

**COMISSÃO DE ASSUNTOS RELEVANTES CONSTITUÍDA PARA
ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS
PELA ENEL, COM A FINALIDADE DE ANALISAR, DEBATER E FISCALIZAR
A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE
ENERGIA ELÉTRICA NO MUNICÍPIO**

RELATÓRIO FINAL

19ª LEGISLATURA

19 de setembro de 2025

Denis Silva Pinto (Denis Gambá)

Presidente e Relator

Membros:

Edilson Bruno De Moura Brandão (Nino Brandão)

José Célio Lopes (Bispo Célio Lopes)

Valter Luiz Da Silva (Vavá)

Vitor Leonardo Santos Varcilio (Major Vitor Santos)



SUMÁRIO

I– INTRODUÇÃO

II– FUNDAMENTO LEGAL

III– OBJETO

1. Essencialidade do serviço
2. Metodologia e pilares de trabalho
3. Objetivos de melhoria
4. Síntese do objeto

IV– DA CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO E DA FISCALIZAÇÃO

1. A concessão de serviços públicos
2. Fiscalização

V– DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA COMO SERVIÇO ESSENCIAL

VI- DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO

VII– A ENEL NO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ

VIII– DOS TRABALHOS

IX– ANALISES

X– RECOMENDAÇÕES

XI– CONCLUSÕES

XII– ANEXOS



I – INTRODUÇÃO

A criação da Comissão de Assuntos Relevantes representa um passo importante no compromisso do Poder Legislativo em garantir que a população do município de Santo André receba serviços públicos de qualidade, em especial no que se refere à distribuição de energia elétrica. A atuação da Enel, concessionária responsável pelo fornecimento de energia, tem sido pauta constante de debates e de preocupação da sociedade civil e dos representantes políticos, em razão da essencialidade desse serviço para a vida cotidiana das famílias, para o funcionamento das atividades econômicas e para o desenvolvimento social da cidade.

Diante desse cenário, tornou-se indispensável a formação de um espaço institucional dedicado a analisar, debater e fiscalizar de forma sistemática a qualidade da prestação dos serviços oferecidos pela concessionária. Assim, a Comissão de Assuntos Relevantes foi instituída pela Resolução nº 8, de 26 de março de 2025, com prazo inicial de 90 (noventa) dias para o exercício de suas atividades. Considerando a relevância e a complexidade dos temas discutidos, esse prazo foi prorrogado por igual período por meio da Resolução nº 17, de 23 de junho de 2025.

Os membros da Comissão foram oficialmente nomeados pela Portaria nº 244/2025, publicada em 15 de abril de 2025, o que conferiu legitimidade e formalidade à composição do grupo. Conforme registrado na Ata da 1ª Reunião, o vereador Denis Silva Pinto (Denis Gambá) foi eleito Presidente e Relator dos trabalhos, assumindo a responsabilidade de conduzir as atividades, organizar as discussões e consolidar os encaminhamentos da Comissão.

A partir de sua instalação, a Comissão de Assuntos Relevantes passou a se constituir como um fórum democrático de acompanhamento, recebendo contribuições da sociedade, ouvindo especialistas e convocando representantes da Enel e de órgãos fiscalizadores, sempre com a finalidade de aprimorar os serviços prestados à população andreense. Dessa forma, a iniciativa reafirma o papel fiscalizador do Legislativo e a busca contínua por soluções que atendam às necessidades da



comunidade, assegurando transparência e responsabilidade na gestão pública dos serviços essenciais.

II – FUNDAMENTO LEGAL

A instituição da Comissão de Assuntos Relevantes encontra respaldo jurídico no Regimento Interno da Câmara Municipal de Santo André, aprovado pela Resolução nº 2, de 31 de julho de 1981, que estabelece as diretrizes normativas para a organização e funcionamento das comissões legislativas. De acordo com esse diploma normativo, as comissões são órgãos de natureza técnica, compostos por membros da Câmara, e têm como finalidade central subsidiar os trabalhos legislativos por meio da realização de estudos, da emissão de pareceres especializados, da condução de investigações ou da representação da Casa em temas de interesse público.

Esses órgãos podem assumir caráter permanente ou temporário, conforme a necessidade e a relevância do assunto em análise. As comissões permanentes exercem funções contínuas ligadas à apreciação das matérias legislativas, enquanto as temporárias são criadas para atender a situações específicas, cuja urgência ou importância justifique a formação de um colegiado direcionado à apuração ou estudo do tema em questão.

No caso específico, a Comissão de Assuntos Relevantes foi criada com fundamento no artigo 74-B do Regimento Interno, que dispõe:

“Artigo 74-B – Comissões de Assuntos Relevantes são aquelas que se destinam à elaboração e apreciação de estudos de problemas municipais e à tomada de posição da Câmara em assuntos de reconhecida relevância.

§ 1º - As Comissões de Assuntos Relevantes serão constituídas mediante apresentação de projeto de resolução, aprovado por maioria simples.”



Esse dispositivo legal confere à Comissão não apenas legitimidade, mas também delimita o escopo de sua atuação, reforçando sua natureza temporária, orientada para o estudo aprofundado de problemas que afetam diretamente a população e para a formulação de posicionamentos institucionais da Câmara. Trata-se, portanto, de um mecanismo que permite ao Legislativo Municipal exercer de forma mais eficaz suas funções de fiscalização, acompanhamento e representação política, em sintonia com os interesses coletivos.

Assim, o fundamento legal da Comissão de Assuntos Relevantes garante que sua atuação esteja plenamente amparada pelo Regimento Interno, ao mesmo tempo em que reforça o compromisso do Poder Legislativo com a transparência, a análise criteriosa dos serviços públicos e a defesa do interesse da comunidade.

Conforme a Resolução nº 2, de 31/07/1981 – Regimento Interno, as Comissões são órgãos técnicos constituídos pelos membros da Câmara e destinados a proceder estudos, a emitir pareceres especializados, a realizar investigações ou a representar a Câmara, podendo ser permanentes ou temporárias.

III – DO OBJETO

O objeto central da Comissão de Assuntos Relevantes é o acompanhamento, a análise e a fiscalização da qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica prestados pela concessionária Enel no município de Santo André. Considerando que a energia elétrica é um serviço público essencial, indispensável ao bem-estar da coletividade e ao funcionamento regular da vida social e econômica, torna-se fundamental compreender sua natureza jurídica, os deveres da concessionária e o papel fiscalizador do Poder Público.

1. Essencialidade do serviço

A energia elétrica é classificada pela legislação brasileira e por organismos internacionais como um serviço essencial. Sua ausência compromete o funcionamento de hospitais, escolas, empresas, comércio e serviços públicos, além de impactar



diretamente a saúde, a segurança e a qualidade de vida da população. Assim, falhas na sua prestação não representam apenas problemas técnicos, mas também questões sociais, econômicas e políticas, que exigem respostas rápidas e eficazes dos órgãos públicos responsáveis.

