

TERMO DE DEPOIMENTO

Ao dezoito dia do mês de outubro de dois mil e vinte e um, no Plenário da Câmara Municipal de Santo André, às dez e quinze minutos, reuniu-se a Comissão Parlamentar de Inquérito que tem por finalidade apurar possíveis irregularidades na execução dos serviços de fornecimento de energia elétrica no Município de Santo André pela Enel Distribuição São Paulo, em específico, a falta de manutenção na rede elétrica em diversos bairros, o sucateamento dos equipamentos, além dos prejuízos e transtornos causados aos moradores, constituída pelas Portarias nº 453/21 e nº 454/21, constante do Processo CM nº 5856/2021, para ouvir o depoimento do Senhor Marcos Augusto Mesquita Coelho, com a presença do Vereador Renato Barros Santiago Filho (Renatinho do Conselho) – Presidente, e dos Vereadores Marcos Rodrigues Pinchiari (Dr. Marcos Pinchiari) – Relator, Ana Lucia Ferreira Oliveira Meira (Dra. Ana Veterinária), Evilasio Santana Santos (Bahia) e Pedro Ferreira Awada (Dr. Pedro Awada); do Assistente Jurídico Legislativo Rodolfo Severiano de Oliveira; do Técnico Legislativo André de Martino Ferraro; do Assessor Político de Apoio Legislativo I, Mauro Rezende Cravo Junior; e da Técnica Legislativa em Taquigrafia Adriana Montealto Carneiro. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Agradeço a presença dos representantes da Concessionária de Fornecimento de Energia ENEL, que atendeu nosso convite atentamente. Vamos iniciar a nossa CPI da ENEL (Comissão Parlamentar de Inquérito), para tentar buscar um ajuste em relação a tudo que está acontecendo a nossa população. O pessoal da ENEL pediu para fazer uma apresentação. DEPOENTE – A vinda da ENEL em uma CPI ela não é, obviamente, algo confortável, significa que os senhores identificaram problemas trazidos pela população de Santo André. Da nossa parte, eu e toda a equipe de colaboradores aqui da ENEL, quero demonstrar para os senhores toda a atenção que nós temos, inicialmente com os nossos clientes em Santo André e pela representatividade dos senhores, sabemos que o vereador é entre todo o poder legislativo existente no Brasil, aquele que está mais próximo da população. Então inicialmente, esse é um dever nosso, ouvir os senhores, mas também é um dever nosso mostrar para os senhores a realidade, primeiro do setor elétrico no Brasil, pois é uma complexidade de empresas e de funções, mas como a proximidade da distribuição em relação ao que o cliente vê a distribuidora como sendo o todo do setor. A gente já tem uma série de situações que precisamos esclarecer, nós representamos o setor elétrico, mas não temos responsabilidade por todo o sistema, mas somos o grande interlocutor do cliente em relação aos órgãos normativos e nós precisamos citar o Ministério de Minas e Energia e Agência Nacional de Energia Elétrica toda a parte da legislação e da regulação provém de mandamentos da União e isso gera um impacto, óbvio, nos estados e no município. Então o entendimento disso é muito importante para que a gente consiga identificar responsabilidades e capacidade de atuação. Eu trouxe aqui uma breve apresentação e em seguida à disposição de todos os questionamentos que nos forem trazidos pelos senhores. A ENEL é uma distribuidora de energia em São Paulo, estamos presentes em quatro regiões importantes do Brasil, aqui em São Paulo onde servimos 24 municípios da Grande São Paulo, mas temos também toda a distribuição no Estado do Ceará no Estado de Goiás e numa parcela do Estado do Rio de Janeiro. Apenas para os senhores localizarem, a capital do Estado do Rio de Janeiro é servida por outra

1



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3600350032400350032003A00541052004100 Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -
Brasil.

distribuidora, a Light, e o restante do Estado, quase que totalmente servido também pelos serviços da ENEL. Só que o setor tem vários pilares distintos, nós atuamos em todos eles não diretamente pela distribuidora, mas por alguma empresa do grupo. Então, nós temos a geração que hoje passa por um processo de estresse no Brasil, já que a nossa matriz de produção energética é eminentemente hidráulica, e estamos em um período talvez o pior dos últimos 91 anos do setor. Obviamente, muito foi feito no Brasil para poder suprir momentos de crise, então essa matriz que há 20 anos representava o hidráulico, aproximadamente 85% da capacidade de geração hoje já é menor, são 60% e isso está sendo suprido por outras fontes. No Brasil, por enquanto, prioritariamente o gás, mas crescem muito as gerações chamadas fontes limpas e verdes, como solar e eólica. Nesta área de geração a ENEL já é a líder da América do Sul em geração, tanto solar quanto as plantas eólicas. Essas fazendas estão basicamente no Nordeste do Brasil, onde a insolação e os ventos são efetivamente mais eficientes do que no resto do Brasil. Nós temos também a área de transmissão, é um pequeno negócio, mas importantíssimo para todos nós, porque nós fazemos a importação e a exportação de energia para a Argentina e o Uruguai, através de uma transmissora que temos no Sul do país e agora tem se mostrado extremamente eficiente e necessário, porque depois de muito tempo o Brasil está importando energia também da Argentina e do Uruguai. Temos uma tarefa que é nova no setor, que é a tarefa de comercialização, e que tende a crescer bastante, porque o setor está se modificando muito, então tem entrado muita produção através do mercado livre de energia. As distribuidoras atuam basicamente no que a gente chama de mercado cativo. O mercado livre ele tem preços livres e tem alguns sistemas de comercialização muito importantes, grandes clientes estão migrando para o mercado livre e a regulação já prevê a redução dos níveis de demanda de forma que daqui a pouco nós teremos a possibilidade de qualquer cliente no Brasil escolher de quem comprar sua energia. Isso é muito importante, porque os custos da distribuidora são tipicamente custos fixos, eu existo para ampliar a rede e existo para dar manutenção. Parte variável é o consumo de energia que não é meu, ou seja, o sistema chama de by-pass ou Pass throughh, ou seja, recebo do cliente algo que já paguei para o gerador, então, se o meu cliente gastou 100 ou 200 kW/h no mês isso para mim só tem um efeito caixa, porque pensei que ia pagar 100 e tenho que pagar 200, mas nada disso é meu, o que é meu é uma parcela pequena daquilo que é a receita total, mas somos o caixa do setor. Para vocês terem uma ideia, no ano passado circulou pelo setor, pelo serviço de energia, algo entorno de R\$250 bilhões. Então é algo muito importante, tem um impacto extraordinário no orçamento das famílias, mas que para efeito da distribuidora é uma parcela muito pequena para remuneração de todos os nossos serviços, nossos investimentos, obviamente, e os investimentos da companhia. A área de concessão da ENEL são esses 24 municípios que estão vendo, em destaque o Município de Santo André. Um dado importante, depois da capital de São Paulo, o maior consumidor de energia dos nossos 24 municípios é o Município de Santo André, nós temos aqui uma demanda de energia superior a que temos em São Bernardo do Campo, que é um município maior tanto em extensão quanto em população. Dentre os demais dados o que me parece mais importante é dizer para vocês que a nossa rede é uma rede de 43.000km de fios. Para terem uma ideia, e é uma das menores áreas de concessão que temos no Brasil, temos aproximadamente 1500 clientes por quilômetro quadrado dentro da nossa área de concessão, a segunda empresa com a maior concentração no Brasil é a Light no Rio de Janeiro com 450. Nós temos o triplo de clientes por área para atender, isso tem um aumento de responsabilidade da nossa parte, mas tem também a possibilidade de termos uma das menores tarifas de energia do Brasil, porque a maior concentração de clientes permite uma diminuição maior dos chamados "custos fixos de operação". Nós temos alguns objetivos importantes marcados para os próximos anos dentro da ENEL. A gente poderia destacar nos objetivos de curto prazo garantir a operação neste cenário de pandemia. Os senhores hão de entender, todos nós tivemos dificuldades, cada um dos



