

CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIDORA SÃO PAULO

RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

ANO DE EXERCÍCIO: 2022

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2022, em atendimento ao disposto no inciso XV do art. 9º da Resolução Normativa nº 963/2021.

1. Estratégias de divulgação da existência do Conselho junto aos consumidores da sua área de concessão

As estratégias para a divulgação do Conselho foram através das classes de consumo (Rural, Industrial, Comercial, Poder Público e Residencial) onde conta com a parceria das entidades que fazem a divulgação através das suas plataformas de divulgação para os respectivos públicos-alvo.

A título de exemplificação segue os padrões de divulgação das Classes Rural e Comércio.





Cabe esclarecer que o processo para a definição dos passos para a divulgação dos trabalhos do Conselho contou com as próprias estruturas de comunicação das entidades representadas no CONSELPA.

Os públicos alcançados variam de acordo com cada classe de consumo.

Por exemplo: a estimativa na divulgação da Classe Rural pela Federação da Agricultura do Estado de São Paulo é de 15 mil acessos ao site e 600 mil acessos aos grupos de divulgação na plataforma WhatsApp.

Normalmente após a divulgação das informações da área de energia elétrica o público-alvo costuma se manifestar através de canais digitais, ou mesmo nas reuniões que ocorrem no nível setorial dentro do território paulista.

O Conselho não tem enfrentado dificuldades para a realização das ações de divulgação das informações na área de energia elétrica sempre havendo interesse geral quando o tema trata de tarifas ou qualquer outro aumento dos custos desse importante insumo, que faz parte dos custos de produção.

As lições aprendidas durante esse processo de divulgação demonstraram que ainda há muitas dúvidas quanto ao funcionamento do sistema energético brasileiro. Não há uma clara noção dos componentes que envolvem as variáveis que compõem a tarifa e os eventuais benefícios que podem diminuir o custo da energia consumida. Há necessidade de se trabalhar as atividades que envolvem as classes de consumo através das reuniões no âmbito interno, para isso este Conselho previu no PAM 2023 os eventos dentro da área de concessão.

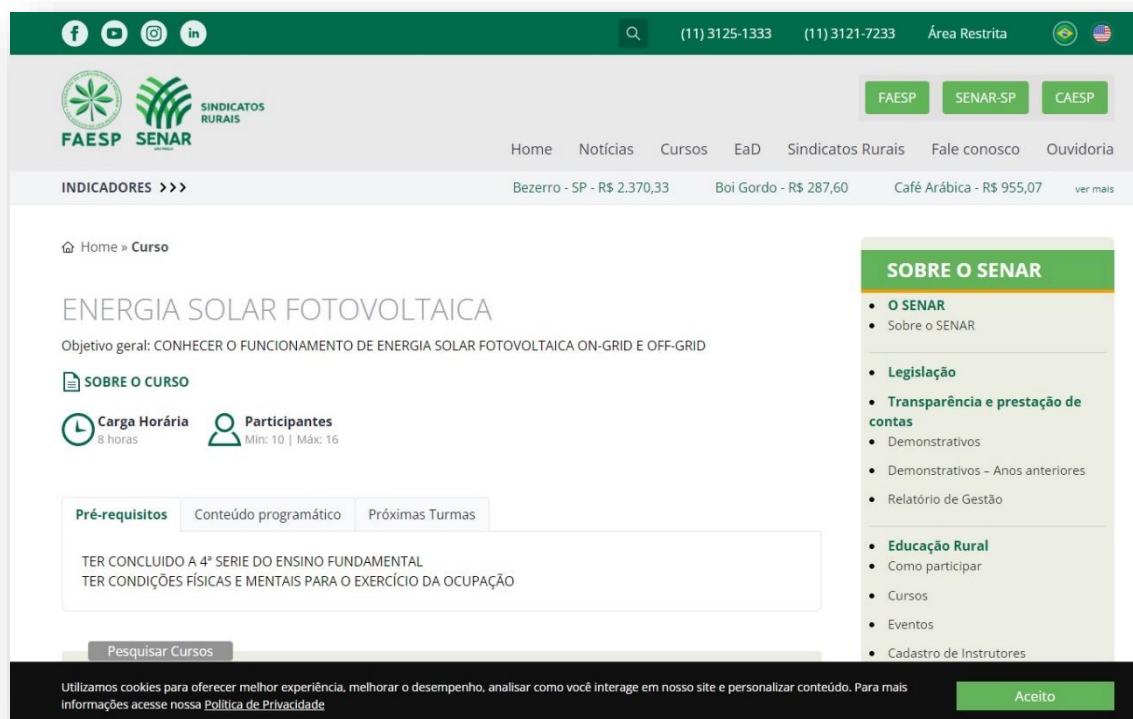
2. Ações de divulgação sobre direitos e deveres dos consumidores, distribuição de energia elétrica e outros temas importantes do setor elétrico

