

HISTÓRICO ENEL

1) Consórcio – Ofício nº 764/2021, de 16/07/2021.

Para: Nicola Cotugno – Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo – A/C Sr. José Nunes – Diretor de Relações Institucionais.

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

2) Enel – Ofício nº EM/DC/GOU/030/2021, de 26/07/2021

Para: Dr. Victor Paulo Ramuno – Coordenador Procon Consórcio ABC

Dr. José Carlos Orosco Roman – Diretor de Programas e Projetos

Dr. Acacio Miranda da Silva Filho – Secretário Executivo do Consórcio ABC

Dr. João Silvestre Bôrro – Diretor de Relações Institucionais da Fundação Procon SP

Assunto: Resposta ao Ofício nº 764/2021, de 16 de julho de 2021.

3) Consórcio – Ofício nº 804/2021, de 06/08/2021.

Para: Carla Santos – Ouvidora da Enel Distribuição São Paulo

Assunto: Proposta de agendamento de reunião presencial – 20/08/2021 às 14h30.

4) Reunião em 20/08/2021 às 14h30.

5) Consórcio – Ofício nº 823/2021, de 25/08/2021.

Para: Carla Santos – Ouvidora da Enel Distribuição São Paulo

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

6) Enel – Ofício nº EM/DC/GOU/033/2021, de 03/09/2021.

Para: Dr. Victor Paulo Ramuno – Coordenador Procon Consórcio ABC

Dr. José Carlos Orosco Roman – Diretor de Programas e Projetos

Dr. Acacio Miranda da Silva Filho – Secretário Executivo do Consórcio ABC

Dr. João Silvestre Bôrro – Diretor de Relações Institucionais da Fundação Procon SP

Assunto: Resposta ao Ofício nº 823/2021, de 25 de agosto de 2021.



- 7) Régua de cobrança administrativa Enel
- 8) Câmara Municipal de Santo André – Ofício nº 07/2021 – CPI Enel, de 26/08/2021.
Para: Acácio Miranda da Silva Filho – Secretário Executivo do Consórcio ABC
Assunto: Solicitação de informações a respeito das reclamações da permissionária Enel.
- 9) Consórcio – Ofício nº 907/2021, de 20/09/2021
Para: Câmara Municipal de Santo André – CPI Enel
Assunto: Resposta ao Ofício nº 07/2021 – CPI Enel, de 26/08/2021.
- 10) Consórcio – Ofício nº 909/2021, de 21/09/2021.
Para: André Pepitone da Nóbrega – Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL
Assunto: Solicitação de providências perante reclamações da Enel
- 11) Câmara Municipal de Santo André – Ofício nº 13/2021 – CPI Enel, de 06/10/2021
Para: Victor Paulo Ramuno – Coordenador Procon Consórcio ABC
Assunto: Convocação para participação em plenária da Câmara Municipal que tratará da CPI – Enel.
- 12) Consórcio – Ofício nº 965/2021, de 18/10/2021
Para: Câmara Municipal de Santo André – Presidência e CPI Enel
Assunto: Indicação para participação em plenária da Câmara Municipal que tratará da CPI - Enel





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 Pentead 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, negatificação, 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/2021, 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 incluída 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 incluída na fatura do mês de dezembro/2020 que ficou no valor de R\$ 756,02 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 art. 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 incluídas.

(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 RELÓGIO, 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 ficou abaixo do valor real consumido, conforme anexo.

(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	Fl. FATEL
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 – Prévía 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 – Prévía 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 incluída 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 KWH 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 incluída 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	39,0	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	32 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.

Adriana Zanon

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: Fui 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. So quero efetuar os devidos pagtos sem os juros. Inclusive neste período de aguardio 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 que via telefone. Protocolos: presencial na Enel: 0370848391 (12/03/2020) 02/09/2020-0472213090 - 08/10/2020 - 0493452571 30/10/2020 - 0506040180 10/11/2020 70100090483. Protocolos em Ouvidoria -2037514697 - 21/12/2020. Protocolo depto de contas Enel - 2036711063 -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: 2036711063 -26/12/2020 atendente Mayara.
Protocolo Depto de Contas - 539004157 - 26/12/2020 atendente Mayara
Protocolo Depto de Contas - 21012988-09 - 08/01/2021 atendente Kavano
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- 0493452571 -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 assinado, 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 fico 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:

