



EM/DC/GOU/030/2021

29/07/2021

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL GRANDE ABC**

**Dr. Victor Paulo Ramuno** - Coordenador Procon Consórcio ABC

**Dr. José Carlos Orosco Roman** - Diretor de Programas e Projetos

**Dr. Acácio Miranda Da Silva Filho** - Secretário Executivo Consórcio Int. Grande ABC

**Dr. João Silvestre Bôrro** - Diretor Relações Institucionais da Fundação Procon SP

Av. Ramiro Colleoni, Nº 5

CEP: 09040-160 – Centro

Santo André - SP

**Ref.: Resposta ao OFÍCIO nº 764/2021**

Prezados Senhores,

Em atendimento ao ofício em epígrafe, a **Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S. A**, doravante “Enel Distribuição São Paulo” serve-se do presente para prestar os esclarecimentos pertinentes aos temas relatados.

Preliminarmente cumpre esclarecer que A Enel Distribuição São Paulo presta um serviço público essencial de distribuição de energia elétrica em 24 (vinte e quatro) municípios do Estado de SP, atendendo mais de 07 milhões de clientes em toda sua área de concessão e não mede esforços para que o referido serviço seja fornecido de maneira contínua, dinâmica e principalmente, segura.

A Enel SP, na condição de concessionária de distribuição de energia, presta um serviço público de natureza essencial, sob regime de concessão pela União Federal e sob fiscalização da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), a quem compete, em caráter delegado e privativo, regular e expedir as determinações correspondentes. Qualquer ato decisório, portanto, que não esteja em linha com os comandos do Poder Concedente e seus atos normativos, podem acarretar punições à Enel SP, conforme o artigo 10 da Lei Federal 8.631/1993, com a nova redação que lhe foi dada pela Lei 10.848/2004).

Esclarecemos ainda, que esta Concessionária esteve sempre atenta à situação crítica e inédita trazida pela pandemia do Covid-19 em nível mundial, a qual gerou decisões e providências dinâmicas por parte das autoridades com a finalidade de minimizar os impactos envolvidos. Nesse contexto de incertezas e imprevisibilidades, a Enel SP buscou medidas estruturantes junto ao Regulador e ao Poder Concedente para o enfrentamento desse período de crise na prestação de seus serviços.

Adicionalmente cumpre informar que esta Concessionária se estruturou e atuou de forma incansável e integralmente dedicada para que, nesse contexto de incertezas e imprevisibilidades, fosse sempre priorizada a busca da garantia da prestação do serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, agora mais do que nunca, de forma segura a todos os nossos clientes bem como adotou todas as medidas de precaução necessárias





perante nossos funcionários, parceiros, clientes e demais stakeholders, reforçando todos cuidados recomendados pelas Autoridades a fim de que todas as ações preventivas fossem implementadas com a finalidade primordial de preservar a saúde de nossas equipes e das pessoas com as quais nos relacionamos.

A atividade de leitura de medidores é a atividade da distribuidora que exige maior interação entre o colaborador e os clientes, envolvendo deslocamentos intensos com uso de transporte público, ou a pé, e contato direto de cada leiturista com cerca de 450 famílias todos os dias. A responsabilidade empresarial da Companhia exigiu que deveríamos proteger nossos colaboradores e clientes.

Ademais, neste contexto, em 22/03/2020 foram publicados os Atos Normativos do Poder Executivo, através da Medida Provisória nº 927, que orientava sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública, reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública, bem como o Decreto Estadual nº 64.879, de 20/03/2020, que reconheceu o estado de calamidade pública também no estado de São Paulo, e deu providências correlatas. Além dos referidos normativos, há de ser mencionado mais especificamente o Decreto 10.282, de 20/03/2020, regulamentador da Lei 13979, de 06/02/2020, que estabeleceu claramente os limites para a execução das atividades essenciais como segue:

**Art. 3º As medidas previstas na Lei nº 13.979, de 2020**, deverão resguardar o exercício e o funcionamento dos serviços públicos e atividades essenciais a que se refere o § 1º.

