



PREFEITURA DE  
**SANTO ANDRÉ**

MOVIDOS PELA NOSSA GENTE. ORGUEHO EM CUIDAR DE VOCÊ

SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS  
DEPARTAMENTO DE CONTROLE EXTERNO

Ofício 321.09.2021 - DCEx

Santo André, 29 de setembro de 2021.

Excelentíssimos Senhores  
Vereadores  
Dra. Ana Veterinária  
Renatinho do Conselho  
Dr. Marcos Pinchiari  
Bahia  
Dr. Pedro Awada

**REF: Ofício nº 05/2021 – CPI ENEL**

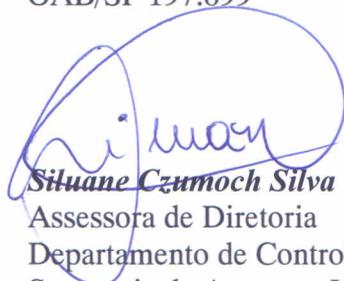
Senhores Vereadores,

Com nossos cordiais cumprimentos, vimos à presença de Vossas Excelências, em atenção ao ofício em epígrafe, encaminhar a manifestação do PROCON desta Municipalidade, com as informações solicitadas por esta D. Comissão Parlamentar de Inquérito.

Sendo o que tínhamos a informar no momento, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e aproveitamos a oportunidade para renovar os protestos de estima e consideração.

***Fabiana Varoni Pereira***

Diretora do Departamento de Controle Externo  
Secretaria de Assuntos Jurídicos  
OAB/SP 197.699



***Siluane Czumoch Silva***

Assessora de Diretoria  
Departamento de Controle Externo  
Secretaria de Assuntos Jurídicos  
OAB/SP 369.792





PREFEITURA DE  
SANTO ANDRÉ

04  
C

Santo André, 03 de setembro de 2021.

Ofício nº 28/09/2021

À  
Câmara Municipal de Santo André

Ilustríssimos Vereadores!

Ao cumprimentá-los cordialmente, cabe ao presente momento, em resposta ao ofício 05/2021 – CPI – ENEL, com a finalidade de instruir os presentes autos da Comissão Parlamentar de Inquérito, possíveis irregularidades na prestação de serviços público de eletricidade – ENEL, apresentar o quanto segue:

**Item A:**

Registra-se que no ano de 2020, o Procon Municipal de Santo André, efetuou um total de 1370 (hum mil trezentos e setenta) consumidores atendidos, **contra a concessionária de Energia Elétrica – ENEL**, por má prestação de serviço aos consumidores, destacando-se como as principais reclamações atendidas, **falta de leitura, cobrança pela média, ocasionando cobrança com valores abusivos, de até 4 vezes mais, ou seja, muito acima o consumo em kWh.**

Registramos 1370 (hum mil trezentos e setenta) atendimentos, sendo que, desses, 596 ( quinhentos e noventa e seis) foram atendimentos iniciais, como orientações e solicitações de informações.

Transformaram se em reclamações 774 casos, com 25 (vinte e cinco) Atendimentos positivos (acordos) satisfeitos.

Atendimentos negativos, totalizaram 749 (setecentos e quarenta e nove) consumidores insatisfeitos (entretanto, em sua maioria efetuaram acordo de parcelamento para não ocorrer o risco corte de energia)

RUA ARNALDO, 49 - PROCON, SANTO ANDRÉ - SP, CEP: 09040-360  
TELEFONE: (11) 3356-9200 / www.santoandre.sp.gov.br





05  
C

Dos atendimentos realizados em 2021:

Foram registrados, 477 (quatrocentos e setenta e sete), até o dia 10/09/21 atendimentos em contra da Concessionária de Energia Elétrica Enel.

As principais reclamações efetuadas pelos consumidores são:

**consumo elevado, erro de leitura, leiturista não emite a conta, sob alegação de inconsistência, que estará disponível no site em 10 dias, o que não procede, parcelamento automático com base no artigo 113, da Resolução Normativa ANEEL, negociação em número reduzido de parcelas, dificuldades de acesso ao site, multa e juros, má prestação de atendimento na loja, falta de leitura acarretando consumo desproporcional na conta do consumidor.**

Efetuamos: 477 (quatrocentos e setenta e sete) atendimentos, sendo que, desses, 172 (cento e setenta e dois) atendimentos iniciais, solicitando informações e orientações.

Transformaram-se em reclamações 234 casos, os quais se encontram em andamento, com prazo para resposta.

Dos atendimentos realizados, 71 foram positivos com solução satisfatória ao consumidor.

#### **Itens B e C:**

Esclarecemos aos Nobres Vereadores, que todas as reclamações que tiveram seus pleitos insatisfatórios, registradas no Procon de Municipal, adotamos os seguintes procedimentos:

- Protocolamos junto ao Ministério Público, Curador da Defesa do Consumidor da Comarca de Santo André, **Representação**, contra Concessionária de Energia Elétrica Enel, sendo a Representação apensada ao Inquérito Civil nº 14.0161.0000553/20201, 3º PJ.

