



Santo André
São Bernardo do Campo
São Caetano do Sul
Diadema
Mauá
Ribeirão Pires
Rio Grande da Serra

OFÍCIO Nº 764/2021 – fls. 1 de 26

Santo André, 16 de julho de 2021

Ao Ilmo. Senhor

NICOLA COTUGNO

DIRETOR PRESIDENTE DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO

A/C SR. JOSÉ NUNES – Diretor de Relações Institucionais

Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939 - 5º Andar Barueri - SP - CEP 06460-040

Telefones: (11) 2195-7167/ (11) 97281-4571/ 9 9929-0000 (Atendimento Exclusivo para Clientes Corporativos)

E-mail: poderpublicosp@enel.com; nicola.cotugno@enel.com; jose.nunes@enel.com;
ouvidoria.gproc@enel.com; wellington.bahnmann@enel.com (imprensa Enel)

Assunto: Demandas registradas nos Procons Municipais da região do ABC – solicitação de esclarecimentos

Senhor Diretor Presidente,

O Procon Consórcio ABC, vinculado ao Consórcio Intermunicipal Grande ABC, em parceria com a Diretoria de Relações Institucionais da Fundação Procon SP, vinculada à Secretaria Estadual da Justiça e Cidadania, com a finalidade principal de desenvolverem ações de Proteção e Defesa dos consumidores na Região do Grande ABC e no Estado de São Paulo, respectivamente, e implementar políticas públicas para consecução desse objetivo, elaboraram levantamento a partir do banco de dados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SINDEC, relacionado à conduta da empresa Enel Distribuição São Paulo, no que se refere às reclamações registradas pelos Procons Municipais da Região do Grande ABC.

Segue relatório resultante do citado levantamento.



1. Contextualização:

A empresa Enel passou a prestar o serviço de energia elétrica a uma parte expressiva da população do Estado de São Paulo em 04.06.2018, quando assumiu o controle da empresa Eletropaulo Metropolitana, fornecendo energia elétrica à capital e mais 23 (vinte e três) cidades, conforme mapa de sua área de cobertura (Anexo 1).

Na região do ABC, presta serviços em todos os municípios, que juntos somam 2.690.590 habitantes, que correspondem a 15,2% da população atendida pela concessionária no Estado de SP.

Importante que se diga que os Procons, por sua competência legal, atendem a categoria de consumidores, assim classificados os destinatários finais do serviço. Portanto, a maioria dos casos atendidos são de usuários do serviço pertencentes à classe residencial.

O serviço de energia elétrica é essencial, condicionado seu fornecimento à Lei de Concessão de Serviços Públicos - Lei 8987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, e regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL-, submetendo-se também, no que se refere aos consumidores, ao Código de Defesa do Consumidor, artigos 4º, 6º e 22, entre outros.

Importante assinalar ainda, que o serviço de energia elétrica é prestado aos consumidores em regime de monopólio exclusivo, portanto sem possibilidade ao consumidor de escolher e ou alterar o fornecedor que o oferece.

A imposição do prestador somada à essencialidade do serviço torna imperioso o estrito cumprimento das regras legais de adequação e continuidade previstas nas Leis Federais e regras subsidiárias citadas acima, entre elas:

Lei 8987/95:

“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.”

Entretanto, o número de reclamações, sobretudo nos últimos doze meses, em que consumidores atravessam momento de extrema fragilidade social e econômica decorrente da pandemia da Covid 19, coloca sob dúvida se o fornecimento do serviço tem atendido os requisitos legais determinados à Concessionária de Serviços Públicos, vez que o volume de queixas se elevou substancialmente em 2020.



Vejamos alguns números acerca da empresa Enel:

Atendimentos contra a Enel nos Procons Municipais

Município	2019	2020	2021 (até 30/06/21)
São Bernardo	549	605	323
Santo André	553	1672	301
Rio Grande da Serra	028	157	039
Total	1130	2434	663

Observando três Municípios da região verifica-se em 2020 crescimento de quase 100% (cem por cento) no volume de reclamações em relação ao ano anterior.

No ano de 2021, não observamos melhora no quadro porque embora o número de registros de Cartas CIPS não seja tão elevado quanto no ano anterior, há persistência de problemas com características semelhantes, que demonstram as mesmas lesões vistas em 2020.

As manifestações da empresa e os relatos dos Procons Municipais junto ao Consórcio Intermunicipal do ABC demonstram que os pedidos dos consumidores sistematicamente deixam de ser atendidos, frustrando a composição e atuação satisfatória e rápida em via administrativa, após a emissão da Carta CIP.

A postura inflexível do fornecedor resulta, não raro, na orientação do consumidor que recorre do Procon à discussão judicial, o que vem criando um ambiente contrário às boas práticas da atualidade que buscam reduzir a judicialização, fortalecer mecanismos extrajudiciais de solução de conflito e políticas públicas dos municípios na defesa estatal do consumidor.

Lembramos que a Fundação Procon/SP se preocupou com os problemas envolvendo o fornecedor ainda em 2020, motivo pelo qual firmou Termo de Compromisso com a empresa Enel (vide anexo 2), com objetivo de mitigar os prejuízos dos consumidores que reclamavam nos Procons, surpreendidos com contas de valores muito acima do habitual, após período de suspensão de leituras.

O Termo de Compromisso alcançou a região do ABC, sendo divulgado junto aos Procons dessa localidade para aplicação das regras para todos os casos individuais registrados de março a agosto de 2020 para viabilizar:

- I. análise das demandas e reanálise das reclamações respondidas que não estivessem em consonância com as regras definidas no ajuste coletivo;
- II. que a empresa evitasse respostas padronizadas que, em sua maioria, pouco esclareciam os problemas reclamados, ou por vezes, sequer tratavam da questão individual apresentada;
- III. suspensão de penalidades, como corte, protesto, negativação, e aplicação de juros e multas indevidas sobre contas não pagas, que estavam sob contestação. Portanto, a empresa deveria se abster da aplicação de sanções ao consumidor enquanto sua reclamação tramitasse nos Órgãos de Defesa do consumidor;



IV. parcelamentos em até 12 meses, sem multas e juros, sem prejuízo da contestação dos débitos parcelados;

Destaque-se que o ajustamento firmado pela Fundação Procon/SP alcançando todos os conveniados foi motivado pelo grande aumento de demandas recebidas em todas as cidades atendidas pela empresa, incluindo a capital.

Identificamos à época que houve atitude unilateral da Enel de suspender leituras, ou seja, deixar de verificar consumo dos medidores nas residências, procedimento desacompanhado de informação aos consumidores, que atravessavam dificuldades e novas rotinas impostas pela pandemia do COVID 19.

Apesar do Termo de Compromisso firmado, com tentativa de medidas mitigadoras e adoção de estratégias que possam ter solucionado algumas reclamações, os problemas, conforme relatos dos Procons Municipais dessa região, permanecem em 2021 e em patamares muito preocupantes, como já citado, motivo pelo qual, apresentamos o referido ofício à apreciação.

2. Problemas reclamados e sua gravidade:

Como poderemos observar os consumidores reclamam de cobranças muito acima das usuais, imposição de parcelamento, cortes e negativas com protesto de valores reclamados em cartório, entre outros.

