

## CONSELHO DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DA ENEL DISTRIBUIDORA SÃO PAULO

### RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES REALIZADAS

ANO DE EXERCÍCIO: 2023

Este relatório contém a descrição das ações realizadas pelo Conselho no ano de 2023, 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, Comercial e Residencial.

A vantagem é que as entidades normalmente contam com departamentos de comunicação estruturados e a linguagem aplicada está alinhada à cultura regional, facilitando a comunicação com o público-alvo.

#### Classe Rural



The screenshot shows the FAESP website interface. 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 navigation bar includes 'Home', 'Notícias', 'Cursos', 'EaD', 'Painel de dados', 'Sindicatos Rurais', 'Fale conosco', and 'Ouvidoria'. There are three green buttons labeled 'FAESP', 'SENAR-SP', and 'CAESP'. Below the navigation, there are 'INDICADORES >>>' and three price indicators: 'Açúcar - SP - R\$ 145,49', 'Algodão - R\$ 393,97', and 'Arroz - R\$ 122,73' with a 'ver mais' link. The main content area features a news article with a photo of a festival at night. The article title is 'FAESP Informa: Distribuidoras de energia alertam para os cuidados com redes elétricas em época de festividades juninas'. The article is dated 16/06/2023 and posted by FAESP. The text of the article reads: 'Entenda alguns cuidados necessários para manter a segurança e evitar choques e queimaduras'. There is a yellow button with a plus sign and the text 'Saiba Mais'.



## Energia fotovoltaica: ainda vale a pena investir?

13/03/2023 Postado por FAESP

FAESP orienta sobre as vantagens mesmo com o fim da isenção na taxa de distribuição de energia

[+ Saiba Mais](#)

## Classe Comercial

Institucional Empresas Últimas notícias f x y in ig t p d

FECOMERCIOSP Associe-se Sindicatos Conselhos Pesquisas

EDITORIAL NEGÓCIOS ECONOMIA LEGISLAÇÃO **SUSTENTABILIDADE** Busca

SUSTENTABILIDADE

01/12/2023

### Busca por energia limpa exige esforço global

Para a Fecomerciosp, a COP28 é uma ótima oportunidade para o Brasil debater e observar modelos de regulação do mercado de carbono a nível global

Institucional Empresas Últimas notícias f x y in ig t p d

FECOMERCIOSP Associe-se Sindicatos Conselhos Pesquisas

EDITORIAL NEGÓCIOS ECONOMIA LEGISLAÇÃO **SUSTENTABILIDADE** Busca

SUSTENTABILIDADE

28/06/2023

### Brasil precisa dar um passo importante para que a conservação de energia faça parte do dia a dia das empresas, defende Goldemberg na Câmara

Governo precisa pôr em prática políticas que tenham potencial real de melhorar a eficiência energética



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 2024** os eventos dentro da área de concessão por Classe de Consumo.

## 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 foi o interesse sobre o tema, tanto é que foi criado o curso de ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA pelo SENAR/SP e que em 2023 foram realizados 38 treinamentos e para 2023 está previsto 151 cursos. No site da entidade é possível ter acesso ao conteúdo disponibilizado em cartilha através do link: <https://faespsenar.com.br/>

The screenshot shows the FAESP website interface. At the top, there is a search bar with the text 'fotovoltaica' and navigation links for '(11) 3125-1333', '(11) 3121-7233', and 'Área Restrita'. Below the search bar, there are logos for FAESP and SENAR, along with a menu of navigation options: Home, Notícias, Cursos, EaD, Painel de dados, Sindicatos Rurais, Fale conosco, and Ouvidoria. There are also buttons for FAESP, SENAR-SP, and CAESP. A section titled 'INDICADORES' displays prices for 'Café Robusta - R\$ 831,80', 'Milho - R\$ 62,15', and 'Soja Paranaguá - R\$ 116,13'. Below this, there is a 'CARTILHAS' section with a search bar containing 'Energia Solar Fotovoltaica' and a magnifying glass icon. On the right side, there is a news snippet titled 'Agropecuária Notícias' with the text 'FAESP participa juntamente com o governador Tarcísio de Freitas da cerimônia de entrega de títulos fundiários na região de Presidente Prudente' and a small image of people.