RUA ARNALDO, 49 - PROCON, SANTO ANDRÉ - SP, CEP: 09040-360  
TELEFONE: (11) 3356-9200 / www.santoandre.sp.gov.br





PREFEITURA DE  
SANTO ANDRÉ

06  
E

- Em conjunto com a Fundação Procon São Paulo, tendo como finalidade subsidiar o auto de infração, referente a atuação por prática abusiva no valor de Dez (10) milhões de reais, protocolamos o ofício nº30/08/20, anexando a relação dos consumidores reclamantes, e para análise de uma possível propositura de Ação Civil Pública.

- Ofício do Procon Consórcio ABC (com participação dos 7 Procons Municipais do ABC), solicitando esclarecimentos das práticas abusivas adotadas pela concessionária contra os consumidores das 7 cidades.

#### Reuniões:

- Foi realizada no dia 1º de julho de 2020, uma reunião online, com a participação do Prefeito de Santo André, Paulo Serra, o Secretário de Assuntos Jurídicos da Cidade Dr. Caio Costa e Paula, e a Dra. Doroti Gomes Cavalini, Diretora do Procon Municipal de Santo André com representantes da diretoria/ouvidoria da Enel, com pedido de esclarecimentos de forma transparente sobre a cobrança e a leitura realizada; revisão das contas, imediatamente; Que não ocorresse a interrupção do fornecimento de energia, a qual restou positiva no tocante a apresentação da forma de cobrança.

Também foram efetuadas reuniões entre o Procon Municipal de Santo André, Procon Consórcio ABC, Procons das sete cidades, e Fundação Procon SP, com a Concessionária de Energia Elétrica - Enel

Nesse segundo semestre de 2021, o Procon Municipal de Santo André convocou novamente a Concessionária de Energia Elétrica - ENEL para prestar esclarecimentos dos procedimentos adotados em relação de **consumo elevado, erro de leitura, não emissão de contas, parcelamento automático, sem autorização do consumidor, e má prestação de serviço no posto de atendimento de Santo André.**

RUA ARNALDO, 49 - PROCON, SANTO ANDRÉ - SP, CEP: 09040-360  
TELEFONE: (11) 3356-9200 / www.santoandre.sp.gov.br



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360035003300370035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



PREFEITURA DE  
**SANTO ANDRÉ**

07  
*[Handwritten signature]*

Se faz necessário ainda informar que com as novas reclamações recepcionados pelo Procon Municipal de Santo André, contra a Concessionaria de Energia Elétrica ENEL, e com respostas insatisfatórias, estamos providenciando nova Representação ao Ministério Público Curador da Defesa do Consumidor da Comarca de Santo André, visto que as reclamações são constantes.

Sem mais, apresentamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando à disposição para prestarmos informações adicionais que por ventura se revelem necessárias.

Atenciosamente

*Doroti Gomes Cavalini*

Doroti Gomes Cavalini  
Diretora do Procon

RUA ARNALDO, 49 - PROCON, SANTO ANDRÉ - SP, CEP: 09040-360  
TELEFONE: (11) 3356-9200 / [www.santoandre.sp.gov.br](http://www.santoandre.sp.gov.br)



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360035003300370035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



09  
C

XX



Ocorre que a partir do mês de junho e julho dependendo dos dias, com a retomada da leitura real/presencial, o consumidor se surpreendeu com um consumo significativo em suas contas para pagamentos.

É notório que tal fato está estampado em todos meios de comunicação, escrita, falada e rede sociais.

O consumidor não tem outro remédio a não ser se socorrer aos órgãos de defesa do consumidor.

Assim, são recebidas diariamente pelo Procon Municipal de Santo André, varias reclamações de contas com valores abusivos, as quais são registradas e encaminhadas para a empresa reclamada, no qual não apresenta solução para demanda, encaminhando resposta padrão e de forma genérica.

Destaca-se que a situação vem se arrastando desde o mês de junho, e se agravando nos meses de julho/agosto do corrente ano.

Importante destacar ainda que o registro de reclamações no Procon Municipal de Santo André saltou no mesmo período de 2019 de 333 para 837 em 2020.

Observa-se a título de informação, que as demais concessionárias de (água e gás) permaneceram com serviço de leitura normal, sem prejuízos aos consumidores.

Recebemos casos de contas com valores abusivos de até 04 vezes mais, ou seja, muito acima o consumo em kwh e valores a serem pagos.

Indiscutível que a postura da Enel em retomar a leitura das contas e enviar, em uma única conta os ajustes de valores, neste momento de pandemia em que muitos consumidores estão com seus salários cortados, outros desempregados e muitas empresas se mantiveram fechadas durante a pandemia de Coronavírus, desacompanhados tanto de orientações e informações claras e ostensivas quanto de um serviço de atendimento eficaz é, no mínimo, descabido.