Os Órgãos Municipais de Defesa do Consumidor localizados nos municípios do ABC identificam nas demandas registradas que os problemas são os mesmos, destacando:

- contas emitidas com faturamento errado por longos períodos, devido ao faturamento pela média ou inconsistências nas leituras realizadas;
- contas inexplicadas, com valores e consumos atípicos, acima da média registrada para o imóvel, sem que tenha havido mudança no padrão de consumo, segundo relato dos consumidores;
- faturas enviadas em um mesmo mês, por vezes, com mesmo vencimento;
- falhas de informação e atendimento nos canais e instâncias da empresa (consumidores com vários protocolos de atendimento, inclusive da Ouvidoria; consumidores que não conseguem esclarecimentos nem no atendimento presencial da empresa);
- desrespeito ao exercício do consumidor de contestação sem aplicação de penalidades (corte, religação, avisos de cobrança, protesto);

Identificamos que consumidores recebem ameaça ou a efetivação do corte do fornecimento de energia, ou ainda recebem como resposta ao seu questionamento a imposição de faturas com indícios de incorreção, por vezes parceladas com juros e multas, apesar de contestadas.



O que nos parece é que há um quadro coletivo configurado comprometedor do orçamento de consumidores individuais e famílias, muitos em condição financeira de hipervulnerabilidade, criando círculo vicioso contrário aos princípios de dignidade humana.

3. Descrição dos problemas identificados:

3.1- Contas emitidas com irregularidades por longo período:

Os consumidores reclamam de contas com valores inesperados, muito acima do valor habitual.

A resposta da empresa a vários dos casos recebidos nos Procons aponta que a alta decorreu do acerto de valores não cobrados em meses anteriores, como já vimos no ano de 2020. Portanto as contas reclamadas em 2021, apresentam o consumo do mês acrescido do consumo de meses anteriores, em que faturas foram emitidas por média, por estimativas aleatórias, ou com inconsistências.

Destaque-se que a Enel não justifica porque adotou o procedimento de emissão de conta por estimativa ou média, ou o que são essas inconsistências nas leituras, que tem gerado como resultado uma diferença a cobrar dos consumidores.

Os relatos e situações que chegam aos Procons Municipais do ABC são semelhantes: consumidores, sem nenhuma informação prévia ou alerta da empresa, recebem faturas que superam o valor/consumo habitual indicado em faturas anteriores, por vezes com até 1000% (hum mil por cento) de aumento, dado o histórico de consumo da residência.

E os valores dessas chamadas diferenças também se apresentam incompatíveis com gastos posteriores, ou seja, não há sequência lógica nos consumos apurados para vários imóveis, se observados consumos anteriores e posteriores aos reclamados.

Além dos consumos e diferenças trazerem dúvidas, cabe destacar o traço comum em todos os casos analisados, que é a justificativa da empresa ao procedimento que adota, como se fosse absolutamente normal emitir contas com base em estimativa ou média durante um período e cobrar diferenças.

As contas reclamadas apresentam, de fato, problemas que são admitidos pela empresa, vez que há apontamento de falhas na verificação do medidor e na apuração do consumo, em contas antecedentes à que motiva o registro no Procon, permitindo concluir, no mínimo, que decorrem dos problemas ou ausência de leituras por parte da Enel.

Portanto, nas reclamações, mesmo que os consumos apontados nas contas possam refletir o gasto dos consumidores durante um período, e há muitas vezes dúvidas sobre esse aspecto, trata-se de gasto acumulado em alguns meses lançados em única conta, por vezes, depois parcelado de forma definida exclusivamente pela empresa, sem verificação dessa possibilidade pelo consumidor, o que causa desequilíbrio no contrato estabelecido entre as partes.



O que se observa ao analisar as demandas individuais é que os relatos dos consumidores são lógicos, razoáveis, tem nexos, são pautados na boa-fé do usuário do serviço, que justamente reclama diante de falha da empresa nas leituras, que dá causa a prejuízos.

As diferenças a pagar aparecem, apesar dos consumidores, não raro, pagarem as contas que recebem durante seguidos meses; portanto, não tendo a percepção que terão “resíduos” a quitar posteriormente.

Por outro lado, observa-se que a empresa diante da reclamação não vem justificando o que motiva a falta de leituras mensais em tão longo período, somente cita “inconsistências”, algo claramente insuficiente para esclarecer a questão. Vejamos alguns exemplos:

Exemplo 1: CIP Nº.35.006.001.21-0001069, de 18/02/2021

Resposta da Enel:

análise identificamos que houve uma inconsistência na coleta de leitura nos meses de setembro/2020, outubro/2020, novembro/2020, dezembro/2020 e janeiro/2020, sendo assim, o valor faturado em sua conta de energia neste período ficou abaixo do valor real consumido, conforme anexo.

Esclarecemos que foi necessário realizar o devido ajuste a fim de faturar o consumo não recebido e o acerto de faturamento ocorreu na conta de energia do mês de fevereiro/2021, onde houve leitura real (presencial) realizada em (10.02.2021). Deste modo, foi efetuado o parcelamento do consumo não faturado, em nove (09) parcelas no total. A primeira parcela foi inclusa na fatura do mês de fevereiro/2021 que ficou no valor de R\$ 724,18 e as outras oito (08) parcelas ficaram no valor de R\$ 79,28 que serão lançadas nas faturas posteriores.

Adicionalmente esclarecemos que esse procedimento está de acordo com o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Esse processo, ou seja, a falta de leitura e de apuração do consumo não é informado ao consumidor, que sequer é cientificado, e que poderia verificar o medidor e repassar à empresa o consumo registrado, caso desejasse, vez que não tem obrigação da autoleitura, mas muitas vezes tem condição de fazê-la, e que poderia realizar o procedimento se devidamente alertado.

A empresa em resposta a várias reclamações de consumidores aponta reiteradamente a correção das contas reclamadas, atribuindo sempre o aumento da fatura à diferença não cobrada em meses anteriores, ancorando-se na Resolução ANEEL 414/2010 que permite emissão de contas com base em média de consumo, desconsiderando que esse é fator que impõe obrigações excessivas e ônus ao consumidor com restos inesperados a pagar.

Importante registrar que a Resolução ANEEL contém várias disposições contrárias ao Código de Defesa do Consumidor, inclusive neste aspecto, ao permitir cobrança de diferenças, por falha da empresa. Porém, o que se observa é que sequer a Resolução é rigorosamente cumprida pela empresa Enel porque **não há na regulação autorização para cobrança de diferenças superior ao período de três meses**, assim como não



há autorização para emissão de contas com diferenças de meses anteriores sem um justo motivo que seja explicitado para o consumidor e que garanta transparência ao usuário sobre o procedimento adotado.

Vejamos a regra ANEEL (Resolução 414/2010)

” Art. 113. A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos:

I – Faturamento a menor ou ausência de faturamento: providenciar a cobrança do consumidor das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento imediatamente anteriores ao ciclo vigente;

§ 1º Na hipótese do inciso I, a distribuidora deve parcelar o pagamento em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.”

As respostas da empresa aos Procons diante de inúmeras contas com essa mesma característica têm o mesmo conteúdo, qual seja, que as contas emitidas por média ou com irregularidades no faturamento geraram cobrança a menor, fato observado que a ENEL refere identificar com o retorno da verificação do medidor.

A diferença apurada é apresentada em única fatura, ou se parcelada, sempre por livre escolha da empresa sem negociação e prévia informação ao consumidor desses procedimentos, pelo que fica demonstrado nas respostas às CIPs emitidas pelos Procons.