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.

Outra ferramenta para divulgar as informações do Conselho são o seu site, hospedado dentro da estrutura do site da ENEL SÃO PAULO. Temos alimentado o sistema com nossas Atas e Pautas, relatórios de participação de eventos externos, nossas contribuições nas Consultas Públicas, Tomadas de Subsídios e Audiências Públicas.

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

As reuniões, previstas no planejamento anual, foram realizadas na modalidade híbrida ao longo do ano de 2023 com a participações ativas dos conselheiros titulares no formato presencial, conforme detalhado abaixo:

## Reuniões Ordinárias e Extraordinárias 2023

### ❖ Total de 13 Reuniões realizadas, sendo:

**Observação:** O mínimo necessário são 6 (seis) reuniões por ano.

- **11 reuniões ordinárias** (1 reunião exclusiva do CONSELPA, 8 com a participação da Enel SP e 2 Encontros de Classes de Consumo com a participação da Enel SP);
- **2 reuniões extraordinárias** (1 reunião exclusiva do CONSELPA e 1 reunião para a visita da Diretora da ANEEL Agnes Maria de Aragão da Costa);

### ❖ Reuniões CONSELPA 2023:

- 08/02/2023 - 266ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:  
Com a participação ENEL SP

- ✓ Aprovação das Atas da 264ª e 265ª Reuniões Ordinárias do CONSELPA;
- ✓ Apresentação e posse do representante suplente da Classe Industrial;
- ✓ Relatório Anual de Ações do Conselipa de 2022 (exigência da ANEEL);
- ✓ CP 063/2022 – ORÇAMENTO ANUAL DA CDE DE 2023;
- ✓ CP 062/2020. Metodologia do cálculo dos custos operacionais regulatórios a ser aplicada a partir de 2023;
- ✓ Apresentação da Agenda Regulatória 2023/2024 com 15 temas estratégicos organizados em 35 atividades para regulamentação;
- ✓ Esclarecimentos sobre Resultado das CP 050/2022 e 051/2022 (trata de micro e minigeração distribuída);
- ✓ Notícia sobre a TS 029/23 - avaliar ações para aumentar a satisfação do consumidor em relação à prestação do serviço de distribuição;
- ✓ Proposta de participação no Conselho Estadual de Recursos Hídricos de SP na categoria Usuário do Setor de Geração de Energia;
- ✓ Conta de Energia Elétrica dos usuários residenciais - Legibilidade de algumas informações;
- ✓ Elaboração (previsão) do calendário dos encontros por classe de consumo dentro da área de cobertura da Distribuidora ENEL SP;
- ✓ Participação ENEL SP - Assunto: Apresentação PDD Plano de Desenvolvimento da Distribuição;  
Apresentação: Representante Setor Desenvolvimento de Rede da Enel SP.

- 15/03/2023 - 267ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:  
Com a participação ENEL SP

- ✓ Aprovação da Ata da 266ª Reunião Ordinária do CONSELPA;
- ✓ IBECON - Apresentação do questionário referente a Tomada de Subsídios nº 029/2022 - Satisfação dos Consumidores;