Senhores passou por dificuldades, nossos clientes também, mas a operação de uma empresa de prestação de serviços durante todo esse período trouxe uma quantidade enorme de rediscussão de processo. Imagina pela manhã os nossos eletricitas chegam à base de operação, os nossos leituristas chegam à base da operação, cada um recebe o seu roteiro de trabalho para aquele dia e de repente você não pode mais juntar essas pessoas, um grupo de leiturista são 60 a 70 pessoas que saem no seu ciclo matinal para fazer as leituras e não podemos mais juntar essas pessoas, elas têm que trabalhar em grupos muito menores, e da mesma maneira as operações individuais dos nossos eletricitas. E temos também um grupo grande de terceiros, esses terceiros precisaram ser treinados dentro dessa nova forma de trabalhar. Lembrem-se todos que em março de 2020 não existia sequer álcool em gel para ser comprado. Isso é uma realidade e a nossa operação, principalmente a operação de leituristas, gera um contato diário do nosso leiturista com cerca de 450 clientes por dia. Então, manter esta relação exigiu de nós uma série de mudanças operacionais e que só se aprendem com o tempo. Então isso gerou no ano passado um problema gravíssimo que está absolutamente respaldado na legislação, mas que por ser algo novo gerou uma série de problemas de entendimento do nosso cliente. Eu sei que boa parte da daquilo que os clientes de Santo André trouxeram aos senhores decorre deste período e depois, obviamente, de toda a nossa capacidade de tentar, vamos assim dizer, reduzir um acúmulo de trabalho extraordinário. Nossos atendentes, quando a gente ouve alguém nos atender no telefone no 0800, a gente antes percebe que alguém está dentro de um ambiente bastante grande, ultimamente ninguém mais percebe isso porque as pessoas estão trabalhando de casa e aí os senhores imaginam a dificuldade de você transferir o computador e mais todos os sistemas que essas pessoas precisam ter acesso para poder ir trabalhar em casa, é outra gestão, é outra situação e a gente tem essa realidade. Nós somos cerca de 5500 pessoas dentro da ENEL e temos 7.200 milhões de clientes para atender e aqui aproveito para parabenizar os nossos colegas em relação a todo esse esforço. A empresa, como os senhores, sabem tem origem na Itália e a Itália talvez tenha sido um desses países que mais sofreu com a pandemia, e nós estamos falando lá do início do ano 2020. Então, pudemos contar com a experiência do grupo na realização dessas tarefas, mas todas elas certamente trouxeram transtornos e dificuldades, mas antes de tudo era necessário preservar a vida e não expor nem os nossos colaboradores e nem os nossos clientes, algo que era tão novo e que nós totalmente desconhecíamos, desconhecíamos no mundo todo e como trabalho de médio prazo nós temos uma busca importantíssima. A empresa tem 120 anos e a rede, por mais que ela tenha recebido investimentos, ela vai saturando, a tecnologia em distribuição de energia tem crescido extraordinariamente, mas ela não é adaptável a uma rede muito antiga. Então, nós temos uma tarefa extremamente grave que está em andamento, que é a melhoria da rede secundária de distribuição e esta rede tem recebido investimentos da ordem média de um bilhão e duzentos milhões de reais por ano. Isso é o limite da nossa capacidade de investir e isto significa, se nós pegarmos um período anterior à entrada da ENEL em São Paulo, aproximadamente 45 a 50% acima da média histórica dos investimentos, por exemplo, da então Eletropáulo. Este é um trabalho que demora a aparecer como qualidade do serviço percebido pelo cliente e não tem outra forma, nós temos de perseguir isso todos os dias. Esse negócio é um negócio muito bom, é um negócio que prevê uma rentabilidade baixa, mas constante durante os 30 anos do contrato de concessão, mas é necessário que a empresa tenha este tipo de vocação e a ENEL tem esta vocação. O capital global da ENEL hoje é um capital composto de 23% de participação do Governo da Itália e os outros 77% provêm tipicamente de fundos de pensão: os Correios, os funcionários dos Correios na Itália, os professores do Canadá e assim por diante. Portanto, o nosso investidor é um investidor preparado para ter rentabilidade constante ao longo dos 30 anos de contrato, então esta é uma primeira adequação, ou seja, a empresa é voltada para um olhar de longo prazo. Então, isto dá um conforto para nós, funcionários e clientes, todos nós somos clientes,



de que estes planos de médio e longo prazo efetivamente acontecerão. No longo prazo é a tecnologia, não tem jeito. Hoje nós já temos uma série de equipamentos novos colocados na rede, como por exemplo: religadores automáticos, e isso é muito importante, porque você consegue fazer esse comando de forma centralizada. Toda vez que a rede para, nós temos um período base, um tempo médio para atender a religação, 40% desse tempo é o deslocamento da equipe, então toda vez que você tiver uma ação na rede que possa ser feita de forma centralizada nós estamos ganhando praticamente metade do tempo de religação e isto são investimentos grandes que precisam ter uma rede preparada para recebê-los e este tem sido o foco dos nossos investimentos. Agora, vamos falar diretamente aqui da região do ABC. Obviamente a rede não se divide geograficamente como estão divididos os municípios. Então, nós temos uma rede integrada e quando fazemos um investimento direto em Mauá ou em São Bernardo do Campo, tenham certeza que isso beneficia também o cliente de Santo André. Para vocês terem uma ideia, o plano de qualidade de 2018 a 2021 consumiu aqui na região R\$255 milhões de investimento, são 52 obras diretas feitas aqui e isso vai ainda até 2025 e com R\$507 milhões de investimentos em infraestrutura. Sai lá da origem na geração e passa pelas grandes redes de transmissão de energia a 138.00kw, naquelas grandes linhas de distribuição e chega numa subestação da ENEL. Nessa subestação nós vamos transformar essa energia para ela chegar em 13.500kw na nossa rede primária, aí ela desce vai a 1.300 e depois 220 e 110 que chega à casa de cada um. Destas subestações, saem de lá os circuitos que chegam até as casas, quanto mais subestação eu tiver mais curto serão esses circuitos e, portanto, um problema no circuito tende a afetar uma quantidade menor de clientes. Aqui na região fizemos melhorias em diversas subestações que servem especificamente Santo André, mas construímos duas novas aqui em São Bernardo e isso tem melhorado a nossa capacidade de atender e garante a energia que Santo André precisará para o seu desenvolvimento dos próximos anos. Nosso planejamento, como mostrei aqui, é um planejamento de pelo menos cinco anos, e isso os senhores podem garantir aos munícipes de Santo André, não haverá falta de capacidade de entregar energia. Eu fiz aquele parêntese inicial, nós dependemos de alguém produzir energia para entregar, capacidade de entregar está garantido, o que infelizmente não temos garantia hoje é na capacidade de geração, embora essas chuvas de outubro tenham sido extremamente bem-vindas e a gente já começa a perceber melhoria nos níveis das represas e dos lagos que são utilizados pelas usinas, mas não dá para depender de São Pedro, precisa de previsibilidade e daí uma grande consequência que hoje todos nós percebemos: é bem possível que não falte energia em 2022, mas é certamente que a energia será cara. Para vocês terem uma ideia, tem o preço médio de mercado que oscila bastante, mas pode estar em R\$ 530 por quilowatt-hora. A produção pelo gás natural gera um custo de R\$ 2.500 por megawatt, então a diferença quase quintuplica o preço da energia e quando você rateia isso para todos os consumidores, não tem outra situação, energia elétrica é cara no mundo todo, mas especialmente no Brasil e numa crise energética ou na crise hídrica ela certamente trará esta dificuldade para nossa população. Os investimentos estão basicamente divididos em cinco grandes grupos e o recondutoramento é importante. Os senhores circulam pela cidade, e se pensarem na nossa rede vão ver os postes e em cima, na parte mais alta dos postes, três fios em paralelo, esta é a rede primária, essa era a estrutura que existia no mundo todo, só que esta rede aérea é uma rede suscetível a problemas, principalmente, e aqui no caso de Santo André, o toque da vegetação, a vegetação urbana e quando um galho bate em algo que está em paralelo fecha um curto e, infelizmente, há uma queda de energia. Nós estamos substituindo gradativamente isso pelos chamados "cabos compactos", primeiro que aqueles fios são chamados fios nus, e na verdade eles são menos suscetíveis, porque são encapados, não é que eles não são energizados, é que eles são apenas encapados, se tocar a mão ali vai dar choque, mas estão compactados num cabo e agora fazem uma espécie de um triângulo se olhado em perspectiva. Então, você já



porque nós estamos falando mais do que de Santo André. Então, a gente tem a Linha Distribuição Aérea Campestre, a Linha de Distribuição Aérea Nações, especificamente a Linha de Distribuição São Bernardo do Campo, a Linha de Distribuição Santo André e assim por diante. É uma lista bastante grande de intervenções voltadas para a melhoria do serviço aqui no ABC, e especificamente em Santo André. Aqui entra um ponto importantíssimo, no mundo todo, uma distribuidora é medida pela falta, ou seja, há dois grandes índices que são acompanhados em todos esses anos de rede, um deles é o DEC, que marca qual a quantidade em horas em média no ano que um cliente pode ficar sem energia. Aqui no Brasil, para a nossa região, ela está em 6 horas e 32 minutos. Esse é o limite que a agência reguladora tem como indicador para as operações da ENEL. Isso vai modificando na medida em que você chega aos circuitos, depois você passa para conjuntos e etc. Mas na média seriam 6 horas e 32 minutos. O outro índice é o FEC que é a frequência, ou seja, estas 6.32 horas elas deveriam ocorrer como somatória de no máximo cinco paradas no ano, então temos um tempo total e uma frequência. Nós temos hoje na ENEL o melhor FEC do Brasil, na verdade não o melhor, é o segundo, mas quem está em primeiro lugar é uma empresa muito pequenininha fora de um parâmetro de comparação. E estamos hoje entorno do quinto lugar do melhor DEC no Brasil, isso obviamente decorre de todos esses investimentos que a gente vem fazendo e sem investimento esse número seria muito maior. Eu pediria para que os senhores percebessem ali a linha verde, é a linha do DEC, e ela tem uma clara tendência declinante; a linha vermelha é a linha do FEC, neste estamos muito melhor posicionados do que no DEC, estamos em duas vezes, praticamente três vezes, em média no ano de parada na média dos clientes, poderia ser até 5 e nós ainda estaríamos dentro do indicador, 5,65 é um esforço gigantesco, nós temos distribuidoras no país que esse nível de DEC é de 18 horas e se alguém consegue reduzir de 18 para 15 horas tem-se uma melhoria extraordinária, agora quando você vai chegando a rede aérea, tipicamente aérea no limite de 6 horas, o esforço que você tem que fazer para reduzir de 6 para 5,5 é brutal. Ou seja, existe uma resiliência de problemas principalmente numa rede aérea, ela não para só por motivo técnico, ela para também por ação externa, ventania tivemos uma agora essa semana em São Paulo de sexta para sábado, o número de árvores que caíram é um negócio impressionante, e são aquelas árvores maravilhosas de São Paulo, as Tipuanas, são árvores que têm 70 anos, ou seja, muito próximo do fim da vida útil. Uma árvore daquela quando cai ela leva três postes junto, e aí você tem que aguardar o Corpo de Bombeiros, às vezes a Defesa Civil, retiram aquela coisa imensa da rua e você então tem que reconstruir a rede e certamente isso não é uma operação que demande menos de 4 ou 5 horas de atuação. E aí os senhores imaginem que sempre um hospital perto, tem sempre um pronto-socorro perto o transtorno que isso gera. Só que a capacidade que você tem para fazer essa reconstrução é limitada a estas contingências todas, e nós vamos entrar agora no período, se Deus quiser, chuvoso, se Deus quiser pelo lado da geração e a preocupação pelo lado da distribuição é sempre maior nesse período, mas a gente tem os dados inclusive desse DEC e desse FEC separado pelos conjuntos elétricos que servem aqui a Santo André e vamos ver que temos cinco desses circuitos elétricos, três estão muito bem e dois exigem uma atenção maior da gente, porque nestes dois específicos não temos essa compensação da média, três estão dentro dos limites e dois estão fora do limite e nossa equipe técnica está olhando cada um destes circuitos de forma que eles convirjam para a meta. Falando sobre tarifa que eu sei que é uma preocupação específica dos senhores, aquilo que eu estava contando para os senhores, de R\$100 de uma conta, quando recebemos já pagamos aproximadamente 38% vai para as funções de geração e transmissão, assim que emiti a conta e faturei já tive ou vou pagar de imediato R\$ 38,00 de uma conta R\$100 para as funções de geração e transmissão, 25% aproximadamente vou recolher praticamente de imediato na primeira semana do mês subsequente cerca de 25% a título de ICMS e PIS/COFINS. Nós temos as contas centralizadas do setor que hoje é em torno de 15% destes R\$100,00. Sobrou quanto?