A atitude unilateral do fornecedor acontece em todas as fases, com omissão da informação prévia, clara e ostensiva acerca dos ajustes, parcelamentos, questões de interesse dos consumidores.

O quadro analisado com base nas manifestações da empresa revela conduta padronizada e não falha pontual de: **contas sem leitura ou com inconsistências no faturamento, em períodos que variam de 03 (três) a 12 (doze) meses;** cobranças residuais, imposição de diferenças a pagar; imposição da forma de cobrança e modo de pagamento com aplicação de penalidades pela ausência de quitação dos valores no montante e formas determinadas.

Vejamos mais exemplos:



Exemplo 2: CIP Nº. 35.016.001.21-0000969, de 24/02/2021

Resposta da Enel:

sistema, identificamos que houve o faturamento incorreto ou ausência de faturamento em seu consumo no período 19/03/2020 à 17/11/2020, resultando em 8.644 kWh não cobrados e, sendo assim, o valor faturado em sua conta de energia neste período ficou abaixo do valor real consumido, conforme anexo.

Esclarecemos que foi necessário realizar o devido ajuste a fim de faturar o consumo não recebido e o acerto de faturamento ocorreu na conta de energia do mês de dezembro/2020, onde houve leitura real (presencial) realizada em (18/12/2020). Deste modo, foi efetuado o parcelamento do consumo não faturado, em dezessete (17) parcelas no total. A primeira parcela foi inclusa na fatura do mês de dezembro/2020 que ficou no valor de R\$ 766,02 e as outras dezesseis (16) parcelas ficaram no valor de R\$ 111,69 que serão lançadas nas faturas posteriores.

Adicionalmente esclarecemos que esse procedimento está de acordo com o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

Referente as faturas de janeiro/2021 e fevereiro/2021, esclarecemos que são decorrentes de leituras reais (presencial) realizadas em (18/01 e 18/02) com as primeiras parcelas do art.113 já inclusas.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Exemplo 3: CIP 35.046.001.21-0000059

Carta CIP:

CONSUMIDORA, CONTESTA CONTA RECEBIDA EM FEVEREIRO NO VALOR R\$ 1.313,00, AO ENTRAR EM CONTATO COM ENEL FORA INFORMADA QUE O VALOR É REFERENTE A 8 MESES QUE NÃO HOUVE LEITURA NO RELOGIO, A CONSUMIDORA DISCORDA POIS BAIXOU O APLICATIVO E EFETUOU O PAGAMENTO NORMAL DAS FATURAS.

Resposta da Enel:

Souza, referente a variação de consumo da instalação nº 26088011, após análise identificamos que houve uma inconsistência na coleta de leitura nos meses de maio/2020, junho/2020, julho/2020, agosto/2020, setembro/2020, outubro/2020, novembro/2020 e dezembro/2020, sendo assim, o valor faturado em sua conta de energia neste período

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Outros históricos de consumo que nitidamente demonstram esse problema:

35.016.001.21-0000708

4001009	2021/01	22.12.2020	20.01.2021	CONSUMO ATIVO	2.091,0	30 01	
4001009	2020/12	20.11.2020	21.12.2020	CONSUMO ATIVO	93,0	32 03	4820
4001009	2020/11	22.10.2020	19.11.2020	CONSUMO ATIVO	93,0	29 03	4820
4001009	2020/10	22.09.2020	21.10.2020	CONSUMO ATIVO	93,0	30 01	
4001009	2020/09	22.08.2020	21.09.2020	CONSUMO ATIVO	106,0	31 01	
4001009	2020/08	23.07.2020	21.08.2020	CONSUMO ATIVO	86,0	30 01	
4001009	2020/07	21.06.2020	22.07.2020	CONSUMO ATIVO	81,0	32 01	
4001009	2020/06	21.05.2020	20.06.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	31 03	5320
4001009	2020/05	21.04.2020	20.05.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	30 03	5320
4001009	2020/04	21.03.2020	20.04.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	31 03	5320
4001009	2020/03	21.02.2020	20.03.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	29 01	
4001009	2020/02	20.02.2020	20.02.2020	CONSUMO ATIVO	0,0	1 01	



35.016.001.21-0000969

Equipamento	Mes/Ref	Período de	Período até	Conceito	Consumo/Demanda	Dias TL	NTLe
11592846	2021/02	19.01.2021	18.02.2021	CONSUMO ATIVO	100,0	31	01
11592846	2021/01	19.12.2020	18.01.2021	CONSUMO ATIVO	100,0	31	01 9110
11592846	2020/12	18.11.2020	18.12.2020	CONSUMO ATIVO	8.644,0	31	01 9110
11592846	2020/11	20.10.2020	17.11.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	29	05 4820
11592846	2020/10	18.09.2020	19.10.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	32	05 4820
11592846	2020/09	20.08.2020	17.09.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	29	05 4820
11592846	2020/08	21.07.2020	19.08.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	30	05 4820
11592846	2020/07	19.06.2020	20.07.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	32	03 3224
11592846	2020/06	19.05.2020	18.06.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	31	03 3224
11592846	2020/05	18.04.2020	18.05.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	31	03 3224
11592846	2020/04	19.03.2020	17.04.2020	CONSUMO ATIVO	100,0	30	03 5320

(I) Contas por estimativa e média de consumo: a excepcionalidade adotada como regra:

A posição da empresa chama atenção porque não nos parece justificável na regulamentação da ANEEL, a reiterada falta de leitura, como menciona a empresa ENEL.

A concessionária tem obrigação de efetuar leitura mensal dos medidores, serviço, que, lembre-se, é pago pelo consumidor, como um dos componentes do custo operacional incluído na tarifa. É inequívoco o direito do consumidor à leitura regular ou algo que possa substituir o procedimento, eventualmente, que não traga prejuízos ao usuário.

A ausência de leitura, embora possa ocorrer, deve ser a exceção, não a regra:

O número de casos reclamados desde o ano de 2020 indica claramente que a medida pontual e excepcional se tornou rotina em 2020 e se mantém em 2021, na região do ABC, o que revela serviço prestado com vício ou parcial; portanto, inadequado.

Frisamos que as justificativas dadas pela empresa aos consumidores que reclamam, além de trazer dúvidas aos mesmos, indicam que a concessionária falha em sua atividade porque deveria efetuar leituras e, se não o faz, deve agir com cautela e clareza encontrando sobretudo medidas que resguardem e não causem lesões a seus colaboradores em momento de restrições sanitárias, mas que também e especialmente não prejudiquem seus consumidores, totalmente dependentes de seu serviço.

Na regulamentação temos o artigo que trata da leitura mensal, vejamos:

Art. 84. A distribuidora deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º Para o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou havendo necessidade de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.



§ 2º No caso de remanejamento de rota ou reprogramação do calendário, o consumidor deve ser informado, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo de faturamento, facultada a inclusão de mensagem na fatura de energia elétrica.

