



EM/DC/GOU/034/2021

14/09/2021

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

Excelentíssimos Senhores
Vereador Renatinho do Conselho
Vereador Dr. Marcos Pinchiari
Vereadora Dra. Ana Veterinária
Vereador Bahia
Vereador Pedro Awada

Praça IV Centenário, 2
CEP: 09040-905 – Centro
Santo André - SP

Ref.: Resposta ao OFÍCIO nº 04/2021 – CPI ENEL, de 24 de agosto de 2021.

Prezados Senhores,

A **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.** doravante “Enel Distribuição São Paulo”, empresa concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, situada na Av. Dr. Marcos Penteado de Uihôa Rodrigues, 939 - 3º andar - Torre II - Ed. Jatobá, Tamboré, Barueri/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.695.227/0001-93, vem, à presença de V. Exas., em razão da solicitação realizada por meio do ofício em referência, prestar os esclarecimentos que seguem:

Preliminarmente, é importante salientar que a Enel Distribuição São Paulo é uma concessionária de serviços públicos, regulada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) ficando sujeita, portanto, ao estrito cumprimento das normas regulamentares no



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360035003300350038003A00540052004100. Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2004 que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



tocante ao exercício de suas atividades. A referida Agência exerce seu poder normativo em todos os aspectos da nossa prestação de serviços, onde incluem-se normas e procedimentos que regulam a relação da Companhia com os seus clientes.

Destacamos ainda que, todas as solicitações e reclamações ingressadas em nossos canais de atendimento são individualmente analisadas, respeitando-se em suas tratativas, o princípio da isonomia, presente na relação desta Concessionária com seus Consumidores.

Cumpra esclarecer ainda que, em se tratando de questões sobre faturamento e seus respectivos valores, nos casos em que identificamos eventual erro por motivo da distribuidora, providenciamos de imediato a correspondente revisão sem qualquer ônus ao consumidor.

Com relação aos questionamentos apresentados:

a) A quantidade de reclamações recebidas por esse órgão relativas ao Município de Santo André no período de agosto de 2018 até a presente data.

Segue quantitativo do período, segmentado por canal de entrada da reclamação:

Canal de Entrada	Tipologia	ago a dez/18	2019	2020	jan a ago/21	Total
1º Nível Atendimento Presencial, Telefônico e Virtual	Atendimento	244	1.090	2.906	1.553	5.793
	Cobrança	394	1.073	1.589	1.434	4.490
	Faturamento	783	5.204	17.552	8.164	31.703
	Serviços Comerciais	424	2.265	2.046	1.876	6.611
	Serviços Técnicos	71	266	157	125	619
	Total		1.916	9.898	24.250	13.152
2º Nível Ouvidoria	Faturamento	93	468	2.191	995	3.747
	Danos Elétricos	113	338	130	81	662
	Serviços Comerciais	27	125	306	105	563
	Cobrança	23	38	95	132	288
	Serviços Técnicos	43	62	100	58	263
	Atendimento	24	37	125	55	241
	Falta de Energia	22	42	46	24	134
	Iluminação Pública		1		1	2
	Outro	1				1
Total		346	1.111	2.993	1.451	5.901





3º Nível ANEEL	Faturamento	51	140	738	411	1.340
	Falta de Energia	53	225	320	200	798
	Serviços Comerciais	18	119	203	144	484
	Cobrança	29	63	100	101	293
	Danos Elétricos	35	111	51	41	238
	Atendimento	10	34	106	66	216
	Serviços Técnicos	7	26	56	33	122
	Outro	2	2	14	10	28
	Iluminação Pública			1		1
	Total	205	720	1.589	1.006	3.520
PROCON	Faturamento	34	114	1.087	553	1.788
	Cobrança	7	22	82	95	206
	Serviços Comerciais	2	22	53	75	152
	Danos Elétricos	6	47	27	19	99
	Serviços Técnicos	2	10	36	40	88
	Atendimento	4	7	36	39	86
	Falta de Energia		7	6	11	24
	Iluminação Pública				1	1
	Total	55	229	1.327	833	2.444
Total Geral		2.522	11.958	30.159	16.442	61.081

b) Quantas foram solucionadas satisfatoriamente; quantas não foram solucionadas?

Cabe enfatizar que todas as reclamações de clientes são analisadas pela Enel Distribuição São Paulo e respondidas em conformidade com as normas que regem o Setor, e que representam índices de qualidade do atendimento aos quais estamos submetidos.

Faz-se necessário ainda ressaltar, e diferenciar, os conceitos da relação consumidor x fornecedor no Brasil. O Sistema de Proteção aos Direitos do Consumidor distingue na origem, conceitos como Reclamações Fundamentadas e Reclamações Não Fundamentadas. Já os fornecedores adotam também conceitos, estes mais restritos, como Reclamações Procedentes e Reclamações Improcedentes.

Assim, é possível afirmar que todas as reclamações procedentes são atendidas pela Enel Distribuição São Paulo e as soluções dadas a estes casos seguem as normas da empresa, alinhadas com a regulação federal do nosso Setor.