Outra questão alvo de reclamação e que deve ser analisa pelo Ministério Público é o ajuste de valores em que houve mudança de alíquota de ICMS, ou seja, o acúmulo pode mudar a faixa de consumo e por consequência a majoração de alíquota de ICMS, exemplifica-se:

PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANDE- Rua Arnaldo nº 49 – Vila Bastos – CEP 09040360  
TELEFONE (11) 3356-9200 / www.santoandre.sp.gov.br





136



**Faixa de consumo ICMS**

0-90	Isento
91-200	12%
Acima de 200	25%

As respostas que Enel Distribuição São Paulo, tem encaminhado às demandas dos consumidores são padrão, não atende ao solicitado, apresentando somente proposta de parcelamento em 12 vezes sem juros, no portal da empresa, com justificativas de ter ocorrido aumento de consumo, mas temos casos de pessoas idosas, sem alteração no ritmo de vida, pessoas que se mantiveram trabalhando normalmente, ou seja, sem justificativas para tal aumento.

Se faz necessário salientar que a Enel deixou emitir contas para alguns consumidores na hora da leitura, dando a informação de que em 10 dias irão receber a conta, o que não acontece, ou recebem carta de protesto ou quando acessam o site para tirar 2ª via da conta se deparam com valores abusivos. Ainda, temos as ameaças de corte, nas contas em questionadas.

Isto posto, e a quantidade de consumidores afetados com a postura da empresa reclamada Enel, requer digno-se ao Ilustre Representante do Ministério Público:

- Acolha a presente representação, para que se apure os fatos acima narrados;
- instauração de inquérito civil contra a concessionária Enel para apurar supostas práticas abusivas adotadas;
- Esclarecimentos de forma transparente sobre a cobrança e a leitura realizada;
- Revisão das contas, imediatamente;
- Que não ocorra interrupção no fornecimento de energia, até o final dos pedidos acima;

PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ. Rua Arnaldo n° 49 – Vila Bastos – CEP 09040360  
TELEFONE: (11) 3356-9200 | www.santoandre.sp.gov.br





**MPSP** | MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO  
CONSUMIDOR

OFÍCIO

São Paulo, 19 de outubro de 2020.

Ofício PJC n.º 1264/2020

Ref.: SIS n.º 43.0161.001388/2020 - 3º PJ

(favor mencionar estas referências)

Excelentíssima Senhora Diretora:

Pelo presente, em atendimento ao disposto no artigo 23, § 1º do Ato nº 484/2006 – CPJ, COMUNICO a Vossa Excelência que a representação apresentada em 08/09/2020, foi apensada ao Inquérito Civil nº 14.0161.0000553/2020, instaurado em face de **ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO**, que tramita nesta 3ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, ante o reconhecimento de conexão.

Comunico, ainda, que se encontram em curso tratativas para possível realização de acordo com a ENEL.

No ensejo, apresento-lhe protestos de elevada estima e distinta consideração.

**MARCELO ORLANDO MENDES**

3º Promotor de Justiça do Consumidor da Capital

Excelentíssima Senhora Diretora

**Doroti Gomes Cavalini**

**PROCON MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

DGCavalini@santoandre.sp.gov.br;



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Orlando Mendes, Promotor de Justiça**, em 19/10/2020, às 11:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida neste site, informando o código verificador **1368049** e o código CRC **BBBDF7BB**.

29.0001.0095127.2020-36

1368049v2

file:///C:/Users/dgcavalini/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Interne... 20/10/2020



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360035003300370035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



13  
*[Handwritten signature]*



Santo André, 07 de Agosto de 2020

**OF. 30/08/20 – DDC/ SAJ**

**Assunto: Relação de reclamações contra Enel – PROCON Santo André**

Vimos, por meio do presente, encaminhar a V.Sª a relação de reclamações registradas contra a Enel Distribuição São Paulo neste PROCON Municipal de Santo André, no período de 01/06/2020 a 06/08/2020 referente ao questionamento do valor das contas após a retomada da leitura presencial.

A presente relação de consumidores reclamantes contra a concessionária Enel, tem como intuito subsidiar o auto de infração e encaminhamento ao Ministério Público para análise de uma possível Ação Civil Pública.

Em tempo informamos que a lista relacionando os nomes e número de FA's dos consumidores segue anexa a este ofício.

Apresentando nossos protestos de consideração, colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos e atendimentos porventura necessários.

Atenciosamente,

*Doroti Gomes Cavalini*

**Doroti Gomes Cavalini**  
**Diretora do Departamento de Defesa do Consumidor**  
**Secretaria de Assuntos Jurídicos**

À  
Diretoria de Relações Institucionais da  
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon- SP

PRAÇA IV CENTENÁRIO, 1 - PAÇO MUNICIPAL, SANTO ANDRÉ - SP, CEP: 09015-080  
TELEFONE: (11) 4433-0111 / [www.santoandre.sp.gov.br](http://www.santoandre.sp.gov.br)