Art. 85. A realização da leitura em intervalos diferentes dos estabelecidos no art. 84, só pode ser efetuada pela distribuidora se houver, alternativamente:

- I – Prévia concordância do consumidor, por escrito;*
- II – Leitura plurimensal, observado o disposto no art. 86;*
- III – impedimento de acesso, observado o disposto no art. 87;*
- IV – Situação de emergência ou de calamidade pública, decretadas por órgão competente, ou motivo de força maior, comprovados por meio documental à área de fiscalização da ANEEL, observado o disposto no art. 111;*
- V – Prévia autorização da ANEEL, emitida com base em pedido fundamentado da distribuidora;*

§ 1º- o pedido de mudança de intervalo de leitura deve explicitar as peculiaridades existentes que justifiquem de fato tal distinção, podendo referir-se a toda a área de concessão ou de permissão da distribuidora;

§ 2º- os ganhos de eficiência obtidos com a realização da leitura com base no disposto no caput deste artigo devem ser considerados no cômputo da tarifa da distribuidora;

Portanto, pela própria Resolução, emitir conta por média não é procedimento de rotina, sobretudo em áreas urbanas e a regra está assim posta porque há necessidade da transparência e acompanhamento do usuário e da empresa dos gastos mensalmente para a devida e necessária previsibilidade sobre contas a pagar e para que se tenha uso racional do serviço, baseado em bem finito atualmente em vias de escassez e restrições, como assim demonstram as recentes ações do Poder Público Federal.

A ausência de leituras é tão claramente extrema e diferenciada, que tem regras específicas a adotar, que não identificamos terem sido efetuadas com nitidez pela empresa Enel.

Importante observar também o constante descasamento entre a média cobrada e/ ou estimativa com o chamado consumo real, o que é questionado pelos consumidores.

De fato, suscitam também dúvidas se os consumos estão corretos, ou se a ausência de informação mensal gera aumento de gasto decorrente da falta de um monitoramento adequado.

Mas é certo que em qualquer das hipóteses a empresa tem responsabilidades sobre o resultado que vem prejudicando o consumidor, porque mesmo o controle sobre os consumos é necessariamente compartilhado e depende de informação precisa ao consumidor vulnerável para funcionamento de todo o sistema de distribuição.



(II) Contas por estimativa e média de consumo: o parcelamento aleatório de diferenças e o lançamento das parcelas nas faturas mensais:

Nas situações de emissão de conta por média ou estimativa a escolha da forma da cobrança é da empresa, atitude unilateral e não informada, como já mencionado.

O parcelamento dessas diferenças, número de parcelas, ou a cobrança da suposta diferença de uma única vez, se faz, por escolha e imposição e não vem sendo esclarecida para que consumidores e Procons Municipais compreendam os critérios que balizam as escolhas.

Os consumidores têm sido surpreendidos também com os parcelamentos, valores expressivos, em bases não razoáveis muitas vezes, além de nunca negociadas.

Os parcelamentos também parecem aleatórios, sem divisão igual de parcelas, onerando sobremaneira a primeira “mensalidade”, inserida na fatura reclamada. Observando as respostas, temos a impressão que no início do parcelamento se concentra uma grande parte do total da suposta dívida. Esse formato muitas vezes já impede o pagamento inicial.

Observa-se também que a empresa apresenta um valor fechado, que nos impossibilita verificar se está havendo cobrança de juros, o que seria inadmissível nesses casos em que o consumidor não deu causa ao problema, pois não estamos tratando de um débito e sim de um ajuste ocasionado por erro da empresa.

Também não é possível saber qual o valor está sendo parcelado e como é distribuído.

Vejamos um exemplo:

Exemplo 4 – 35.006.001.21-0001285

Resposta da Enel:

dezembro/2020, onde houve leitura real (presencial) realizada em (19/12/2020). Deste modo, foi efetuado o parcelamento do consumo não faturado, em dezessete (17) parcelas no total. A primeira parcela foi inclusa na fatura do mês de dezembro/2020 que ficou no valor de R\$ 712,54 e as outras dezesseis (16) parcelas ficaram no valor de R\$ 88,93 que foram lançadas nas faturas posteriores.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Essa prática obviamente também desequilibra o contrato e mais uma vez não atende a regulamentação do setor elétrico - Resolução ANEEL 414/2010, citada em respostas (artigo 113 da resolução ANEEL, parágrafo primeiro), cujo objetivo é o parcelamento pelo dobro do número de meses que não houve leitura normal visando com isso diluir o pagamento e não concentrá-lo. A observância da regra estipulada pela ANEEL não ficou clara.

Se a regra da Agência determina o parcelamento, para cumprir com sua obrigação de diluir o pagamento de uma diferença inesperada pelo consumidor, esta serve obviamente para mitigar prejuízos que decorrem da falha operacional da empresa prestadora do serviço e não deveria sob hipótese alguma ser realizada sem negociação.



Quando efetuado sem essas cautelas, de qualquer forma, sem considerar a condição de pagamento do usuário, onerando sobremaneira a primeira parcela, sem equivalência entre o período que compreende a diferença e o tempo para pagar (que precisa ser o dobro do período sem leitura e sem juros), não faz sentido uma solução de mero parcelamento.

O parcelamento e sucessivos acordos dessa forma se constituem, ao contrário, em novo problema, que vem contribuindo para o endividamento de consumidores.

Na amostra analisada podemos afirmar que se evidenciou a imposição de diferenças a pagar vultosas e fora do perfil do consumidor, porque a empresa deixa de fazer leituras ou efetua faturamentos com inconsistências, o que nos faz questionar a razoabilidade e proporcionalidade do comportamento da Concessionária, à luz da proteção dos consumidores.

O parcelamento desses valores nas formas apresentadas sem parcelas iguais, ao que parece, representam, como já apontado, novo ônus ao consumidor.

Além disso, os valores das parcelas são lançados nas faturas mensais, algo que também pode, e vem comprometendo pagamento futuros, gerando círculo vicioso de inadimplência e penalidades.

A situação é de fato preocupante quando olhamos sucessivas condutas dessa natureza.

A coincidência da não realização de leitura, de contas emitidas por estimativa que nem sempre refletem a média histórica e a afirmação da empresa de que houve um aumento no consumo que justifica a diferença cobrada suscitam naturalmente dúvidas e causam estranhamento, comprometendo a necessária confiança do consumidor no prestador de serviço, sobretudo no de serviço tão essencial.

O quadro apresentado é muito preocupante sem a necessária explicação da situação, incluindo o fato de meses em que não houve leitura o consumo seguir se elevando.

3.2 – A Frequência das contas com valores e consumos atípicos:

As contas elevadas concentram a maioria das queixas dos consumidores, como estamos apresentando.

O problema é frequente e observamos reclamações em que a empresa indica que as leituras são seqüenciais e reais (ou seja, houve verificação do medidor instalado no imóvel).

Todos os lançamentos, dentre os casos analisados, seja o que decorrem das diferenças já descritas, seja os que resultam de leituras, foram considerados corretos pela ENEL, algo que também chamou nossa atenção.



Alguns exemplos abaixo para demonstrar essa situação:

Exemplo 5 - 35-006.001.21-0000047

Carta CIP:

A consumidora, CPF [REDACTED] informa que é titular da instalação [REDACTED], e que se mudou para a residência em setembro de 2020. Recebeu sua primeira fatura em um valor de consumo normal, de R\$ 114,93.

Ocorre que a partir do segundo mês a empresa passou a faturar valores muito superiores ao consumo médio da consumidora. Tentou solicitar a revisão das contas, mas não houve acordo.

Relata que na residência moram apenas dois idosos e que a empresa reclamada já ameaçou suspender os serviços diversas vezes sem analisar a instalação ou as contas.

Resposta da ENEL:

devidas análises e não encontramos erros ou inconsistências que possam ter resultado nos consumos questionados.

Foram avaliados os itens das faturas e não identificamos nenhum fator que possa ter influenciado nos valores das contas de energia elétrica.