- ✓ Participação do CONSELPA no Seminário Comemorativo aos 30 anos de existência dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica - OAB/São Luís - MA, realizado nos dias 03 e 04/03/2023;
  - ✓ Participação do CONSELPA no XXIV Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Norte (Macapá) a ser realizado nos dias 30 e 31/03/2023;
  - ✓ Elaboração (previsão) do calendário dos encontros por classe de consumo dentro da área de cobertura da Distribuidora ENEL SP;
  - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: Processo de Revisão Tarifária;  
Apresentação: Representante Setor Regulação da Enel SP;
  - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: Decreto nº 67.521, de 27/02/2023;  
Apresentação: Representante Setor Tributário da Enel SP.
- 
- 19/04/2023 - 268ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
    - ✓ Aprovação da Ata da 267ª Reunião Ordinária do CONSELPA;
    - ✓ Participação do CONSELPA no XXIV Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Norte (Macapá), realizado em 30 e 31/03/2023;
    - ✓ Agenda: III Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Oeste (Cuiabá-Mato Grosso), a ser realizado de 11 a 13/05/2023 (dia 13 opcional);
    - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: Revisão Tarifária - Após decisão da Diretoria da ANEEL para período de contribuições  
Apresentação: Representante Setor Regulação Enel SP;
    - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: ADIN nº 7195 decisão do STF sobre cobrança de ICMS na TUSD e procedimentos da Enel SP para o lançamento dos valores para cada Classe de Consumo em suas contas de energia elétrica;  
Apresentação: Representantes Setores Tributário e Faturamento da Enel SP;
    - ✓ Participação ENEL SP - Assunto PDD Plano de Desenvolvimento da Distribuição;  
Apresentação: Representante Setor Desenvolvimento de Rede da Enel SP
    - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: P&D  
Apresentação: Representantes Setor P&D da Enel SP;
- 
- 10/05/2023 - 269ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:  
Com a participação ENEL SP: Presidente Max Xavier
    - ✓ Resultado da reunião em Brasília na ANEEL no dia 27/04/23;
    - ✓ Convocação para Audiência Pública 007/2023 emitida pela ANEEL, que visa obter subsídios para aprimorar a proposta referente a Revisão Tarifária Periódica da Enel SP, programada para o dia 11/05/23 presencialmente no Edifício Sede da FIESP;
    - ✓ Apresentação da proposta preliminar de contribuição para CONSULTA PÚBLICA Nº 11/2023;
    - ✓ Apresentação para Audiência Pública nº 7/2023 sobre RTP, presencial, através de Manifestação oral;
    - ✓ Participação ENEL SP - Assunto: CPI - Comissão Parlamentar de Inquérito;  
Apresentação: Presidente Enel SP;



- ✓ Participação ENEL SP - Assunto: Informações sobre o processo de Revisão Tarifária; Apresentação: Presidente da Enel SP e Representante Setor Regulação da Enel SP.
  
- 14/06/2023 - 270ª Reunião Ordinária CONSELPA: Encontro Classe Rural - Pauta: Com a participação ENEL SP
  - ✓ Conhecendo o Conselho de Consumidores de Energia Elétrica; Apresentação: Presidente do CONSELPA Gilmar Ogawa
  - ✓ Falta de energia elétrica na área rural; Apresentação: Representantes CERIS e Enel Distribuição SP;
  - ✓ Podas de árvores e as competências da Prefeitura, da Enel Distribuição SP e do Policiamento Ambiental em áreas rurais;
  - ✓ Canais de Comunicação para solução de problemas ocasionados pela falta de energia elétrica; Apresentação: Diretor Enel SP
  - ✓ Competências sobre o fornecimento de energia elétrica no âmbito dos investimentos, fornecimentos e manutenção, pela CERIS e pela Enel Distribuição SP;
  - ✓ Palavra final pelo Presidente do CONSELPA com agradecimentos e encerramento.
  
- 30/06/2023 - Reunião Extraordinária CONSELPA
  - ✓ Reunião realizada da forma extraordinária para receber a visita da Diretora da ANEEL, Dra. Agnes Maria de Aragão da Costa, na Sede do CONSELPA com o intuito de aproximação e oportunidade de conhecer as atividades e os trabalhos realizados por esse Conselho de Consumidores de Energia Elétrica.
  