§ 1º São serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como:

X - Geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, incluídos:

a) o fornecimento de suprimentos para o funcionamento e a **manutenção das centrais geradoras e dos sistemas de transmissão e distribuição de energia**; (grifo nosso)

Fica evidente pelo exposto acima que as atividades essenciais a serem priorizadas estavam relacionadas à manutenção da continuidade do fornecimento de energia elétrica. As demais atividades da distribuidora, ainda que importantes, situavam-se em patamar inferior de prioridade, vez que não tem a finalidade de preservar a sobrevivência, a saúde e a segurança da população.

Além disso, o referido Decreto voltou a enfatizar a preocupação com a precaução pelo contágio, conforme estabeleceu ainda o mesmo artigo 7º:

*§ 7º Na execução dos serviços públicos e das atividades essenciais de que trata este artigo devem ser adotadas todas as cautelas para redução da transmissibilidade da covid -19.*

É exatamente nesse mesmo contexto, que a ANEEL através da Resolução Normativa Nº 878, de 24 de março de 2020, previu para todas as Distribuidoras de energia em território nacional que, em havendo situação de calamidade pública que gerasse a impossibilidade da realização de leitura por parte da distribuidora, seria permitido o faturamento diferenciado pela média de consumo com base no histórico dos últimos 12 meses de consumo da respectiva unidade consumidora e, neste cenário, as distribuidoras deveriam adotar meios para que o consumidor pudesse, caso assim o desejasse, providenciar sua autoleitura para efeito de cálculo do faturamento mensal de energia elétrica, em alternativa à realização do faturamento pela média de consumo (artigo 111 da





Resolução Normativa nº 414/2010 e § 1º do Artigo 6º da Resolução Normativa nº 878/2020).

Para evitar o faturamento por média, a Enel SP disponibilizou aos clientes do grupo B (baixa tensão) a opção de autoleitura, para faturamento da conta do mês pela leitura real, disponibilizando os canais digitais abaixo para a sua realização:

- Site: (Digitação da leitura e foto do medidor)  
<https://portalhome.eneldistribuicaosp.com.br>
- APP Mobile: (Digitação da leitura e foto do medidor)  
<http://bit.ly/2VmOsIj> (Android) / <https://apple.co/2VpYh8q> (IOS)
- Call Center: 0800 72 72 120 (Digitação da leitura)

Também foi estipulado o prazo para envio da autoleitura em 3 (três) dias corridos, antes ou depois da data prevista para leitura, incluindo a própria data. Caso o consumidor não providenciasse o envio da autoleitura até a data limite, a conta seria faturada pela média, conforme prevê o artigo supracitado, mas ressaltamos que este processo pode ser efetuado mensalmente.

Para os casos em que a unidade consumidora estivesse vaga (imóveis comerciais por exemplo), sugerimos para que o consumidor solicitasse o encerramento contratual, evitando assim o faturamento por média.

Desta forma, considerando o contexto real da situação crítica e diferenciada que envolvia a pandemia na área de concessão da Enel SP, em 27/03/2020 as atividades em campo da Concessionária Paulista passaram a ficar restritas primordialmente às atividades essenciais relacionadas à garantia da continuidade do fornecimento de energia, de forma que a leitura de energia, por não se tratar de serviço essencial, passou a ser substituída pelo faturamento da média de consumo dos últimos 12 meses, caso o cliente não providenciasse a autoleitura de sua instalação.

**Artigo 111 da Resolução Normativa nº 414/2010**

*“Art. 111. Caso a distribuidora não possa efetuar a leitura por motivo de 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, o faturamento deve ser efetuado utilizando-se a média aritmética dos valores faturados nos 12 (doze) últimos ciclos de faturamento, observado o disposto no § 1º do art. 89, desde que mantido o fornecimento regular à unidade consumidora.”*

**§ 1º do Artigo 6º da Resolução Normativa nº 878/2020**

*Art. 6º Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:*

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, e a Resolução Normativa nº 863, de 2019.