Também verificamos o histórico dos registros de consumo e as coletas de leitura realizadas na unidade consumidora, que foram reais e sequenciais, conforme anexo I.

16458044	2021/01	04.12.2020	04.01.2021	CONSUMO ATIVO	222,0	32 01
16458044	2020/12	04.11.2020	03.12.2020	CONSUMO ATIVO	515,0	30 01
16458044	2020/11	02.10.2020	03.11.2020	CONSUMO ATIVO	666,0	33 01
16458044	2020/10	02.09.2020	01.10.2020	CONSUMO ATIVO	606,0	30 01
16458044	2020/09	04.08.2020	01.09.2020	CONSUMO ATIVO	152,0	29 01
16458044	2020/08	10.07.2020	03.08.2020	CONSUMO ATIVO	0,0	25 03 3224

(íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

No "Exemplo 5" a empresa ENEL justifica os consumos, e, por conseguinte, as faturas, porém há grande variação nos registros, conforme histórico enviado pela empresa ao Procon Municipal.

O gasto do imóvel saltou de 152 KHW em agosto de 2020 para mais de 600 kwh em setembro e outubro/2020, meses de temperaturas mais altas, reduzindo depois, sem compreensão dessas ocorrências.

A variação observada não se conecta logicamente com a informação do consumidor de apenas duas pessoas idosas no local, mencionada na CIP do Procon, que referem não agregar outros moradores no período de alta. Nesse caso há débito e ameaça de suspensão do serviço decorrente das contas elevadas, apesar da reclamação.

A empresa não oferece proposta de composição, sequer parcelar os valores questionados visando evitar penalidades aos consumidores idosos, provavelmente vulneráveis à luz da legislação.



Exemplo 6 - 35-006.001.21-0001613

Carta CIP:

O consumidor inscrito no CPF/MF nº. [REDACTED], informa ser titular da instalação [REDACTED] e solicita atendimento com as seguintes alegações:

“Solicito a verificação das minhas contas de luz.
Desde de setembro/20, elas tiveram um aumento de mais 500%, sem motivo.
Na casa moram eu e minha esposa (idosos), não recebemos ninguém por conta da pandemia, nosso aquecimento de água é a gás, nossos aparelhos são microondas, televisão, lavadora e geladeira.
Já fui pessoalmente na loja da Enel, e não resolveu nada.
Meus protocolos de atendimento: 2109160413 em 23/02/21, 355115036, para a ouvidoria da Enel.
Protocolos: 2109160413 - 355115036 (para a ouvidoria da Enel).
Solicito que seja devolvido tudo que paguei além do valor justo e que as contas voltam a ser cobradas pelo consumo real de energia da minha casa”.

Diante do exposto, fundamentado na Lei 8078/90, o consumidor requer:

- Esclarecimentos dos fatos narrados;
- Análise das contas de Setembro/2020 até a presente data;
- Análise técnica no relógio do consumidor;
- Caso comprovado a irregularidade, o consumidor requer o ajuste das faturas contestadas e devolução do valor pago a mais.

Resposta da Enel:

Realizamos as devidas análises e não encontramos erros ou inconsistências nas leituras e consumos dos meses reclamados.

Também verificamos o histórico dos registros de consumo e as coletas de leitura realizadas na unidade consumidora, que foram reais e sequenciais. Conforme anexo.

Identificamos que a fatura de novembro/2020, apresentou um consumo superior a (200 Kwh), diferente dos meses anteriores, portanto, houve variação de consumo e alteração de ICMS de 12% para 25% e, sendo assim, pode influenciar significativamente no valor final da conta de energia elétrica.

Salientamos que o ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, é incidente sobre o fornecimento de energia elétrica, e foi instituído no âmbito do Estado de São Paulo, através da Lei Estadual nº 6.374, de 1/3/89.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

No exemplo 6, o consumidor, conforme carta do Procon, discorda da cobrança, relatando que no período de alta não houve aumento de usuários ou equipamentos elétricos, e que no isolamento durante a pandemia sequer receberam visitas. Apontam ainda que o imóvel dispõe de aquecimento a gás.

A empresa, por sua vez, atesta a regularidade da cobrança mencionando como causa do aumento da conta a alteração de faixa de ICMS.

A resposta não esclarece a questão porque a mudança de faixa de tributação apesar de elevar o valor da conta, não justifica a majoração de aproximadamente 400% (quatrocentos por cento) nos consumos apurados.



Exemplo 7 - 35-016.001.21-0001045

Carta Procon

A Consumidora acima mencionada, inscrita no CPF sob o n.º [REDACTED], possui o serviço prestado pela Reclamada, através da instalação n.º [REDACTED]

Salienta a Consumidora que identificou alta de consumo de energia, em suas contas, razão pela qual procurou a Reclamada. A Consumidora e a Reclamada fizeram um acordo de 10 parcelas de R\$ 38,39 por mês para quitação das dívidas, contudo, no mês de fevereiro veio uma cobrança maior do que acordado.

Ressalta a Consumidora que não realizou qualquer mudança em seus eletrodomésticos, nem tampouco, alterou sua rotina de consumo, para justificar o aumento de sua tarifação de energia em kWh.

Resposta da Enel:

identificamos que houve uma inconsistência na coleta de leitura nos meses de agosto/2020, setembro/2020, outubro/2020, novembro/2020 e dezembro/2020, sendo assim, o valor faturado em sua conta de energia neste período ficou abaixo do valor real consumido, conforme anexo.

Esclarecemos que foi necessário realizar o devido ajuste a fim de faturar o consumo não recebido e o acerto de faturamento ocorreu na conta de energia do mês de janeiro/2021, onde houve leitura real (presencial) realizada em (06.01.2021). Deste modo, foi efetuado o parcelamento do consumo não faturado, em nove (09) parcelas no total. A primeira parcela foi inclusa na fatura do mês de janeiro/2021 que ficou no valor de R\$ 233,34 e as outras oito (08) parcelas ficaram no valor de R\$ 52,05 que serão lançadas nas faturas posteriores.

Adicionalmente esclarecemos que esse procedimento está de acordo com o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

No exemplo 7, observa-se novamente que a empresa atesta problemas com a emissão de contas, como descreve em sua manifestação ao Procon “identificamos inconsistência na coleta de leitura” e “foi necessário realizar o devido ajuste”.

A consumidora refere ter parcelado contas anteriormente, acordo que estava em andamento, porém foi surpreendida com novo parcelamento efetuado, como outros verificados, sem prévia negociação e valores muito maiores na primeira parcela (entrada).