2. Metodologia e pilares de trabalho

Para cumprir sua missão, a Comissão estruturou suas atividades em três pilares fundamentais

- Visão do Cliente – escuta ativa da população, com coleta de relatos, denúncias e dados de órgãos de defesa do consumidor;
- Visão Técnica – análise de informações fornecidas por ANEEL, ARSESP e especialistas, além de convocações institucionais;
- Conclusões e Encaminhamentos – elaboração de relatórios e proposição de medidas de melhoria, com ampla divulgação e transparência.

3. Objetivos de melhoria

A Comissão busca alcançar resultados práticos e mensuráveis que atendam diretamente às demandas da comunidade, tais como:

- Redução das quedas de energia e maior estabilidade no fornecimento;
- Diminuição do tempo de restabelecimento após falhas;
- Transparência no valor cobrado, evitando cobranças indevidas e assegurando tarifas justas;
- Divulgação periódica de cronogramas de manutenção preventiva;
- Estabelecimento de um canal de contato direto entre a Enel e o Poder Público, para respostas rápidas a situações emergenciais;
- Modernização contínua da rede elétrica, com substituição de equipamentos obsoletos e podas preventivas de árvores;
- Melhoria no atendimento ao consumidor, com canais mais ágeis e eficazes,



incluindo possibilidade de atendimento itinerante nos bairros

4. Síntese do objeto

Em síntese, o objeto da Comissão é examinar, de forma ampla e aprofundada, se a Enel está cumprindo suas obrigações de fornecer energia elétrica com continuidade, regularidade, eficiência e transparência, ao mesmo tempo em que oferece à população instrumentos de participação e informação, fortalecendo o papel fiscalizador do Legislativo Municipal e garantindo que os direitos dos cidadãos sejam respeitados.

IV – DA CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO E DA FISCALIZAÇÃO

A exploração dos serviços de distribuição de energia elétrica é de natureza pública, uma vez que se trata de atividade essencial à coletividade e indispensável para a vida social, econômica e produtiva. No entanto, sua execução é realizada de forma indireta, por intermédio de contrato de concessão, instrumento jurídico-administrativo que transfere à iniciativa privada a responsabilidade de prestar o serviço em nome próprio, por sua conta e risco, sendo remunerada por meio de tarifas pagas pelos usuários. Esse regime de delegação não desnaturaliza a natureza pública do serviço, que permanece sob a titularidade do Estado, cabendo ao poder concedente o dever de fiscalizar, acompanhar e, se necessário, aplicar penalidades à concessionária.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 175, estabelece de forma clara que incumbe ao Poder Público, seja de forma direta ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre mediante licitação, a prestação de serviços públicos. O parágrafo único desse dispositivo atribui à lei a responsabilidade de disciplinar o regime das empresas concessionárias e permissionárias, a natureza especial dos contratos de concessão, suas condições de prorrogação, caducidade, fiscalização e rescisão, bem como assegurar os direitos dos usuários, a política tarifária e a obrigação de manter um serviço adequado. Essa previsão constitucional assegura que a prestação de serviços públicos, ainda que realizada por particulares, seja pautada na supremacia do interesse coletivo e na obrigatoriedade de atender de forma contínua, segura, eficiente e



transparente toda a população, disposto desta maneira.

Art. 175 Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

(sublinhamos)

Em complemento ao texto constitucional, a Lei nº 8.987/1995, conhecida como Lei das Concessões, regulamenta o regime jurídico das concessões e permissões de serviços públicos. Essa norma consolidou princípios fundamentais, como a obrigatoriedade de prestação adequada do serviço, a possibilidade de intervenção do poder concedente em caso de falhas, a responsabilidade objetiva da concessionária por danos causados aos usuários e a garantia de tarifas módicas. Ao tratar dos direitos dos usuários, a lei reforça que estes não são meros consumidores comuns, mas titulares de direitos decorrentes da essencialidade do serviço, o que impõe ao concessionário um dever acrescido de diligência e responsabilidade.

No setor elétrico, a regulação e fiscalização foram institucionalizadas com a edição da Lei nº 9.427/1996, que criou a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), autarquia federal vinculada ao Ministério de Minas e Energia, responsável por regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica no país. A ANEEL celebra e acompanha os contratos de concessão, definindo tarifas, fiscalizando



a qualidade do serviço, impondo penalidades e assegurando que as concessionárias cumpram suas obrigações legais e contratuais.

No caso específico da distribuição em Santo André, a União, por meio da ANEEL, celebrou em 15 de junho de 1998 o Contrato de Concessão nº 162/98 com a Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A., pelo prazo de 30 anos, renovável por igual período. Ao longo de sua vigência, esse contrato já foi objeto de seis Termos Aditivos, que acompanharam as mudanças estruturais e societárias da concessionária. O quarto termo tratou da reestruturação societária da Eletropaulo, com a entrada da AES Holdings Brasil Ltda. como sócia controladora. No quinto termo, a ANEEL anuiu à aquisição do controle acionário pela Enel Brasil Investimentos Sudeste S.A., e, por fim, no sexto termo, celebrado em 31 de março de 2020, todas as ações da Eletropaulo foram transferidas para a Enel Brasil S.A., consolidando a atual concessionária responsável pela distribuição de energia elétrica na cidade.

A fiscalização da concessionária, além de ser realizada pela ANEEL, também ocorre de forma descentralizada no Estado de São Paulo, por meio da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (ARSESP), criada pela Lei Complementar nº 1.025/2007. Com base no artigo 36 da Lei nº 9.074/1995 e no artigo 20 da Lei nº 9.427/1996, a ANEEL firmou convênio de cooperação com a ARSESP, permitindo que esta exerça atividades complementares de fiscalização nos serviços de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. Essa descentralização reforça a capacidade de acompanhamento e aumenta a proximidade da regulação com os problemas vivenciados pelos consumidores paulistas. Além da energia elétrica, a ARSESP também é responsável pela regulação e fiscalização de serviços de saneamento básico, distribuição de gás canalizado e outros serviços de interesse coletivo.

É importante ressaltar que a qualidade da prestação do serviço concedido é reconhecida como um direito básico do consumidor, conforme dispõe o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Esse dispositivo obriga que os serviços públicos, essenciais ou não, sejam prestados de forma adequada, eficiente,



segura e contínua, impondo ainda a responsabilidade do fornecedor – no caso, a concessionária – de reparar eventuais danos causados aos usuários em decorrência da má prestação. No caso da energia elétrica, pela sua natureza essencial, o dever de prestar o serviço com qualidade é ainda mais rigoroso, pois qualquer falha impacta não apenas o conforto individual das famílias, mas também o funcionamento de hospitais, escolas, comércios, indústrias e a própria segurança pública.