Considerando que as condições de leitura na área de Concessão da Enel São Paulo envolvem, em sua maior parte, a entrada de representantes da Distribuidora nos imóveis para acesso aos centros de medição, bem como considerando que a cidade de São Paulo e adjacências foram o epicentro da pandemia no território nacional com todos os atos





normativos acima indicados recomendando os cuidados para isolamento social, a medida de suspensão das atividades priorizou a preservação da vida, saúde e integridade física de colaboradores, clientes e da população em geral ao evitar-se, assim, contatos entre pessoas neste período.

Inclusive, o Governo do Estado de São Paulo usou o mesmo critério de cautela ao determinar a suspensão do funcionamento de várias atividades comerciais que não imporiam risco à vida, à saúde e à segurança das pessoas.

Neste ponto, é importante se observar que a Enel SP não descontinuou totalmente seus serviços comerciais. Suspendeu, sim, a leitura dos medidores, pois, como já escrito, priorizou evitar o contato entre seus colaboradores e seus clientes, mas, em razão da desnecessidade de contato ou proximidade, manteve inalterada a entrega das contas de energia elétrica para não criar dificuldade ao seu cliente no que se refere à transparência e à periodicidade da apresentação do documento de cobrança pelo serviço prestado. A descontinuidade desse serviço causaria, aí, sim, um impacto negativo no ordenamento financeiro das pessoas, que ficariam qualquer informação ou meio de honrar seus compromissos.

Importante esclarecer que o Poder Executivo do Estado de SP veio emitindo, desde o início da pandemia, Atos Normativos diversos de forma a buscar as medidas locais adequadas para a preservação da vida e saúde da população sempre de acordo a evolução da análise dos critérios técnicos que pudessem a vir embasar medidas de abertura da circulação de pessoas e atividades comerciais em cada região de forma individualizada.

Nesse contexto, considerando as análises dos Poderes Públicos Estaduais sobre a viabilidade de reabertura de atividades no Estado de São Paulo com análises individualizadas por Municípios e regiões, a atividade de leitura presencial foi retomada, de acordo com o Decreto Municipal nº 59.473, de 29 de Maio de 2020, o qual estabeleceu, nos termos do Decreto Estadual nº 64.994, de 28 de maio de 2020, normas para o funcionamento de estabelecimentos de comércio e de serviços localizados na Cidade de São Paulo, dispondo sobre o procedimento, condições e diretrizes para a gradual retomada de atividades, em conformidade com as diretrizes do Governo Estadual.

Além disto, importa esclarecer que em razão de terem sido mantidos os serviços essenciais da Enel SP, houve um consistente aprendizado da Concessionária sobre a forma de se praticar atividades em campo de forma a manter os colaboradores da empresa protegidos e sem expor a população, mediante a adoção de equipamentos adicionais de segurança, treinamentos para o distanciamento social, bem como, critérios organizacionais avançados de forma a manter as equipes integralmente monitoradas e orientadas.

Em paralelo, a despeito de todas as normativas excepcionais para o período sempre houve a uma premente preocupação com os clientes da Enel SP para que, tão logo fosse possível a retomada segura dos serviços na área de concessão de São Paulo, a leitura de energia pudesse ser reiniciada de forma a se buscar a regularidade dos registros de consumo mensais e correspondentes faturamentos dos consumidores.

Considerando, portanto, o contexto local de possibilidade de retomada de atividades comerciais na área de Concessão da Enel SP, bem como, considerando todo o aprendizado para adoção de atividades em campo com todas as medidas de segurança necessárias para





proteção de colaboradores e da população, tornou-se viável a retomada da atividade de leitura de medidores pela Distribuidora.