O público de cada classe de consumo demonstrou interesse especial nas questões que envolvem o aumento das tarifas de energia elétrica e os eventuais benefícios, tais como isenções de ICMS, custos diferenciados das tarifas nos horários de ponta e fora de ponta.

Como explicado no item 1 acima, a divulgação de informações sobre o setor elétrico tem buscado esclarecer as influências das legislações que compõem o rol de direitos e deveres dos consumidores.

Normalmente o Conselho, através dos representantes das 5 entidades que o compõem, traz as preocupações dos respectivos públicos, que nos orientam na definição dos temas que são recorrentes e que estão na preocupação do consumidor final.

O CONSELPA tem trabalhado na divulgação do uso de energias renováveis, em especial a fotovoltaica, dentro dos 5 (cinco) segmentos das classes de consumo. Essas ações produziram alguns resultados, em especial, junto aos produtores rurais. Muitas palestras foram realizadas para explicar sobre a legislação que aborda geração distribuída. Uma das consequências foram o interesse sobre o tema, tanto é que foi criado o curso de ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA pelo SENAR/SP e que em 2022 foram realizados 38 treinamentos e para 2023 está previsto 151 cursos.



The screenshot shows the website interface for SENAR. At the top, there are social media icons (Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn) and contact information: (11) 3125-1333, (11) 3121-7233, and 'Área Restrita'. The main header includes the logos for FAESP, SENAR, and SINDICATOS RURAIS, along with buttons for 'FAESP', 'SENAR-SP', and 'CAESP'. A navigation menu contains 'Home', 'Notícias', 'Cursos', 'EaD', 'Sindicatos Rurais', 'Fale conosco', and 'Ouvidoria'. Below the menu, there are 'INDICADORES >>>' and a list of products with prices: 'Bezerro - SP - R\$ 2.370,33', 'Boi Gordo - R\$ 287,60', and 'Café Arábica - R\$ 955,07'. The main content area is titled 'ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA' and includes the objective: 'Objetivo geral: CONHECER O FUNCIONAMENTO DE ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA ON-GRID E OFF-GRID'. It also features 'SOBRE O CURSO' with 'Carga Horária' (8 horas) and 'Participantes' (Min: 10 | Máx: 16). A 'Pré-requisitos' section lists: 'TER CONCLUÍDO A 4ª SÉRIE DO ENSINO FUNDAMENTAL' and 'TER CONDIÇÕES FÍSICAS E MENTAIS PARA O EXERCÍCIO DA OCUPAÇÃO'. A search bar 'Pesquisar Cursos' is visible. On the right, a sidebar titled 'SOBRE O SENAR' contains a list of topics: 'O SENAR', 'Legislação', 'Transparência e prestação de contas', and 'Educação Rural'. A footer contains a cookie consent message and an 'Aceito' button.

FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM RURAL
 Administração Regional do Estado de São Paulo





Geração Distribuída
Marco Regulatório
ENERGIA FOTOVOLTAICA

GILMAR OGAWA – gilwww@uol.com.br

- Palestra sobre Energia Solar



ENCONTRO DOS PRODUTORES RURAIS DE AREALVA/SP E REGIÃO
15 AGO 2019

Energia Solar no Meio Rural

PALESTRAS:

- Cadastro e Atualização do Consumidor de Energia Elétrica para manutenção de benefícios tarifários.
- Geração Distribuída: Energia Fotovoltaica e seu Marco Regulatório
- Equipamentos, Financiamentos para a Área Rural, casos práticos e simulações de investimento através da Conta de Luz

15 de Agosto de 2019 das 13h30 às 18h30
 Sindicato Rural de Arealva
 Auditório - Casa de Educação e Cultura
 Av. Prof. Adalberto Mendonça, 114 - Centro - Arealva/SP

Confirme sua presença Vagas Limitadas
 (14) 3296-1374
 (14) 99148-7725
 (14) 99151-0799
sindarealva@uol.com.br

APOIO: CPFL Energia, GIBCO BRASIL

ORGANIZAÇÃO E REALIZAÇÃO: Sindicato Rural de Arealva, SENAR





O Conselho utiliza como fonte de dados e outras informações necessárias a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica e a Distribuidora.

Fica claro que a melhor estratégia para a divulgação dos direitos e deveres dos consumidores, distribuição de energia elétrica e outros temas do setor elétrico passa necessariamente pelas manifestações das entidades representativas que sempre tem emprestado e auxiliado o Conselho para trazer esclarecimentos sobre as dúvidas dos respectivos consumidores finais de cada classe de consumo.

As lições aprendidas nessa interação estão na forma como as informações devam fluir para cada tipo de público-alvo, sendo fundamental o respeito à simplicidade, objetividade, à cultura regional e à clareza.

3. Realização de reuniões com a comunidade local – Incluir em formato de tabela

As reuniões, anteriormente previstas no planejamento anual, foram prejudicadas em razão dos efeitos da pandemia e das diretrizes específicas das entidades quanto às reuniões presenciais.

Concentramo-nos nas reuniões ordinárias e extraordinárias do CONSELPA (on-line), conforme abaixo detalhado:

Reuniões Ordinárias e Extraordinárias 2022

❖ Total de 15 Reuniões realizadas, sendo:

- 09 reuniões ordinárias (2 exclusivas do CONSELPA e 7 com a participação da Enel SP);
- 5 reuniões extraordinárias (4 exclusivas do CONSELPA e 1 Audiência Pública);
- 1 reunião entres os Presidentes CONSELPA e Enel Distribuição SP.

❖ Reuniões ordinárias CONSELPA com a participação da Enel Distribuição SP:

- 13/01/22 - 252ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação da ata da 251ª Reunião do Conselho;
 - ✓ Apresentação do Resumo das Principais Ações CONSELPA 2021 - IBECOM;
 - ✓ Processo de renovação do Conselho - Planejamento e Cronograma;
 - ✓ Renovação do contrato com o Instituto IBECOM;
 - ✓ Participação ENEL SP - Apresentação REN ANEEL nº 963/21 - Apresentador: Iuri Barouche - Área Regulação.
- 10/02/22 - 253ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação da ata da 252ª Reunião do Conselho;
 - ✓ Leitura do Ofício 001/2022 em resposta ao documento Fecomércio nº 20211627.4;
 - ✓ Apresentação da Reestruturação e Nova Equipe – IBECOM;
 - ✓ Contribuições Consulta Pública nº 73;
 - ✓ Participação ENEL X - Apresentação Mobilidade Elétrica - Apresentador: Carlos Eduardo Cardoso.
- 14/04/22 - 256ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação das Atas da 253ª (10/02) e 254ª (25/02) Reuniões do Conselho;
 - ✓ Aprovação da Ata da Audiência Pública e da 255ª Reunião do Conselho, para escolha do novo Conselho – (ambas de 24/03);
 - ✓ Renovação do Contrato Ibecon;
 - ✓ Resolução Normativa ANEEL nº 1008/22 - CP 002/22 – Conta Escassez Hídrica;
 - ✓ Relato da participação do CONSELPA no XXIII Encontro de Conselhos de Consumidores – Região Norte;
 - ✓ Reunião dos Presidentes de Conselhos de Consumidores do grupo ENEL – problemas comuns;
 - ✓ Planejamento preliminar sobre Encontro de Conselhos de Consumidores – Região Sudeste previsto para agosto/2022.
 - ✓ Participação ENEL SP - Apresentação PDD Plano de Desenvolvimento da Distribuição - Apresentador: Lamberto Machado - Área Desenvolvimento de Rede.
- 15/06/22 - 259ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação da Ata da 258ª Reunião Extraordinária do Conselho;
 - ✓ Apresentação do Projeto do Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste, a ser realizado no período de 25/08/22 a 27/08/22;