Vejamos o histórico de consumo enviado ao Procon pela ENEL:



5483111	2021/03	04.02.2021	04.03.2021	CONSUMO ATIVO	9.157,0	29 01	
5483111	2021/02	07.01.2021	03.02.2021	CONSUMO ATIVO	30,0	28 01	
5483111	2021/01	08.12.2020	06.01.2021	CONSUMO ATIVO	1.211,0	30 01	
5483111	2020/12	06.11.2020	07.12.2020	CONSUMO ATIVO	30,0	32 05 0620	
5483111	2020/11	06.10.2020	05.11.2020	CONSUMO ATIVO	93,0	31 03 3224	
5483111	2020/10	04.09.2020	05.10.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	32 03 4020	
5483111	2020/09	06.08.2020	03.09.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	29 03 4020	
5483111	2020/08	04.07.2020	05.08.2020	CONSUMO ATIVO	32,0	33 01	
5483111	2020/07	04.06.2020	03.07.2020	CONSUMO ATIVO	96,0	30 03 0620	
5483111	2020/06	07.05.2020	03.06.2020	CONSUMO ATIVO	97,0	28 03 5320	
5483111	2020/05	04.04.2020	06.05.2020	CONSUMO ATIVO	96,0	33 03 5320	
5483111	2020/04	05.03.2020	03.04.2020	CONSUMO ATIVO	94,0	30 03 5320	
5483111	2020/03	06.02.2020	04.03.2020	CONSUMO ATIVO	95,0	28 03 3224	

Obviamente salta aos olhos os dados apresentados, onde se tem consumos chamados pela ENEL de “inconsistentes” e que motivam “ajustes” (entre agosto e novembro/2020) equivalentes aos do período fevereiro a junho/2020

Os registros do histórico são confusos, induzem o consumidor em erro quando se verifica, em especial, que os “ajustes” das chamadas “inconsistências” resultam em elevação de 1.200 % (hum mil e duzentos por cento) para a conta de dezembro/2020 que tem 1200 kwh (hum mil e duzentos quilowatts). Por outro lado, no mês seguinte há um registro de 30 KWH (janeiro 2021), seguido de outro de 9.157 KWH em fevereiro /2021. Nesses dois meses a variação é 9.000% (nove mil por cento), considerado o histórico juntado pela empresa.

Como é possível afirmar que essas cobranças com tantas claras inconsistências e sem qualquer sequência lógica podem ser mantidas? Que padrão de imóvel poderia ter semelhantes consumos?

Como o consumidor pode acompanhar seus gastos, os valores de suas faturas e organizar seu orçamento?

Muitas questões que se colocam como prejuízo claro e risco iminente ao consumidor podem ser suscitadas neste caso específico, mas é certo que a resposta da empresa e a conduta adotada apontam para vícios, entre esses o informacional, destacando aqui que o consumidor tem sucessivos parcelamentos, além das contas mensais a pagar, pelo que se evidenciou no relato efetuado ao Procon Municipal.

No exemplo 7, assim a empresa igualmente aponta regularidade das contas reclamadas.

Há que ainda destacar que as respostas enviadas aos Procons, ora mencionam vistoria no imóvel, avaliação do medidor diante da reclamação, ora avaliação com base no histórico de consumo, não se observando um padrão de análise para casos com mesmo objeto.

Nesse cenário as respostas às reclamações estão longe de serem suficientes para esclarecer, além de não solucionar os problemas.



3.3 - Envio de mais de uma fatura por mês:

No Procon Municipal também identificamos demandas demonstrando o envio de mais de fatura para o mesmo mês, o que obviamente altera regras contratuais estabelecidas entre consumidor e fornecedor, em desfavor do usuário.

A título exemplificativo apresentamos o exemplo 8.

Exemplo 8 - 35-016.001.21-0001021

Carta Procon:

Salienta o Consumidor que no mês de Novembro de 2020, recebeu faturas duplicadas, ambas com vencimento para 17 de Novembro de 2020, a primeira referente a leitura do dia 09 de Outubro de 2020, com valor de R\$ 232,38, e a segunda referente a leitura do dia 10 de Novembro de 2020, com valor de R\$ 266,92, deixando de receber a fatura com vencimento em Dezembro de 2020, visto que esta chegou no mês anterior, antes de seu devido prazo, razão pela qual procurou a Reclamada em Janeiro de 2021, a qual lhe disse que era de seu direito efetuar a cobrança desta forma.

Ressalta o Consumidor que no mês de Fevereiro de 2021, novamente recebeu faturas duplicadas, ambas com vencimento para 17 de Fevereiro de 2021, a primeira referente a leitura do dia 11 de Janeiro de 2020, com valor de R\$ 267,40, e a segunda referente a leitura do dia 08 de Fevereiro de 2021, com valor de R\$ 164,62.

Adiciei Zoom

Resposta da Enel:

O regulamento setorial determina que, desde que cumpridas às disposições relativas aos artigos 84, 85 e 119 da Resolução supracitada, não proíbe o vencimento de duas faturas na mesma data.

Ressaltamos que tanto na situação do deslocamento como da alteração do vencimento, a base para a data do vencimento é sempre a de entregar a fatura com no mínimo cinco dias úteis antes do vencimento.

Esclarecemos que nosso sistema possui características que exigem o intervalo mínimo de 07 (sete) dias úteis entre o faturamento e o vencimento.

Caso este intervalo seja menor, o vencimento é deslocado para o próximo ciclo de faturamento coincidindo com o vencimento do próximo mês, ou seja, 2 (duas) faturas vencendo no mesmo mês. Se a data de vencimento estiver próxima à data de faturamento, poderá ocasionar frequentes deslocamentos do vencimento para o mês posterior (duas faturas no mesmo mês).

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

O caso exemplificado não é único, e de fato preocupa porque não pode a empresa impor pagamento de duas contas com mesmo vencimento, e ainda justificar o procedimento, amparando-se em regra da ANEEL

Vale destacar que os artigos da Resolução citados pela empresa não autorizam o envio de mais uma fatura ao mês, ao contrário, os dispositivos 84 e 85 da Resolução ANEEL 414/2010 se referem aos intervalos de leitura (que podem variar de 27 a 33 dias) e artigo o 119 às informações que devem conter as faturas de energia elétrica.



E ainda que a regulação autorizasse a conduta da empresa, o Código de Defesa do Consumidor não admite tal irregularidade.

3.4 - Falta de informação e falha de atendimento:

Os consumidores não conseguem resposta da empresa em seus canais de atendimento, o que faz transbordar para os Procons os inúmeros problemas e pedidos de informação não atendidos.

A empresa muitas vezes não responde ao Procon Municipal, ou responde inconclusivamente na fase preliminar (que geralmente tem dez dias para resposta), obrigando os consumidores ao ingresso judicial, quando não é possível instauração de processo administrativo, sobretudo em momentos de suspensão de audiências presenciais de conciliação em algumas localidades.

Importante frisar que os consumidores, de boa-fé, buscam a solução das demandas, desejam esclarecimentos, compreender as contas que são emitidas, o respeito às regras, sobretudo para que possam exercer o direito de contestação, sem o risco da aplicação de penalidades durante o prazo de contestação, o que não vem ocorrendo.

Todos os casos analisados apontam que o consumidor não conseguiu atendimento nos canais de atendimento da empresa, ou quando conseguiu, não obteve informação suficiente que esclarecesse seu questionamento, e ainda esteve sob o risco de aplicação indevida de sanções.

Foram avaliados vários registros que demonstram as tentativas do consumidor em solucionar seus problemas junto ao SAC, Ouvidoria da empresa, sem sucesso, conforme exemplificamos abaixo.