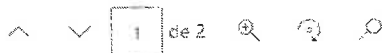
2109298137

2109374518

2109385822

2109400793

Aplicar Zoom



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

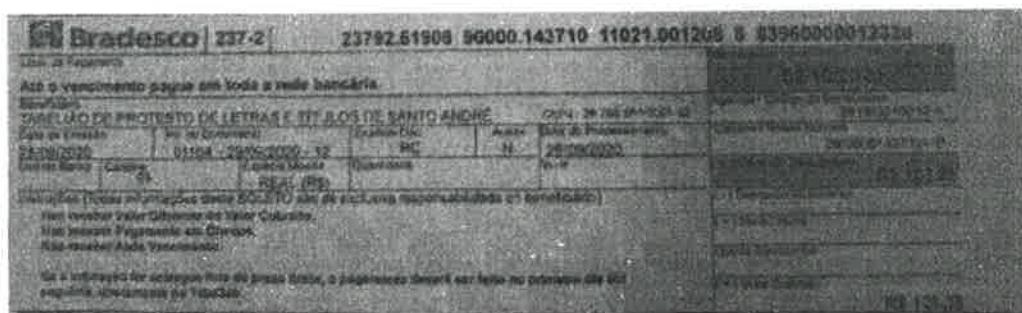
Carta do Procon:

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 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 resolutive 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.



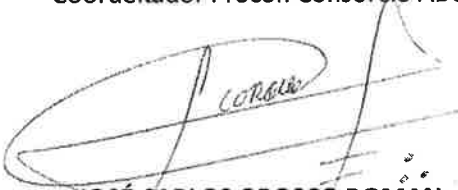
OFÍCIO Nº 764/2021 – fls. 26 de 26

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



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 ratificamos 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 permanesse 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 pudéssemos 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



Santo André, 6 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

Assunto: Proposta de agendamento de reunião presencial – 20/08/2021 – 14h30

Senhora Ouvidora,

Considerando nosso OFÍCIO Nº 764/2021, de 16 de julho de 2021, contendo alguns exemplos de reclamações de consumidores do Grande ABC em relação à ENEL;

Considerando ofício-resposta da ENEL nº EM/DC/GOU/030/2021, de 29 de julho de 2021;

Considerando que foram registradas mais de 6 mil reclamações pelos Procons Municipais das sete cidades do Grande ABC no período de 1º de janeiro de 2019 a 30 de junho de 2021:

Cidade	2019	2020	2021	Total para município
Santo André	687	1.449	384	2.520
São Bernardo do Campo	587	604	256	1.447
São Caetano do Sul	21	58	107	186
Diadema	201	183	138	522
Mauá	307	340	130	777
Ribeirão Pires	73	231	40	344
Rio Grande da Serra	28	156	36	220
Total	1.904	3.021	1.091	6.016

Fonte: Sindec.



Propomos a realização de reunião presencial na sede do Consórcio Intermunicipal Grande ABC, conforme segue:

Data: 20 de agosto de 2021

Horário: 14h30

Local: Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Av. Ramiro Colleoni, 5 – Centro – Santo André – SP – CEP 09040-160

Pauta:

- Reclamações contra a ENEL nas cidades do Grande ABC;
- Propostas da empresa ENEL para melhorar o atendimento ao consumidor do Grande ABC.

Respeitosamente,


VÍCTOR PAULO RAMUNO
Coordenador Procon Consórcio ABC


ACÁCIO MIRANDA DA SILVA FILHO
Secretário Executivo
Consórcio Intermunicipal Grande ABC



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@conscrcioabc.sp.gov.br
www.consorcioabc.sp.gov.br



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





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 obedçam 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,