A Enel SP retomou de forma gradual a leitura presencial dos medidores de energia em junho de 2020, impondo que o faturamento do referido mês de leitura fosse calculado pela diferença entre a energia registrada e faturada, conforme estabelece no § 1º do Artigo 111 da Resolução Normativa 414/2010.

Devido ao referido acerto de faturamento, computando-se a diferença entre a média de consumo e a energia realmente consumida no período, constatou-se casos de unidades consumidoras em que os valores faturados, assertivamente, foram mais elevados pelo fato de haver, em geral, consumidores isolados nas residências com maiores consumos de energia neste período de pandemia.

Diante disto e preocupada com a capacidade de adimplemento de seus consumidores, imediatamente a Enel SP implementou uma política de parcelamento flexibilizada aos seus clientes: Aqueles clientes que optarem pelo parcelamento, puderam fazê-lo em até 10 (dez) vezes, sendo as parcelas cobradas nas próprias faturas de energia subsequentes, ou em até 12 (doze) vezes no cartão de crédito. Em ambas as opções não houve cobrança de juros de parcelamento do consumidor.

Já para casos em que ocorreu o contrário, ou seja, onde o consumidor teve uma redução de consumo em relação à média, a partir do momento que se verificou a leitura em campo (exemplo que ocorreu com grande parte dos clientes comerciais), ao verificar-se a leitura atual registrada, procedemos de imediato com o devido ajuste e refaturamento das contas anteriormente faturadas pela média, considerando-se, portanto, o correto valor da energia consumida pelo cliente em todas as faturas. Caso o cliente tivesse efetuado o pagamento das faturas emitidas pela média, o crédito da diferença paga a maior foi automaticamente inserido nas faturas subsequentes. Esse crédito, em qualquer condição, foi atualizado financeiramente conforme previsto na regulamentação setorial.

Caso ainda assim o consumidor, em qualquer uma das situações, não concordasse com o valor faturado pela companhia, ele teve a disposição os canais de atendimento desta distribuidora para registrar sua manifestação, podendo inclusive fazê-la por meio do Site / Agência Virtual.

Ressaltamos que a Enel SP providenciou a avaliação individual de todas as reclamações ingressadas junto a Concessionária, e em se tratando de questões sobre faturamento, nos casos em que identificamos eventual erro por motivo da distribuidora, providenciamos de imediato a correspondente revisão sem qualquer ônus ao consumidor.

Destaca-se, por fim, que a comunicação das questões excepcionais de cobrança e prestação de serviços implementadas durante a pandemia foram exaustivamente trabalhadas para uma ampla divulgação e orientação a todos os clientes em diversas mídias, canais de relacionamento e redes sociais.

A Enel SP está integralmente dedicada à qualidade de atendimento de seus mais de 7 milhões de consumidores e não mede esforços para que todos possuam as informações completas e adequadas sobre o presente período.





Feitos os esclarecimentos iniciais, importantes para a compreensão do contexto da pandemia nas atividades da Enel Distribuição São Paulo, passamos a esclarecer abaixo sobre as representações específicas dos consumidores citados no presente:

**1) CIP Nº.35.006.001.21-0001069:**

**Instalação 75910764:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de acerto de faturamento referente ao período não faturado dos meses setembro/20 a janeiro/21. A evidência da leitura em campo ocorreu em 10/02/2021, gerando um acúmulo de consumo na fatura de fevereiro/21, esse procedimento está de acordo com o que dispõe artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

Adicionalmente, esclarecemos que em 23/03/2021, a cliente solicitou, através dos canais de relacionamento da Enel, o parcelamento das faturas, o qual foi atendido e deferido pelo protocolo nº. 356385111.

