



EM/DC/GOU/033/2021
03/09/2021

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 Intermunicipal 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 823/2021, de 25 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 Ulhôa 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. Sa., em razão da solicitação realizada através de vosso Ofício Nº 823/2021, datado de 25/08/2021, prestar os esclarecimentos que seguem.

Versa tal ofício sobre proposta de Termo de Ajuste de Conduta que nos seria submetido e que decorreria de situações fáticas, no entender desse Órgão, dispostas nas preliminares de seus considerandos, seguidos por diversas obrigações sobre as quais passamos a discorrer, para ao final expor, respeitosamente, a decisão desta Companhia.

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 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.

Dos Considerandos:

De fato, a Enel Distribuição SP recebeu o vosso ofício Nº 764/2021 de 16 de julho de 2021, e diante da reanálise de cada caso individualizado por V.S.as os historiou, justificando





a razão de termos mantido a decisão anteriormente apresentada aos consumidores/clientes que buscaram a intermediação desse referido Órgão.

Aqui cabe reforçar que a irresignação do consumidor na esfera administrativa e o aumento de reclamações junto aos PROCON 's não significam, por si só, que o serviço esteja sendo prestado com falhas.

No caso em tela, os motivos do aumento de reclamações, bem como as medidas que foram adotadas por essa Distribuidora, foram minuciosamente explanados a V.Sas. e constam do teor do nosso Ofício Resposta Enel Nº EM/DC/GOU/030/2021, datado de 29/07/2021.

Reconhecemos que a pandemia da COVID 19 trouxe inúmeras dificuldades a todas as camadas sociais do Brasil, com consequências severas sobre a renda das famílias, especialmente aquelas das camadas mais vulneráveis. No entanto, não é correto afirmar que a Enel SP tenha contribuído para tais problemas sociais. Nossos serviços são custeados por tarifas fixadas pelo Poder Público concedente (União Federal). A cobrança destas tarifas pelo uso de energia elétrica efetivamente consumida jamais pode ser entendida como geradora de problemas sociais. Mesmo em caso de eventual falha, em situações pontuais, a Companhia mantém estruturas de colaboradores aptos e treinados para estudar cada caso e aplicar políticas internas como a revisão das contas, parcelamentos de débitos devidos, vencidos ou a vencer, entre outras.

Da Proposta para Ajuste de Conduta

Por tratar-se de temas correlatos, optamos pela resposta em blocos dos termos propostos.

1) Suspensão de punições diante de reclamações e contestações:

Inicialmente ressaltamos que não há nas rotinas de trabalho da Enel Distribuição São Paulo qualquer procedimento que imponha penalidade a qualquer cliente que apresente qualquer reclamação nos canais de atendimento da Companhia.

Em relação à suspensão de eventuais cobranças, informamos que se trata de procedimento padrão da Enel Distribuição São Paulo, assim como das demais Distribuidoras de Energia Elétrica e está de acordo com as normas fixadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). Informamos ainda que, as faturas contestadas, se não pagas, ficam bloqueadas para cobrança e corte a partir da solicitação do cliente, até a conclusão das





análises pertinentes a cada caso. Tão logo sejam concluídas as análises, as faturas são reemitidas e encaminhadas ao cliente com novo prazo para pagamento. 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).

Importante destacar que a Agência Reguladora proibiu cortes de fornecimento por inadimplemento de diversas categorias de clientes através da Resolução Normativa 928/2021. Tal política iniciada em março/2020, vem sendo prorrogada em razão da Pandemia que permanecerá em vigor até o dia 30/09/2021. São beneficiários desta política pública os consumidores inscritos na Tarifa Social (TSEE), além dos clientes usuários de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica, conforme preconiza o Art. 2º da referida resolução.

A extensão deste benefício aos demais clientes da Companhia, nas diversas esferas de contestação de débitos admitidos no direito brasileiro (SAC/Procon, Juizados Especiais Cíveis), extrapola de forma imprópria as regras e normas dos serviços de distribuição de energia, conforme fixado na Lei e nos regulamentos que regem o setor de distribuição de energia elétrica.

As atividades de cobrança, indicação do débito em banco de dados de crédito, o corte do fornecimento, e o protesto são garantidos aos fornecedores de qualquer produto ou serviço. E a própria lei já impõe pesadas sanções ao fornecedor que promover estas ações de forma indevida.

Este fato impõe que nossos colaboradores sejam absolutamente ciosos de que os avisos, as ordens e ações administrativas emitidas em cada uma destas tarefas obedeçam aos prazos regulados para que demonstrem corretamente aos consumidores nossas ações de cobrança.

A mera comunicação de reclamação sobre o valor cobrado, como está proposto, traz um risco de incentivo à inadimplência que tenderá a elevar seus níveis atuais, em prejuízo do conjunto dos consumidores da nossa Companhia.

Enfatizamos que parte da inadimplência das faturas de consumo é incorporada à tarifa de energia elétrica. Qualquer elevação deste índice se contrapõe ao conceito de modicidade tarifária, basilar no Setor Elétrico Brasileiro, e que incumbe às distribuidoras proteger.





2) Parcelamentos

Preliminarmente, cabe esclarecer que a Enel Distribuição São Paulo não efetua parcelamentos automáticos sem o consentimento do consumidor, exceto para os casos em que exista aplicabilidade do Art. 113, em conformidade com o que preconiza a Resolução Normativa 414/2010 da ANEEL.

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: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

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; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II – faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

§ 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. (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012) (grifo nosso)

....