Assim, observa-se que a concessão do serviço público de energia elétrica é regulada por um arcabouço jurídico robusto, que vai desde a Constituição Federal, passando pela Lei das Concessões, pelas leis setoriais que estruturaram a ANEEL, até a atuação da ARSESP no âmbito estadual e pela proteção dos consumidores através do Código de Defesa do Consumidor. No caso de Santo André, cabe à Enel Brasil S.A., enquanto concessionária atual, cumprir integralmente suas obrigações contratuais e legais, prestando um serviço contínuo, eficiente, seguro e a preços justos. Compete à ANEEL e à ARSESP fiscalizar sua atuação, impondo sanções em caso de falhas, e ao Poder Legislativo Municipal exercer o papel de fiscalização política e representação social, assegurando que os interesses da comunidade sejam protegidos e que a população tenha voz ativa no processo de acompanhamento do serviço essencial de energia elétrica. Desta maneira podemos resumir que:

1. A concessão de serviços públicos

A distribuição de energia elétrica é prestada sob o regime de concessão pública, por meio do qual o Estado delega à iniciativa privada a execução de atividades de interesse coletivo. Essa delegação, no entanto, não exime o Poder Público de sua função de acompanhar, controlar e fiscalizar a qualidade e a continuidade do serviço.

À concessionária cabe assegurar eficiência, segurança, regularidade, continuidade e modicidade tarifária, conforme definido pela legislação e pelos contratos de concessão. No caso da Enel, falhas como interrupções recorrentes, demora no restabelecimento e atendimento ineficaz configuram descumprimento de suas obrigações legais, o que justifica e exige atuação firme dos órgãos de controle e fiscalização.



2. Fiscalização

A competência originária de fiscalização do serviço cabe à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), que estabelece regras, regula os contratos de concessão e define índices de qualidade. Contudo, no âmbito municipal, a Câmara de Vereadores tem o dever de representar os interesses da população, funcionando como canal de diálogo, de recebimento de denúncias e de encaminhamento de demandas.

Nesse contexto, a Comissão de Assuntos Relevantes surge como um instrumento de fiscalização política e institucional, por meio de reuniões, oitivas, coleta de informações e elaboração de relatórios técnicos, assegurando transparência, controle social e busca de soluções que melhorem a qualidade dos serviços prestados.

V – DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA COMO SERVIÇO ESSENCIAL

A energia elétrica é reconhecida pela legislação brasileira e pelo consenso internacional como um serviço público essencial, devendo seu fornecimento ser contínuo, seguro, eficiente e adequado. Mais do que um simples insumo técnico, trata-se de um recurso indispensável para a concretização de diversos direitos fundamentais, como saúde, educação, trabalho, moradia, lazer e segurança pública. Não é concebível a vida moderna sem energia elétrica, já que o ser humano passou a depender desse recurso em praticamente todos os aspectos de sua vida cotidiana.

Ainda que alternativas energéticas, como a energia solar, venham se expandindo, seu custo de implantação e manutenção ainda é elevado, o que a torna inacessível para a maior parte da população. Por essa razão, o fornecimento pela rede pública continua a ser a forma central e insubstituível de garantir o funcionamento da sociedade.

A essencialidade desse serviço pode ser exemplificada de forma clara no campo da saúde, direito fundamental previsto no artigo 6º da Constituição Federal. Hospitais, unidades básicas de saúde, clínicas e laboratórios dependem da energia elétrica não



apenas para manter suas estruturas físicas, mas também para operar equipamentos de suporte vital, sistemas informatizados e, principalmente, refrigeradores que conservam vacinas e medicamentos. Uma interrupção prolongada compromete diretamente a vida e a integridade de pacientes.

No cotidiano das famílias, escolas, comércio e indústrias, a dependência da energia é igualmente evidente. Iluminação, refrigeração, chuveiros elétricos, televisores, computadores, celulares e até mesmo sistemas de segurança pública estão diretamente atrelados ao fornecimento ininterrupto de energia. Sua ausência não representa apenas desconforto, mas ameaça à dignidade da pessoa humana.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu artigo 22, obriga que os serviços públicos essenciais sejam prestados de forma adequada, eficiente, segura e contínua. Sempre que a concessionária falha nesse dever, surgem prejuízos inquestionáveis aos consumidores, que se encontram em posição de vulnerabilidade na relação contratual.

Os episódios recentes de eventos climáticos extremos em São Paulo evidenciaram o despreparo da concessionária Enel, que deixou milhares de consumidores sem energia por dias consecutivos. Nesses casos, não apenas a interrupção causou transtornos, mas também a falta de informações claras e a demora no restabelecimento agravaram os prejuízos. Essa situação motivou o Ministério Público do Estado de São Paulo e a Defensoria Pública a ingressarem com Ação Civil Pública contra a Enel Distribuição São Paulo e a Enel Brasil S.A., em trâmite na 32ª Vara Cível do Foro Central da Capital (Processo nº 1180440-62.2023.8.26.0100).

Nessa ação, foram requeridas medidas urgentes para obrigar a concessionária a cumprir padrões mínimos de qualidade, como o respeito aos índices de DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), a melhoria imediata no atendimento ao consumidor e a obrigação de informar de maneira clara e individualizada sobre a previsão de restabelecimento da energia. O juízo deferiu parte da tutela de urgência,



impondo multas pesadas em caso de descumprimento, chegando a R\$ 250 mil por conjunto elétrico que ultrapassasse os limites regulatórios e até R\$ 500 milhões como teto global

Os indicadores de Continuidade – DEC e FEC são considerados indicadores base para análise de qualidade a nível nacional.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) utiliza dois indicadores principais para avaliar a qualidade da continuidade do serviço de distribuição de energia:

- DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): mede, em horas, quanto tempo em média um consumidor fica sem energia em determinado período.
- FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora): mede quantas vezes, em média, um consumidor tem o fornecimento interrompido no mesmo período.

Esses índices são regulados pela ANEEL e possuem limites anuais por conjunto elétrico e também globais (Desempenho Global de Continuidade – DGC).

Além disso, a Resolução Normativa ANEEL nº 1000/2021, que consolida os direitos e deveres dos consumidores e das distribuidoras, reforça a obrigação de atendimento humanizado e célere. Ela estabelece, por exemplo, o prazo máximo de 30 minutos para atendimento presencial em lojas e 60 segundos para acesso ao atendimento humano em canais telefônicos ou digitais, prevendo sanções em caso de descumprimento

No âmbito municipal, a Câmara de Santo André instalou, em 2021, uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para apurar irregularidades nos serviços prestados pela Enel. O Relatório Final da CPI apontou problemas recorrentes, como sucateamento de equipamentos, falta de manutenção na rede, demora nas respostas a ofícios, cobranças abusivas e até negativação indevida de consumidores junto a órgãos de proteção de crédito. Foram registradas mais de 6 mil reclamações de munícipes entre 2019 e 2021,



o que reforça a percepção de falhas graves na prestação do serviço

Também se destacaram abusos durante a pandemia da Covid-19, quando consumidores denunciaram cobranças desproporcionais e dificuldades no atendimento. Esse quadro levou inclusive à instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito nesta Casa Legislativa, revelando que os problemas com a concessionária não são pontuais, mas estruturais e persistentes.