Exemplo 9 - 35.006.001.21-0000218

Carta Procon:



A consumidora relata o que segue : Fiquei no aguardo da aferição do medidor de relógio desde o 12/03/2020 E a Enel encaminhou o técnico no dia 14/12/2020, no qual foi constatado que o problema era na parte interna da residência. Todo este período as contas ficaram bloqueadas para pgto. Estou solicitando parcelamento das contas sem os juros, porém a Enel nega a fazer. Já fiz diversos protocolos junto a Ouvidoria e ao depto de contas e ambos se negam a fazer o parcelamento sem o juros. Pois não tenho culpa se aferição foi feita após 10 meses, em virtude da pandemia. Só quero efetuar os devidos pagtos sem os juros. Inclusive neste período de aguardo de aferição, mesmo as contas estado sido bloqueadas colocaram meu nome no SPC e mandaram para cartório indevidamente. Sendo que tenho todos os protocolos em mãos de atendimento presencial qto via telefone. Protocolos: presencial na Enel: 0370848391 (12/03/2020) 02/09/2020 -0472213090 08/10/2020 - 0493352571 30/10/2020 - 0506040180 10/11/2020 70100090483. Protocolos em Ouvidoria -2037514697 - 21/12/2020 . Protocolo depto de contas Enel 2038711065 -26/12/2020 . Protocolo depto de contas - 539004157 - protocolo depto de contas 08/12/2020 21012988-09- protocolo depto de contas 08/12/2020 2101397026. Inclusive fui fazer parcelamento sem juros na Enel , qdo fizeram um feirão de parcelamentos, não me autorizaram por causa que aferição não tinha sido constatada. Agora, não posso pagar estes juros absurdos e indevidos em virtude da Enel não ter encaminhado os técnicos antes. Eles querem tirar os prejuizos destes meses, cobrando juros abusivos. Sendo que o valor principal da dívida de março até dezembro esta em \$ 2.176,92 E com juros vai para \$ 2.724,25. Juros de \$ 547,33.

Protocolos -Ouvidoria/ 2037514697 21/12/2020.
Protocolo Depto de Contas/2038711065 -26/12 atendente Mayara.
Protocolo Depto de Contas -539004157 29/12/2020 atendente Mayara
Protocolo Depto de Contas - 21012988-09 - 08/01/2021 atendente Kauane
Protocolo Depto de Contas -2101397026 -08/01/2021
Protocolo presencial Enel-0370848391 - 12/03/2020
Protocolo presencial Enel -0472213090 - 02/09/2020
Protocolo presencial Enel- 0472213090
Protocolo presencial Enel- 0493352571 -08/10/2020
Protocolo presencial Enel - 0506040180 -30/10/2020
Protocolo presencial Enel-70100090483 -10/11/2020.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Exemplo 10 - 35-046.001.21-0000058

Carta do Procon:

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos:
QUESTIONA O CONSUMIDOR O VALOR, DAS FATURAS QUE ESTAO CHEGANDO EM SUA RESIDENCIA

Resposta da Enel:

O relógio voltou a ser lido no local, no mês de junho/2020, quando marcava a leitura 14.492.

Durante o período de abril/2020 e maio/2020 houve consumo, que foi registrado no relógio, mas não houve leitura presencial pela Enel SP em razão da Pandemia 1.

Na falta de leitura presencial, a cobrança foi realizada pela média de consumo em Kwh dos últimos 12 meses. Conferir (anexo) para entender os valores das contas de abril/2020 e maio/2020

Assim a conta de julho/2020 é igual: Consumo do período de março/2020 (leitura 14.268) até junho/2020 (leitura 14.492), menos os consumos cobrados de abril/2020 e maio/2020.

Referente as faturas de julho/2020, agosto/2020, setembro/2020 outubro/2020, novembro/2020, dezembro/2020 e fevereiro/2021, informamos que são decorrentes de leituras reais (presencial) realizadas em (14/07/2020, 13/08/2020, 12/09/2020, 14/10/2020, 12/11/2020, 14/12/2020 e 12/02/2021).

No mês de janeiro/2021 informamos que houve estimativa pelo faturamento conforme código aplicado (4820).

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

No caso específico observa-se que a empresa apesar de reconhecer problemas com as leituras em 2020, quando optou por suspender as leituras, não esclarece o que houve com a conta de janeiro de 2021.



Em resposta ao Procon, a empresa limita -se a informar, novamente, a conta por estimativa em janeiro de 2021, quando em tese as leituras teriam se regularizado e nada esclarece sobre os motivos da estimativa, cita apenas um código incompreensível: "houve estimativa pelo faturamento, conforme código aplicado (4820)."

Exemplo 11 - 35.006.001.21-0001241

Carta CIP:

Enel esteve em minha residência para efetuar o corte de energia dia 22/02, no mesmo dia fiz a renegociação e fiz o pedido para religa a energia, eles me deram o prazo de 24 horas, no dia seguinte esperei até o prazo das 24 horas e era umas 20:00 quando a atendente me informou que estiveram na minha residência e não tiveram acesso ao relógio, sendo que o relógio ficou pro lado da rua, e vão me cobram uma taxa de R\$11,00 e pouco para uma nova visita, hoje no dia 24 as 15:36 não efetuaram a religação da energia. Obs.: tentei fazer reclamação não ouvidoria e o protocolo q me passaram nenhum constou como valido.

Protocolos:

2109298137

2109374518

2109385822

2109400793

2109419733

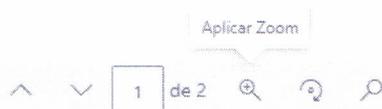
Protocolos:

2109298137

2109374518

2109385822

2109400793



Resposta da Enel:

Informamos que o processo se encontra em análise, sendo necessária a dilação do prazo, em razão da necessidade de apuração da área responsável.

Desta forma, informamos que até 22/03/2021, o processo será concluído com os devidos esclarecimentos e providências adotadas.

Diante do exposto, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.

(Íntegra da CIP e resposta da empresa em anexo)

Os consumidores procuram a empresa e não obtêm informações adequadas. Aliás essa pergunta é feita a todos os consumidores pelos Procons, consta como um campo a ser preenchido no sistema, no momento dos atendimentos que gerem Carta CIP.

Muitas vezes fazem várias tentativas, em várias instâncias da Enel (Sac, Ouvidoria) e não alcançam sucesso.



O quadro agrava-se quando envolve corte de energia e torna-se mais sério ainda quando o Órgão Público de Defesa do Consumidor não recebe resposta e solução para lesão dessa dimensão.

A dificuldade para obtenção de informações e solução é cotidianamente verificada e não vemos reversão nesse quadro até o momento.

3.4-- Desrespeito ao exercício da contestação gerando corte, protesto;

Não temos identificado respeito ao direito inequívoco de contestação.

Exemplo 12 - 35.006.001.21-0000693

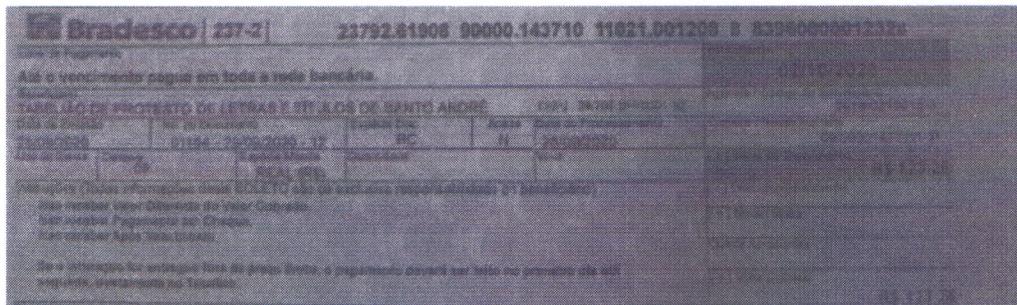
Carta do Procon:

A consumidora inscrita no CPF/MF [REDACTED] relata que é o titular da instalação [REDACTED]. Informa ainda que os pagamentos das faturas estavam cadastrados em débito automático.

