

## TERMO DE DEPOIMENTO

Aos oito dias do mês de dezembro de dois mil e vinte e um, no Plenário da Câmara Municipal de Santo André, às nove horas e quarenta minutos, reuniu-se a Comissão Parlamentar de Inquérito que tem por finalidade apurar possíveis irregularidades na execução dos serviços de fornecimento de energia elétrica no Município de Santo André pela ENEL Distribuição São Paulo, em específico, a falta de manutenção na rede elétrica em diversos bairros, o sucateamento dos equipamentos, além dos prejuízos e transtornos causados aos moradores, constituída pelas Portarias nº 453/21 e nº 454/21, constante do Processo CM nº 5856/2021, com a presença do vereador Marcos Rodrigues Pinchiari (Dr. Marcos Pinchiari) – Relator, do Assistente Jurídico Legislativo Rodolfo Severiano de Oliveira; do Técnico Legislativo André de Martino Ferraro; do Assessor Político de Apoio Legislativo I, Mauro Rezende Cravo Junior; e da Técnica Legislativa em Taquigrafia Adriana Montealto Carneiro; para ouvir o depoimento do Sr. Clauber Barão Leite, representante do IDEC – Instituto de Defesa do Consumidor. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Justifico a ausência do presidente da CPI, vereador Renatinho do Conselho por questões pessoais. Justifico também a ausência dos vereadores Pedro Ferreira Awada (Dr. Pedro Awada), Ana Lucia Ferreira Oliveira Meira (Dra. Ana Veterinária) e Evilasio Santana Santos (Bahia). – Passa-se à apresentação acerca da atuação do IDEC.



Assinado digitalmente por MAURO REZENDE  
CRAVO JUNIOR:12441267809 Data: 03/02/2022  
11:31:14

Assinado digitalmente por MARCOS  
RODRIGUES PINCHIARI:28633468816 Data:  
03/02/2022 08:11:13

Assinado digitalmente por RODOLFO  
SEVERIANO DE OLIVEIRA:14029224857 Data:  
02/02/2022 10:33:17

Assinado digitalmente por ADRIANA  
MONTEALTO CARNEIRO:16294903858 Data:  
1/01/2022 12:17:10



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 360037003400350033003A00540052004100. Documento assinado digitalmente  
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
Brasil.

## QUEM É O IDEC?

Somos uma organização que desde 1987 trabalha para orientar, conscientizar e defender o consumidor brasileiro a respeito da ética e direitos dos cidadãos em suas relações de consumo.



Marilena Lazarinni, nossa fundadora, nas primeiras reuniões com consumidores.



Nossa equipe hoje, com mais de 70 colaboradores!





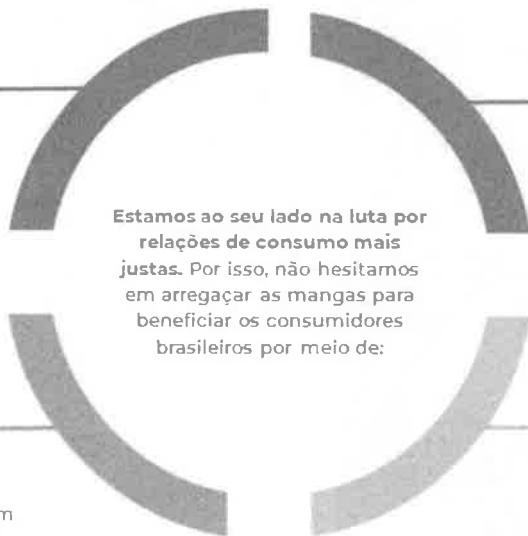
**INFORMAÇÕES**

Através de um dos portais mais completos sobre defesa do consumidor no Brasil



**ORIENTAÇÕES**

Sobre os direitos previstos no **Código de Defesa do Consumidor** e em regras específicas de cada setor



**PESQUISAS**

Nossos estudos são conduzidos por técnicos especializados que avaliam serviços importantes para o consumidor