Diante desse panorama, o fornecimento de energia elétrica deve ser tratado como questão de interesse público prioritário, pois sua interrupção injustificada ou prolongada não é apenas uma falha contratual, mas um verdadeiro atentado contra os direitos fundamentais e contra a dignidade da pessoa humana. A atuação firme das agências reguladoras (ANEEL e ARSESP), do Poder Legislativo e do Poder Judiciário é indispensável para assegurar que a concessionária cumpra suas obrigações legais, contratuais e sociais.

Sobre supostos abusos nas cobranças de contas de energia elétrica, principalmente, durante o período crítico da Pandemia da Covid – 19, nesta Casa Legislativa tramitou a Comissão Parlamentar de Inquérito -

Assim, o fornecimento de energia elétrica não pode ser interrompido

Despacho nº 0043197775, proferido pela ARSESP no processo nº133.00003147/2024-02

VI - DA PRORROGAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO

A Enel atende cerca de 37% das unidades consumidoras sob regime de concessão, conforme Contrato nº 162/1998 e termos aditivos. O período de concessão de 30 (trinta) anos se encerrará em 2028, porém, a minuta do Termo Aditivo prorrogando o contrato foi analisada e aprovada pela Aneel e encaminhada para o Ministério de Minas e Energia, a pasta responsável em decidir se a concessão será ou não prorrogada.



Contudo o Termo Aditivo ao Contrato de Concessão foi aprovado pela Diretoria Colegiada da ANEEL obedecendo os termos estabelecidos no Decreto nº 12.068, de 20 de junho de 2024. Anexamos ao Relatório o Voto

Termo Aditivo ao Contrato de Concessão para prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, com vistas a formalizar a prorrogação das concessões, nos termos do Decreto nº 12.068, de 20 de junho de 2024, e da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995.

Terceira Subcláusula – A ANEEL manifestar-se-á sobre o requerimento de prorrogação até o 18º (décimo oitavo) mês anterior ao término do prazo da concessão. Na análise do pedido de prorrogação, a ANEEL levará em consideração todas as informações sobre os serviços prestados, devendo aprovar ou rejeitar o pleito dentro do prazo acima previsto. O deferimento do pedido levará em consideração a não constatação, em relatórios técnicos fundamentados, emitidos pelo órgão de fiscalização, do descumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA dos requisitos de serviço adequado.

Quarta Subcláusula - A eventual prorrogação do prazo da concessão estará subordinada ao interesse público e à revisão das condições estipuladas neste Contrato, a critério da ANEEL

VII – A ENEL NO MUNICÍPIO DE SANTO ANDRÉ

A presença da Enel no município de Santo André é marcada por grande relevância, visto que a concessionária é a responsável pelo fornecimento de energia elétrica em uma das maiores e mais importantes cidades do Estado de São Paulo. Entretanto, a relevância desse papel vem acompanhada de críticas intensas e recorrentes da sociedade civil, de órgãos de controle e do próprio Poder Legislativo municipal, que têm apontado falhas graves na qualidade do serviço prestado.

A concessionária assumiu a distribuição de energia na região a partir da aquisição da



antiga Eletropaulo, empresa que era titular do Contrato de Concessão nº 162/1998, celebrado entre a União e a Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A., com prazo inicial de 30 anos, prorrogável por igual período. Esse contrato estabeleceu as bases para a exploração dos serviços públicos de distribuição de energia na região metropolitana, incluindo Santo André. Em 2018, após sucessivas mudanças societárias e aprovações regulatórias, a Enel Brasil S.A. assumiu o controle integral da operação, passando a ser responsável pela continuidade da concessão.

Desde então, contudo, a atuação da Enel em Santo André tem sido marcada por um histórico de problemas. Entre 2019 e 2021, foram registradas mais de 6 mil reclamações de consumidores andreenses, relacionadas a cobranças abusivas, negativações indevidas e um índice elevado de interrupções no fornecimento de energia — muitas vezes acima dos limites regulatórios estabelecidos pela ANEEL. Esses números não refletem apenas casos isolados, mas sim um padrão de falhas que compromete diretamente o dia a dia da população e das atividades econômicas do município.

As dificuldades enfrentadas pelos consumidores locais também foram confirmadas em relatórios técnicos da própria ANEEL e da ARSESP, que identificaram falhas no cumprimento das obrigações contratuais, principalmente no que se refere a interrupções prolongadas e na ausência de comunicação clara e transparente com os usuários. O Relatório Final da CPI instaurada pela Câmara Municipal em 2021 reforçou esse diagnóstico, destacando a insatisfação generalizada da população com a prestação do serviço.

Santo André conta com aproximadamente 300 mil unidades consumidoras de energia elétrica, o que a coloca entre os maiores polos de atendimento da área de concessão da Enel, ficando atrás apenas da Capital em volume de consumidores. Esse contingente expressivo demonstra a responsabilidade da concessionária no município e a dimensão do impacto de suas falhas.

O fornecimento é garantido por meio de 15 Conjuntos de Estruturas de Transformação e Distribuição (ETD), que representam áreas elétricas específicas de abastecimento. Contudo, as análises da Comissão de Assuntos Relevantes demonstraram que 6 desses conjuntos não atingiram os níveis mínimos de desempenho exigidos pela ANEEL, comprometendo diretamente a confiabilidade do serviço. Estima-se que mais



de 300 mil consumidores foram impactados por falhas recorrentes e interrupções prolongadas no fornecimento de energia.

Esse cenário reforça a necessidade de investimentos urgentes em infraestrutura elétrica, com foco em manutenção preventiva, modernização da rede de distribuição, ampliação da capacidade de resposta a eventos climáticos extremos e maior transparência na divulgação de cronogramas de obras e reparos. Sem esses avanços, torna-se impossível assegurar a continuidade, a regularidade e a qualidade do serviço público essencial de energia elétrica em Santo André, em conformidade com os padrões regulatórios estabelecidos pela ANEEL e previstos no contrato de concessão.

VIII – DOS TRABALHOS

Na primeira reunião realizada em 15 de abril, foi eleito como Relator o Vereador Denis Gambá, acumulando esta função com a Presidência da Comissão. Conforme Ata em anexo, foi deliberado pelos membros o envio de ofício à Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça solicitando informações, assim como à Ouvidoria da Cidade de Santo André e à Fundação Procon de Santo André solicitando a presença de seus representantes com a finalidade de instruir os autos da Comissão.

Feito o contato com o Procon e a Ouvidoria da Cidade de Santo André, ficou agendada a presença de seus representantes na 2ª Reunião da Comissão realizada em 20 de maio. Os representantes do Procon e da Ouvidoria concordaram em encaminhar os dados de atendimentos realizados pelos mesmos, e ficou decidido que o próximo encaminhamento seria o agendamento de reunião com representantes da Enel.