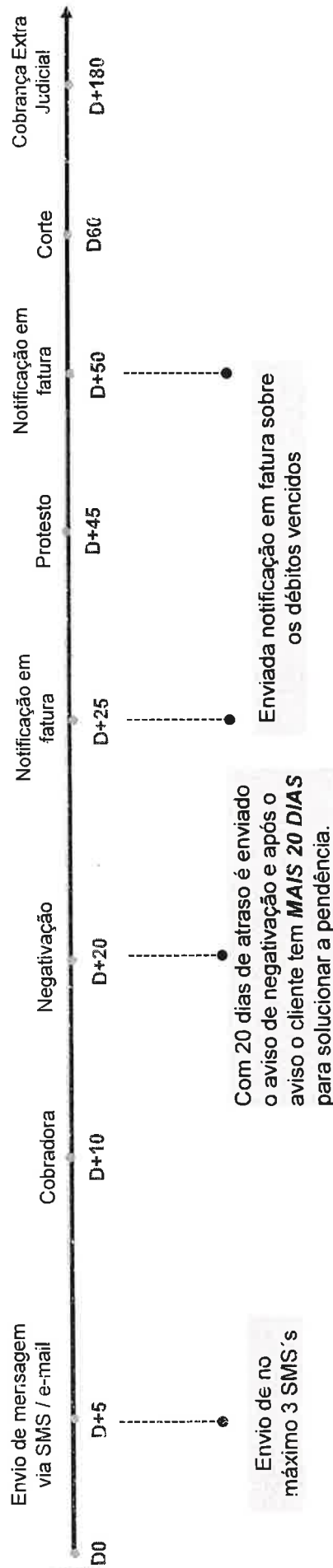
Carla Santos
Ouvidora
Enel Distribuição SP



INTERNAL

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 exposto para cada ação pode variar conforme segmentação, grupo, valor da fatura e propensão de pagamento.





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

OFICIO 07/2021-CPI ENEL

Santo André, 26 de Agosto de 2021.

Ao Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Ao Senhor

Acácio Miranda Filho

Secretário Executivo

Solicitamos, com a finalidade precípua de instruir os presentes autos da Comissão Parlamentar de Inquérito que investiga possíveis irregularidades na prestação de serviço da empresa permissionária do serviço público de eletricidade – ENEL, conforme os seguintes quesitos, requer que se digne Vossa Senhoria em nos informar a respeito de:

- a) Quantidade de notícias/reclamações que dizem respeito à defeituosa prestação de serviço ao consumidor, seja pessoa física ou pessoa jurídica, que estão, se houverem, arquivadas junto ao Consórcio.
- b) Das reclamações suso, quantas foram encaminhadas a permissionária de serviço público ENEL? Dessas quantas respostas positivas, com solução do problema, o Consórcio recebeu?
- c) Quantos processos encaminhados não foram respondidos a contento, atendendo ou não o reclamante?

Requeremos que tais informações nos sejam prestadas no interregno de 15 dias, prazo administrativo, visto como é cediço nos procedimentos de CPI's.

Atenciosamente,

RENATINHO DO CONSELHO

Vereador

DR. MARCOS PINCHIARI

Vereador

DRA. ANA VETERINÁRIA

Vereadora

BAHIA

Vereador

DR. PEDRO AWADA

Vereador





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



OFÍCIO Nº 907/2021 – fis. 1 de 3

PROTECOLO
RECEBIDO Holme
22/09/21
Santo André, 20 de setembro de 2021

À
DD. COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ
Praça IV Centenário, 02 - Centro - Santo André - Cep 09040-905
Telefone: 11 3429-5800
E-mail: gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br; comunicacoesadm@cmsandre.sp.gov.br

Assunto: Resposta ao Ofício 07/2021-CPI ENEL

Excelentíssimos Senhores Vereadores,

Servimo-nos do presente, em resposta ao recebimento do Ofício 07/2021 – CPI Enel (alíneas a, b e c) enviado por Vossas Exas., para prestar os esclarecimentos solicitados com relação à empresa permissionária de serviço público de eletricidade – ENEL Distribuição de Energia Elétrica, conforme segue.

Inicialmente informamos que o Procon Consórcio ABC vem, desde o ano passado, buscando junto a concessionária ENEL, soluções visando atender consumidores da nossa região.

Nesse passo, esclarecemos que o Procon Consórcio ABC trabalha com as reclamações coletadas junto aos Procons Municipais dos Sete Municípios do Grande ABC. Relativamente à ENEL, foram levantadas várias demandas, inclusive de não atendimento às reclamações emanadas pelos Procons da região, totalizando 6.064 registros no período de 2019 até 31/07/2021.