Cristiane, são ações que fizemos nos últimos meses aqui em Santo André repetindo ações que já fizemos em outros bairros de outros municípios. Mas obviamente você não consegue pegar a clientela toda, mas são ações que a ENEL procura através do desenvolvimento destas lideranças locais. Este trabalho é um trabalho que tem nos aproximado muito dos nossos clientes e com excelentes resultados. Sobre a Covid-19 eu já falei logo no início as dificuldades e tudo mais. Eu tenho aqui outras que são informações importantes, mas sinto que eu já tomei bastante tempo e gostaria de dar foco às questões que os Senhores têm para nos trazer. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Estão presentes representantes da ENEL: Sr. Marcos Augusto Mesquita, Sr. Danilo Serem (Relações Institucionais), Sra. Tatiana Tinoco de Camargo Aranha, Sra. Érica Monteiro Cunha, Sra. Nadja Souza e Sra. Andreia Andrade. Quero destacar para vocês que nós vereadores somente buscamos a verdade dos fatos e também esclarecimento para que possamos passar à nossa população. Tenho várias perguntas que eu vou fazer no teor do trabalho e vídeos que quero apresentar também, depoimentos de munícipes que querem também um esclarecimento da parte de vocês. Agora passo a palavra ao nosso relator e para os demais vereadores que fazem parte da Comissão Parlamentar de Inquérito. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Obrigado pela excelente apresentação! Inclusive o senhor abordou um ponto de fato nevrálgico, crônico em relação à questão das podas das árvores, que é um assunto que vou retornar a falar sobre isso, mas foi importante a sua explicação, porque de fato existe uma demanda que entra pelos nossos gabinetes diariamente e aqui nessa casa são 21 gabinetes. Para terem uma ideia, em cada uma das sessões ordinárias desta Câmara, que acontecem as terças-feiras e as quintas-feiras, cada vereador tem o direito de apresentar cinco proposições, cinco pedidos de melhorias para a cidade em geral ou projetos de leis e uma média de 50% dos pedidos de cada um dos vereadores aqui, dos 21, geralmente está voltado à poda de árvores, portanto tem uma imensidão de demandas que isso gera para nossa cidade. Nós nos debruçamos sobre diversas queixas de munícipes de Santo André, nós tivemos a oportunidade de nesse tempo de dialogar com o PROCON Santo André, com a Fundação PROCON de São Paulo e com o próprio PROCON do Consórcio ABC, também encaminhamos requerimentos ao próprio Ministério Público no intuito de tentar obter informações em relação ao número de queixas, ao número de atendimentos, ao número de queixas resolvidas e assim por diante. Tenho diversas perguntas para os Senhores, mas antes disso, porém, vou repassar ao nosso presidente que vai apresentar uma série de questionamentos por meio de um vídeo e em seguida peço que retorne a mim para que eu possa adentrar em algumas questões específicas. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Passo a palavra à Vereadora Ana Veterinária. VEREADORA ANA VETERINÁRIA – Agradeço ao senhor pela apresentação e posteriormente farei minhas indagações. VEREADOR PEDRO AWADA – Agradeço ao senhor pela apresentação e posteriormente farei minhas indagações. VEREADOR PEDRO AWADA – Agradeço ao senhor pela apresentação e posteriormente farei minhas indagações. VEREADORA ANA VETERINÁRIA – Agradeço pelas explicações. Essas informações esclarecem muitas coisas, como o exemplo dado de uma simples poda de árvore que você tem que desligar 150 casas para atender uma única poda. Assim como nós, o nosso trabalho aqui, você não agrada nunca todos, então não tem um dia da semana que você consiga contemplar a todo munícipe. Então, no caso de vocês, ou irá desagradar o comércio ou uma festa de família como o senhor colocou, portanto, essas informações são de extrema importância para que possamos esclarecer também à população. Em relação ao desenvolvimento, planejamento e as melhorias, isso também é uma obrigação nossa de passar para o munícipe o que está sendo implementado e planejado na nossa cidade. Referente às trocas de geladeira achei também muito interessante, trocas de lâmpadas, pois não é um problema de produção, de capacidade de fornecimento de capacidade de energia, mas um problema de produção e isso fica claro, temos esse entendimento, não somos fora da realidade e em relação também aos valores por conta desse problema hídrico que nós vivemos. Então é uma coisa até contraditória,



aqui no finalzinho o senhor colocou: "Espero que venha muita chuva, mas junto com chuva também vem a manutenção, então a gente deseja uma coisa não pensando no risco da outra." Mas espero que realmente isso tudo aconteça, nós estamos aqui com a melhor intenção do mundo, não é uma sabotina contra a empresa, e sim para podermos esclarecer as dúvidas que nós temos no dia a dia. A população nos cobra isso de manhã, de tarde e de noite, pois problema com água, problema com energia são problemas sérios e que eles nos procuram a todo o momento. Agradecer realmente essa presença e falar que as perguntas que serão colocadas agora não são de forma a prejudicar ou qualquer outra coisa do tipo, e sim realmente para esclarecer e para podermos dar isso para a população também. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Vamos agora passar para a apresentação do vídeo com as reclamações dos munícipes. SRA. SILVANA: Boa noite. Meu nome é Silvana, estou aqui para gravar esse vídeo e explicar que eu no mês de março para abril veio 570kw na minha casa e isso não existe, o que existe nas contas é 308kw e eu preciso da troca do meu relógio que era um relógio Tarifa Branca, onde no ano passado inteiro não foi lido, eu achando que era por causa da pandemia, mas descobri que os leituristas não conseguem ler ele pelo portão. Eu não consegui mostrar as contas aqui, porque eu fui internada e as contas estão tudo em casa. Eu espero que tenham solução para o meu caso. Não estamos pedindo nada demais, só queremos pagar o que a gente gasta. Boa noite, obrigada! SRA. VALQUÍRIA – Bom dia. Meu nome é Valquíria. Eu gostaria de saber da empresa ENEL se eles apenas contrataram os funcionários sem qualificações, porque é ruim a gente receber conta para pagar de um relógio que está cortado com lacre preto e quando você tenta conversar com algum funcionário da empresa você é muito mal atendido. O funcionário vira para você e fala: "Vai reclamar na ANEEL." Eu o fiz, fui ressarcida pela ENEL, porém por incrível que pareça a conta voltou para eu pagar tudo de novo. Gostaria de saber da empresa: ENEL, como que vocês contratam funcionários de vocês? Vocês não dão aula e tentam qualificar eles para o trabalho? Porque é ruim você ligar em uma empresa na qual você é muito mal atendida, eu fui mal atendida não foi uma ou duas vezes não, foram todas as vezes que eu liguei. RECLAMANTE SEM IDENTIFICAÇÃO: Eu gostaria de perguntar para a ENEL como que fica a minha situação, pois moro sozinha e desde março estou com uma pendência. Eu sempre paguei minhas contas em dia e de março para cá, em março uma conta minha veio R\$990,00, eles alegam que foi conta que ficou para trás, mas como que ficou para trás se eu sempre paguei minhas contas? Sempre veio e de repente subiu muito os quilowatts. Eu pedi para trocar o relógio, porque eles falaram que estava em difícil acesso, mas eu troquei o relógio e continua. Quando foi em junho veio outra conta absurda, veio mais R\$1700,00, só que kW veio 1800 e poucos kW. Como que eu gastei tudo isso sozinha dentro de tão pouco tempo? Aqueles R\$900,00 ficou para trás, eu parceli três contas e me colocaram mais esses R\$1700,00. Conclusão da história: me cobraram R\$600,00 de uma vez para eu pagar e o restante eles colocaram juros e parcelaram em 6 vezes de R\$168,00, sendo que eu já tinha feito um parcelamento de R\$135,00 e agora tinha mais outro parcelamento de R\$168,00. Eu gostaria de saber da ENEL: Como que uma pessoa sozinha dentro de cinco meses iria gastar tantos KW? No total daria R\$3.200,00 que eu teria que pagar. Como um ser humano sozinha, com uma simples geladeira, assistindo televisão de vez em quando, pode gastar tanta coisa desse jeito? Gente, é um absurdo eu gostaria que vocês resolvessem esse problema para mim, porque está difícil na minha cabeça, porque não estou podendo pagar minhas contas, está vindo R\$350,00 cada mês, porque junta o parcelamento de R\$135,00, mais o parcelamento de R\$168,00 e mais o que eu gasto, está vindo quase R\$400,00 por mês. Eu não tenho condições, o mês passado eu peguei emprestado para eu pagar esse dinheiro, só que eu nem paguei para a pessoa ainda. RECLAMANTE SEM IDENTIFICAÇÃO: Cortaram minha energia sem o aviso prévio, simplesmente chegaram ao meu portão e cortaram. Qual é a solução? Qual é a melhoria que a ENEL tem para essa situação? PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Tenho