As seguintes informações foram prestadas pelo Procon de Santo André:

Respostas Procon

- 1) Volume de atendimentos nos anos 2023, 2024 e 2025: quantidade total com comparativos de períodos anteriores;

Resposta: Volume de atendimentos nos anos 2023, 2024 e 2025 e comparativos:



- **Ano de 2023:** Total de 656 reclamações sendo 108 Procon SP Digital e Sistema Sindec: 548
- **Ano de 2024:** Total de 311 reclamações
- **Ano de 2025 (até 04/08/2025):** Total de 143 reclamações

2) Quais os motivos de contato classificados por tipo:

- 2.1 – tarifa
- 2.2 – falta de energia
- 2.4 – queda de energia
- 2.4 – tempo para restabelecer energia
- 2.5 - aparelhos queimados, etc

Motivos de contato classificados por tipo:

- **2023:**
 - Cobranças (2.1 tarifa): 33
 - Interrupção / Instabilidade (2.2 – Falta de energia / 2.3 – Queda de energia): 14
 - Danos (2.5 – Aparelhos queimados, etc.): 11
 - Dificuldade de contato: 19
 - Má qualidade do serviço: 29
 - Negociações: 12

Lembrando que no ano de 2023, o Procon de Santo André usava o sistema Sindec, que atualmente foi substituído pelo Procon SP Digital.
- **2024:**
 - Cobranças (2.1 tarifa): 183
 - Interrupção / Instabilidade (2.2 – Falta de energia / 2.3 – Queda de energia): 15
 - Danos (2.5 – Aparelhos queimados, etc.): 24
 - Dificuldade de contato: 48
 - Má qualidade do serviço: 41
 -
- **2025 (até 04/08/2025):**
 - Total de reclamações: 143
 - Cobranças (2.1 tarifa): 88
 - Interrupção / Instabilidade (2.2 – Falta de energia / 2.3 – Queda de energia): 1
 - Danos (2.5 – Aparelhos queimados, etc.): 13
 - Dificuldade de contato: 18
 - Má qualidade do serviço: 23
 -

3) Reincidência: porcentagem de clientes que fizeram contato mais de uma vez pelo mesmo problema;

Reincidência: Infelizmente, não possuímos dados sobre a porcentagem de clientes que fizeram contato mais de uma vez pelo mesmo problema.



4) Análise qualitativa: casos críticos e padrões observados;

Análise qualitativa: Não temos informações sobre casos críticos e padrões observados.

5) Ações tomadas: ajustes realizados com base nas reclamações ou sugestões e/ou encaminhamentos para outras áreas (produto, operações e marketing);

Ações tomadas: Até o momento, não foram implementadas ações específicas com base nas reclamações ou sugestões.

6) Satisfação do Cliente: exemplo NPS (Net Promoter Score), CSAT (Customer Satisfaction Score) ou comentários dos clientes.

Satisfação do Cliente: Não possuímos dados sobre NPS, CSAT ou comentários dos clientes.

Em 14 de julho, realizou-se reunião virtual com o Assessor de Relações Institucionais da Arsesp, Senhor Vicente Melo Estrela de Medeiros e o Chefe de Gabinete do Vereador Denis Gambá, Senhor Felipe Froes Brandão. O objetivo foi agendar reunião da Agência com os Membros da Comissão, e solicitar a intermediação da Agência para possibilitar reunião da Comissão com membros da Enel.

Foi encaminhado Ofício nº 224/2025 por e-mail, que recebeu o Protocolo nº 140478, de 01/08/2025, cuja cópia consta nos Anexos deste Relatório.

No dia 04/09, na sede da Arsesp foi realizada reunião com os membros da Comissão e a Diretoria da Agência. Conforme lista de presença anexa, estiveram presentes nesta reunião,

Pela Agência: Stephane Ferreira (Assistente Área Elétrica), Thiago Pedroso (Gerente Área Elétrica), Vicente Melo Estrela de Medeiros (Assessor de Relações Institucionais), Abelardo Santos (Gerente Área Elétrica) Thiago Roberto Magalhães Veloso (Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia), José Antonio Contrí (Especialista Área Elétrica).

Pela Comissão: Denis Silva Pinto (Presidente da Comissão de Assuntos Relevantes), Valter Luiz da Silva (Membro), Nino Brandão (Membro),



Na ocasião houve a apresentação institucional da Agência e esclarecidas diversas dúvidas dos presentes. Também foi acordado que uma cópia deste Relatório Final seja enviada para a Arsesp que se comprometeu a encaminhar através de Ofício para a Enel.

Em 12/08/2025, foi encaminhado para a ANEEL o Ofício nº 225/2025 solicitando informações sobre a prorrogação dos serviços de distribuição de energia elétrica prestados pela Enel-SP:

1. Quais alterações foram feitas com a finalidade de melhoria nos serviços prestados pela distribuidora?
2. Há previsão de cumprimento de metas de fornecimento?
3. Existem cláusulas com exigência de melhorias no atendimento ao consumidor na ocorrência de eventos climáticos?
4. Tendo em vista que queda de árvores e galhos em conflito com a rede de distribuição ocasionam a maioria das interrupções no fornecimento de energia, foi prevista na minuta alguma exigência sobre a regularidade de podas de árvores, obedecidas as diretrizes de cada município?
5. Foi incluída cláusula dando maior autonomia aos municípios ou melhorando a comunicação dos mesmos com a Enel, a fim de facilitar o atendimento das chamadas de manutenção dos serviços?
6. É previsto ações de transparência nos serviços prestados pela Enel no município de Santo André, como por exemplo, acesso a relatórios no site da concessionária?

Respostas ANEEL:



Questões 1, 3 e 6

3. Em resposta às questões nº 1, 3, e 6, destaca-se que foram introduzidos incisos na CLÁUSULA TERCEIRA do Termo Aditivo com vistas à melhoria da qualidade do serviço, bem como para conferir uma maior transparência por parte da Distribuidora, conforme transcrição abaixo:

CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES E ENCARGOS DA DISTRIBUIDORA

[...]

XIV. disponibilizar aos consumidores e aos demais usuários o Serviço de Atendimento – SAC, inclusive com canal de comunicação dedicado ao atendimento de órgão central dos Poderes Públicos municipal, distrital e estadual, observada a legislação e a regulação da ANEEL;

XIV. disponibilizar aos consumidores e aos demais usuários o Serviço de Atendimento – SAC, inclusive com canal de comunicação dedicado ao atendimento de órgão central dos Poderes Públicos municipal, distrital e estadual, observada a legislação e a regulação da ANEEL;

[...]

XVIII. desenvolver ações para a redução da vulnerabilidade e para o aumento da resiliência das redes de distribuição frente a eventos climáticos, conforme regulação da ANEEL;

XIX. desenvolver ações para robustecer o nível de atendimento do serviço de eletricidade das áreas rurais, especialmente nas regiões com potencial para o agronegócio e a agricultura familiar, conforme regulação da ANEEL;

[...]