**REPRESENTAÇÃO**

Fazemos parte de vários comitês, comissões ou câmaras técnicas para representar os interesses dos consumidores

Articulamos nossas ações em seis eixos principais de atuação, para atender às necessidades mais recorrentes dos consumidores brasileiros:



LIBERDADE, INDEPENDÊNCIA

 Alimentação	 Saúde
 Energia	 Telecomunicações
 Financeiro	 Mobilidade



**NOSSO TRABALHO  
É POTENCIALIZAR  
A VOZ DO  
CONSUMIDOR,  
POR MEIO DE:**



Atendimento  
personalizado



Revista IDEC



Modelos de  
cartas e petições



Boletim  
semanal



Conteúdos  
exclusivos  
no site



Campanhas

## Dados de reclamações Enel Distribuição São Paulo

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 360038003400380038003A00540052004100, Documento assinado digitalmente  
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
Brasil.

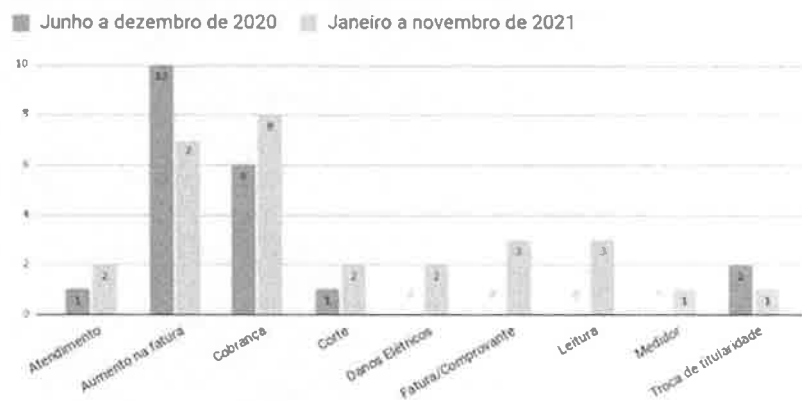
# Dados Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC



- Quantidade de reclamações de associados(as) de junho de 2020 a novembro de 2021, por classificação do problema

## Quantidade de reclamações em 2020 e 2021 - IDEC

Quantidade de reclamações por classificação do problema



Fonte: Elaboração própria

Nota: Os problemas com Fatura/Comprovante estão relacionados ao não recebimento das faturas impressas ou não recebimento do comprovante de pagamento.



De junho a dezembro de 2020, o Idec registrou 20 reclamações de associados(as) contra o serviço prestado pela distribuidora ENEL SP, e de janeiro a novembro de 2021, foram 29 reclamações registradas.

Os principais problemas relatados estão relacionados a aumento na fatura e cobrança.

Além disso, o Idec foi também contatado mais 4 vezes por associados(as), sendo que 2 solicitaram informações sobre incidência de ICMS na conta de luz e 2 sobre atuação do instituto com relação à Enel SP.



## Reclamações de associados(as) do IDEC

- Os principais problemas relatados pelos(as) associados(as) foram:
  - Dificuldades em falar com a empresa;
  - Aumento na fatura sem a devida explicação ou aumento na fatura devido à dissonância no período de autoleitura / leitura pela média;
  - Cobrança indevida;
  - Danos em equipamentos por conta de problemas no fornecimento de energia;
  - Não recebimento de fatura impressa; e
  - Não realização da leitura do relógio.