- ✓ O processo de reajuste tarifário da Distribuidora ENEL São Paulo;
- ✓ Participação ENEL SP - Apresentação Processo de Reajuste Tarifário - Apresentadores: Presidente Max Xavier e Iuri Barouche Área Regulação e outros convidados;

- 11/08/22 - 262ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Regimento Interno - Atualização novo mandato 2022 com base na REN nº 963/21;
 - ✓ Atualização das ações e procedimentos para o XI Encontro de Consumidores da Região Sudeste;
 - ✓ Participação ENEL SP - Apresentação Resultado do Plano de Comunicação do Reajuste Tarifário - Apresentadora: Maria Fernanda Aguiar - Área Comunicação e outros convidados;

- 15/09/22 - 263ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Regimento Interno - Atualização novo mandato 2022 com base na REN nº 963/21;
 - ✓ Contribuição para a CP 16/2021;
 - ✓ Avaliação do XI Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste;
 - ✓ Candidatos para o Curso de Capacitação dos Conselheiros – GESEL;
 - ✓ Participação no 2º Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Centro-Oeste em Campo Grande – MS (27, 28 e 29/10);
 - ✓ Participação no XXII Encontro Nacional de Conselho dos Consumidores em Recife-PE (07/11/22 e 08/11/22);
 - ✓ Participação ENEL SP - Apresentação Projeto P&D - Apresentadores Caique Manolio e outros convidados - Área Network Business.

- 19/10/22 - 264ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ TS 016/2022 (Tomada de Subsídios) – Contribuições para a agenda regulatória 2023/2024 da ANEEL;
 - ✓ Avaliação do XI Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste;
 - ✓ Candidatos para o Curso de Capacitação dos Conselheiros - GESEL;
 - ✓ Indicação da FIESP de um novo representante suplente no lugar no Sr. Sérgio Marchesi;
 - ✓ Participação no 2º Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Centro-Oeste em Campo Grande – MS (27, 28 e 29/10);
 - ✓ Participação no XXII Encontro Nacional de Conselho dos Consumidores em Recife-PE (07 e 08/11);
 - ✓ Participação ENEL SP - Apresentação Procedimento sobre podas de árvores preventivas e emergenciais nos municípios da área de abrangência da Enel Distribuição SP - Apresentador: Alexandre Pereira – Área Meio Ambiente outros convidados.

❖ Reuniões ordinárias exclusivas CONSELPA

- 12/05/22 - 257ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação da Ata da 256ª Reunião Ordinária do Conselho;
 - ✓ Resolução Normativa ANEEL nº 1008/22 - CP 002/22 – Conta Escassez Hídrica;
 - ✓ Site do CONSELPA;
 - ✓ Apresentação do PAC 2021.

- 14/07/22 - 261ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação das Atas das 257ª e 259ª Reunião do Conselho;
 - ✓ Planejamento e execução das ações e procedimentos para o Encontro de Consumidores da Região Sudeste.