Dentro de suas prerrogativas de assistências aos Procons Municipais da região, o Procon Consórcio ABC realizou no dia 20 de agosto p. passado, reunião com a empresa ENEL, visando um ajuste de conduta, onde apresentamos uma pauta de reivindicações, porém não fomos atendidos em nenhuma delas.





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




OFÍCIO Nº 907/2021 – fls. 2 de 3

Com a finalidade de subsidiar os trabalhos dessa MD Comissão Parlamentar de Inquérito, instruímos o presente com cópia dos ofícios expedidos por este Consórcio à ENEL, que precedeu a realização da supracitada reunião, assim como das respostas encaminhadas pela concessionária.


Por derradeiro, informamos que estamos elaborando expediente que será encaminhado à ANEEL buscando solução frente aos problemas enfrentados pelos consumidores da nossa região.

Sendo o que nos cumpri informar, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de estima e elevada consideração.

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





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



Documentos anexos ao Ofício nº 907/2021 – fls. 3 de 3

- Ofício nº 764/2021 (CIGABC) sobre demandas registradas nos Procons Municipais da região do ABC – solicitação de esclarecimentos;

- EM/DC/GOU/030/2021 de 29/07/2021 sobre resposta ao OFÍCIO nº 764/2021;

- Ofício nº 804/2021-SE de 06/08/2021 sobre proposta de agendamento de reunião presencial – 20/08/2021 – 14h30;

- Ofício nº 823/2021 de 25/08/2021 sobre as tratativas estabelecidas na reunião com representantes da Enel – propostas para solução dos problemas decorrentes da pandemia;

- EM/DC/GOU/033/2021 de 03/09/2021 com resposta ao OFÍCIO Nº 823/2021, de 25 de agosto de 2021.





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



OFÍCIO Nº 909/2021 - fls. 1 de 4

Santo André, 21 de setembro de 2021

Ao
Ilmo. Senhor Diretor Geral
André Pepitone da Nóbrega
ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

Endereço SGAN 613, módulos I e J, Brasília/DF – CEP 70830-110
Email: gabinete.dg@aneel.gov.br
Telefone: (61) 2192-8600

Assunto: Solicitação de providências perante reclamações da ENEL

Senhor Diretor Geral,

O Procon Consórcio ABC, vinculado ao Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, em parceria com a Diretoria de Relações Institucionais da Fundação Procon SP, vinculada à Secretaria Estadual de 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 DISTRIBUIDORA DE SÃO PAULO, no que se refere às reclamações registradas pelos Procons Municipais da Região do Grande ABC. (conforme documento que segue anexo)

Inicialmente esclarecemos que, referido levantamento, engloba as reclamações registradas nos Procons Municipais do ABC, no período de 01/01/19 à 30/06/21, sendo que em 2019 foram registradas 1904 reclamações e em comparação ao ano de 2020 houve um salto para 3021 reclamações e completando amostragem verificamos que até a metade de 2021 (até 31/07) já haviam sido realizadas 1091 reclamações, ou seja, o número de reclamações permanece crescente.





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



OFÍCIO Nº 909/2021 - fls. 2 de 4

Em razão disso, realizamos reunião com a empresa fornecedora Enel, na sede deste Consórcio, em 20/08/2021, onde foi proposto um Termo de Ajuste de Conduta, formalizado através do ofício 823/21 que segue anexo (baseado no ofício 764/21), onde foi solicitado: a) a suspensão de punições diante de reclamações e contestações, b) ajuste nos parcelamentos, conforme a realidade atual dos consumidores e c) melhoria dos canais de atendimento, bem como visando sanear as condutas previstas no artigo 22 do CDC; no artigo 6,§ 1 e 2 da Lei 8987/95, bem como a Resolução desta entidade 414/2010, no artigo 113, I, §1.

Para nossa surpresa a empresa Enel se recusou a fazer o Termo de Ajuste de Conduta, alegando que já praticam os atos solicitados no ofício 823/21, porém na prática isso não se verifica, em virtude do número crescente de reclamações apontadas acima.

