



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

### Memorando

**Número de Referência:** Ofício 06/2021-CPI ENEL

**Interessado:** Câmara Municipal de Santo André

**Assunto:** 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.; CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ ; OFÍCIO 06/2021-CPI ENEL.

Em resposta ao Ofício referenciado da Câmara Municipal de Santo André informamos:

"a) Quantidade de reclamação de má prestação de serviço ao consumidor, englobando os atendimentos negativos, ou seja, aqueles que não foram satisfeitos a priori, os atendimentos positivos, ou seja, que foram satisfeitos os consumidores."

Cumpramos esclarecer que as Reclamações são tramitadas em duas fases. A primeira através de Reclamação que pode ser solucionada ou não pela empresa no prazo de 10 dias.

A segunda fase consiste na abertura de Processo Administrativo, referente aos casos da primeira fase que foram indicados pelos consumidores como Não Resolvidos.

Nesta segunda fase, o expediente será finalizado como Atendido ou Não Atendido. Sendo que para os casos não atendidos nesta fase há recomendação ao consumidor que o prosseguimento pode ser feito com ingresso de ação judicial.

Isto posto, informamos que no período entre janeiro e agosto do corrente ano, tivemos no atendimento do Procon SP que envolve os protocolos recepcionados pelo site e app (envolvendo todo o Estado de SP) e nos postos presenciais dos Poupatempos e CICs - Centros Integrados da Cidadania da capital, registrados contra a empresa ENEL Distribuição São Paulo e cadastrados no problema Vício de qualidade, as seguintes quantidades:

Classif. documental	006.01.10.001
---------------------	---------------



**Reclamação - 1ª fase:**

Total de 802

Das quais 269 foram apontadas pelo consumidor como não solucionadas

507 foram baixadas como solucionadas ou o consumidor não pediu prosseguimento para a 2ª fase

26 estão em andamento

**Processo Administrativo - 2ª fase**

Total de 163

Das quais 13 foram baixadas como Atendidos

144 como Não Atendidos

6 estão em andamento

"b) A quantidade de reclamações que necessitaram o ingresso judicial, tendo em vista a negativa da ENEL em responder conforme o pleito dos consumidores."

Conforme explicitado acima, os consumidores são orientados quanto a possibilidade de ingresso judicial para os casos não atendidos na segunda fase, o que perfaz, no período informado e para o problema informado, o total de 144.

"c) Quantidade de CIPs abertas por todos os PROCON's municipais do Estado de São Paulo"

A competência dessa diretoria se limita, conforma explicado acima aos atendimentos registrados no site e nos postos administrados diretamente pela Fundação Procon SP.

A Diretoria de Relações Institucionais apresentou resposta deste tópico através do documento juntado, nº PROCONSP-DES-2021/02075.

Atenciosamente.



São Paulo, 20 de setembro de 2021.

Abel Henrique Correia  
Coordenação de Gestão da Informação  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Rodrigo Tritapepe  
Diretor  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