Informamos ainda que a Enel Distribuição São Paulo possui uma política clara sobre o parcelamento das faturas de energia elétrica e que disponibiliza todas as informações pertinentes em todos os seus canais de relacionamento com os clientes.





3) Canais de Atendimento

A Enel Distribuição São Paulo esclarece que adotou todas as medidas para cumprir os protocolos de segurança, conforme normas de saúde e vigilância sanitária vigentes no Estado de São Paulo e nos municípios da área de concessão, visando mitigar a propagação do coronavírus, mantendo o compromisso em preservar a saúde, segurança e o bem-estar de clientes e colaboradores, garantindo a prestação de serviços adequada, diante da essencialidade que a nossa prestação de serviços requer. Neste contexto, destacamos que os atendimentos em nossos canais presenciais estão sendo disponibilizados mediante agendamento prévio (que podem ser realizados através do nosso website, aplicativo ou por telefone).

Além dos canais presenciais, disponibilizamos ainda os seguintes canais de atendimento abaixo relacionados, os quais oferecem conforto, agilidade e segurança aos clientes e que podem ser acessados sem a necessidade de deslocamento das suas residências:

- Website: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html>
- Aplicativo para Dispositivos Móveis:
 - <http://bit.ly/2VmOsIj> (Android)
 - <https://apple.co/2VpYh8q> (IOS)
- WhatsApp (21) 99601-9608 – Assistente Virtual Elena
- Central de Atendimento Comercial: 0800 72 72 120
- Central de Atendimento de Emergência: 0800 72 72 196
- Central de Atendimento de Ouvidoria: 0800 72 73 110

Com objetivo de viabilizar datas e períodos alternativos que atenda a necessidade dos clientes, planejamos para o mês de setembro/21 uma agenda específica de atendimento para a Região do ABC com a disponibilização das Unidades Móveis de Atendimento em pontos estratégicos definidos em conjunto com as autoridades Municipais. Outra ação complementar é a extensão da jornada de atendimento presencial também para os sábados em algumas lojas desta região visando atender temas relacionados a faturamento e negociação de dívidas.

Conclusão:

Tendo em vista nossas observações em relação aos itens constantes dos "considerandos" descritos no preâmbulo de vosso Ofício Nº 823/2021, entendemos que tais





motivações, com todo o respeito, não dão suporte à necessidade da formalização do Termo de Ajustamento de Conduta – TAC.

Quanto aos termos, em si, propostos, entendemos que a maior parte dos itens de obrigações que seriam assumidos pelo TAC já são plenamente atendidos pela Enel SP para o conjunto de nossos clientes. Excetuados, aqueles poucos itens, que representariam exclusão de direitos legítimos desta Companhia. Sobre estes, pela obrigação que temos de tratamento isonômico, não é justo que sejam concedidos a apenas uma parcela dos nossos clientes, ainda que muito importante, e que resultaria em obrigações extremamente onerosas se concedidas a todos os clientes que apresentarem reclamações sobre os nossos serviços, o que repercutiria como ônus sobre a tarifa cobrada de todos os clientes da nossa área de concessão.

Supondo que os motivos ali expostos não esgotem as percepções críticas de V.Sas, estamos à disposição para realizarmos nova reunião, e discutir outras razões, que este respeitável Órgão Consumerista tenha a nos alertar.

A Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

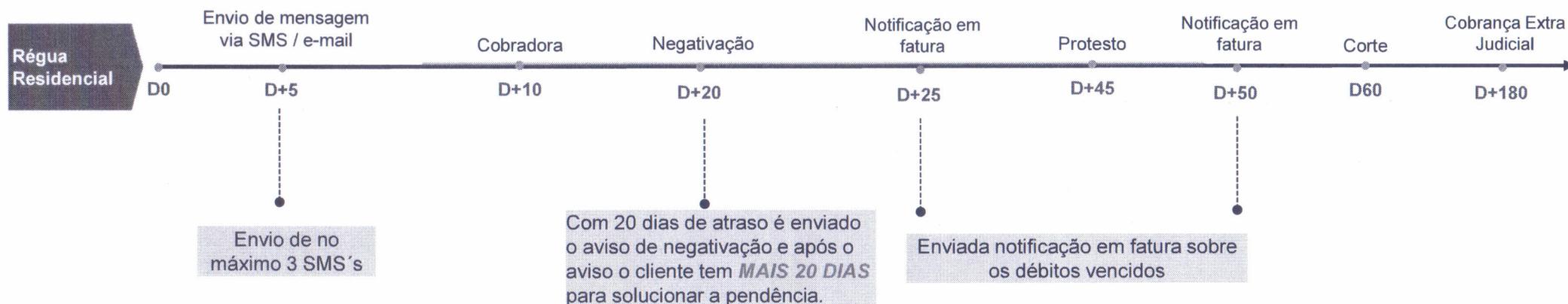
Atenciosamente,

Carla Santos
Ouvidora
Enel Distribuição SP



Ações de cobranças administrativas

Cada ação acontece em período de tempo definido pelas régua de cobrança



1 – A abertura de qualquer reclamação interrompe o fluxo de cobrança, bloqueando as ações.

2 – Se a reclamação for realizada após alguma ação executada, a ação será mantida e será revogada no caso de procedência.

3 – A régua acima é um resumo, sendo a de maior utilização, pois o tempo expresso para cada ação pode variar conforme segmentação, grupo, valor da fatura e propensão de pagamento.

