



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

REQUERIMENTO

Requerimento à ENEL solicitando esclarecimentos a respeito da decisão unilateral de não enviar as faturas das contas de consumo de energia elétrica, que não são mais disponibilizadas aos consumidores via papel e requerendo a manutenção do sistema anterior aos clientes de Santo André que não desejam ou não tem condições de receber via e-mail por não ter acesso à Internet.

Senhor Presidente

Requeremos a Mesa na forma regimental, ouvido o douto Plenário, seja oficiado à ENEL solicitando esclarecimentos a respeito da mudança de apresentação das contas de consumo de energia elétrica, que não são mais disponibilizadas aos consumidores via boleto impresso em papel aos consumidores de Santo André. É necessário restabelecer a apresentação das faturas de consumo de energia elétrica no sistema tradicional aos clientes de Santo André, especialmente àqueles que não aceitam receber as faturas via e-mail e que não concordam ou não possuem condições para receber via e-mail por não terem acesso à Internet ou por querer guardar os comprovantes via papel impresso.

Justificativa

A Enel, concessionária de distribuição de energia elétrica, encaminhou para os clientes cadastrados mensagens, via SMS, informando que não vai mais emitir as contas impressas e que elas passam a ser enviadas por e-mail. .

A mensagem que os consumidores estão recebendo diz exatamente: “Enel informa: a forma de entrega da sua conta mudou! A partir de agora, a sua conta de energia será entregue de forma digital em seu e-mail, dispensando a entrega da conta em papel. É muito mais comodidade para você. O serviço é gratuito e pode ser alterado a qualquer momento. Acesse <https://bit.ly/3yNIF2v> e saiba mais.”

A imposição da ENEL fere o Código de Defesa do Consumidor por ser uma decisão unilateral, sem o consentimento da parte atingida pela medida, haja vista que não é possível obrigar as pessoas a usarem os canais digitais, considerando que muita gente não tem familiaridade, como os idosos e as pessoas que não possuem computador, acesso à





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

Internet ou impressora e desejam ter a conta em papel.

A Enel alterou sua forma de cobrar as contas e muitos clientes andreenses estão insatisfeitos e procuraram nosso Gabinete para demonstrar essa insatisfação e inconformismo, esperando ser ouvidos e que a ENEL reconsidere e providencie o restabelecimento tradicional do envio dos boletos em papel.

Em tempo, o sistema de atendimento ao cliente disponibilizado no site não funciona e não há resposta aos clientes que já tentaram e não conseguem obter a conta impressa.

1) - Diretor Enel Eletropaulo

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 19 de fevereiro de 2024.

Ver. Lucas Zacarias
VEREADOR