- 20/07/2023 - 271ª Reunião Ordinária exclusiva CONSELPA - Pauta: Exclusiva CONSELPA
  - ✓ Renovação do contrato com a IBECOM, relativo aos serviços de consultoria;
  - ✓ Determinação das datas e local para as reuniões do mês de agosto e setembro para os Encontros de Classe de Consumo do Poder Público e Comércio;
  - ✓ Relato dos trabalhos realizados por ocasião do Encontro de Consumidores de Energia Elétrica pela Classe de Consumo Rural;
  - ✓ Relato sobre os trabalhos realizados na Reunião de Diretoria da Aneel que decidiu sobre os novos índices tarifários que passam a vigorar a partir de 04 de julho de 2023;
  - ✓ Prestação de contas do CONSELPA do primeiro semestre;
  - ✓ Próximas Consultas Públicas, Tomadas de Subsídios, Audiências Públicas e reuniões na ANEEL;
  - ✓ Andamento sobre CPI - ALESP;



- 23/08/2023 - 272ª Reunião Ordinária CONSELPA e Capacitação - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
  - ✓ Reforma Tributária e sua influência no setor energético;
  - ✓ Participação do CONSELPA na capacitação da REN 963/2021, promovida pela ANEEL;
  - ✓ Participação ENEL SP - Capacitação: Apagão - Falhas no Sistema de Transmissão e Geração.  
Apresentação: Representante Setor Centro de Controle Operação Alta Tensão da Enel SP.
    - Conceito de sobrecarga;
    - Os sistemas automatizados de proteção do sistema elétrico;
    - ONS - As atribuições no controle e coordenação da operação das instalações de geração e transmissão de energia elétrica;
    - ONS - Sua atuação no gerenciamento do fluxo de energia na rede e no equilíbrio entre geração e consumo;
    - Principais causas, origens e durações das interrupções dos sistemas de geração e transmissão relativos ao sistema elétrico brasileiro;
    - Procedimentos para recuperação da energia elétrica pós apagão;
    - Diversificação da matriz energética, como as fontes renováveis, e sua eventual influência numa situação de apagão;
    - Planos de contingência e procedimentos para lidar com interrupções no fornecimento de energia em situação de colapso em vários estados da federação;
    - CONSUMIDOR - Cuidados após a restauração da energia, para garantir a segurança e a funcionalidade dos seus equipamentos;
    - Possibilidades de solicitar ressarcimento por danos em função do apagão.
  
- 05/09/2023 - 273ª Reunião Extraordinária CONSELPA e Capacitação - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
  - ✓ Exposição pela Consultora do Instituto Brasileiro de Economia e Finanças - IBECON, Dra. Daniela Guerra Garcia sobre a Reforma Tributária.
  - ✓ Participação ENEL SP - Capacitação: Reforma Tributária - Influências no Setor Elétrico Brasileiro.  
Apresentação: Representantes Setor Tributário da Enel SP.
  
- 20/09/2023 - 274ª Reunião Ordinária CONSELPA: Encontro Classe Comercial - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
  - ✓ Conhecendo o Conselho de Consumidores de Energia Elétrica;  
Apresentação: Presidente do CONSELPA Gilmar Ogawa.
  - ✓ Qualidade da energia elétrica;  
Apresentação: Representante Setor Centro de Controle Operação Alta Tensão da Enel SP.
  - ✓ Atendimento ao Cliente Comercial;  
Apresentação: Representante Setor Atendimento ao Cliente da Enel SP.
  - ✓ Eficiência Energética;

- 11/10/2023 - 275ª Reunião Ordinária CONSELPA e Capacitação - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
  - ✓ Atividades de representação no CITEENEL, Encontro Consumidor da CELESC, Encontro Nacional de Conselho de Consumidores de Energia Elétrica em Salvador-BA;
  - ✓ Proposta de brinde permanente para o CONSELPA;
  - ✓ Breve relato da participação do Conselheiro Ruy Bottesi no 1º Seminário Nacional dos Consumidores em Brasília-DF;
  - ✓ Participação ENEL SP Capacitação: Tarifas.  
Apresentação: Representante Setor Regulação Enel SP.
    - Reconhecimentos das Receitas Irrecuperáveis;
    - Fator X;
    - Perdas Técnicas e Não Técnicas;
    - Outras Receitas;
    - Base de Remuneração Regulatória;
    - Custo de Capital;
    - Custos de Variação da Parcela A (CVA).
  