### Dados Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

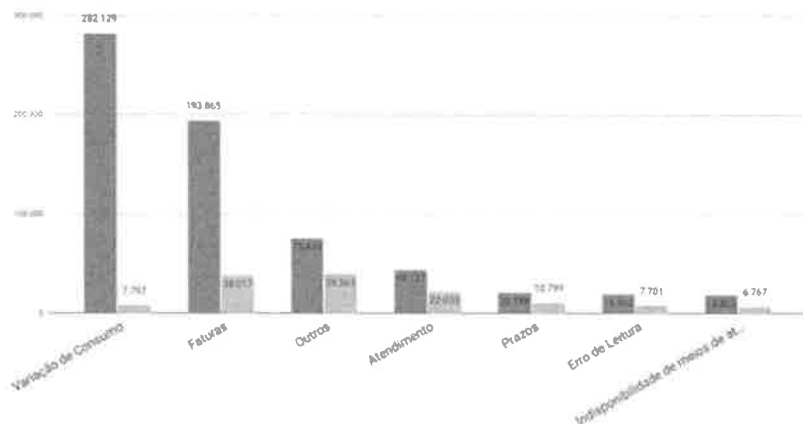
- Quantidade de reclamações comerciais em 2020 e principais problemas
- Quantidade de reclamações comerciais até agosto de 2021 e principais problemas



## Quantidade de reclamações em 2020 - ANEEL

Quantitativo das principais reclamações em 2020

■ Quantidade reclamações recebidas ■ Quantidade de reclamações procedentes



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados da ANEEL



Em 2020, foram recebidas **676.900** reclamações comerciais contra a ENEL SP pela ANEEL.

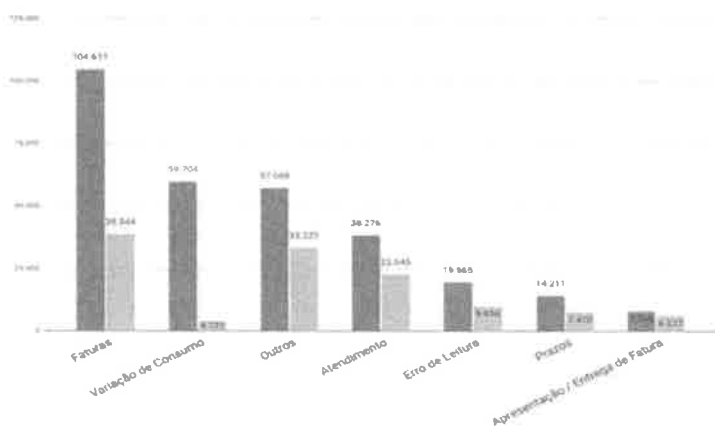
Dentre as reclamações encerradas (**669.836**), **149.446 (22,08%)** foram julgadas procedentes e **520.390 (76,88%)** improcedentes.

As principais reclamações estão relacionadas com: **Variação de Consumo, Faturas, Outros, Atendimento, Prazos, Erro de Leitura e Indisponibilidade de meios de atendimento (como agência, canais de atendimento, atendimento telefônico etc.).**

## Quantidade de reclamações em 2021 - ANEEL

Quantitativo das principais reclamações até agosto de 2021

■ Quantidade de reclamações recebidas ■ Quantidade de reclamações procedentes



Fonte: Elaboração própria, a partir de dados da ANEEL



Até agosto de 2021, foram recebidas **318.211** reclamações comerciais contra a ENEL SP pela ANEEL.

Dentre as reclamações encerradas, **131.292 (41,26%)** foram julgadas procedentes e **193.229 (60,72%)** improcedentes.

As principais reclamações estão relacionadas com: **Faturas, Variação de Consumo, Outros, Atendimento, Erro de Leitura, Prazos e Apresentação / Entrega de Fatura.**



## Limitações na análise de dados da ANEEL

- Foi identificada uma inconsistência nos dados da ANEEL com relação à quantidade de reclamações contra a Enel Distribuição São Paulo em 2021:
  - A somatória das reclamações procedentes e improcedentes (324.521) é maior do que a quantidade de reclamações recebidas (318.211).
- Além disso, no formato em que os dados são disponibilizados, não está claro se as reclamações procedentes ou improcedentes contabilizam reclamações de anos anteriores ou apenas reclamações recebidas em determinado ano.



