

Barueri, 31 de julho de 2020.

Exmo. Senhor  
Pedrinho Botaro  
Presidente da Câmara Municipal de Santo André  
Praça IV Centenário, 02 – Centro  
09040-905 – Santo André – SP.

**Assunto: Comunicado sobre a retomada das atividades que estavam suspensas pela Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020 e informações sobre mudanças de procedimentos da Enel Distribuição São Paulo**

Prezado Presidente,

A ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo) Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrita no CNPJ nº 61.695.227/0001-93, com sede na AVENIDA DOUTOR MARCOS PENTEADO DE ULHOA RODRIGUES 939, TORRE II – Sítio Tamboré, Barueri - SP, vem, respeitosamente, prestar informações sobre (i) o retorno de atividades que estavam suspensas pela Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020, que prevê medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19), bem como sobre (ii) as mudanças de alguns procedimentos que serão implementadas pela distribuidora.

Conforme dispõe a Resolução Normativa ANEEL nº 891/2020, que promoveu alterações na Resolução Normativa ANEEL nº 878/2020, as atividades das concessionárias de energia elétrica, que estavam suspensas durante a pandemia, poderão ser retomadas a partir de 01 de agosto de 2020, principalmente a Reabertura dos pontos de atendimento presencial.

Além da retomada das atividades, a Enel São Paulo também está implementando alterações em alguns procedimentos, com o objetivo de possibilitar aos clientes alternativas para regularização dos seus débitos como a Flexibilização da política de parcelamento para clientes.

Na sequência, serão detalhadas cada uma das iniciativas da Enel São Paulo:

### **Reabertura dos Pontos de Atendimento Presencial**

Conforme dispõe a Resolução Normativa Aneel nº 891/2020, o atendimento presencial a todos os clientes é uma das atividades que estava suspensa e será retomada a partir de 03 de agosto de 2020.





Mesmo com a volta do atendimento presencial, todos os serviços continuarão disponíveis em nossos canais virtuais, para maior comodidade e segurança dos nossos clientes e colaboradores:

- Site da empresa ([www.enel.com.br](http://www.enel.com.br))
- Aplicativo Enel São Paulo, disponível nas plataformas Android e IOS
- Atendimento pelo WhatsApp Elena, no telefone (21) 99601-9608.
- Atendimento Comercial 24 horas, no telefone 0800 72 72 120

Para preservar à saúde da população e colaboradores da Enel São Paulo os dias e horários de atendimento podem sofrer alterações, mas continuarão obedecendo o que estabelece a Resolução Aneel 414/2010.

Mantendo o nosso compromisso com a saúde, segurança e o bem-estar de clientes e colaboradores, continuaremos adotando as providências necessárias para mitigar a propagação do coronavírus, conforme normas de saúde e vigilância sanitária vigentes no Estado de São Paulo e neste Município. Inclusive, eventuais restrições legais municipais ao funcionamento de nossos pontos de atendimento serão tratadas diretamente com a autoridade de saúde local.

Em todos os pontos de atendimento presencial foram implementadas diversas medidas, sendo as principais:

- a) Obrigatoriedade do uso de máscaras por todas as pessoas;
- b) Uso de protetor facial para todos os colaboradores;
- c) Disponibilização de álcool em gel 70% na entrada e nas mesas de atendimento;
- d) Delimitação quanto ao número de pessoas no ambiente, com base no distanciamento mínimo entre pessoas;
- e) Utilização de barreiras protetoras como acrílicos nas mesas de atendimento e distanciamento no uso do autoatendimento;

Para facilitar o cumprimento das regras e auxiliar no atendimento, teremos uma série de materiais para a orientação dos nossos clientes, como *banners*, *folders*, cartazes e adesivos de sinalização, que serão fixados nas dependências dos pontos de atendimento.

Importante destacar que a Enel São Paulo cumpre as determinações das autoridades sanitárias e observa rigorosamente o que estabelece as Resoluções Aneel 414/2010, 878/2020 e 891/2020. Todos os protocolos de segurança estão sendo adotados para garantir a saúde de colaboradores e clientes, caso exista alguma determinação ou diretriz não contemplada nesse documento, aguardamos o retorno para discussão e adequação dos critérios sanitários específicos para este município.

### **Flexibilização da Política de Parcelamentos para Clientes Residenciais**

Diante do atual cenário de crise econômica em decorrência da pandemia da Covid-19, a Enel São Paulo lança uma campanha de parcelamento *online* com condições especiais para os clientes negociarem suas dívidas com a empresa.





Até o final de setembro deste ano, os clientes poderão parcelar as suas contas atrasadas e a vencer em até **12 vezes** (Entrada + 11 parcelas) que serão incluídas nas próximas faturas de energia, **sem cobrança de juros de financiamento**.

Este programa é mais uma facilidade que a Enel São Paulo está disponibilizando para seus clientes, diante do atual cenário econômico provocado pelo novo corona vírus.

**Onde clientes residenciais podem negociar:**

- Aplicativo Enel São Paulo, que pode ser baixado gratuitamente pelo iOS (<https://apple.co/2Xb6Yqb>) ou Android (<https://bit.ly/2DosbWC>)
- Portal de Negociação:  
<https://portalnegociacao.eneldistribuicaosp.com.br/#/home>
- WhatsApp Elena – Basta mandar um Oi para o número (21) 99601-9608
- Atendimento Comercial 24 horas, no telefone 0800 72 72 120

**Onde clientes comerciais podem negociar (pessoa jurídica, baixa tensão):**

- WhatsApp Elena – Basta mandar um Oi para o número (21) 99601-9608
- Atendimento Comercial 24 horas, no telefone 0800 72 72 120

A campanha de parcelamento é uma ótima opção para o cliente ficar adimplente com a Enel São Paulo evitando, assim, a suspensão do fornecimento de energia por falta de pagamento, quando ocorrer o retorno desta atividade. A ideia é oferecer para o cliente da Enel São Paulo um canal rápido e que facilite a regularização dos seus débitos.

Por todo o exposto, reafirmamos nosso compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com esse órgão, neste momento delicado que, felizmente, começa a apresentar sinais de melhora.

Atenciosamente,

**Andréia Câmara Andrade**

Responsável por Clientes Públicos

Enel Distribuição SP

