esses clientes também entram na contagem diária de interrupções.

O Conselheiro Sr. Ruy Bottesi levantou uma questão sobre o visto dos trabalhadores externos de outros países e alertou sobre o cuidado necessário, pois já havia presenciado problemas com o CREA de técnicos em situações semelhantes que receberam visto de turista e ficarão mais tempo que o limite no país. O Sr. André Oswaldo informou que esses parceiros já foram embora do país, mas que irá verificar essa questão.

A Conselheira Sra. Cristiane Cortez perguntou se a Enel havia atingido a meta de equipes estipulada no plano de metas, e o Sr. André Oswaldo confirmou que sim e mencionando que, inclusive, em uma reunião com o governador, foi apresentado que a meta era de 1.200 equipes, que foram efetivamente alocadas. A Sra. Carla Santos comentou que, em comparação com o evento anterior, a mobilização e as recomposições foram mais rápidas, embora a percepção dos clientes tenha sido diferente. A Conselheira Sra. Cristiane Cortez destacou a importância de esclarecer que o plano foi seguido e que a comunicação é essencial para tranquilizar os clientes.

O Presidente, Sr. Gilmar Ogawa, perguntou sobre o que funcionou no plano de emergência e o que precisa ser melhorado diante desse novo evento. O Sr. André Oswaldo mencionou que ainda é necessária uma análise detalhada, mas que, em 5 dias, foi possível recompor o fornecimento de 3 milhões de clientes, enquanto no evento anterior foram necessários 7 dias para um número menor de clientes.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra comentou que, em uma das entrevistas concedidas, o presidente da Enel passou a impressão de que não havia pessoas e materiais suficientes para atender toda a contingência. Sr. André Oswaldo respondeu que essa impressão não corresponde à verdade. O Conselheiro Sr. Jorge Badra perguntou se a Enel está preparada para a previsão de tempestade no final de semana (18 a 20 de outubro), ao que Sr. André Oswaldo respondeu que sim visto as equipes e toda a contingência acionada pela empresa.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra pontuou que a assessoria de imprensa da Enel tem se direcionado muito as informações aos políticos e instancias maiores, tratando de questões que não interessam ao cliente final. Sra. Carla Santos acolheu o comentário, reconhecendo a assertividade do ponto levantado e afirmando que as atuações foram comunicadas de forma acertada. Ela destacou que as diferentes formas de comunicar a situação refletem

pontos de vista distintos, e que a forma de comunicação com a mídia é sempre discutida internamente antes de fazer um pronunciamento. Conselheiro Sr. Jorge Badra reforçou a importância de uma comunicação clara e segura nas mídias, para evitar a impressão de desconhecimento das informações. Ele sugeriu a designação de um porta-voz para lidar com as mídias em situações de crise e indicou o Sr. André Oswaldo para esse papel, destacando seu talento na comunicação. Sr. André Oswaldo agradeceu a sugestão e afirmou que a anotaria para consideração.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra relatou um caso real ocorrido no ano passado, quando uma vizinha teve seu fornecimento de energia cortado mesmo após apresentar o comprovante de pagamento. Ele ressaltou a necessidade de uma abordagem mais humana nas ações de corte, sugerindo que a equipe ofereça uma oportunidade para o cliente apresentar o comprovante antes de efetuar o corte, a fim de evitar transtornos tanto para o cliente quanto para a empresa. Sr. André Oswaldo respondeu que esse tipo de postura já faz parte do procedimento, e que, quando surgem casos como o mencionado, são feitas avaliações e devidas correções. Ele também ressaltou que, antes de chegar ao ponto do corte, várias ações de cobrança e tentativas de contato com o cliente são realizadas.

A Conselheira Sra. Cristiane Cortez comentou que algumas pessoas afirmam que a Enel está divulgando um número maior de clientes afetados (3 milhões) para parecer que o evento foi mais controlado em relação ao anterior, que envolveu 2 milhões de clientes sem fornecimento. Sr. André Oswaldo negou essa informação, afirmando que todos os números divulgados pela Enel são fiscalizados. O Conselheiro Sr. Jorge Badra observou que a mídia não deixou claro que o evento atual foi maior do que o anterior. Sr. André Oswaldo ressaltou que é preciso ter cautela ao passar informações para a mídia.

A Conselheira Sra. Cristiane Cortez questionou se o número previsto de equipes para atender situações de crise do plano foi alcançado nos primeiros dois dias. Sr. André Oswaldo confirmou que não, a Conselheira Sra. Cristiane Cortez sugeriu a correção desta ação.

Sra. Carla Santos fez um comentário na apresentação sobre o atendimento aos clientes vitais, relatando que, no comitê de crise liderado, esses clientes foram acompanhados de perto, e geradores foram direcionados a eles, garantindo uma ação rápida.

Sr. André Oswaldo e Conselheira Sra. Cristiane Cortez discutiram os canais digitais, explicando que, em dias normais, quando há falta de energia, os clientes recebem uma previsão de restabelecimento. No entanto, em eventos críticos, essa previsão é retirada, já que não há uma estimativa precisa de retorno.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra levantou a questão das árvores que, por terem suas raízes cimentadas, acabam por não receber oxigênio e água necessária apodrecendo por dentro e se tornando um risco de queda. Ele afirmou que esse tema já foi discutido várias vezes, inclusive com o poder público. Sr. André Oswaldo destacou que esse trabalho precisa ser feito em conjunto com as prefeituras, Sra. Carla Santos concordou, reforçando que o tema já foi trazido à tona muitas vezes e que uma ação é necessária. Sr. André Oswaldo explicou que a Enel não pode realizar a supressão de árvores sem autorização, quando recebem um ofício apenas para poda, e realizar a retirada seria considerado um crime.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa lembrou que, quando trabalhava na polícia ambiental, a Eletropaulo criou um manual para arborização adequada para ser plantada sob a rede de distribuição, sendo divulgado para a prefeitura e o público em geral. Ele questionou quais espécies que a Enel sugere para plantio, ressaltando a importância de fornecer essa orientação, especialmente às secretarias municipais de meio ambiente, e sugeriu que a Enel revisse e refizesse o manual de orientação. O Conselheiro Sr. Jorge Badra mencionou que, no ano passado, foi aprovada uma cartilha na ARSESP com este tema e serão distribuídas para todos os Municípios do Estado de São Paulo. Sr.



André Oswaldo concordou com a necessidade da cartilha, respeitando a regulamentação vigente. A Conselheira Sra. Cristiane Cortez perguntou se o convênio de poda é exclusivo de São Paulo. Sr. André Oswaldo explicou que o convênio funciona apenas na cidade de São Paulo, onde há um plano de poda atualizado pela prefeitura. Nos demais municípios, o processo é manual, com ofícios enviados pelas prefeituras para que a Enel realize as podas.

O Conselheiro Sr. Jorge Badra sugere que todas as informações importantes em tempos de crise sejam repassadas aos conselheiros em primeira instância, já que eles fazem parte de entidades e frequentemente são questionados sobre o que está acontecendo, mas ficam sem respostas por não receberem informações da Enel.

A Conselheira Sra. Cristiane Cortez perguntou se as 1.200 equipes já estão garantidas para a tempestade prevista. Sr. André Oswaldo confirmou que sim.

O Presidente Sr. Gilmar Ogawa encerrou a reunião às 11h30, agradecendo a participação de todos.

São Paulo, 18 de outubro de 2024.

Gilmar Ogawa
Presidente do CONSELPA

Secretária Michele Agnes de Oliveira Lima
Secretária Executiva