DEPOENTE – O IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) é uma associação de consumidores fundada em 1987, que trabalha para orientação, conscientização e defesa dos consumidores brasileiros, com respeito à ética e direito dos cidadãos em todas as relações de consumo. É uma instituição histórica que há mais de trinta anos tem atuado na defesa do consumidor. Temos um ciclo de atuação, atuamos com informações aos nossos associados, algumas pesquisas, representações nos respectivos fóruns e damos orientações aos consumidores. A nossa atuação foi dividida, há alguns anos atrás, em seis programas temáticos: alimentação, saúde, telecomunicações, financeiro, mobilidade e energia. Estas são justamente as maiores dores dos consumidores, então quando vemos alguns rankings de reclamações, tanto a nível nacional ou regional, esses são os principais problemas. Então, dividimos a nossa atuação nesses programas e o programa de energia é uma dessas atuações na qual sou o responsável atualmente. Nós atuamos mostrando as demandas desses consumidores, diferentemente do PROCON ou defensoria e outros órgãos públicos, a gente tem um foco específico para os nossos associados. Os números que trago aqui são relativamente menores, mas é um retrato também do que acontece com os consumidores, especificamente nesse caso da ENEL. Aqui temos alguns números sobre a ENEL, dos associados do IDEC. De junho de 2020 a novembro de 2021 fizemos uma mudança interna e conseguimos fazer uma classificação dos problemas. Antes disso tínhamos uma classificação mais geral, agora conseguimos detalhar um pouco mais. O que aconteceu com os nossos associados, que são pessoas que contribuem voluntariamente com o IDEC, é que nesse período tivemos vinte reclamações contra a distribuidora no período de junho a dezembro de 2020. E de janeiro a novembro agora de 2021 foram vinte e nove reclamações registradas. Os principais problemas são relacionados ao aumento da fatura e cobrança. O que tem afetado os consumidores, o que tem doído nos consumidores é o aumento





da fatura e cobranças por parte da ENEL. Há também outras demandas como a questão de ICMS na conta de luz, que é também uma dor do consumidor. Anteriormente a isso, temos uma ação civil pública, que está em curso ainda, contra a antiga AES Eletropaulo, justamente sobre cobrança indevida. O que aconteceu naquela época foram cobranças de plano de saúde e plano odontológico na conta de luz sem a anuência do consumidor. Isso foi anterior a ENEL, era a Eletropaulo, e eles assumiram e continuam os trâmites dessa ação civil pública por parte do IDEC. Resumidamente, os associados do IDEC têm reclamado da dificuldade de falar com a empresa, do aumento na fatura sem a devida explicação ou o aumento na fatura devido à dissonância no período de autoleitura e leitura pela média. Sabemos que durante o período de pandemia houve esse problema com os leituristas, que deixaram de fazer as visitas e as pessoas foram cobradas pela média em um período que justamente estavam mais em casa, e assim vieram valores muito acima depois quando foi feita a cobrança. Temos outros problemas como cobrança indevida, danos em equipamentos por conta de problema no fornecimento de energia, dificuldade de conseguir um ressarcimento, a dificuldade de você mostrar que houve um problema, no qual o consumidor tem uma verdadeira jornada e muitas vezes é negado esse ressarcimento. Ultimamente o que tem acontecido também é o não recebimento da fatura impressa sem nenhuma solicitação do consumidor. Consumidores, principalmente aqueles que colocaram a conta em débito automático, estão sendo cobrados de uma conta que eles nem conseguem acessar, porque não tem mais a fatura impressa. Alguns recebem uma conta de quatrocentos reais quando a média era duzentos ou trezentos e não recebem a fatura para conseguir confrontar. Temos recebido reclamação desse tipo, bem como de não realização da leitura, ou seja, o leiturista simplesmente não vai até o medidor para fazer a leitura. É importante dizer que todo esse custo com a operação isso é um valor que está embutido na tarifa, então quando deixa de fazer há algum tipo de ganho, porque o valor do leiturista está embutido na tarifa, então é um serviço que precisa ser prestado. Esses foram resumidamente os dados dos associados, é um número menor, mas é um retrato também do que acontece na concessionária como um todo. Trouxemos também alguns números da própria ANEEL, a quantidade de reclamações comerciais em 2020 e principais problemas e quantidade de reclamações comerciais até agosto 2021 e principais problemas. Podemos ver o número de reclamações que houve sobre a empresa ENEL em São Paulo, que é uma área de concessão que abrange algumas cidades aqui da região metropolitana, então está incluso também Santo André nesse número, que são quase 677 mil reclamações contra a ENEL São Paulo na ANEEL. Dentre as reclamações encerradas, 22% foram julgadas como procedentes e o restante como improcedente. O número é elevado, mais de meio milhão de reclamações tiveram um julgamento feito pela própria agência reguladora que diz que são improcedentes. Mas mesmo levando em conta o que foi julgado como improcedente algo aconteceu, pois o número aumentou. A pessoa não se dá ao trabalho de fazer uma reclamação em uma agência reguladora ou na própria ouvidoria da empresa se não tem algo acontecendo. Então acho que vale a pena um olhar sobre o número, pois é um sintoma de que alguma coisa está errada. Em 2020 as principais reclamações foram: variação do consumo, valor da fatura, atendimento, prazo, erro de leitura e indisponibilidade de meios de atendimento. As pessoas têm dificuldade de acessar via aplicativo e via site,