XXVI. zelar pela qualidade dos dados e informações produzidas, atinentes à prestação do serviço público de distribuição, enviadas à ANEEL e aquelas disponibilizadas aos consumidores e demais usuários e ao público em geral;

l.gov.br/sei/controlador.php?acao=procedimento_trabalhar&acao_origem=procedimento_controlar&acao_retorno=procedimento_c... 1/

SEI/ANEEL - 0181110 - Ofício

XXVII. cumprir os padrões relativos à efetividade do Serviço de Atendimento – SAC e à resolutividade das reclamações na ANEEL, na plataforma consumidor.gov.br, ou outra que vier a substituí-la e nos demais canais, conforme legislação e regulação da ANEEL.

Questão 2



4. No que se refere ao cumprimento de metas, mencionado na questão nº 2, destaca-se que os padrões a serem alcançados pela Distribuidora não são estabelecidos diretamente no Termo Aditivo, mas sim por atos administrativos próprios da ANEEL (despachos e resoluções), e que a transgressão dos limites estabelecidos enseja a aplicação de penalidades à concessionária que podem, em caso de reincidência, ocasionar até mesmo a extinção da concessão, conforme copiado abaixo:

CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

[...]

Subcláusula Sétima – O descumprimento de indicadores estabelecidos pela ANEEL obrigará a DISTRIBUIDORA a compensar os consumidores e demais usuários pela má qualidade da prestação do serviço de distribuição, conforme regulação da ANEEL, sem prejuízo da aplicação das penalidades

previstas.

[...]

Subcláusula Oitava – O descumprimento de indicadores de qualidade técnica, comercial e econômico-financeiros implicará, conforme regulação da ANEEL, a limitação de pagamento de dividendos e de juros sobre o capital próprio cujo valor, isoladamente ou em conjunto, supere 25% do lucro líquido diminuído ou acrescido pelos montantes destinados à reserva legal (art. 193 da Lei nº 6.404, de 1976) e à reserva para contingências (art. 195 da Lei nº 6.404, de 1976) e reversão da mesma reserva formada em exercícios anteriores, bem como a limitação de novos atos e negócios jurídicos entre a concessionária e suas partes relacionadas.

[...]

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EXTINÇÃO DA CONCESSÃO E REVERSÃO DOS BENS E INSTALAÇÕES VINCULADOS

[...]

Subcláusula Décima Terceira – O descumprimento pela DISTRIBUIDORA, por dois anos consecutivos dos critérios de eficiência com relação à continuidade do fornecimento ou à gestão econômico-financeira, implicará a abertura do processo de caducidade, conforme regulação da ANEEL, respeitadas as disposições deste CONTRATO, particularmente o direito à ampla defesa e ao contraditório.

7. A nova regulação proposta busca estabelecer diretrizes, responsabilidades, mecanismos de acompanhamento e limites, especificamente em temas como: (i) Planos de Contingência com requisitos mínimos; (ii) **Plano de Manejo Vegetal**; (iii) **Comunicação entre Distribuidoras e Poder Público em Situações de Emergência**; (iv) Indicadores e limites de Interrupções em Situação de Emergência; (v) Transparência e prestação de informações; e (vi) Sanções específicas; entre outros. A atividade se encontra na fase de análise de contribuições com previsão de deliberação no ano de 2025.

Questão 4: poda de árvores

8. Em linha com a questão nº 4, que trata da poda de árvores, a proposta apresentada prevê a definição de procedimentos e as responsabilidades quanto à supressão e o manejo da vegetação. Conforme consta da Nota Técnica nº 90/2024-STD-SFT/ANEEL, de 18/10/2024, as ações preventivas e corretivas conduzidas pelas distribuidoras, como a realização de podas e a substituição de árvores, em coordenação com os municípios, são essenciais para garantir a segurança e a continuidade do fornecimento de energia, minimizando os impactos da vegetação sobre as redes elétricas.

Ainda sobre a questão das árvores, entendemos, pelas informações da ANEEL, que serão regulados através de normativos da agência. Não estão como cláusulas contratuais, mas em regulação com a previsão de penalidades, quando não cumpridas.

Questão 5:

9. No tocante ao relacionamento entre a Distribuidora e o Poder Público, abordada na questão nº 5, na Consulta Pública 32/2024 são apresentados diretrizes e critérios para uma comunicação mais efetiva entre eles, principalmente durante situações de interrupção emergencial do fornecimento de energia elétrica de longa duração, com vistas a garantir maior transparência, agilidade e precisão nas informações prestadas.



IX- ANALISES

Quando a Comissão iniciou os trabalhos de pesquisa e levantamento de informações, constatou-se que as manifestações mais recorrentes da população se concentravam em um conjunto de problemas estruturais que comprometiam diretamente a qualidade do serviço prestado. Entre esses pontos críticos destacavam-se, sobretudo, as quedas de energia em alta frequência, que afetavam tanto o cotidiano das famílias quanto a produtividade do comércio e da indústria; as faturas com valores considerados excessivos ou desproporcionais ao consumo real, gerando desconfiança e questionamentos sobre os critérios de tarifação; as falhas nos canais de atendimento digital e físico, que dificultavam o acesso do consumidor a informações e soluções rápidas; e, de forma bastante sensível, a demora no restabelecimento do fornecimento de energia em situações de interrupções, especialmente em períodos de chuva, quando a fragilidade da rede elétrica se tornava mais evidente. Esses fatores, quando analisados em conjunto, revelavam não apenas um problema de ordem técnica, mas também uma deficiência na percepção de confiabilidade e eficiência do serviço por parte da concessionária. Desta maneira, destacasse como as principais reclamações da população os seguintes itens:

- Quedas frequentes de energia, especialmente em dias de chuva;
- Contas com valores elevados, sem clareza nos critérios de cobrança
- Deficiências no atendimento, tanto digital quanto presencial;
- Demora no restabelecimento do serviço, mesmo em falhas de menor impacto.

Essas queixas sinalizavam a necessidade de uma investigação aprofundada para identificar as causas estruturais e operacionais que estavam por trás do problema.

As pesquisas da Comissão identificaram que a principal fonte de registros e padrões de qualidade é o site da ANEEL, que disponibiliza os relatórios oficiais de desempenho das distribuidoras. E, com base nas diretrizes da agência, foram definidos dois indicadores centrais de análise:

O DEC que mede o tempo médio que cada consumidor fica sem energia no período e o FEC que mede quantas vezes, em média, cada consumidor sofre interrupções no período.



Um dos pontos de atenção é que a avaliação não se dá por município, mas por Conjuntos de Subestações de energia ou ETDs (Estabelecimentos de Transformação de Distribuição), que podem atender mais de uma cidade.

No caso da cidade de Santo André, a distribuição de energia é feita por 15 conjuntos, localizados entre Santo André e os municípios vizinhos de São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Mauá, São Paulo e Ribeirão Pires.

Abaixo temos o endereço de cada conjuntos proveniente de energia da cidade de Santo André.