Obviamente, o consumidor tem toda a liberdade, se não satisfeito com a solução proposta, de posterior, ou simultaneamente, procurar suporte à sua reclamação na alçada administrativa como os Procon's ou mesmo na instância judicial – JEC's.

O interesse maior da Enel Distribuição São Paulo na solução destas demandas são, pela ordem: (i) Redução da quantidade total de reclamações / Solução das demandas pelos seus canais de atendimento (níveis 1 a 3); (ii) Acordos nos Procon's e (iii) Demandas nos JEC.

Feitos os esclarecimentos acima, segue tabela com o resultado dos atendimentos às reclamações registradas:

Canal de Entrada	Tipologia	ago a dez/18	2019	2020	jan a ago/21
1º Nível Atendimento Presencial, Telefônico e Virtual	Procedente	57%	41%	23%	42%
	Improcedente	43%	59%	77%	58%
2º Nível Ouvidoria	Procedente	42%	31%	15%	22%
	Improcedente	58%	69%	85%	78%
3º Nível ANEEL	Procedente	19%	25%	19%	20%
	Improcedente	14%	15%	14%	16%
	Não Informada pela ANEEL	67%	60%	66%	64%
Procon	Procedente	25%	26%	6%	17%
	Improcedente	75%	74%	94%	83%

c) Qual o teor da maioria dessas reclamações? Má prestação de serviço? Abusividade em faturas? O não atendimento pelo aplicativo?

Vide detalhamento apresentado no item "a"

d) Em relação ao Município de Santo André, quantos pedidos de parcelamento de débitos foram encaminhados para a Ouvidoria?

O Parcelamento de débitos é uma política rotineira e já estruturada na Enel Distribuição São Paulo, podendo o consumidor, por exemplo, solicitar e efetivar o parcelamento dos débitos vencidos de forma rápida em todos os nossos Canais de Atendimento, inclusive, sem a necessidade de contato direto com nossos atendentes. Isto é possível através da nossa Agência Virtual e do aplicativo ENEL SP. Por opção do consumidor, todos os demais Canais de Atendimento, presencial ou remoto, também podem ser acessados para a efetivação desta





atividade. Para pronta referência, segue abaixo a quantidade de parcelamentos realizados no Município de Santo André:

Período	Total Período		Média Mensal	
ago a dez/18	11.768	R\$ 8.679.581,18	2.354	R\$ 1.735.916,24
jan a dez/19	25.417	R\$ 21.123.778,89	2.118	R\$ 1.760.314,91
jan a dez/20	39.507	R\$ 42.098.612,90	3.292	R\$ 3.508.217,74
jan a ago/21	20.102	R\$ 22.248.117,23	1.675	R\$ 1.854.009,77
Total	96.794	R\$ 94.150.090,20		

e) Em caso de negatização junto aos órgãos de proteção de crédito, qual o encaminhamento prestado pela Ouvidoria ao munícipe carente?

Destaca-se que as atividades de cobrança, indicação do débito em banco de dados de crédito e o protesto são garantidos aos fornecedores de qualquer produto ou serviço, sendo um importante requisito de proteção ao crédito no sistema econômico brasileiro. No caso das distribuidoras de energia elétrica, a demonstração de que este esforço de cobrança foi efetivamente realizado é preliminar para a cobrança judicial de débitos, quando ultrapassado o prazo regular para o corte administrativo do fornecimento de energia.

Importante ressaltar ainda que, vários passos precedem a decisão de negatização de clientes inadimplentes no Setor Elétrico e que são adotados pela Enel Distribuição São Paulo, que respeita e cumpre os prazos prévios de avisos.

Preliminarmente é enviada uma mensagem de texto (SMS), seguida de uma notificação encaminhada pela empresa de serviço de proteção ao crédito, tendo o cliente o prazo de 20 (vinte) dias para regularizar a situação antes da negatização. Esta regra é aplicada a todos os clientes inadimplentes, independentemente da sua condição econômica. Para melhor entendimento sobre tais ações, disponibilizamos no arquivo anexo a nossa régua de cobrança para clientes residenciais (Anexo 1_Régua_Cobrança_Adm_Enel_SP.pdf).

Os esforços de cobrança, os apontamentos em serviços de proteção ao crédito e a própria negatização são obrigações de ordem comercial que todas as empresas devem exercer para a proteção de sua saúde financeira, notadamente aquelas submetidas a contratos de concessão pública.





Parte do nível real de inadimplência das faturas de energia elétrica repercutem negativamente sobre o montante da tarifa cobrada a todos os clientes. A modicidade tarifária é um dos princípios das concessões de serviços públicos no Brasil, e outro deles é do equilíbrio econômico-financeiro destes contratos.

Certa de ter esclarecido todos os questionamentos apresentados, a Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e permanece à disposição para o que for necessário..

Atenciosamente,

Carla Santos

Ouvidora

Enel Distribuição SP