de uma forma que o consumidor não consegue resolver o problema e o sentimento que fica é que querem vencer o consumidor pelo cansaço. Já em 2021, os números até agosto foram 318 mil reclamações contra a ENEL e foram julgadas procedentes 41% delas. O número elevado de reclamações procedentes é um indicativo de que há algo que precisa ser corrigido na atuação da empresa. E os principais tipos de reclamações continuam sendo os mesmos: fatura, variação de consumo, erro de leitura e entrega de fatura, também é algo que tem começado a aparecer. E concluindo os slides, vimos algumas inconsistências nos números da ANEEL, a soma das reclamações procedentes e improcedentes totaliza um número diferente do total de reclamações recebidas. Não conseguimos entender, embora a variação seja pequena, não deveria haver, se isso é por conta de reclamações de um ano anterior ou não. E uma dificuldade também que é importante relatar, que é uma dificuldade da nossa atuação no IDEC, que foi até um pouco difícil para trazer esses números, que é a granularidade de como os dados são apresentados, por exemplo, dados do que acontece especificamente no Município de Santo André. De alguma forma eu consigo levantar dados de qualidade como a duração e frequência da falta de luz e consigo regionalmente esses números, mas não os tenho detalhado da forma que seria ideal para aplicação de uma política pública, de uma avaliação da atuação regional da empresa. Então, precisaria sim talvez que a ANEEL ou mesmo a própria empresa ENEL de alguma forma disponibilize esses dados. Eu não sei, por exemplo, quais são os números de reclamações dos consumidores aqui da cidade sobre danos elétricos causados na rede, o que dificulta a atuação, o que dificulta uma política pública direcionada para resolver esse problema. Isso é um pouco da alimentação, de como os números são apresentados e um pouco da limitação da atuação do próprio IDEC com seus associados. Resumidamente são esses dados que nós conseguimos apresentar e novamente nos colocamos à disposição desta Casa, caso haja necessidade de mais dados, alguma atuação, algum número ou alguma avaliação. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Algumas das nossas perguntas já foram previamente respondidas com a sua apresentação, nós vamos repetir algumas somente para reforçarmos e para constar de forma oficial, mas já foi bastante esclarecedor e os números bastante significativos. Primeira questão: quantos associados possui o IDEC atualmente? DEPOENTE – O número exato eu não tenho na cabeça, mas a ordem de grandeza entre seis a sete mil associados no Brasil inteiro. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – O senhor saberia nos informar quais são as três maiores reclamações condensadas pelo instituto que o senhor está representando nos últimos dezoito meses? DEPOENTE – Sim. Está bem relacionado àqueles programas de atuação que eu apresentei no início. Nós publicamos um ranking sobre essas reclamações, mas disparado é plano de saúde. Recebemos também muita reclamação sobre bancos, financeiro e telecomunicações. Acho que esses são os três principais, mas logo em seguida vem também o serviço de energia elétrica que sempre aparece entre os primeiros. Eu acho que no ano passado houve uma inversão de posição entre Telecom e energia elétrica, mas sempre nessa ordem. Por causa do perfil dos nossos associados, que são pessoas já mais velhas, temos mais reclamações por conta de plano de saúde, o que é bem relevante. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – No que se refere às reclamações advindas dos consumidores associados ao IDEC em relação a ENEL, em relação à questão