o relato do Sr. Marcos e toda equipe, relato de uma senhora que pagava em média R\$58,00, mora em três cômodos, não tem chuveiro 220v, não tem TV e não é aposentada. Até então estava tudo normal, nesse último mês de setembro na verdade recebeu uma conta de R\$700,00, mas ela não aumentou nada de KW. Queria uma explicação de vocês também. Tem outro caso que já encaminhei a vocês, uma conta de R\$ 5000,00 que chegou e a pessoa ficou assustada, é aposentada também, mora numa casa maior, de 3 quartos, sala, cozinha e banheiro, só que foi um erro de digitação, constava 16.000kw, ela ficou desesperada, foi até a agência e infelizmente saiu com mais dúvidas, porque não explicaram direito para ela. Ela veio até o nosso gabinete desesperada, com medo de cortar sua energia. Resumindo: chegou a conta de R\$5000,00, só que tinham mais quatro parcelas de aproximadamente R\$2000,00. Graças a Deus resolvemos em diálogo com a própria agência. Vou fazer minhas perguntas e depois irei passar ao nosso relator. Eu gostaria de saber, por gentileza, explicação sobre as funcionalidades do site e aplicativo que são disponibilizados pela ENEL. Recebi muitas reclamações dos munícipes relatando que têm muita dificuldade em conseguir acesso aos serviços disponibilizados, porque precisa lembrar e-mail e número de telefone celular que foram cadastrados anteriormente, e quando a conta não está em nome da pessoa, por exemplo, casa de aluguel, como ela consegue acessar o serviço se a conta não está em seu nome? Já pensaram em um plano de ação para conscientização de atualizar o cadastro? Segunda pergunta: Sabemos que as tarifas e a bandeira vermelha são definidas pela ANEEL e estamos vivendo em uma crise elétrica. Sabemos também que vocês estão parcelando as contas atrasadas, mas qual o plano de ação da ENEL para ajudar as famílias andreenses que tiveram forte impacto em suas rendas na pandemia? Terceira pergunta: Em quase toda a pandemia o critério utilizado para a leitura dos relógios foi pela média dos meses anteriores, mas a família que vendo sua situação financeira piorar começou a economizar energia em um determinado mês, o impacto da conta dessa família foi sentido muito tempo depois e não de imediato. Não seria melhor ter pensado em uma forma diferente de fazer a leitura? Quarta pergunta: Recebemos relatos de munícipes que tiveram a transmissão de energia cortada mesmo após apresentar o comprovante de pagamento, qual o critério para efetuar o corte da transmissão de energia? Muitos cortam no final de semana, sexta-feira e a pessoa vai conseguir religar só na segunda. E quando a pessoa que tem uma insulina, uma medicação naquela geladeira? Perde? Já aconteceram muitas aqui e estamos falando de vida, pode perder até a vida. Então importante se atentarem a isso Outra pergunta: Muitas reclamações sobre os funcionários da ENEL sendo na central de atendimento, como também dos funcionários que trabalham em manutenção e nos corte transmissão de energia. Quais as diretrizes da ENEL para treinamento e reciclagem desses funcionários? Última pergunta: Recebemos relatos de munícipes, da demora das soluções dos problemas. Qual a manutenção das redes em caso de defeito? Vocês efetuam manutenção preventiva? Qual seria o critério? Enfim, essas são minhas perguntas, juntamente com as perguntas dos munícipes. Agora vou passar a palavra ao nosso relator, Dr. Marcos Pinchiari. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Bom eu não sei se os senhores desejam que eles respondam em bloco, respondam essas primeiras perguntas do vereador Renatinho para depois seguirem para as minhas, até para não se acumular em um mar de perguntas. Peço que os senhores respondam ao presidente e depois entramos com as minhas perguntas. DEPOENTE – Vereador Renatinho, em alguns casos eu vou me socorrer dos meus colegas para poder ser mais direto na resposta. Como eu falei, nós temos aqui em Santo André 400 mil clientes aproximadamente, isso significa que a gente serve umas 600 mil pessoas aproximadamente, ou mais, a gente vive este universo de 400 mil clientes, os senhores vivem outro universo, que é universo dos reclamantes. Então, óbvio que os senhores terão uma percepção diferente do que nós temos dentro da companhia. A coisa é mais ou menos assim: 100 pessoas reclamam e aproximadamente 80%, ou seja, 80 pessoas ficam satisfeitas com a explicação de primeiro nível; destas 20 que sobram elas são atendidas em outro canal,



que é o canal da Ouvidoria, isto cai para, aproximadamente, cinco casos e destes cinco casos, dois acabam indo a PROCON, Juízo e etc. Então, o grande filtro é efetivamente a questão da informação, mas é óbvio que a gente se surpreende com coisas como estas senhoras e esse senhor nos passaram. O senhor trouxe de exemplo do seu gabinete, não há outra forma, nós temos um medidor de consumo na casa de cada um, esse medidor de consumo está aferido e ele tem um tempo de vida útil que, estando bom ou não, eu vou lá trocar, este medidor deveria ser o desempate de uma discussão como essa, os nossos clientes não veem consumo, veem preço. Essa que é a grande verdade. Deixe apenas eu dar um pano de fundo para os senhores em relação ao grande aumento de reclamações que tivemos no ano passado. Nós não tínhamos como fazer de outra forma, nós não pudemos colocar nossa equipe em campo e qual era a regra nacional? Quando você não consegue fazer a leitura, principalmente em casos de pandemia ou grande comoção, você obrigatoriamente tem que cobrar aquele mês não medido conforme a média dos últimos 12 meses e nós ficamos três meses sem ler o relógio; a imensa maioria dos nossos clientes não teve problema algum, mas houve obviamente aqueles casos que foram típicos. As pessoas permaneceram em casa, as crianças deixaram de ir para a escola, aumentou o consumo médio ao longo destes três meses e entre julho e agosto, segundo a regra nacional, cobra uma vez abatendo a conta já paga. E isto gerou uma avalanche de reclamações, porque as pessoas vinham pagando, digamos, R\$100,00 e apareceu com uma conta de R\$200,00 ou R\$300,00. Se alguém consumiu 30% a mais do que sua média, em três meses ele terá um consumo duplicado numa única conta em relação à média daquele mês. Foi impossível atender a todos, essa que é a grande verdade, gerou filas e tudo mais. Mas infelizmente nós havíamos tentado junto ANEEL de dizer: Espera um pouquinho, tem uma alternativa dentro da regulação que é o invés de cobrar de uma vez só a gente pode fazer o parcelamento automático em até o dobro de vezes relativo ao período não lido. A resposta da Agência Nacional: Não! Isso seria a aplicação do art. 113 de uma determinada resolução. Negativo, aplique o art. 111. Na medida em que essas reclamações chegaram à ANEEL, quando foi em julho para agosto ela disse: Sempre que isto acontecer aplique o art. 113. Então, infelizmente, não houve como você se antecipar a um problema que era claro que iria acontecer. Isso pega também o outro grupo, que são os comerciantes, esse pessoal vinha com consumo elevado e aí fechou, não puderam trabalhar, o relógio está contando pouco, só que eu não vou ler, vou fazer pela média e que média que esta pessoa vai pagar? Uma média acima do que consumiu. Só que aí a regulação já resolveu o problema, que na primeira leitura eu percebo que estou lendo o número menor do que o da última conta, então devolvemos para os clientes na próxima conta, abate-se aquilo que eu cobrei a mais, se ele já tivesse pagado a conta poderia receber inclusive com crédito em conta o dinheiro com juros e correção. Então são situações regulatórias, eu não consigo inventar uma maneira que não esteja na regulação, agora vai contar isso para 400 mil clientes em um período curto. A gente entende determinadas reclamações, outras infelizmente nós temos que ver caso a caso. Uma senhora ali explicou: "Ah, só agora me disseram que não conseguiriam ler o meu relógio, porque ele tem um portão lá". Então esse tipo de situação, e acontece, em 400 mil clientes de Santo André têm muito mais casos do que isso. Estatisticamente para nós não chega a ser um problema tão grave, mas para a pessoa é óbvio que é. O que mais me preocupou com todos esses relatos não é a questão do erro ou da falha, porque a gente sabe que isso, estatisticamente, é baixo dentro da companhia, é outro problema, por exemplo, ela identificar que colegas meus são mal treinados ou que colegas meus não atendem as pessoas com a gentileza e a cordialidade que nós exigimos de todos os nossos colegas. Este é um ponto que efetivamente para nós é fácil identificar todas as vezes que isto é feito de uma maneira individual e dizendo: "Olha, estive na loja de Santo André no dia tal às tantas horas." Eu sei quem atendeu, se a gente identifica isso imediatamente os meus colegas de loja indicam como um problema e se é funcionário nosso passa por reciclagem, se é