- 29/11/2023 - 276ª Reunião Ordinária CONSELPA e Capacitação - Pauta:  
Com a participação ENEL SP
  - ✓ Participação do Conselha na CPI Enel SP na ALESP;
  - ✓ Esclarecimentos da Presidência da ENEL SP sobre os problemas ligados aos efeitos climáticos extremos e a CPI da ENEL SP;
  - ✓ Participação ENEL SP - Capacitação: Smart Meter (Medidores Inteligentes)  
Apresentação: Representante Setor Smart Meter
  
- 15/12/2023 - 277ª Reunião Ordinária CONSELPA - Pauta:  
Com a participação ENEL SP: Presidente Max Xavier
  - ✓ Aprovação de Atas;
  - ✓ Relatório das atividades realizadas no ano de 2023;
  - ✓ Previsões de CP e AP da ANEEL para o primeiro trimestre de 2024;
  - ✓ Síntese dos gastos previstos no PAM 2023 e saldo que passa para 2024;
  - ✓ Participação ENEL SP  
Apresentação: Presidente Enel SP
    - Andamento da CPI na ALESP e na Câmara Municipal;
    - Ações de mitigação para o Consumidor, em razão do evento de 03nov23;
    - Propostas de Plano de Ação para eventos semelhantes no futuro;
    - Aprimoramento do Plano de Verão face aos eventos climáticos futuros;
    - Propostas de Investimentos da ENEL SP na rede de distribuição;

- Reforço das equipes de manutenção;
- Plano de podas;
- Espaço para perguntas dos Conselheiros (as) do CONSELPA.

#### **4. Atividade especial sobre pesquisa de satisfação no XI Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Sudeste**

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 para 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 para a inclusão de palestra voltada à proposta de criação de índice de satisfação a ser elaborada e executada pelos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica existentes no território brasileiro.

Dentro das atividades propostas 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.

Os próximos passos no sentido de se alcançar a criação de índices sugeridos pelos trabalhos dos conselheiros, passa pelo recebimento de mais contribuições, criação de metodologia para tratamento estatístico e a identificação de um ou mais índices que os grupos de trabalho propuseram no citado evento da Região Sudeste acima, 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-2024 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, para exemplificar.

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.

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

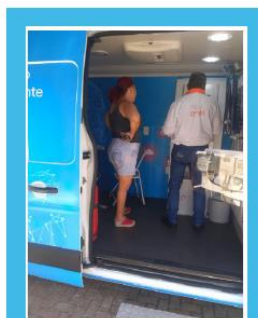
As principais propostas voltadas à melhoria do atendimento e da qualidade do serviço de distribuição de energia elétrica à Distribuidora, o Conselho focou na questão da comunicação junto aos consumidores final, no sentido de respeitar as diferenças entre as classes de consumo, primando pela simplicidade, objetividade, clareza e respeito às culturas e linguagens 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 tarifa, ressarcimentos por danos elétricos, falta de energia, formas de acionamento para atendimentos emergenciais.

## ✓ Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Março/2023 - Boletim disponibilizado (Anexo\_1)

### ✓ 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.



Nos dias 28, 29, 30 e 31 de março, nossa unidade esteve no Bairro São João Clímaco, sendo realizados 509 atendimentos, entre eles, solicitação de segunda via de fatura, alteração cadastral, cadastro de fatura por e-mail, entre outros atendimentos rápidos.