do fornecimento de energia elétrica, o senhor consegue nos informar ou relatar no que versa a maioria dessas reclamações? DEPOENTE – A dor principal do consumidor é sempre em relação ao valor, ou seja, uma fatura que está muito acima ou uma cobrança que não veio ou que foi cobrado de uma forma indevida, então sempre relacionada ao valor da conta que é a principal dor do consumidor. É importante também frisar que a gente entende a energia elétrica como um bem essencial, é algo necessário ao bem-estar e à sobrevivência das pessoas, precisamos para iluminação, para refrigeração e o consumidor sempre fica contra a parede diante de uma fatura que vem muito alta. Por quê? Porque se não pagar é cortado. Então, quando o consumidor se vê nessa situação ele tem que reclamar, a principal força e a arma que ele tem para lidar com aquela situação é a reclamação, senão ele fica sem energia. O principal problema é o valor da conta, mas tem outros problemas também que estão todos elencados. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Em geral, uma fatura bem acima da média. DEPOENTE – Exato. Ou por erro de leitura ou todos aqueles problemas, um erro de leitura, um leiturista que não fez a leitura correta. Isso sempre resulta em um valor acima, nunca abaixo. Se veio abaixo durante a média de quando não foi feita a leitura, de repente quando é feita a leitura real vem a cobrança de tudo de uma vez. Isso gera um valor absurdo, o qual o consumidor tem o direito de contestar, tem o direito de solicitar um parcelamento dessa dívida e isso não fica muito claro para os consumidores. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Dando continuidade, quantas reclamações procedentes nas quais o consumidor foi manifestadamente prejudicado pela má prestação de serviços da ENEL o IDEC atuou ou ainda atua na tutela dos associados? DEPOENTE – Esse número eu precisaria verificar, porque a nossa atuação funciona da seguinte forma: nós temos associados e a gente presta a orientação, mas deixa que isso seja solucionado pelo próprio consumidor. Então acabamos não tutelando o que acontece depois, não sei se já foi feito ou algum tipo de estatística do pós, porque a gente consegue verificar os problemas e passar a orientação ao consumidor. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – O senhor havia comentado com dois prazos distintos entre os meses, se eu não me engano no primeiro período 20 reclamações depois 29, ou seja, 49 ao todo, mas foram reclamações de forma geral, não poderiam ser consideradas procedentes ou não. Mas entraram quarenta e nove reclamações de forma geral, 49 situações que não foram confortáveis para o consumidor em relação a ENEL. O senhor tem conhecimento se houve algum ingresso judicial, seja atuando individualmente ou coletivamente para o consumidor ou auxiliando o Ministério Público em ação civil pública nos últimos dezoito meses que tenha tido algum acompanhamento do IDEC ou realmente essas ações elas acontecem por conta totalmente de autonomia de cada associado? DEPOENTE – Sim, isso fica por conta de cada associado, embora tenhamos buscado entender de uma forma mais ampla esse tipo de reclamação. Quando temos um volume muito grande a respeito de um problema específico a gente encara isso como um indicador que sinaliza que existe um problema maior que não é um problema localizado de uma pessoa. Mas já prestamos informações para o Ministério Público sobre problemas que ocorreram com a ENEL de em época de chuva que teve aqueles acidentes e incêndios na rede, nesse caso nós demos algumas informações para o Ministério Público. Eu não sei se virou alguma ação judicial ou se era só um inquérito mesmo, mas sim houve esse tipo de ação.



RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Diante de um possível ou notório caso de infração aos artigos esculpidos na lei nº 8078/90 em sua coletividade, houve a tentativa de reunião em algum momento do IDEC com representantes da ENEL no sentido de buscar solução onde se pudesse manter o equilíbrio na relação fornecedor e prestador de serviço com o consumidor final em termos de ajuste de conduta? Alguma iniciativa nesse sentido? DEPOENTE – Não, nesse caso como a orientação é sempre individual, e a gente procura dar todos os elementos para o consumidor resolver o problema, não tivemos essa atuação junto a empresa. No entanto muitas vezes questionamos a agência reguladora, pois esta precisa estar próximo e dar a resposta a esses problemas. Questionamos tanto a agência regional que é a ARSESP, já tivemos reuniões, já enviamos cartas solicitando informações, pedindo de diligência, quanto para a própria ANEEL. Inclusive estávamos prontos para acionar a ANEEL, provocá-los sobre esses últimos problemas que estão acontecendo agora que como a falta de leitura e a falta de fatura impressa. A diligência nunca direto com a empresa, com a empresa individualmente os consumidores fazem essa ponte. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Existe alguma relação de quantos casos de injusta negativação junto a órgãos de proteção de crédito a IDEC tentou atuar? Os senhores têm alguma informação? Quantos associados foram negativados por problemas em relação a ENEL? Se houve alguma integração nesse sentido? DEPOENTE – Esse é um número que eu precisaria conversar com o pessoal, porque geralmente esse tipo de problema financeiro vai para o programa financeiro e a gente precisaria cruzar esses dados, mas já digo que já vi reclamações de consumidores sobre essa questão da negativação. É algo que não era uma prática do setor até pouco tempo atrás e começou a ser. Além dessa pressão por corte de energia, agora também tem essa pressão por negativação de crédito. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Eu gostaria de registrar, e depois oficializarmos por meio de documento que seja necessário, a solicitação ao IDEC de uma análise dessa última questão, dos números dos negativados, porque muito colaboraria com essa CPI, para que nós pudéssemos estabelecer o nosso relatório. Mesmo que o número de negativados não reflita um número geral, porque se refere somente aos associados, mas conforme conversamos é um espelho do que ocorre na sociedade em geral. Então se pudesse ser realizada uma análise e repassada a nós para enriquecer nosso trabalho eu agradeceria muito. DEPOENTE – Claro, acho que é perfeitamente possível, mas tem também um passo anterior à negativação, que é o aviso, que é uma forma de ameaçar o consumidor e as pessoas confundem muitas vezes o aviso com a própria negativação, e isso não deixa de ser uma ameaça. Esse também é um dado que pode ser que tenhamos. RELATOR DR. MARCOS PINCHIARI – Eu agradeço muito se o senhor pudesse passar tanto o número dos avisos de negativação quanto da negativação efetiva. Sr. Clauber, antes de encerrar essa audiência da CPI, eu gostaria de pedir ao senhor que caso tenha mais algum detalhe, mais alguma informação que o senhor gostaria de explanar aqui, o senhor fique à vontade por gentileza. DEPOENTE – Coloco o IDEC à disposição da Casa, acho que o objetivo é o mesmo de procurar o bem-estar para o cidadão, para o consumidor. A nossa atuação tem uma pequena limitação, pois não somos órgão público, a gente depende dos associados, então isso limita um pouco o que a gente pode fazer. Colocamo-nos a disposição e qualquer informação mais técnica que precise de um





MAURO REZENDE CRAVO JUNIOR

Assessor Político de Apoio Legislativo I – OAB/SP 205.319

ADRIANA MONTEALTO CARNEIRO

Técnica Legislativa em Taquigrafia