Ocorre que a consumidora começou a receber cobranças de uma conta com vencimento em 23/06/2020, com valor de R\$ 97,79 (noventa e sete reais e setenta e nove centavos). A consumidora relata que entrou em contato com o banco que emitiu um comprovante do referido pagamento, porém a reclamada continuava a cobrança e em 07/10/2020, efetuou um novo pagamento conforme documentos anexos. Informa que após os pagamentos, a consumidora recebeu uma notificação do Tabelião de protesto de letras e títulos de Santo André, sobre a inscrição da dívida em cartório, a consumidora entrou em contato com o cartório e foi informando que para regularizar a situação deveria efetuar o pagamento do valor mais as custas o que totaliza R\$123,28 (cento e vinte e três reais e vinte e oito centavos), o que a consumidor não concorda.

Diante do exposto, fundamentado na Lei 8078/90, requer :

- Esclarecimentos dos fatos narrados;
- Cancelamento da restrição no referido cartório, visto que a dívida já foi quitada;
- Regularização das faturas, e restituição do pagamento realizado em duplicidade, conforme comprovantes em anexos.



Resposta da empresa:

Em análise do caso em questão, identificamos uma inconsistência sistêmica e regularizamos a situação e foi efetuado exclusão da negativação.

Não consta protesto ou acionamento de ações de cobrança.

Como se observa no caso acima houve falha da empresa ao enviar mensagens de débito e cartas de protesto referente a uma conta paga.



A resposta da empresa se limita a informar que houve “erro sistêmico e não houve protesto”. No entanto, cabe destacar que mesmo não concretizando a negativação o **consumidor recebeu boleto para pagamento de custas de cartório.**

É certo de que uma das medidas aplicadas para situações de inadimplência aos consumidores tem sido o protesto em cartório. Esse é um procedimento demonstrado nas demandas tratadas nos Procons.

No caso exemplificado e em outras demandas registradas nos Procons não observamos que a contestação/reclamação do consumidor, seja em canais e instâncias da empresa, seja nos Órgãos de Defesa do Consumidor, suspenda a aplicação de penalidades, o que desrespeita o direito de questionamento previsto na legislação consumerista (art. 4º e 6º do Código de Defesa do Consumidor) e na regulamentação do setor elétrico (arts 192, 196 e 201, da Resolução ANEEL 414/2010).

Lei Federal 8078/90 - Código Defesa do Consumidor:

Art. 4º

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV – educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V – incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI – coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;



- VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 6º

São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX – (Vetado);

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Resolução ANEEL 414/2010

Art. 192.

Os consumidores podem requerer informações, solicitar serviços e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias diretamente aos canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora.

Parágrafo único: O consumidor pode ainda requerer informações, encaminhar sugestões, reclamações e denúncias à ouvidoria da distribuidora, quando houver, à agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, à ANEEL, observado o disposto no §1º do art. 202. (Redação dada pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)



Art. 196

Toda solicitação de informação e serviço, reclamação, sugestão, denúncia ou entrada de documentos, podem ser protocolados em qualquer posto de atendimento, independentemente de onde se situe a unidade consumidora ou para onde seja solicitado o serviço em questão, dentro da área de concessão ou permissão de cada distribuidora.

Art. 201.

Vencido o prazo para o atendimento de uma solicitação ou reclamação feita para a distribuidora, ou se houver discordância em relação às providências adotadas, o consumidor pode contatar a ouvidoria da distribuidora, quando houver, a qual deve instaurar processo para a sua apuração.

§1o A ouvidoria da distribuidora deve comunicar ao consumidor, em até 15 (quinze) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas, cientificando-o, caso persista discordância, sobre a possibilidade de contatar diretamente a agência estadual conveniada ou, na inexistência desta, a ANEEL. (Redação dada pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

§ 2o No caso de reclamações relacionadas com a cobrança de diferenças apuradas, de que tratam os artigos 113, 114, 115 e 133, realizadas até a data limite prevista na notificação para suspensão, ficam vedados até a efetiva resposta da ouvidoria, exclusivamente para o débito questionado: (Incluído pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

I - o condicionamento à quitação do débito, de que trata o art. 128; (Incluído pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

II - a realização da suspensão de fornecimento por inadimplemento, de que trata o art. 172; e (Incluído pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

III - a adoção de outras medidas prejudiciais ao consumidor. (Incluído pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

§ 3o Na hipótese do §2o, o consumidor deve manter a adimplência sobre os demais pagamentos não relacionados ao objeto reclamado, os quais devem ser viabilizados pela distribuidora quanto a sua emissão. (Incluído pela REN ANEEL 574 de 20.08.2013)

ANEXO IV – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ENERGIA ELÉTRICA PARA CONSUMIDORES TITULARES DE UNIDADES CONSUMIDORAS DO GRUPO B

“CLÁUSULA SEGUNDA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR”

1. receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;

5. responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;



8. ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de e execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos; ...

A empresa aplica penalidades gravosas e por vezes cumulativas, ao praticar protestos, que geram ônus adicional ao consumidor de custas de cartório em valores consideráveis, como no caso apresentado, e o corte no fornecimento de energia.

A Enel, embora preste serviço essencial, não se abstém de aplicar penalidades sobrepostas, muitas vezes, ou aplicar a sua escolha uma das “sanções”, sendo ambas, como mencionado, extremamente gravosas.

As práticas descritas no presente ofício apontam irregularidades envolvendo serviço essencial, com claros e evidentes prejuízos à coletividade, vez que não tratamos de situações pontuais, mas de problemas gerais, que afetam toda a região do ABC atendida pela empresa prestadora de serviço e em regime de monopólio.

Todo o quadro descrito torna-se ainda mais preocupante diante de majoração de tarifas anunciadas seja pelo reajuste tarifário, que se dará em patamares elevados no mês de julho de 2021, associado ao regime de bandeiras tarifárias.

Diante do exposto, solicitamos-lhe apresentar esclarecimentos formais aos pontos levantados em até 10 (dias) da data do recebimento deste ofício.

Propomos que seja agendada após a entrega da resposta reunião para apresentação de proposta de ajustes de conduta, sob pena de outras medidas administrativas e judiciais cabíveis, que tenham por finalidade:

- a) Revisão resolutiva de todas as reclamações em andamento nos 7 Procons Municipais da Região;
- b) Revisão das reclamações registradas nos últimos 12 meses nos Procons Municipais da Região que se enquadrarem nos apontamentos acima;
- c) Compromisso de rever as práticas adotadas de modo a observar o disposto nos Regulamentos Normativos da Aneel e Código de Defesa do Consumidor.



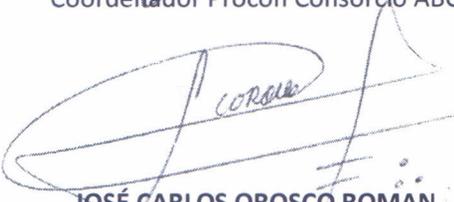
OFÍCIO Nº 764/2021 – fls. 26 de 26

Sendo o que havia para momento, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Respeitosamente,



DR. VICTOR PAULO RAMUNO
Coordenador Procon Consórcio ABC



JOSÉ CARLOS OROSCO ROMAN
Diretor de Programas e Projetos



DR. ACÁCIO MIRANDA DA SILVA FILHO
Secretário Executivo
Consórcio Intermunicipal Grande ABC



DR. JOÃO SILVESTRE BÔRRO
Diretor Relações Institucionais da
Fundação Procon SP