❖ Reuniões extraordinárias CONSELPA

- 25/02/22 - 254ª Reunião Extraordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Planejamento para a realização de Audiência Pública para a definição da composição do Conselho de Consumidores referente ao mandato 2022- 2026;
 - ✓ Definição da data da Audiência Pública;
 - ✓ Definição da data de divulgação em jornal de grande circulação na área da ENEL São Paulo, com 15 dias de antecedência em relação à data da Audiência Pública;
 - ✓ Definição do conteúdo da matéria a ser divulgada no jornal, incluso a data de envio da documentação prevista no regimento interno;
 - ✓ Definição se a reunião para a Audiência Pública será presencial (com data, horário e local) ou ambiente virtual
 - ✓ Definição de data, horário e local para reunião do Conselho para análise dos documentos enviados pelas entidades, elaboração de ATA com a relação daquela aprovadas e das não aprovadas com as justificativas, considerando as exigências da REN ANEEL N° 963/2021 e critérios previstos no Regimento Interno (art. 6º e 7º) do CONSELPA;
 - ✓ Definição do conteúdo do ofício que fará o convite para as entidades habilitadas para se fazer representar na Audiência Pública;
 - ✓ Definição do tempo a ser dado a cada entidade fazer uma breve apresentação (arquivo em powerpoint) e os motivos pelos quais deseja uma vaga no CONSELPA;
 - ✓ Definição de data, horário e local para reunião do CONSELPA para decidir sobre as entidades que serão escolhidas para fazerem parte do conselho e cronograma para envio de ofício à entidade escolhida, com prazo para indicação de Titular e Suplente com respectivos dados pessoais em conformidade com as exigências da ANEEL, para fins de atualização de cadastro;
- 24/03/22 - Reunião Audiência Pública - Renovação do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição SP - Pauta:
 - ✓ Abertura da Audiência Pública;
 - ✓ Apresentação Institucional Enel Distribuição São Paulo;
 - ✓ Apresentação Institucional CONSELPA;
 - ✓ Apresentação Classe Rural – FAESP;
 - ✓ Apresentação Classe Poder Público – APM;
 - ✓ Apresentação Classe Residencial – ASSOSÍNDICOS;
 - ✓ Apresentação Classe Comercial – FECOMÉRCIO;
 - ✓ Apresentação Classe Industrial – FIESP;
 - ✓ Encerramento da Audiência Pública.

- 24/03/22 - 255ª Reunião Extraordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Definição da nova composição do CONSELPA.

- 02/06/22 - 258ª Reunião Extraordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Planejamento sobre o Encontro de Conselhos de Consumidores – Região Sudeste.

- 01/07/22 - 260ª Reunião Extraordinária CONSELPA - Pauta:
 - ✓ Aprovação das Atas das 257ª e 259ª Reunião do Conselho;
 - ✓ Posse do novo representante titular da Classe Industrial - Sr. Ruy Roberto Oliveira Bottesi;
 - ✓ Eleição para nomeação à Presidência do novo mandato do CONSELPA;
 - ✓ Aumento da tarifa de energia elétrica.

- 07/12/22 - **Reunião exclusiva Presidência** - Em face à mudança da Presidência do CONSELPA foi realizada uma reunião a convite do Presidente da Enel Distribuição SP com o novo Presidente Gilmar Ogawa, membro titular da Classe Rural, no qual os seguintes assuntos foram tratados em pauta:
 - ✓ Previsão de investimentos no aprimoramento da qualidade no fornecimento de energia elétrica em 2023;
 - ✓ Reflexo da venda das concessões da Enel Goiás e COELCE (Ceará) na Enel SP e RJ;
 - ✓ Sobre tendência de a ENEL priorizar sua política estratégica na geração de energia elétrica;
 - ✓ Caminho a ser adotado pela Enel Brasil em relação a Geração Distribuída;
 - ✓ Temas de interesse da Enel para programação e participação das reuniões por classe de consumo;
 - ✓ Revisão Tarifária da Enel SP, visão de tratativa junto ao CONSELPA;
 - ✓ Estimativa de aumento na tarifa na próxima Revisão Tarifária;
 - ✓ Preparação da Enel para a abertura do mercado livre para os consumidores abaixo dos 500 Kwh;
 - ✓ Capacitação dos membros do CONSELPA, de acordo com a REN ANEEL nº 963/2021, em seu artigo 10, inciso VII;
 - ✓ Portfólio de projetos de P&D a serem implementados;
 - ✓ Viabilização para a criação do site do CONSELPA;

4. Realização de pesquisas de opinião

Este Conselho de longa data vem sentindo a necessidade de realizar pesquisas de opinião, inicialmente ligadas ao índice de satisfação do cliente para a avaliação da qualidade de prestação do serviço público de energia elétrica pelos Conselhos de Consumidores.