um funcionário terceiro a empresa tem o método de como orientar esse cliente. Porque uma coisa é certa, uma consciência que existe em cada um de nós, a gente só existe porque a gente tem cliente e não é o fato de eu não ter concorrente que diminui a importância que esse cliente tem para nós. É importante que os senhores que conhecem esses casos individuais, por favor, nos passe, porque pode acontecer de um relógio errar, não tenha dúvida, aquilo é eletromecânico e pode errar, mas quando a gente vê estatisticamente é muito pouco representativo de maneira que isso exija uma alteração no nosso padrão. Você vai encontrar uma coisa pontual e não tem problema, não é esta a leitura? Muda-se. Nós não temos nenhum problema em relação a reconhecimento de erros, não temos nenhum compromisso com o erro, mas temos sim um compromisso de tentar resolver por nós. Todas as vezes em que um cliente nos apresenta um problema ele é estudado, verificado e há um retorno para as pessoas, isso não significa que ela se convença sempre, assim como também não significa que a reclamação meramente por ter sido feita será acatada. A gente vê essas situações, a pessoa diz: Eu moro sozinha, não posso estar consumindo 500kW mês realmente é absolutamente fora da curva. Mas a gente conhece casos, vereador Renatinho, em que na verdade ela não consumiu, mas a casa consumiu, a questão da qualidade da ligação interna da casa, uma parede que esteja com uma umidade maior, um fio desencapado consome mais do que uma geladeira e um forno elétrico, e sem que você tenha benefício nenhum disso. Não estou dizendo que esse seja o caso, mas é algo que as pessoas precisam estar atentas. O senhor conhece a urbanização de Santo André, o núcleo aqui de Santo André é extremamente de alta qualidade, mas nós temos periferia em Santo André, o senhor pode imaginar uma casa humilde e em que você não consegue identificar limites entre a casa e o vizinho quantas situações de furto de energia que acabam existindo? Furto de energia que estou dizendo não da ENEL, um vizinho furtando o outro. Isso é raríssimo? É raríssimo, mas ocorre. Então são situações que eu posso garantir em termos estatísticos, a última alternativa do cliente é imaginar que o medidor esteja errado, acontece, claro que acontece, mas o normal é você pegar um medidor e o colocar na bancada e ver que ele está dentro dos padrões. Obviamente tem que discutir, tem que chamar um eletricista particular para verificar exatamente a qualidade da sua ligação interna e tudo mais. Em relação a parcelamentos, alguns deles são automáticos, porque acabei de dizer que se eu deixar de fazer leitura tenho que aplicar obrigatoriamente, hoje, o art. 113 da Resolução 414, que imediatamente estou vendo que houve um consumo elevado que é consumo passado registrado e não cobrado tenho que pegar e fazer o parcelamento automático. Mas estas situações assim tão limites quanto esses, era importante que a gente reconhecesse quem é a pessoa, qual o número de instalação e etc. para poder dar uma atenção especial. Uma coisa que eu preciso deixar claro para os senhores é que isso não é padrão, isso não é a regra, a regra é com certeza, pessoas sabendo que estão pagando alta energia elétrica, mas sem esta dúvida se estão consumindo ou não. Espero que eu tenha falado praticamente de todos os casos. Questão do aplicativo, importante, o Brasil mudou através de uma lei chamada Lei Geral de Proteção de Dados, então eu preciso ter certeza que quem entrar dentro daquele aplicativo vai ter acesso específica e unicamente à sua própria conta. Não podemos correr risco nenhum nisso, a régua de multa em LGPD são R\$50 milhões, então nós estamos fazendo um esforço grande para atualização cadastral dos nossos clientes, de maneira que ele tenha na sua casa a capacidade de acessar todos os serviços que estão disponíveis na loja. Não há nenhum serviço que obrigue a presença pessoal do cliente na nossa loja e a maioria das pessoas nos procuram para buscar segunda via de conta, coisa que você consegue por SMS, consegue por WhatsApp, consegue por telefone, por e-mail e assim por diante. Imagina o nosso serviço de loja, nós estamos buscando, nos esmeramos e principalmente a questão, então hoje para pessoa ir à loja a gente tem indicado, por favor, marque dia e hora, vamos recebê-lo por agendamento, porque aí você não fica em fila e assim por diante. Isso é obrigatório da nossa parte, atender com conforto pelo menos, a pessoa já está estressada com o



problema e se ela tiver um problema físico ali na hora fica pior ainda. É possível atender fora do horário marcado? É, mas certamente é desconfortável. Imagine as atividades todas que temos lá, se a gente melhorasse assim por um passe de mágica vamos reduzir pela metade o tempo do atendimento. Que benefício nós estamos dando ao cliente? Eram 10 minutos em média, agora são cinco, não 1 hora e 35 minutos, passou a ser 1 hora e 30 minutos, porque tem o deslocamento da pessoa até a loja. Tudo que a gente puder fazer para o cliente não precisar ir à loja nós vamos fazer, então o aplicativo já está completo, pelo telefone 0800 gratuito você pode ligar de um orelhão. Muitas pessoas não têm disposição para trabalhar por meios eletrônicos, a gente sabe disso, mas por telefone dá. Então nós temos que insistir nesse caminho, porque a tendência do atendimento presencial com certeza é ser o mais reduzido possível. Casos extremamente graves que efetivamente estão fora do padrão exigirão a presença da pessoa na nossa loja, mas sempre que a gente puder nós vamos deixar. Infelizmente em relação ao caso específico da Sra. Valquíria, o caso daquela senhora que não se identificou referente à conta, nós precisamos conhecer o caso específico, porque assim com certeza alguém de nós aqui dará a atenção devida e vamos resolver na medida em que o problema acontecer. Cortes de fim de semana não existem, nós estamos proibidos de fazer cortes aos sábados e domingos. Fazíamos às sextas-feiras até às 12 horas e estamos deixando de fazer e se é véspera de feriado também não pode, e assim por diante. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Só um adendo, sexta-feira, umas 16 horas, houve um corte e no caso já é fim de semana e só houve o religue da energia do cidadão na segunda-feira. Essa pessoa passou por um transtorno, perdeu toda a alimentação que tinha na geladeira e sem contar que ela já tinha pagado e não devia nada. DEPOENTE – Isso, perdão vereador, você está falando de pecado mortal. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – É não dá para aceitar, e ela perdeu os alimentos da geladeira, teve prejuízo na alimentação e teve transtorno pela falta de educação e respeito ao próximo. O cidadão que é funcionário não respeitou a pessoa, ela pediu e disse que já estava com a conta paga e que não devia nada, mas não, cortou simplesmente e acabou, ficou sem força. DEPOENTE – A orientação para as equipes é que se o cliente demonstrar o pagamento emite a nota de recusa de corte e acabou. Esta é a orientação, agora normalmente os assuntos chegam assim para gente. Uma coisa é certa, se for meio-dia e ele não pagou nós vamos cortar. A pessoa diz que vai perder tudo na geladeira. Infelizmente, mas eu te avisei 20 dias antes e eu não posso deixar de cortar. Até dia 30 de setembro todos os clientes de baixa renda tinham o corte proibido, a partir de 1º de outubro estes cortes voltaram a ser possíveis e nós estamos fazendo cortes. E por quê? Eu já mostrei para os senhores, é vital para companhia não ter este tipo de perda não por porque somos injustos ou etc., é porque isso é vital para companhia. O fornecimento de energia, nós precisamos fazê-lo com a maior qualidade possível, mas a gente depende deste pagamento para poder continuar a prestar o serviço. A legislação hoje já protege o nosso cliente dos cortes nos fins de semana, também não é grande benefício é simplesmente pela impossibilidade que ele tem de fazer o pagamento mesmo atrasado, mas em tempo de manter o consumo. Para nós o maravilhoso é não cortar, porque ele continua consumindo e eu como já paguei a energia ele estando consumindo ele é uma receita certa para nós. Eu acho que eu cobri todas as perguntas. Na verdade é possível o nosso cliente cadastrar-se numa situação especial que é o cliente sobrevida, e isso gera para nós uma prioridade e um cuidado maior. Como se a gente estivesse tratando em relação à prioridade um hospital. Isso é fácil, ele entra no site e ele tem, obviamente, nós temos aqui um médico, nós sabemos que isto é problemático e ele comprovando isso conforme os documentos exigidos na legislação ele é cadastrado como cliente e ele tem, por exemplo, no caso do corte um aviso obrigatório antecipado e um prazo de pagamento maior. Então, ele conhecendo isso tem uma proteção maior do que o cliente normal, o cliente padrão. Isso é importante, chamam-se clientes sobrevida, é um cadastro até chatinho para fazer, mas vale a pena, porque previne



situações como essa. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Seria ótimo se a gente tivesse esse cadastro atualizado, porque além desse caso, peguei outro caso em que a cidadã do Campestre, ela tem a sua mãe acamada do 11º andar, cortaram a energia do condomínio, não sei o como, mas cortaram, só sei que perdeu a medicação, era insulina também, tomava uma série de medicamentos e resumindo, diz ela que ligaram as pressas, se não me engano ontem, mas ela ficou dois dias também, cortaram na sexta e ligaram ontem, segundo ela. Então temos vários relatos ~~que precisamos ver o que podemos melhorar. Antes de passar para o nosso relator,~~ nas denúncias aqui pelo PROCON vocês são os primeiros em termos de denúncias. Primeiro, mais de 2 mil por cento de reclamações, então algo está errado. A nossa proposta é ajustar e atualizar esse cadastro e ter tem uma equipe que realmente que possa atender essas pessoas de forma coerente e respeitosa, é isso que a gente quer. E, logicamente, os casos sociais em que tem muitas famílias que estão recebendo contas abusivas nas comunidades e nos questionam. Então queremos ver essa questão da taxa social e ver direitinho se realmente estão cobrando de forma justa. Taxa social é essencial e as pessoas estão reclamando. Famílias que ganham um salário mínimo com contas de R\$300,00, R\$400,00 a R\$500,00 e não conseguem pagar. Essa questão de parcelamento em que se parcela e vira uma bola de neve, porque se ganha pouco e ainda vai pagar R\$300,00 e mais o parcelamento não dá. São muitas dúvidas que queremos tirar, mas eu vou respeitar e vou passar para o meu parceiro relator para tirar também suas dúvidas e depois os demais. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Essa questão do corte de energia elétrica na sexta-feira ou véspera de feriados, algumas legislaturas atrás apresentei um projeto de lei justamente para impedir esse corte, mas foi considerada inconstitucional porque justamente o fornecimento de energia elétrica é algo que compete ao Estado e no município, então nós não poderemos legislar sobre tal situação, mas cheguei apresentar. O PROCON ligado ao Consórcio Intermunicipal do ABC nos apresentou aqui que até eles chegaram 553 queixas da ENEL no ano de 2019, em 2020 esse número de queixas foi para 1672 e em 2021 até o dia 30 de Junho havia outras 301 novas queixas. Houve uma queda evidentemente em 2021 até junho. O PROCON nos coloca o seguinte: observando três municípios da região, e Santo André é um deles, verifica-se em 2020 um crescimento de quase 100% no volume de reclamações em relação ao ano anterior. No ano de 2021 o PROCON diz: “Não observamos melhora no quadro, porque embora o número de registros de cartas de CIP’s (Cartas de Informações Preliminares) não seja tão elevado quanto no ano anterior, há persistência de problemas com características semelhantes que demonstram as mesmas lesões vistas em 2020, ou seja, identificamos aqui uma dificuldade na questão de soluções para as queixas apresentadas.” Também entendo perfeitamente toda a problemática em relação à questão da pandemia, diante dessa situação gostaria de apresentar algumas perguntas, tenho várias. Em Santo André pessoas físicas ou jurídicas consumidores do serviço como destinatário final são protegidos pela Lei nº 8078/90, diante desse quadro pergunto o seguinte: Quais são os problemas enfrentados pelos consumidores andreenses com essa situação? Os senhores têm um registro, um relatório em geral dividido por municípios, dos maiores problemas de cada um deles e o da nossa cidade? Os senhores têm isso registrado? Quais são as maiores queixas de Santo André? Existe vício de qualidade na prestação do serviço? Se positivo o questionamento anterior, como foi solucionada essa questão desse vício? Se negativa, como ficou a situação do município, de forma geral? Por fim, como se dá, na prática, a solução de conflitos entre a ENEL e a nossa cidade? Essa é uma bateria, em relação à primeira pergunta vou tomar a liberdade de já apresentar uma segunda e depois eu dou continuidade. Os senhores têm uma relação de quantos inquéritos civis a ENEL loja de Santo André está envolvida? No mesmo passo, quantas ações judiciais movidas junto ao Juizado Especial Civil e a Justiça Estadual estão em trâmite? Qual a possibilidade de conciliação judicial? Para nós iniciarmos a bateria de dúvidas. DEPOENTE – Nós temos toda a informação separada por