## ✓ Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Julho/2023 - Boletim disponibilizado (Anexo\_2)

### ✓ Destaques

#### ECOENEL

O Ecoenel, desenvolvido por meio de incentivos do Programa de Eficiência energética da ANEEL, é um programa que visa incentivar o descarte correto de materiais recicláveis, oferecendo como bônus descontos na conta de energia aos clientes que entregam esses materiais como plástico, papel, vidro, metal e embalagens Tetra Pak, nos Ecopontos espalhados pela área de concessão da Enel Distribuição São Paulo. Além do descarte correto e preservação ambiental, o programa também proporciona a redução de custos com a fatura de energia, onde alguns clientes conseguem até mesmo zerar a conta utilizando o bônus recebido.



Em julho, o programa arrecadou mais de 229 toneladas de recicláveis, beneficiando 1.654 clientes com bônus de R\$ 88.797,93 em descontos na conta de energia. Esses resultados equivalem à captura de 758,15 toneladas de CO<sub>2</sub>, preservação de 2.048 árvores e economia de 1.033.258,92 KWh de energia elétrica por mês. O Ecoenel foi reconhecido pelo Ministério do Meio Ambiente como uma prática de referência para enfrentarmos os desafios da implementação da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

Conheça mais sobre o programa acessando:

<https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/Sustentabilidade/iniciativas/archive/ecoenel.html>



✓ **Destaque do Boletim Informativo Mensal - Mês Novembro/2023 - Boletim disponibilizado (Anexo\_3)**

✓ **ENEL COMPARTILHA CIDADANIA**

Visando contribuir para o exercício da cidadania e para o desenvolvimento socioeconômico de famílias em situação de vulnerabilidade social, realizamos em novembro, por meio do projeto Enel Compartilha Cidadania, 10 rodas de conversa em comunidades carentes, contando com a presença de 622 clientes e 707 lâmpadas trocadas. Durante as oficinas, foram trabalhados temas como direitos e deveres dos clientes, consumo consciente de energia e recursos naturais, ética, além de auxiliar com informações sobre o cadastramento na Tarifa Social de Energia Elétrica.



✓ **ENEL COMPARTILHA CONSUMO CONSCIENTE**

Em novembro, o projeto Enel Compartilha Consumo Consciente realizou oficinas e palestras abordando temas sobre consumo consciente de energia e recursos naturais, educação financeira, reaproveitamento de alimentos, reciclagem, sustentabilidade e desenvolvimento sustentável, dicas práticas de economia de energia, entre outros. Nestas ações contamos com a participação de 1.408 pessoas e realizamos a troca de 15.049 lâmpadas comuns por modelos em LED, mais econômicas e eficientes.



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.



# CONSELPA

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

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 determinada pelo organizador do evento.

## Participações em Encontros de Conselhos de Consumidores e eventos 2023:

- Seminário 30 anos da existência dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica promovido pela OAB Maranhão, dias 03 e 04 de março de 2023, São Luiz do Maranhão, **com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa;**



- XXIV Encontro dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica da Região Norte, dias 30 e 31 de março de 2023, Belém/PA, **com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa e Sr. Ruy Bottesi, representante da Classe Industrial/SP;**



- Reunião na Aneel com os Técnicos da SGT para tratar sobre a Revisão Tarifária Periódica da Enel SP - RTP para os anos 2024-2027, dia 27 de abril de 2023, Brasília/DF, com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa e a Dra. Daniela Guerra Garcia, consultora Ibecon;
- Audiência Pública ANEEL - Processo Revisão Tarifária, dia 11 de maio de 2023, Sala FIESP em São Paulo/SP com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa;



- Reunião na ANEEL - Processo Revisão Tarifária, dia 27 de junho de 2023, Brasília/DF com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa e a Dra. Daniela Guerra Garcia, consultora Ibecon;

- Imersão da Resolução Normativa nº 963/21 realizada na ANEEL, dia 16 de agosto de 2023, Brasília/DF, com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa e Sra. Michele Agnes, secretária executiva;