Considerando que a atual metodologia do IASC da ANEEL não atende necessariamente a todas as classes de consumo, já que este índice se concentra no consumidor residencial com serviços prestados pela Distribuidora de Energia Elétrica, adotando variáveis, tais como, qualidade percebida, valor recebido, satisfação global, confiança no fornecedor e fidelidade.

Fica claro que a metodologia criada foi fruto de consulta junto aos representantes da ANEEL, das agências estaduais conveniadas e das distribuidoras de energia elétrica. O consumidor não foi chamado à essas discussões.

Face à essa lacuna, aproveitou-se do XI Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste, realizado em São Paulo na área da Distribuidora de Energia Elétrica Enel SP, no período de 25 a 27/08/2022 a inclusão de uma palestra voltada à proposta de criação de pesquisa de índice de satisfação de Conselho de Consumidores de Energia Elétrica.

Dentro das atividades proposta no encontro realizou-se no segundo dia uma dinâmica de trabalho com os conselheiros presentes dividindo-os por classe de consumo, os quais deveriam identificar os tipos de informação que o consumidor poderia ser consultado. Também caberia ao grupo escolher um coordenador para consolidar as conclusões que seriam expostas aos demais conselheiros por ocasião da reunião da plenária.

Esse trabalho todo teve continuidade no XXII Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica realizado em Recife-PE, momento em que as conclusões dos trabalhos realizados no XI Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste foram expostas através de palestra dentro da programação do evento e cujo conteúdo segue em anexo a esse relatório.

Os próximos passos no sentido de se alcançar a criação de índices sugeridos pelos trabalhos dos conselheiros, passa pelo recebimento de mais contribuições, do tratamento estatístico e a identificação mais adequada, a execução da coleta de dados pelos conselhos, geração de relatórios e divulgação. Também sugeriu-se considerar que esse trabalho dê continuidade nos próximos encontros regionais e nacional.

O CONSELPA já previu no seu PAM-2023 recursos para iniciar a criação de metodologias aos principais índices sugeridos conforme abaixo discriminado:

- a. Satisfação do Consumidor;
- b. Tempo de resposta às solicitações;
- c. Tempo de atendimento ao consumidor;
- d. Clareza das informações prestadas;
- e. Qualidade no fornecimento de energia:
 - e. 1. Variação de tensão;
 - e. 2. DEC/FEC;
 - e. 3. DIC/FIC/DMIC.

A ideia inicial quanto à forma de pesquisa junto ao público-alvo é que cada classe de consumo por suas entidades representativas façam a aplicação dos questionários, que poderão ser impressos, por e-mail e por aplicativos digitais como os das plataformas WhatsApp e Telegram.

Normalmente cada entidade representativa no Conselho já possui estruturas para a coleta de informações para diversos interesses de seus segmentos. A vantagem é que não haverá, a priori, custos para o Conselho, até porque os resultados dessas pesquisas são de interesse de todos.

- **Palestra de abertura com apresentação da Proposta da Pesquisa (ICSC)**



- **Trabalho em Grupo da Classe Comercial**



- Trabalho em Grupo da Classe Industrial



- Trabalho em Grupo da Classe Residencial



- Trabalho em Grupo da Classe Rural



- Trabalho em Grupo da Classe Poder Público



5. Apresentação de propostas voltadas para a melhoria do atendimento e da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica à Distribuidora

As principais propostas voltadas à melhoria do atendimento e da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica à Distribuidora, o Conselho focou na questão da comunicação junto aos consumidores final, no sentido de respeitar as diferenças entre as classes de consumo, primando pela simplicidade, objetividade, clareza e respeito às culturas regionais. Para tanto, o Conselho sugeriu e se dispôs a auxiliar nesse processo através das experiências que cada entidade representativa já tem junto ao público de cada classe de consumo. Ocorre que, no atual modelo a Distribuidora adota um tipo de comunicação que nem sempre alcança essas diferenças entre os públicos por segmento de classe.