Conjunto-ETDs	Endereço da Subestação elétrica	Cidade
Campestre	R. das Figueiras, 2615 - Jardim	Santo André
Capuava	R. Katsu Takata, 60 - Tamanduateí	Santo André
Santo André	R. Xavier de Toledo – Centro	Santo André
Utinga	R. Comendador Júlio Pignatari - Utinga	Santo André
Vitória	R. Carijós, 3133 - Vila Linda	Santo André
Meninos	R. Ida Leone Cleto, 636 - Jardim Orlandina	São Bernardo do Campo
Rio Grande	Estr. do Montanhão - Parque Selecta	São Bernardo do Campo
São Bernardo Do Campo	R. Bela Vista, 500 – Centro	São Bernardo do Campo
Silvestre	R. Paranapanema, 290 - Vila Vivaldi	São Bernardo do Campo
Anchieta	R. Altevir Vargas Anhê - Mauá	São Caetano do Sul
Vila Paula	R. Nazaret, 200 – Barcelona	São Caetano do Sul
Vila Prosperidade	R. Bom Jardim de Minas, 362 - Cidade Continental	São Paulo
Nações	R. da União - Jardim Sonia Maria	Mauá
Sertãozinho	R. Rinaldo Chiarotti, 614 - Lot. Industrial Coral	Mauá
Ribeirão Pires	R. Aldo Mortari - Vila Zampol	Ribeirão Pires

Após a identificação dos conjuntos, a Comissão analisou os relatórios de desempenho disponíveis no portal da ANEEL do período de 2020 a 2024.

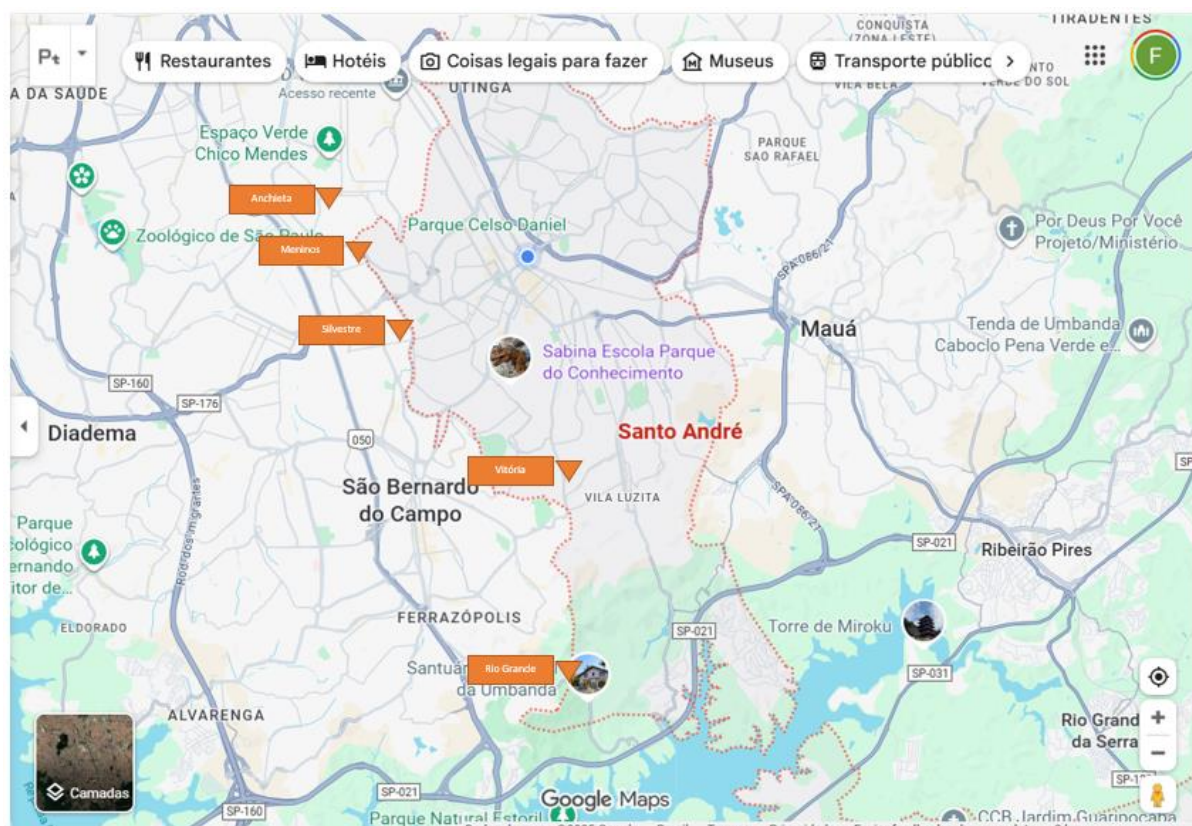
	2020	2021	2022	2023	2024	Referência
Conjuntos	DEC	DEC	DEC	DEC	DEC	DEC Limite
Anchieta	6,09	7,15	5,47	6,09	5,61	5,00
Campestre	4,01	4,15	4,17	4,21	3,45	5,00
Capuava	6,86	4,86	4,55	5,49	5,48	6,00
Meninos	5,87	6,16	7,37	6,74	5,58	4,00
Nações	5,87	6,08	6,23	6,36	7,17	8,00
Ribeirão Pires	12,32	9,71	7,18	8,99	11,20	10,00
Rio Grande	17,17	9,30	11,81	13,06	13,95	10,00
Santo André	6,03	5,25	4,84	5,91	5,80	6,00
São Bernardo Do Campo	7,84	6,44	6,90	5,76	4,72	7,00
Sertãozinho	5,43	4,23	3,97	5,08	5,66	7,00
Silvestre	7,00	4,37	5,90	7,00	6,25	6,00
Utinga	6,05	3,81	4,59	5,57	4,84	7,00



Vila Paula	6,76	4,84	4,88	5,59	4,13	5,00
Vila Prosperidade	6,09	6,03	6,26	5,46	6,40	7,00
Vitória	6,85	5,71	7,36	6,61	7,62	6,00

A análise do desempenho do DEC nos conjuntos que atendem a cidade de Santo André evidencia, de forma inequívoca, que a demora no restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, mesmo em situações de falhas de menor impacto, é uma realidade concreta e recorrente. Trata-se de um problema já identificado tanto pela concessionária Enel quanto pelos órgãos fiscalizadores, o que reforça a necessidade de adoção de providências imediatas e eficazes para corrigir essas deficiências e assegurar maior confiabilidade no serviço prestado à população.

Um aspecto relevante a ser observado é que quatro dos cinco conjuntos que não alcançam o mínimo do DEC, estão situados em áreas de divisa entre municípios, o que pode influenciar diretamente no desempenho abaixo do esperado.