- 1º Seminário Nacional dos Consumidores de Energia Elétrica - ABRACE, dia 04 de outubro de 2023, Brasília/DF, com a participação do representante da Classe Industrial, Sr. Ruy Bottesi;



- 6º Congresso de Consumidores da CELESC, dias 19 e 20 de outubro de 2023, Florianópolis/SC, com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa e Sra. Cristina Cortez, representante da Classe Comercial/SP;

# CONSELPA



- CITEENEL - Congresso de Inovação Tecnológica e Eficiência Energética do Setor Elétrico, 11ª Edição, dias 25, 26 e 27 de outubro de 2023, São Luis do Maranhão, **com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa;**



- XXIV SENDI - Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica, dias 07, 08, 09 e 10 de outubro de 2023, Vitória/ES, **com a participação do representante da Classe Industrial, Sr. Ruy Bottesi;**



- Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do País, dias 15 e 16 de novembro de 2023, Salvador/BA, **com a participação do Presidente do Conselpa e representante da Classe Rural/SP, Sr. Gilmar Ogawa, Dra. Dalva Christofolletti, representante da Classe Poder Público, Sr. Renato Tichauer - representante da Classe Residencial, Sr. José Erlan - representante da Classe Industrial, Dra. Daniela Guerra Garcia - Consultoria Ibecon e Sra. Michele Agnes - Secretária Executiva.**





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

Em 2023 o CONSELPA promoveu 2 Encontros de Classes de Consumo, sendo realizados no dia 14/06/2023 Encontro do segmento da Classe Rural e no dia 20/09/2023 o Encontro do segmento da Classe Comercial.

Os Encontros visam aproximar o Conselho de seus consumidores por Classe de Consumo, proporcionando uma plataforma para interação direta, de maneira a criar oportunidades de melhoria, promovendo uma sinergia única entre os convidados, conselheiros representantes das classes de consumo e Distribuidora, fomentando uma relação mais colaborativa e benéfica para ambas as partes, buscando conhecer os problemas e realidades locais nos temas ligados ao fornecimento com qualidade da energia elétrica.

- Encontro da Classe Rural realizado no dia 14 de junho de 2023, na cidade de São Lourenço da Serra/SP, representada pelo Presidente do Conselpa, Sr. Gilmar Ogawa;





- Encontro da Classe Comercial realizado no dia 20 de setembro de 2023, na cidade de São Paulo/SP, representada pelo Vice-presidente e Conselheiro Titular Jorge Badra.







- Em decorrência ao Encontro da Classe de Consumo Rural foi iniciado um trabalho junto à Distribuidora Enel SP, Permissionária CERIS, Prefeitura Municipal de São Lourenço da Serra e Polícia Ambiental ao que tange as responsabilidades pelas fiscalizações e serviço de podas de árvores, melhorias, investimento e manutenção para promover a qualidade no serviço de distribuição de energia elétrica.

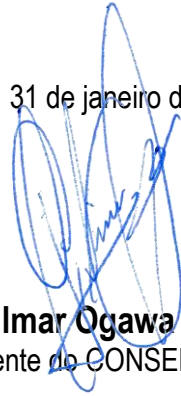
Uma das reuniões decorrentes desses trabalhos, foi realizada na Câmara Municipal de São Lourenço da Serra, com a participação dos representantes das respectivas instituições.



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

- 8.1 A realização dos encontros por Classe de Consumo da Industria, Poder Público e Residencial, em razão de problemas internos junto às entidades respectivas e falta de calendário;
- 8.2 Início das tratativas para elaboração de metodologia estatísticas para a criação dos índices de satisfação pelos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, motivado por dificuldades na disponibilização de agendas e contratação de empresas especializadas.

São Paulo, 31 de janeiro de 2024.



**Gilmar Ogawa**  
Presidente do CONSELPA