VEREADOR PEDRO AWADA – Na verdade a maior dificuldade é chegar a sentar-se à mesa para conversar. O velho e bom problema de hoje, a alta tecnologia está levando a uma forma que precisa sentar à mesa, aquela velha história, graças a Deus não vou mais ao banco, todos os lugares a gente está livre, mas tem situações que você precisa de algo diferente. O que falta na ENEL é que esses postos antigamente existiam e hoje tem um grau de dificuldade de se drenar, peneirar os casos mesmo inicialmente eletronicamente e uma vez que você atingir o ponto de não solucionável, conseguir mais facilmente ser atendido na ENEL. É complicado! Tudo bem, estamos passando por uma situação absurda, mas a maior queixa que estamos tendo agora, e teremos posterior, é em relação aos postos para esse tipo de caso. Poderia ser melhorado, criado, dado uma oportunidade para os casos que eletronicamente insolúveis. No caso de todos os exemplos, uma conta de R\$900,00 é impossível, então marca para a senhora vai o técnico lá, que era como era feito antigamente. E a pessoa não consegue, ela começa a entrar em pânico com medo de ficar sem luz, todo mundo tem, e é o que vem para gente. E ela começa a pedir ajuda a um vereador para intervir e isso não tem cabimento. É uma prestação de serviço e é simples, a senhora tem que ter esse direito, e esse é o maior problema. Não está tendo facilidade, eu próprio já tive essa mesma dificuldade pessoal para chegar à ENEL para solução de problemas simples, porque a loja não estava mais alugada e eu não conseguia desligar a luz. Eu estava pagando pela média que, como que a média pode aumentar com ela fechada, não faço ideia, mas eu paguei. DEPOENTE – Pode aumentar, porque essa média é calculada por dia, então ela pode variar de 29 a 32 dias, isso pode gerar alguma diferença, ou seja, pode chegar até 10% de diferença. Então essa média é uma média móvel dos últimos 12 meses, ela considerou janeiro, no outro mês vai continuar fevereiro e assim por diante, por ser uma média móvel e de dias corridos, então pode gerar efetivamente essa diferença. O senhor tem razão, a gente está prestes a melhorar um pouco mais isso a partir do momento que a gente tiver menos restrições para o atendimento presencial, as lojas estão trabalhando abaixo de sua própria capacidade, porque tenho que guardar limites entre os nossos colegas, entre quantidade de clientes dentro da loja e etc. Mas certamente os agendamentos poderão ser feitos em um número maior de pessoas, simultaneamente. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Sr. Marcos, esses números que o senhor disse que protocolou aqui para a Câmara, que nos enoaminhou, não chegaram aos nossos gabinetes, pelo menos no meu não e dos vereadores também. Nós estamos verificando se eles estão em algum departamento aqui da Câmara que não nos foi encaminhado e aí a gente vai solicitar evidentemente para ter acesso ou até pedimos a gentileza que encaminhe novamente. DEPOENTE – Não tem problema, eu gostaria de mandar junto com a evidência de que nós já respondemos dentro do prazo inclusive marcado pelo vereador Renatinho. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Essa questão no vício de qualidade na prestação de serviço, os senhores entendem que isso aconteceu em função desses últimos dois anos de pandemia, é uma questão que a gente abordou, acho que é uma questão que a gente identificou aqui. Os senhores sabem informar a quantidade de consumidores andreenses que tiveram o CPF negativado junto ao órgão de proteção de crédito em função de dificuldades financeira em questão da ENEL? DEPOENTE – Não temos esse dado aqui, mas incluiremos. Os senhores fizeram algumas outras perguntas naquele documento, mas esta questão não estava colocada, é muito simples, só que o senhor tem que entender que isso é rotativo. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Tranquilo, a gente aguarda esse retorno. Ainda sobre isso, levando-se em conta os efeitos da pandemia Covid-19 na economia, o que fez com que muitos perdessem seus postos, de sobremaneira as pessoas menos favorecidas da população andreense. Foi dada alguma outra proposta de solução para essas pessoas que não comprometam a sobrevivência? Nós tivemos muitas questões colocadas assim: "Olha, vereador, ou a gente paga a conta ou a gente paga o alimento". Nesse sentido foi aberta toda uma questão de parcelamento sem juros ou com juros? Nesse ponto isso é uma questão muito cobrada da gente, a



compreensão financeira da dificuldade gerada do desemprego. DEPOENTE – Nós fizemos feirões de dívida com um sucesso extraordinário. Aqui em Santo André especificamente não, mas fizemos pelo menos seis ou sete feirões, mantivemos as lojas abertas aos sábados, o que também aumenta essa possibilidade das pessoas estarem presentes. Nestes feirões, principalmente os casos de dívida antiga são oferecidos descontos de até 50% a 60%. A gente não consegue dar desconto nas últimas contas, não conseguimos fazer isso porque há um impedimento regulatório para isso, porque se eu gerar um benefício para um ambiente domiciliar todos os clientes domiciliares têm direito pela questão da isonomia, mas nós temos casos de parcelamento em 24 meses nessas situações especiais. A ideia é sempre recuperar o cliente e sempre ter um plano que caiba no bolso do cliente, porque ficar postergando essa situação é péssimo, e é um ônus que a gente acaba não resolvendo. Agora, as pessoas mais vulneráveis de Santo André que estão na tarifa social, essas pessoas, além de pagarem uma tarifa menor, não sei se o senhor conhece, ela é gradativa até 30kw – 65% de desconto na tarifa, até 60kw cai para 40% e depois acima de 220kw não tem mais desconto, mas essa última parcela são 10% de desconto. Importante, não somos nós que damos isto, é do setor energético no Brasil, isso é dinheiro público, é dinheiro que sai da nossa receita, mas eu recupero esse valor. Então, isso é uma política pública da União Federal e nós é que executamos. Para o senhor ter uma ideia, no ano passado, nesta mesma data nós tínhamos aproximadamente 600 mil pessoas cadastradas, 600 mil famílias cadastradas na tarifa social, hoje já temos 1 milhão e 100 mil pessoas. Foi feito um esforço grande da companhia em fazer uma procura ativa dessas pessoas para colocá-las na base e até 30 de setembro o corte é proibido. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Quero informar aqui que os números que os senhores apresentaram chegaram à Câmara Municipal, mas não haviam sido repassados aos vereadores aqui da mesa e já está sendo providenciado. DEPOENTE – A gente vai complementar com os dados de negatificação. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Aproveitando a oportunidade vou até apresentar um pedido, e podemos fazer isso entre os vereadores aqui presentes, porque o senhor comentou dos feirões para solucionar a questão das dívidas, que seja feito também um feirão na cidade de Santo André como foi realizado em outros locais, até porque foi apresentado aqui que Santo André é a maior consumidora de energia da região do ABC, então merecemos um feirão para essa renegociação. O feirão é estabelecido apenas para renegociação das dúvidas ou também para apresentação de queixas? DEPOENTE – O feirão é uma grande loja, nós estamos fazendo para aquilo que mais está sendo demandado na loja, que seriam as negociações, mas também qualquer serviço. O sistema que suporta o feirão é o mesmo sistema que suporta a loja, então os nossos colegas estão capacitados para resolver também outros problemas. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Isso vai ser uma oportunidade importante até para que essas questões pessoais individualizadas possam ser apresentadas. De fato a questão da comunicação pela internet, pela mídia social muitas vezes é um pouco falha nessas questões individuais, e nós temos ainda pessoas na sociedade que apresentam certa dificuldade de comunicação, seja por meio da internet, do e-mail e assim por diante. Então acho que será importante para a nossa cidade, amanhã mesmo nós vamos apresentar uma proposição nesse sentido do feirão. DEPOENTE – O feirão mais próximo que a gente teve aqui de Santo André foi feito em Mauá há aproximadamente duas semanas ou até um pouco mais. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Tenho algumas perguntas, algumas já foram respondidas por antecedência, mas é importante nós apresentarmos. Nos últimos dois anos, 2019 e 2020, e meados do presente ano, 2021 nós tivemos o incremento em reclamações em desfavor da inquirida, onde se observa praticamente a triplicação dessas ocorrências e com persistência de problemas com características semelhantes. A qual se deve esse incremento? O senhor já abordou uma série de situações. Gostaria de complementar alguma coisa? DEPOENTE – Não, eu gostaria apenas de reforçar. Então isso aconteceu tipicamente em toda nossa área de concessão entre os meses de abril, maio e junho, com reflexos posteriormente em