As propostas que o Conselho tem colocado junto à Distribuidora ocorre normalmente em pautas específicas destinadas à exposição pela Distribuidora, o que tem sido positivo porque essa aproximação com o consumidor final começa a alcançar seus objetivos que é esclarecer as dúvidas que surgem e que são capturadas através dos registros realizados nos canais de atendimento, sendo também identificados pelo Canal de Ouvidoria.

Os boletins informativos estão sendo uma forma da Distribuidora passar diversos tipos de informação, seguindo sempre que possível, as sugestões do Conselho, especialmente quando se refere a tarifas, ressarcimentos por danos elétricos, falta de energia, formas de acionamento para atendimentos emergenciais.

- **Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Junho/2022** - Boletim disponibilizado (Anexo_1)

✓ Destaques

ENEL COMPARTILHA ENERGIA NA ESCOLA

Em junho, a Enel levou o Energia na Escola para escolas municipais de Itapevi, Jandira, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Santo André, São Caetano e São Paulo, beneficiando 520 alunos do Fundamental I e II e 95 professores.

Escolas	Municípios	Alunos	Professores
04	08	520	95



- **Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Julho/2022 - Boletim disponibilizado (Anexo_2)**

✓ **Destaques**

ENEL COMPARTILHA CONSUMO CONSCIENTE

Em 9 de julho o Projeto Enel Compartilha Consumo Consciente participou do Festival de Pipas, no Parque CERET, ZL da Capital. Aproveitamos o período de férias escolares e de maior incidência de acidentes para conscientizar a população sobre os riscos de empinar pipa próximo a rede elétrica, e como praticar essa atividade de forma segura. Realizamos troca de lâmpadas ineficientes por lâmpadas de LED, mas econômicas e eficientes.



ENEL COMPARTILHA CIDADANIA

Visando contribuir para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento socioeconômico de famílias vulneráveis, realizamos no mês de julho treze rodas de conversa. Visando contribuir para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento socioeconômico de famílias vulneráveis, realizamos no mês de julho treze rodas de conversa nas comunidades e contamos com a participação de 812 clientes. Nas oficinas foram tratados temas como: direitos e deveres dos clientes, consumo consciente de energia, ética e informações sobre o cadastro na modalidade de Tarifa Social.



- **Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Novembro/2022 - Boletim disponibilizado (Anexo_3)**

ATENDIMENTOS AO CONSUMIDOR UNIDADE MÓVEL

A unidade móvel é uma iniciativa da Enel com o objetivo de fornecer atendimento em locais que não possuem lojas físicas, encurtando distâncias e facilitando o atendimento aos clientes. Durante o Mês de Novembro nossa unidade esteve no Parque da Juventude, bairro de Santo Elias e em São Bernardo do Campo onde foram realizados atendimentos de solicitação de segunda via de fatura, alteração cadastral, cadastro de fatura por e-mail, entre outros atendimentos rápidos.



AÇÃO PARA NEGOCIAÇÃO DOS DÉBITOS

Sábado, dia 19 de Novembro das 9 às 16hrs ocorreu o evento “Quita Fácil Campeão” no CEU Caminho do Mar, na Zona Sul da capital. O objetivo do evento foi criar oportunidade para os clientes quitarem seus débitos junto a concessionária.



Esse conjunto de ações demonstradas acima, tem melhorado a comunicação com o consumidor final.

6. Ações de integração com outros Conselhos

O CONSELPA já tem a tradição de participação nos Encontros Regionais e no Encontro Nacional, a razão pela qual em todos os encontros temos buscado obter informações que possibilite o conhecimento sobre os conselhos dos outros estados, suas formas de atuação, seus projetos e em especial como cada conselho atua junto ao consumidor final.