Ademais, além dessa negação, a empresa se omitiu sobre questionamentos por nós realizados, no tocante aos dispositivos legais constantes no ofício 764/2021, que são:


- 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 relatos do consumidor (seguem anexo);
- Faturas enviadas em um mesmo mês, por vezes, com o mesmo vencimento;
- Falhas de informação e atendimento nos canais em instâncias da empresa (consumidores com vários protocolos de atendimento, inclusive da Ouvidoria; consumidores que não conseguem esclarecimentos nem o atendimento presencial da empresa);
- Desrespeito ao exercício do consumidor de contestação sem aplicação de penalidades (corte, religação, aviso de cobrança, protesto);




OFÍCIO Nº 909/2021 - fls. 3 de 4

Diante do exposto, requeremos a intervenção de V. Sas. para que a empresa fornecedora não só aplique os ajustes de conduta por nós solicitados, como também dê solução a conduta que fere o disposto nos artigos 22 do CDC; artigo 6, §1 e 2 da 8987/95 e ao artigo 113, I, § 1 da Resolução 414/2020 da ANEEL.

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





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



Documentos anexos ao OFÍCIO Nº 909/2021 - fls. 4 de 4

- Ofício nº 764/2021 (CIGABC) sobre demandas registradas nos Procons Municipais da região do ABC – solicitação de esclarecimentos;

- EM/DC/GOU/030/2021 de 29/07/2021 sobre resposta ao OFÍCIO nº 764/2021;

- Ofício nº 804/2021-SE de 06/08/2021 sobre proposta de agendamento de reunião presencial – 20/08/2021 – 14h30;

- Ofício nº 823/2021 de 25/08/2021 sobre as tratativas estabelecidas na reunião com representantes da Enel – propostas para solução dos problemas decorrentes da pandemia;

- EM/DC/GOU/033/2021 de 03/09/2021 com resposta ao OFÍCIO Nº 823/2021, de 25 de agosto de 2021.





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

OFICIO 13/2021-CPI ENEL

Santo André, 06 de Outubro de 2021.

Ao Ilmo. Senhor

Victor Paulo Ramuno

Coordenador Procon Consórcio ABC

Por deliberação unânime dos membros da Comissão Parlamentar de Inquérito instaurada na Câmara Municipal de Santo André, através da Portaria nº 453 de 2021, que investiga possíveis irregularidades na prestação de serviço da empresa permissionária do serviço público de energia elétrica – ENEL, **convocamos** o ilustríssimo senhor, na condição de Coordenador Procon do Consórcio ABC, nos termos do artigo 74-J, III, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Santo André, e solicitamos que opte por uma entre as possíveis datas sugeridas:

- 25/10/2021, às 10h00 (segunda-feira), no Plenário da Câmara Municipal
- 27/20/2021, às 10h00 (quarta-feira), no Plenário da Câmara Municipal

Requeremos que tais informações nos sejam prestadas no interregno de 15 dias, prazo administrativo, visto como é cediço nos procedimentos de CPIs.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

RENATINHO DO CONSELHO

Vereador

DR. MARCOS PINCHIARI

Vereador

DRA. ANA VETERINÁRIA

Vereadora

BAHIA

Vereador

DR. PEDRO AWADA

Vereador





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



protocolo

Ofício nº 965/2021 – SE

Santo André, 18 de outubro de 2021.

À

DD. Comissão Parlamentar de Inquérito
Excelentíssimos Senhores Vereadores

Com cópia

PEDRINHO BOTARO

Presidente da Câmara Municipal de Santo André

Acusamos o recebimento do Ofício nº 13/2021 – CPI ENEL relativo à convocação do Dr. Victor Paulo Ramuno para o Plenário da Câmara Municipal e, servimo-nos do presente para esclarecer que o D. Victor se encontra em férias no período de 13 a 27 do corrente mês de outubro, impossibilitando o comparecimento nas datas sugeridas.

Cabe-nos ainda informar, que na ausência do servidor, quem representará a entidade no Plenário da Câmara Municipal será o Secretário Executivo do Consórcio Intermunicipal Grande ABC, Acacio Miranda da Silva Filho, com disponibilidade para o dia 27/10/2021 (quarta-feira) às 10h.

Sendo o que nos cumpria informar, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de estima e elevada consideração.

Respeitosamente,

ACÁCIO MIRANDA DA SILVA FILHO

Secretário Executivo

Consórcio Intermunicipal Grande ABC

Pedrinho Botaro

Presidente

Pedrinho Botaro

Presidente