agosto, setembro e outubro. Este foi o grosso, e aumentou não só em Santo André, aumentou em toda nossa área de concessão. Em função de que aquela situação de cobrança pela média as pessoas nos indicaram que não sabiam desta regra, então interpretaram que aquele aumento de consumo era um aumento de consumo no mês em que nós faturamos e não era. Era o consumo do mês mais eventual diferencial sobre a média do período não lido para cumprir uma obrigação regulatória. Até você explicar isso demorou, e a gente teve falhas de comunicação, isso é evidente para todos nós, porque mesmo pessoas acostumadas ao serviço como, por exemplo, os PROCONS, a quem nós informamos em primeira mão, além de termos oferecido a autoleitura, como forma de você não ser faturado pela média. Só que a autoleitura ela se demonstrou não aceita, talvez pelos mesmos motivos que os senhores identificam que as pessoas preferem o relacionamento pessoal ao relacionamento digital, também as pessoas parece que preferem a leitura presencial à leitura digital, mesmo que ela o faça. O processo não é complexo, é uma foto que você manda por uma forma qualquer ou pelo telefone que você digita os números que você leu. Isso tudo é possível, acho até que a gente deveria incentivar muito isso de forma que você evitaria o maior problema, que o sujeito nunca olha aquele medidor de consumo, quando olha percebe que pode acompanhar aquilo, que pode perceber um dia em que gastou mais ou um dia em que gastou menos. Nós estamos evoluindo, nós temos inclusive casos do Smart Meter, isto é futuro, em que você coloca um equipamento que se comunica com a central e o nosso cliente recebe um aplicativo em que consegue ter um diálogo com o medidor, consegue ver quais momentos do dia em que ele gasta mais, quais os momentos de que gasta menos, ele pode optar por uma mudança como aquela senhora disse da tarifa branca. Há produtos no mercado a serem gerados através, por exemplo, de você ter descontos em determinados horários do dia, tudo isso. A legislação está praticamente pronta para isso, só que você precisa de uma rede totalmente conectada para poder fazer isso em massa. Nós já temos 115.000 medidores chamados medidores inteligentes instalados na nossa rede, a ideia é evoluir para 350.000 e até os próprios 7 milhões de clientes da rede. E aí você vai ter um problema a menos, de as pessoas terem que recepcionar o meu colega na porta da casa dele para que faça a leitura do medidor, e com todos os problemas que isso pode acarretar de erro de transcrição e tudo mais. Então vamos evoluir, mas infelizmente ainda vai tempo. RELATOR MARCOS PINCHIARI – A próxima questão seria sobre a média de consumo, que já foi devidamente explicada. Existem distorções na apuração da leitura de consumo, haja vista inúmeros relatos que chegaram até nós ou em consumidores sem nenhuma informação prévia ou alerta da empresa inquirida e recebem faturas que superam o valor de consumo habitual indicado em faturas anteriores. Por vezes nós chegamos a receber uma reclamação aqui, Sr. Marcos, que houve uma alteração de até 1000%, parece mentira, mas não é, dado o histórico de consumo da residência. O que nós pedimos é que seja realizada uma ampla possibilidade de diálogo de recepção das queixas ou mesmo de recepção da pessoa física na loja da ENEL na região do ABC, porque existem distorções dessa monta. DEPOENTE – O erro pode gerar 1% de variação ou 1000% de variação por estar errado. Como respondi ao Dr. Awada eu digo para vocês, nós estamos prestes a poder ampliar o atendimento da loja. Aliás, Santo André nos ajudou muito nessa época, porque nós conseguimos abrir as lojas em fim de semana, estendemos o horário, o que reduziu filas naquela época, apesar de termos passados 2 a 3 dias absolutamente de pânico entre nós todos. O aumento da capacidade de atendimento da loja poderá possibilitar que estes agendamentos, que sempre feito, possa ser feito o mais cedo possível e os nossos colegas estão absolutamente treinados e orientados para receber bem, de forma que ele se sinta seguro e também com tranquilidade para expor o problema dele. VEREADOR PEDRO AWADA – Se me permite o encaixe na mesma pergunta para não ficar repetitivo, não é possível, como em todo sistema, vamos dizer até o bancário, soar um alarme quando existe um aumento, vamos dizer de 200% de consumo, que é o que acontece. No meu cartão, se eu fizer um gasto



superior do que faço na média ele bloqueia meu cartão. A ENEL não poderia? O cara teve 1000%, o que o cara fez da noite para o dia, então imediatamente esse alarme seja soado para ir lá verificar. Alguém roubou o cara, ou da noite para o dia ele abriu uma empresa no endereço. DEPOENTE – Aí eu tenho que confessar não uma incompetência, mas uma contingência nossa. Esse alarme existe, ele é natureza de sistemas de cobrança, mas tivemos problemas com o alarme. O chefe da Tatiana é o responsável por esse alarme e por todos os outros problemas na área de cobrança. Estamos alerta disso. O senhor imagina de repente ter o alarme padrão aumentando 20 vezes o volume normal de trabalho da equipe? VEREADOR PEDRO AWADA – É que houve o aumento que as pessoas realmente não calcularam na história da média. Foi comentado televisivamente para todo o país, realmente uma situação ímpar, mas se existe para os casos a partir de então que graças a Deus está acabando essa situação me deixa tranquilo. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Existe um contrato da ENEL com a Prefeitura de Santo André ou existe um contrato da ENEL apenas com o Governo do Estado de São Paulo e nós, por tabela, somos clientes? DEPOENTE – Nenhum dos dois. Existe um contrato da ENEL com a União Federal, ela é a concessionária do serviço. Então o Estado de São Paulo não tem nada a ver com a relação contratual da prestação de serviço, assim como o município também não tem. Isso não quer dizer que não haja legislações e outros acordos em paralelo, por exemplo, o Estado de São Paulo tem a ARSESP, a agência que faz a fiscalização. A ARSESP não gera nenhuma norma de cumprimento pela ENEL, quem gera isso é a ANEEL, mas a ARSESP tem o direito de fiscalizar o cumprimento desta norma. Então este é o envolvimento em nível de Governo do Estado, mas é por uma agência absolutamente independente do governo. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Então, por exemplo, uma pergunta muito simples muito básica, mas que faz parte do cotidiano do Parlamentar Municipal. O que determina a regra para a poda de uma árvore, conforme o senhor falou, 25% a 30% dessa árvore, é uma regra Federal ou é um acordo realizado em âmbito municipal? DEPOENTE – Neste caso específico da legislação municipal, porque está definido na Constituição que o dono da árvore é a Prefeitura Municipal, então isso é competência assunto local de cada prefeitura. Tem uma lei federal reguladora sobre a questão de florestas e etc., e muitas das regras municipais acabaram defluindo de lá, mas poderiam ser diferentes, porque esta é uma competência da legislação municipal. VEREADOR PEDRO AWADA – Para manter dentro do assunto, porque isso é um problema que nós discutimos na comissão, existe uma dúvida sim, mas que então como o senhor acabou de esclarecer, nós mesmos vamos sanar em relação a isso. Porque é óbvio que é improdutivo quando há a necessidade da poda da árvore é por estar causando problemas na eletricidade. DEPOENTE – Isso é um direito meu, mas se olhar toda regra a ANEEL não diz você tem o direito de podar, não está escrito lá, o que está escrito é na lei municipal. VEREADOR PEDRO AWADA – Então o ajuste disso cabe a nós e vamos fazer para diminuir por causa desta queixa que aí tem que pedir para Prefeitura para Prefeitura pedir a vocês e nesse tempo já caiu umas três vezes a energia, mas o uso de espaçador ou daquelas cruzetas espaçadoras de fios resolve, posso dizer que eu moro no centro e caía a energia a cada vento ou sopro e foi só colocar as cruzetas e o espaçador e não cai mais. DEPOENTE – Melhorou muito, eu posso te garantir, infelizmente o grande problema é que o custo disso é extraordinariamente alto, então a gente tem uma capacidade de investimento, é como falei, a nossa rede tem 43.000km e o senhor provavelmente está vendo uma obra de 500 metros. E como obviamente nós temos que privilegiar o verde, e isso é absolutamente certo, a convivência entre o verde e a rede era alguma coisa para a gente ter visto há 70 anos, porque você tem espécies que não crescem mais do que 5 metros, são belas árvores, trazem frutos, trazem sombra e sem afetar a rede que está a 6 metros de altura. Isso não foi feito lá atrás, então não é porque está na rede que eu vou cortar uma árvore de 10 metros. Nós temos que fazer isso, vira custo de manutenção, mas não temos outra coisa a fazer. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Sr. Marcos, só para concluir. Eu



