



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Relações Institucionais

Despacho

Interessado: CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Assunto: OFÍCIO 06/2021-CPI ENEL - Solicitação de informações para instrução dos autos da Comissão Parlamentar de Inquérito que investiga possíveis irregularidades na prestação de serviço da empresa permissionária do serviço público de eletricidade - ENEL, elencadas no presente ofício.

Número de referência: OFÍCIO 06/2021-CPI ENEL

Despacho/FP/DRI/2021

São Paulo, 03 de setembro de
2021

De: João Silvestre Bôrro

Diretoria de Relações Institucionais

Para: Guilherme Farid Mischi Bou Chebl

Assessoria Técnica da Diretoria Executiva - ATDEX

Assunto: Câmara Municipal de Santo André solicita informações sobre o fornecedor " Enel " - Reg. 3497/21.

Prezado Chefe de Gabinete,

Com referência a solicitação da Câmara Municipal de Santo André, OFÍCIO 06/2021-CPI ENEL, o qual solicita informações sobre reclamações formuladas em face do fornecedor "**Enel**", informamos o que segue.

1)"Quantidade de reclamações de má prestação de serviço" - Foram identificadas 322 Reclamações (processos administrativos) na pesquisa efetuada nas bases de dados dos Procons municipais integrados ao sistema Sindec, tendo sido classificadas da seguinte forma: Fundamentadas Atendidas - 19 , Fundamentadas Não Atendidas - 294 , Não Fundamentadas e/ou Encerradas - 07 , Consulta Fornecida - 02. Nenhuma dessas reclamações foi classificada especificamente como como "Má Prestação de Serviço", sendo a grande maioria, 304 Reclamações, referentes problemas relacionados à "Cobrança indevida/abusiva" e/ou

Classif. documental	001.01.04.002
---------------------	---------------



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Relações Institucionais

"Dúvidas sobre cobrança". As outras 18 reclamações estão classificadas com baixas diversas, como Baixa Renda, Consulta sobre serviços, Dúvidas sobre contrato, Problemas com SAC, Não pagamento de indenização, Serviço não fornecido e Vício de qualidade.

2) Reclamações em que foi necessário ingressar judicialmente - Em todas as reclamações classificadas como "Não Atendidas" (294), por padrão é feita a orientação para recorrer ao Judiciário (Justiça Comum ou JEC), porém não há como saber se o consumidor tomou essa medida.

3) "Quantidade de CIPs abertas por todos os Procons municipais do Estado de São Paulo" - Não possuímos ferramentas que permitam levantar esse dado, porém, em pesquisa estatística efetuada nas bases de dados dos Procons municipais vinculados ao sistema Sindec, foi identificada a abertura de 3.816 CIPs nos últimos doze meses entre esses Procons municipais, em face de ENEL/Eletropaulo.

Sendo o que se apresentava para o momento, nos colocamos a disposição para quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

São Paulo, 03 de setembro de 2021.

Adolfo Aparecido Oliveira da Silva
Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor V
Diretoria de Relações Institucionais

João Silvestre Bôrro
Diretor
Diretoria de Relações Institucionais



PROCONSPDES202102075A