**2) CIP Nº. 35.016.001.21-0000969:**

**Instalação 203641652:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de acerto de cobrança referente ao período não faturado meses março/20 a novembro/20. A evidência da leitura em campo ocorreu em 18/12/2020, gerando um acúmulo de consumo na fatura de dezembro/20, esse procedimento está de acordo com o que dispõe artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

Esclarecemos que em fevereiro/21 houve o registro fotográfico da leitura, o qual confirmou os consumos cobrados nas faturas dos meses anteriores.

**3) CIP Nº. 35.046.001.21-0000059:**

**Instalação 26088011:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos as tratativas realizadas. Em abril/21 houve a substituição do equipamento de medição através da ordem de serviço de aferição nº 70100093551. Após a substituição, as faturas foram revisadas, resultando em um crédito de R\$ 253,95 para devolução automática nas faturas subsequentes.

**4) CIP Nº. 35.016.001.21-0000708:**

**Instalação 200984506:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de acerto de cobrança na fatura de janeiro/21 referente ao período não faturado dos meses de novembro/20 e dezembro/20, conforme o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010 houve o faturamento e parcelamento do consumo acumulado.

Em janeiro/21 houve o registro fotográfico da leitura, o qual confirmou os consumos cobrados nas faturas anteriores.





**5) CIP Nº. 35.006.001.21-0001285:**

**Instalação 200742015:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de acerto de cobrança referente ao período não faturado meses março/20 a novembro/20, conforme o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010, houve o faturamento e parcelamento do consumo acumulado.

Adicionalmente informamos que em abril/21 a cliente solicitou aferição do medidor sob protocolo nº 70100095135, porém após algumas tentativas não houve possibilidade de realização do serviço devido não haver ninguém no local para acompanhamento. Emitimos uma nova ordem de serviço nº 70100102045 para aferição do medidor, com prazo previsto para atendimento até 24/08/2021.

**6) CIP Nº. 35.006.001.21-0000047:**

**Instalação 203570845:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de questionamento sobre os valores das faturas emitidas a partir de setembro/20, para as quais providenciamos as devidas análises e não foi constatada nenhuma inconsistência nas leituras que pudessem indicar possível erro nos cálculos de faturamento.

Em janeiro/21 foi encaminhado o serviço de aferição do medidor sob protocolo nº 70100091374, o qual foi executado em 12/01/21 e constatou o perfeito funcionamento do equipamento de medição e confirmação da leitura coletada, atestando, portanto, que não houve inconsistências nos faturamentos questionados na manifestação.

**7) CIP Nº. 35-006.001.21-0001613:**

**Instalação 30193681:** Reavaliamos a manifestação e retificamos as tratativas realizadas. Em março/21 foi encaminhada a aferição para o medidor sob protocolo nº 70100094207, onde houve a substituição do equipamento. Após a substituição, as faturas foram revisadas, resultando em um crédito de R\$ 1.779,58 para devolução automática nas faturas subsequentes.

**8) CIP Nº. 35-016.001.21-0001045:**

**Instalação 125457995:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de acerto de cobrança referente ao período não faturado meses agosto/20 a dezembro/20, conforme o que dispõe o artigo 113, parágrafo 1º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010 houve o faturamento e parcelamento do consumo acumulado.

Em julho/21 foi encaminhada uma aferição do medidor sob protocolo nº 70100102070, porém a cliente não permitiu a execução do serviço. Esse caso será monitorado e acompanhado pela ouvidoria.



**9) CIP Nº. 35-016.001.21-0001021:**

**Instalação 83872230:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se das faturas dos meses outubro/20 e novembro/20, as quais foram emitidas com o mesmo vencimento (17/11/20).

Esclarecemos que são períodos de consumo distintos (sendo a primeira compreendendo o consumo registrado no período de 11/09/20 a 09/10/20 e a segunda compreendendo o consumo registrado no período de 10/10/20 a 10/11/20). Neste contexto, houve o deslocamento do vencimento da fatura do mês de novembro/20 para dentro do próprio mês, devido ao intervalo entre a apresentação da fatura e o seu vencimento ter ocorrido no intervalo de até 5 (cinco) dias úteis, conforme disposto no artigo 124, parágrafo 2º da Resolução Normativa ANEEL nº 414, de 09/09/2010.

