



OFÍCIO Nº 823/2021 - fls. 1 de 4

Santo André, de 25 de agosto de 2021

À Ilma. Senhora
CARLA SANTOS
OUVIDORA DA ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO
Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939 - 5º Andar
BARUERI - SP
E-mail: carla.santos@enel.com; ouvidoria.gproc@enel.com

Assunto: Tratativas estabelecidas na reunião com representantes da Enel – propostas para solução dos problemas decorrentes da pandemia

Senhora Ouvidora,

Considerando que o Consórcio Intermunicipal Grande ABC representa uma população de 2,7 milhões de habitantes e o 4º PIB do país;

Considerando nosso Ofício nº 764/2021, de 16 de julho de 2021;

Considerando o Ofício-resposta Enel nº EM/DC/GOU/030/2021, de 29 de julho de 2021;

Considerando a reunião presencial realizada na sede do Consórcio Intermunicipal Grande ABC, em 20 de agosto de 2021;

Considerando os problemas sociais que a empresa Enel vem gerando e o número crescentes de reclamações;

Considerando o crescimento do número de processos contra a Enel nos Juizados Especiais;

Considerando que várias Câmaras Municipais das cidades do Grande ABC estão instaurando Comissões Parlamentares de Inquérito para investigarem as reclamações referentes à Enel na região;

O Consórcio Intermunicipal Grande ABC e a Fundação Procon SP propõem para ajuste de conduta da empresa frente aos consumidores:

Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, nº 05, Centro – Santo André, SP
Tel.: 11 4435-3555 | contato@consorcioabc.sp.gov.br
www.consorcioabc.sp.gov.br



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360035003300360039003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

OFÍCIO Nº 823/2021 - fls. 2 de 4

1) Suspensão de punições diante de reclamações e contestações:

- Suspender qualquer tipo de penalidade ao consumidor que reclame nos canais de atendimento da empresa e/ou nas unidades do Procon;
- Suspender os cortes de fornecimento de energia elétrica, de protestos, de negativas e de penalidades enquanto não houver qualquer tipo de reclamação da conta, inclusive nas demais esferas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procon, Juizados Especiais Cíveis);
- Suspender qualquer ação de cobrança, corte, negativação e protesto diante de reclamação no SAC ou órgão externo de proteção e defesa do consumidor até finalização da análise e resposta do caso enviada aos consumidores e ao Procon;
- Quando houver reclamação nos canais da empresa, conceder prazo ao consumidor para manifestar a discordância após a resposta à reclamação evitando ações de cobrança e outras punições (como corte, negativação e protesto, respeitando assim o direito de contestação previsto na Regulação, não menor que 15 dias);
- Proceder a reanálise, a pedido do consumidor, que discorde da posição da empresa, abstendo-se de aplicar medidas e sanção durante a reanálise e resposta final;
- Manter as medidas de suspensão acima até que sejam concluídos os procedimentos administrativos em Procons (resposta CIP e resposta final à reclamação – processo administrativo);
- Efetuar religação de imóveis cortados ao receber carta CIP ou Notificação Procon até a finalização da análise e resposta;
- Excluir das medidas da empresa o protesto de débitos de energia em cartório, por tempo indeterminado, vez que essa é medida extremamente gravosa, gera ônus adicional ao consumidor e que, portanto, não se justifica, de modo algum, em momento de grave crise social e econômica e no contexto de problemas de cobrança e emissão de conta observados desde junho de 2020, que ainda geram impactos sobre as cobranças;
- Efetuar análises de casos registrados no Procon com envio de manifestação fundamentada, procurando elevar as soluções atuais, evitando a judicialização;
- Efetuar análise efetiva das contas reclamadas;
- Sem prejuízo das correções informadas em reunião de 20/08/2021, em relação à regularização da emissão de contas e medição, e visando evitar maiores prejuízos aos consumidores e transtornos à empresa no momento atual de dificuldades, sugere-se:

Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, nº 05, Centro – Santo André, SP
Tel.: 11 4435-3555 | contato@consorcioabc.sp.gov.br
www.consorcioabc.sp.gov.br



OFÍCIO Nº 823/2021 - fls. 3 de 4

- Não realizar corte para consumidores que, no momento da suspensão, informarem e ou apresentarem comprovante digital ou impresso de pagamento, parcelamento, protocolo de reclamação no Procon ou canais da empresa, indicando que o corte não foi efetuado e seus motivos na ordem de serviço, disponibilizada ao consumidor;

- Suspender protesto de débitos de energia em cartório, por tempo indeterminado, considerando a situação atual sanitária e econômica dos consumidores, vez que essa medida é extremamente gravosa e gera ônus adicional e que, portanto, deve ser evitada diante da grave crise social.

2) Parcelamentos

- Suspensão de parcelamento automático até que seja feita a análise da conta;
- Parcelamento da conta com consentimento do consumidor e, em qualquer hipótese, será efetuado em parcelas iguais, diluindo por todo o período o valor a pagar, objeto da medida;
- Informar ao consumidor o canal para contato que oportunize, de forma facilitada, e previamente ao pagamento, outra negociação e opção diferenciada de pagamento, caso o consumidor manifeste tal necessidade visando o adimplemento;
- Se o parcelamento decorrer das faturas com diferenças de períodos anteriores, decorrentes de problema de medição, o parcelamento será feito pelo dobro de meses em que houve problemas de leitura, diluindo o valor a pagar em parcelas iguais, sem juros e atualização, e, se necessário, com prazo para iniciar adicional para o pagamento, considerando que o consumidor não deu causa à situação;
- A empresa deve esclarecer sempre o valor total, consumo a ser pago, motivo da cobrança, data que será efetuado o lançamento, número de parcelas, valor de cada uma, atendendo disposições do CDC, artigo 6 e 54 A a G, sem atualização dos valores a pagar, se houve problema prévio na medição e emissão de contas;
- Os parcelamentos serão realizados sem assinatura de termo de confissão de dívida, quando decorrer de problemas de emissão de contas e/ou medição de consumo, ou quando o consumidor manifestar que discorda da cobrança e quer contestar o valor;
- Definir uma política clara de parcelamento de débitos que considera a situação atual de endividamento e disposições do artigo 54 do CDC;

3) Canais de atendimento

- Melhorar os canais de atendimento da Enel e divulgar para a população dos canais existentes;
- Prevenir a adoção de medidas mais gravosas.

Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, nº 05, Centro – Santo André, SP
Tel.: 11 4435-3555 | contato@consorcioabc.sp.gov.br
www.consorcioabc.sp.gov.br



OFÍCIO Nº 823/2021 - fls. 4 de 4

Solicitamos-lhes apresentar resposta quanto ao pleiteado em até 10 (dez) dias, a contar da data de recebimento deste ofício.

Conforme acordado na reunião do dia 20 de agosto de 2021, foram designados para as tratativas com a Ouvidoria da Enel os seguintes profissionais:

- Pela Fundação Procon SP:

Fátima Regina Arlete Lemos – flemos@sp.gov.br;

- Pelo Procon Consórcio ABC:

Victor Paulo Ramuno - vitor.ramuno.procon@consorcioabc.sp.gov.br;

- Pelo Consórcio Intermunicipal Grande ABC:

Juliana Cavasini da Silva – juliana.silva@consorcioabc.sp.gov.br.

Respeitosamente,


VICTOR PAULO RAMUNO
Coordenador Procon Consórcio ABC


JOSÉ CARLOS OROSCO ROMAN
Diretor de Programas e Projetos


ACÁCIO MIRANDA DA SILVA FILHO
Secretário Executivo
Consórcio Intermunicipal Grande ABC


JOÃO SILVESTRE BÔRRO
Diretor Relações Institucionais
da Fundação Procon SP

Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, nº 05, Centro – Santo André, SP
Tel.: 11 4435-3555 | contato@consorcioabc.sp.gov.br
www.consorcioabc.sp.gov.br