tenho uma vizinha do meu consultório que me procurou, ela tem uma árvore que os galhos estão entrelaçados com os fios de energia elétrica, solicitei à Prefeitura que fosse podar e a Prefeitura nos dá como resposta que é necessário uma intervenção da ENEL para a poda desses galhos. É um caso cômico, porque ali tem um ninho de uma determinada espécie de passarinho e os passarinhos atacam essa senhora quando ela sobe na laje da casa para pendurar roupa para secar. Então a mulher é atacada semanalmente pelos passarinhos, envolve até uma questão de veterinária não é Dra. Ana? Ao longo de 2020 não consegui efetivar a poda desta única árvore ao lado do meu consultório e essa mulher passa todo dia em frente ao meu consultório, estou sempre cobrando as tomadas de decisões por parte da Prefeitura e a Prefeitura nos dizendo que é uma incumbência da ENEL. Em determinado momento eu chego à rua e vejo uma pequena porção de galhos podados exclusivamente ao redor do fio e o restante da árvore continua lá. Frente a essa dificuldade de integração de podas pela ENEL e pela Prefeitura, existe alguma possibilidade da loja de Santo André realizar um ajuste de conduta em relação ao Governo Municipal ou isso é impossível, por que se trata de uma ação federal? VEREADOR PEDRO AWADA – Cabe a nós a mudança! Como é municipal nós devemos agora, porque como foi estabelecida por alguém que nós lemos e causou um conflito na nossa ideia, que aqui em Santo André tem uma lei mal escrita em que dizia que era competência de vocês e que não precisava ser de Santo André. DEPOENTE – Não, importante entendermos isso. Nós não vamos conseguir mudar a responsabilidade pela árvore, isso está em uma legislação federal e depois os casos específicos a legislação municipal tem essa competência. O município não tem uma competência de obrigar e transferir uma responsabilidade dele para uma empresa privada. O que nós já fizemos em São Paulo, e estamos em caminhos de fazer em São Bernardo é um convênio, no convênio se pactua mesmo o extralegal. Fizemos o convênio em São Paulo, porque existia muita reclamação de que a gente demorava muito para cumprir as ordens da Prefeitura e conseguimos estabelecer um processo e conseguimos trazer de 90 dias para 60 dias, em média, além de um compromisso de a maioria acima da metade ser feita em 45 dias e está sendo cumprido. Onde ainda há problema é na recolha dos galhos, pois o meu caminhão que faz a poda não consegue recolher, isso é certo, porque ele tem aquela cesta aérea e não tem espaço para recolher, portanto das duas uma, ou você me dá um prazo para recolher ou você vem e faz a recolha. Então, em relação a estas coisas nós precisamos discutir para que a gente assuma uma responsabilidade que a gente consiga cumprir, mas a responsabilidade sempre vai ser da Prefeitura, e isso não tem jeito, a menos que aqui fossem deputados federais e senadores. Mas o que a gente pode fazer, podemos melhorar muito através de um convênio. Isso que o senhor estava falando, um termo de acordo entre a Prefeitura e nós e isso supervisionado pelos senhores. Eu acredito que exista essa possibilidade de maneira que a gente tenha responsabilidades bem definidas, quem é que precisa avisar quem, pois há muito problema de comunicação. Nós temos um sistema em São Paulo, um sistema eletrônico que permite que estas informações todas estejam padronizadas. Por exemplo: hoje eu não pude ir porque choveu, com chuva eu não faço poda, por causa da umidade relativa do ar. Então eu marquei ontem e choveu hoje e não apareci, era um problema e isso se informa online, então eu tinha que trabalhar em conjunto com a Prefeitura, porque eu só ia fazer esse círculo ali em volta do fio e ela iria cuidar da árvore, inclusive recolher as aves ou qualquer coisa assim que é competência dela também. Então tudo é possível, e tudo é do nosso interesse, mas é importante que estas responsabilidades estejam ali definidas. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Nós devemos dar o *start* a esse aperfeiçoamento, esse início de convênio. Devemos, inclusive, solicitar uma audiência pública com a presença da ENEL e a presença dos representantes do DPAV, que é o nosso Departamento de Praças e Parques, porque para que tudo isso possa começar a ser registrado e a partir de então eles apresentam o que lhes cabe até o momento e o departamento da Prefeitura apresenta o que lhes cabe até o momento e a gente aqui apresenta a



nossas sugestões como parlamentares do que pode ser feito, por meio de uma audiência pública para que a gente possa amadurecer isso, pois entendo que nós estamos aqui atendendo tanto os senhores quanto nós ao anseio da população, porque a conversa tem caminhado de uma forma extremamente construtiva aqui hoje. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – A Dra. Ana Veterinária vai se retirar, tem compromisso. VEREADORA ANA VETERINÁRIA – Faço as palavras do Dr. Marcos as minhas, acho que é uma conversa construtiva, só temos a ganhar com isso e a nossa população mais ainda. Então acho que caminha para esse TAC, para essa audiência, para essa conversa para que as atribuições fiquem bem definidas e assim possamos cobrar realmente a quem de direito e fiscalizar o serviço prestado da melhor forma possível. Então agradeço muito hoje a explanação e eu acho que foi enriquecedor. Obrigada mesmo! Desculpem, vou ter que me retirar. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Quero ressaltar que estamos fazendo alguns encaminhamentos e que é de suma importância este termo de acordo, esse termo de compromisso da ENEL com a Prefeitura com a cidade de Santo André. Estamos representando a população andreense, a população clama por isso, pede por isso, para ajustar e cobrar de forma justa, logicamente, e oferecer um serviço qualificado. É isso que nós desejamos. A gente vai dar uma sugestão, eu estava conversando agora com Marcos, em relação à questão dos fios subterrâneos e se tem alguma proposta para o futuro sobre isso. RELATOR MARCOS PINCHIARI – Nas principais avenidas, pelo menos. DEPOENTE – Não existe, infelizmente, pois é impagável. Para o senhor ter uma ideia, se eu tiver que fazer 1 km de rede aérea vai custar para ENEL R\$250.000,00, 1 km subterrâneo vai custar de R\$2,5 milhões a 3 milhões, tem casos de R\$4 milhões e meio por km, pois em 1 km eu vou colocar 4 transformadores subterrâneos, para ser bem simples, e a cada 100m uma caixa de inspeção, sendo que esta caixa é padronizada, tem que caber um homem em pé com espaço para ele se movimentar e ela pesa 16 toneladas. Portanto, desses R\$3 milhões e meio, 75% são obras civis, o equipamento tanto faz para ENEL ter do poste ou no subterrâneo, ou seja, o custo não é muito diferente os fios, cabos e tudo mais. Então sem uma discussão de um hábito bem geral do tipo: quem assume que parte desse custo nós teremos um problema grave. Porque a coisa funciona assim, eu invisto, jogo para depreciação e recebo na tarifa, essa é a lógica do setor, quanto mais eu investir mais terei retorno, mas mais alta será a tarifa e nós não podemos cobrar tarifas diferenciadas aqui no Centro de Santo André ou lá no Jardim Santo André. Então, vai ter talvez uma melhoria do visual, vai ter no Centro de Santo André uma qualidade melhor, porque o subterrâneo não tem seis horas de DEC, tem uma hora por ano. É uma melhoria extraordinária, talvez pudesse alguém convencer o Dr. Awada, por exemplo, a pagar uma contribuição de melhoria, então a senhorinha lá do Jardim Santo André não pode pagar a conta de pessoas que moram aqui nesse bairro lindo ao lado da Goiás. E não tem jeito regulatório para você cobrar uma tarifa diferenciada do Centro de Santo André diferente de lá. Eu já estive aqui com o prefeito Paulo Serra, talvez ainda no primeiro mandato, em que ele tinha interesse em fazer isso em alguns lugares em Santo André, nós mandamos o orçamento e obviamente não houve a continuidade da negociação. Então não tem como na situação tarifária atual nós tomarmos uma medida como, toda obra nova que fizeram em Santo André pode saber, tudo subterrâneo porque aí é novo, quem está pagando isso vai ter 30 anos para pagar, não vai pagar como despesa mensal. VEREADOR PEDRO AWADA – Mas não foi São Paulo, se não me falha a memória, que criou uma taxa extra para todo mundo, isonomia, 1% a mais do valor da conta para que criassem um caixa e começassem a fazer esse tipo de serviço? DEPOENTE – Não aconteceu isso em São Paulo, porque seria inconstitucional, uma vez que a tarifa é fixada pela União. No passado existia uma tarifa chamada tarifa subterrânea, e então a tarifa subterrânea permitia, mas isso é uma orientação nacional, qualquer lugar se apresenta o projeto: “Pode cobrar aqui? Pode!” Então a gente faz a melhoria e vou recolher através desse dinheiro. Todo o centro de São Paulo tem, é uma rede de 1970. Esse é um problema,



ou seja, ela precisa ser justificada através de alta carga e alta incidência de problemas. Quando você leva um projeto desses à ANEEL eles irão questionar qual a necessidade e se for residências não vai passar, bem como perguntam qual é hoje o DEC e se está dentro de seis horas, então esta melhoria não vai valer a pena. Saindo do Brasil você vai ver esses centros todos são subterrâneos, mas aí tinha um motivo, quer dizer, se você vai fazer rede aérea em Nova York você está perdido, ano que vem tem que fazer outra, porque vai chover, vai ter neve e etc. Se fizer na Califórnia está ferrado, porque vai vir um terremoto e vai levar tudo embora, portanto, estas construções são mais confiáveis e lá elas são praticamente obrigatórias. E é por isso que a conta de energia na Califórnia é o triplo do que a gente paga no Brasil. Foi o único jeito da gente conseguir fazer a universalização da energia elétrica no Brasil, não tem nenhum serviço no Brasil que vai a quase 100% dos domicílios e energia elétrica vai, mas porque assim do jeito que é hoje é barato fazer. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Quero encerrar pedindo para vocês ficarem com a gente na conclusão de todo essa Comissão. Possivelmente iremos convidá-los novamente, porque iremos convidar outros órgãos para tirar dúvidas e, enfim, para poder concluir a CPI. Peço para vocês reverem todos essas demandas que a gente discutiu aqui para fazer os encaminhamentos e ajustar, porque o objetivo é ajustar em prol da sociedade andreense. Quero agradecer toda a Comissão, os vereadores que fazem parte, agradecer aos representantes da ENEL, Sr. Marcos Augusto Mesquita Coelho, Sr. Danilo Ceni, Sra. Tatiane Tinoco de Camargo Aranha, Sra. Érica Monteiro, Sra. Nadja Souza e Sra. Andreia Andrade. Esperamos chegar a uma conclusão benéfica para nossa população andreense e acredito que com esse acordo, esse TAC que vamos fazer aqui as demais 23 cidades também serão beneficiadas. Nada mais havendo a tratar, às doze horas e trinta e cinco minutos, é encerrado o presente depoimento, do qual, na qualidade de Assistente de Taquigrafia, lavrei o presente Termo, que vai assinado pelos presentes.


MARCOS AUGUSTO MESQUITA COELHO
Depoente

RENATO BARROS SANTIAGO FILHO (RENATINHO DO CONSELHO)

Presidente

MARCOS RODRIGUES PINCHIARI (DR. MARCOS PINCHIARI)

Relator



ANA LUCIA FERREIRA OLIVEIRA MEIRA (DRA. ANA VETERINÁRIA)

Membro

EVILASIO SANTANA SANTOS (BAHIA)

Membro

PEDRO FERREIRA AWADA (DR. PEDRO AWADA)

Membro

RODOLFO SEVERIANO DE OLIVEIRA

Assistente Jurídico Legislativo



ANDRÉ DE MARTINO FERRARO
Técnico Legislativo

MAURO REZENDE CRAVO JUNIOR

Assessor Político de Apoio Legislativo I – OAB/SP 205.319

ADRIANA MONTEALTO CARNEIRO

Técnica Legislativa em Taquigrafia





Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 360036003500370031003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.