Ressaltamos ainda que, diante da antecipação do vencimento explicado acima, não houve fatura vencendo em dezembro/20, sendo o próximo faturamento emitido com vencimento para janeiro/21.

**10) CIP Nº. 35.006.001.21-0000218:**

**Instalação 73605051:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de manifestação referente ao serviço de aferição, valores cobrados, negativação do CPF, atendimentos prestados e solicitação de parcelamento.

A aferição solicitada pela cliente foi realizada em 14/12/2020 sob nota de serviço nº 70100090483, a qual constatou o perfeito funcionamento do equipamento, bem como a confirmação das leituras coletadas, atestando, portanto, que não houve inconsistências nos faturamentos. Ressaltamos que durante o período inicial da pandemia os serviços não essenciais (inclui-se a aferição) foram suspensos, em conformidade com a Resolução Normativa nº 878/2020 da ANEEL.

Esclarecemos que as faturas reclamadas pela cliente permaneceram bloqueadas em sistema durante o período de análise. Após a finalização do serviço de aferição as faturas foram liberadas para pagamento, porém com a possibilidade de serem parceladas. A cliente realizou a negociação dos débitos em 12/02/2021 através do parcelamento nº 4005319025, em 10 parcelas, com as cobranças diretamente nas faturas de energia elétrica subsequentes.

**11) CIP Nº. 35.046.001.21-0000058:**

**Instalação 120346061:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de reclamação de valores das faturas cobradas para a instalação em questão.

Esclarecemos que os faturamentos de março/20, abril/20 e maio/20 foram calculados por média devido ao cenário de pandemia, sendo os devidos acertos realizados na retomada da leitura presencial a partir de junho/20. Os faturamentos de julho/20 a dezembro/20 foram realizados considerando a leitura real coletada em campo na unidade consumidora.





Orientamos a cliente a solicitar o serviço de aferição, caso permanecesse discordância e julgasse necessária a avaliação técnica do equipamento de medição. Até o momento não houve nova manifestação.

**12) CIP Nº. 35.006.001.21-0001241:**

**Instalação 83740058:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se de reclamação sobre o procedimento de corte e religação realizados na unidade consumidora.

Como havia necessidade de apurar de forma mais aprofundada quanto aos serviços realizados junto as áreas responsáveis, respondemos à cliente sobre a necessidade de dilação do prazo de resposta conclusiva, para que pudessemos providenciar as devidas vistorias e análises. A resposta final foi encaminhada oportunamente em 16/03/21 finalizando o processo.

**13) CIP Nº. 35.006.001.21-0000693:**

**Instalação 32281501:** Reavaliamos a manifestação e ratificamos o parecer enviado anteriormente. Trata-se reclamação sobre ações de cobrança referente a fatura de junho/20.

Esclarecemos para cliente que ocorreu uma inconsistência sistêmica na baixa do pagamento realizado, onde houve a devolução do referido valor pago inicialmente como crédito em faturas subsequentes, permanecendo a fatura reclamada em aberto.

Assim que contatamos esse cenário, providenciamos o cancelamento das ações de cobrança (negativação e protesto). Ressaltamos que após as nossas tratativas e esclarecimentos, o cliente providenciou a quitação da fatura em questão.

Sendo o que se fazia oportuno, a Enel Distribuição São Paulo se coloca à disposição para prestar eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Reafirmamos o nosso compromisso com este Órgão e nos colocamos à disposição através da nossa área de Ouvidoria para viabilizar a realização de eventuais reuniões para tratar dos temas destacados neste ofício.

Atenciosamente,

Carla Santos  
Ouvidora  
Enel Distribuição SP