Cabe ressaltar que os conselhos estão articulados com uma programação anual, no qual cada conselho que se voluntariam a realizar o evento, criam suas programações, inclusive com consulta aos demais participantes no sentido de aprimoramento do conteúdo do evento.

A cada encontro é feita uma carta com as principais conclusões e reivindicações dos conselheiros, as quais são encaminhadas para a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

A título de exemplificação quanto às ações resultantes dessa integração, está a proposta de criação de índices para a avaliação da qualidade de prestação do serviço público de energia elétrica pelos Conselhos de Consumidores apresentado no XXII Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores e Energia Elétrica nos dias 07 e 08 de novembro de 2022. Apresentação disponibilizada (Anexo_4)

Normalmente nas participações nesses encontros, o representante do CONSELPA elabora um relatório para conhecimento dos demais membros, titulares e suplentes, que não puderam estar presentes em razão da limitação de quantidade de participantes. A título de exemplificação, encaminhamos em anexo, um dos relatórios que foi elaborado para essa finalidade. (Anexo_5)

Participações em Encontros de Conselhos de Consumidores e eventos 2022:

- XXIII Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Norte – 31 de março, 01 e 02 de abril de 2022, Belém/PA.



- Prêmio ABRADDEE – 28 de julho de 2022, Brasília/DF;



- 2º Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Centro-Oeste – 27, 28 e 29 de outubro de 2022, Campo Grande/MS;



- XI Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste – 25, 26 e 27 de agosto de 2022, São Paulo/SP, com a participação do Presidente e representante da Classe Rural Gilmar Ogawa e Elizeu Lima representante da Classe Industrial como palestrantes;

O Conselpa tem um convite especial para você!

O XI Encontro dos Conselhos de Consumidores da Região Sudeste será um marco importante para os conselhos das distribuidoras.

Nesse fórum, abordaremos a transformação do setor elétrico, inovações e a importância dos conselhos para as empresas e, principalmente, para os clientes.

Datas:
25 e 26 de agosto - programação das 8h às 18 horas
27 de agosto - visita à sede da Enel

Local: Wyndham Garden Convention Nortel
Espaço Immensità

Endereço: Av. Luiz Dumont Villares, 400
Bairro Santana, São Paulo

[Clique aqui e confirme sua presença](#)

- Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do País – 07 e 08 de novembro 2022, Recife/PE com a participação do Presidente Gilmar Ogawa como palestrante;



7. O Conselho gostaria de compartilhar alguma prática bem-sucedida:

Na realização do XI Encontro Nacional de Energia Elétrica da Região Sudeste em São Paulo, inovamos numa prática que se mostrou bastante produtiva, que foi dedicar um dia inteiro para a reunião dos conselheiros por classe de consumo com o intuito de discutir problemas comuns das várias regiões do país, ocasião em que tiveram a oportunidade de manifestar suas preocupações, sugestões e críticas para o aprimoramento do setor elétrico.

Ao final dos trabalhos de cada segmento, seguiu-se a apresentação das conclusões na reunião da plenária.



Nesse mesmo encontro, atendendo à solicitação da presidência da Distribuidora Enel SP, dedicamos um painel com a presença de cada Presidente das Distribuidoras que atuam na Região Sudeste.



Membros do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição São Paulo e Ibecon Consultoria, no XI Encontro de Conselhos de Consumidores da Região Sudeste



8. O Conselho planejou alguma atividade e não conseguiu realizar? Sem sim, o que impediu a sua realização?

Sim. Planejamos a reunião por segmentos de classe dentro da área de concessão, as quais não puderam ser realizadas em razão das restrições impostas pelas entidades representativas face aos efeitos da Pandemia.

São Paulo, 31 de janeiro de 2023.



Gilmar Ogawa

Presidente do CONSELPA
Classe Rural

FAESP - Federação da Agricultura e Pecuária do Estado de São Paulo