Essa localização geográfica peculiar pode acarretar uma série de desafios técnicos e operacionais:



- Dificuldades logísticas para manutenção: a atuação em regiões de divisa exige maior tempo de deslocamento das equipes de campo, além de depender de vias de acesso nem sempre adequadas. Esse fator aumenta o intervalo entre a detecção da falha e a execução do reparo.
- Priorização de atendimento: em ocorrências que envolvem mais de um município, a concessionária precisa decidir onde concentrar seus esforços de resposta primeiro. Essa priorização pode gerar atrasos em determinadas áreas, resultando em aumento do DEC médio para parte da população.
- Crescimento urbano desordenado nas periferias: As regiões de divisa frequentemente concentram áreas de expansão urbana ou ocupações recentes. Esse crescimento pode pressionar a capacidade da rede, gerar sobrecargas e aumentar a incidência de interrupções, agravando o desempenho do DEC.
- Coordenação institucional: as ações de manutenção em áreas limítrofes muitas vezes requerem interação com mais de uma prefeitura (trânsito, defesa civil, obras públicas). A falta de integração ou de protocolos ágeis pode prolongar o tempo necessário para liberar áreas e permitir intervenções.

Dessa forma, é plausível concluir que a localização em divisa municipal constitui um fator agravante para os indicadores de continuidade nesses conjuntos em nosso município, contribuindo para que o tempo médio de restabelecimento do serviço ultrapasse os limites regulamentares.

A persistência desse quadro demonstra a necessidade de planos de ação específicos para regiões limítrofes, incluindo: reforço da infraestrutura, ampliação das equipes de atendimento emergencial e protocolos de cooperação intermunicipal que reduzam a burocracia e acelerem as respostas.

A análise dos indicadores demonstra que, embora a localização dos conjuntos em áreas limítrofes do município seja um fator relevante para explicar os resultados insatisfatórios do DEC, esse não é o único elemento capaz de comprometer a qualidade do serviço. Outros aspectos estruturais e operacionais exercem influência



direta sobre o desempenho.

O primeiro ponto crítico está relacionado à gestão da manutenção. A lentidão na execução de reparos corretivos, muitas vezes pela demora na chegada das equipes, prolonga os períodos de desabastecimento. Esse problema pode estar diretamente associado tanto ao número reduzido de equipes disponíveis em relação à extensão da rede atendida quanto à fragilidade dos planos de emergência. Na prática, quando não há pessoal suficiente para responder de forma simultânea a diferentes falhas ou quando os protocolos de contingência não estão bem estruturados, a mobilização das equipes se torna mais lenta e desorganizada, comprometendo a eficiência do restabelecimento do serviço. Isso demonstra que o impacto no DEC não depende apenas da ocorrência da falha em si, mas também da capacidade logística e operacional da concessionária em planejar e executar uma resposta rápida e eficaz.

Ao examinar os indicadores de FEC dos conjuntos que atendem a cidade de Santo André, observa-se um desempenho relativamente satisfatório quando comparado ao parâmetro regulatório definido pela ANEEL.

De forma geral, a maioria dos conjuntos analisados manteve-se dentro dos limites estabelecidos, o que demonstra que, em média, os consumidores não sofrem interrupções em frequência superior à permitida. Essa constatação diferencia o comportamento do FEC em relação ao DEC, no qual diversos conjuntos apresentaram desempenho abaixo do padrão exigido.

Entretanto, destaca-se de forma crítica o caso do Conjunto Rio Grande, que, ao longo dos últimos cinco anos, apresentou em média, resultados acima do limite de referência. Em dois anos do período observado, a frequência de interrupções registradas nesse conjunto ultrapassou o parâmetro regulatório, com destaque ao ano de 2020, período que sofriamos com a pandemia do Covid-19 e deveríamos permanecer em lockdown.

Esse cenário evidencia que, embora a média dos conjuntos demonstre conformidade,



o desempenho do Rio Grande compromete a qualidade do serviço, ampliando a percepção de instabilidade no fornecimento.

	2020	2021	2022	2023	2024	
Conjunto	FEC	FEC	FEC	FEC	FEC	FEC Limite
Anchieta	3,19	3,74	3,42	3,13	3,11	4,00
Campestre	2,40	1,45	1,76	1,94	1,07	4,00
Capuava	2,94	2,12	2,20	2,77	2,91	5,00
Meninos	3,91	2,23	2,24	2,48	2,33	3,00
Nações	3,31	2,99	2,81	2,46	3,06	5,00
Ribeirão Pires	6,50	5,10	4,41	4,16	5,83	7,00
Rio Grande	10,06	5,19	6,74	8,85	6,23	7,00
Santo André	2,88	2,36	2,16	2,92	3,83	4,00
São Bernardo Do Campo	4,61	2,74	4,66	2,07	1,81	4,00
Sertãozinho	2,45	1,83	1,54	1,95	2,08	5,00
Silvestre	3,35	1,60	2,61	2,76	2,00	4,00
Utinga	4,39	2,16	2,10	3,24	3,01	5,00
Vila Paula	2,53	3,46	2,65	1,65	1,24	4,00
Vila Prosperidade	4,58	3,07	3,89	2,63	2,27	4,00
Vitória	3,42	2,55	3,34	2,98	2,54	5,00

A análise do desempenho do FEC evidencia que, entre os conjuntos que atendem Santo André, apenas o Rio Grande não atingiu, por média, os critérios mínimos de qualidade estabelecidos pela ANEEL. Esse resultado chama a atenção não apenas pela gravidade em si, mas também pelo fato de o conjunto estar localizado em uma zona macroambiental, na divisa entre Santo André e São Bernardo do Campo, área que concentra características geográficas, ambientais e estruturais que contribuem para a maior reincidência de falhas.

As interrupções frequentes nesse conjunto podem estar relacionadas a uma série de fatores combinados. A infraestrutura elétrica fragilizada, composta por cabos, transformadores e alimentadores envelhecidos ou sobrecarregados, torna a rede mais suscetível a desligamentos repetidos. Para se ter ideia, por exemplo, nas regiões mais distantes do centro como recreio da borda do campo e parque andreense, é comum encontrarmos postes ainda de madeira e equipamentos como transformadores muito antigos e como vegetação entrelaçada.





R. Palotina, 18 - Parque Andreense (poste torto e com base aparentemente com danos)





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jaguatirica, 327b - Recreio da Borda do Campo (Poste torto)





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jaguatirica, 311 - Recreio da Borda do Campo (Poste torto)





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jaguatirica, 301 - Recreio da Borda do Campo (Poste com base rachada)





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jaguatirica, 1050 - Recreio da Borda do Campo





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jagatirica, 254 - Recreio da Borda do Campo (Poste com base rachada)





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ



R. Jaguatirica, 600 - Recreio da Borda do Campo (Poste com base rachada)





R. Catarina Maria, 112 – Vila Progresso (Transformador enferrujado e manchado)

O Recreio da Borda do Campo e o Parque Andreense são as regiões que mais encontramos postes de madeira com aparente dano estrutural.

Outro aspecto relevante diz respeito à interferência da vegetação, especialmente em regiões periféricas ou de transição ambiental, como é o caso da área do Rio Grande. A ausência de podas preventivas faz com que árvores e galhos em contato com a rede provoquem desligamentos sucessivos, muitas vezes de curta duração, mas que impactam diretamente no índice de FEC.

Em síntese, o desempenho insatisfatório do conjunto Rio Grande não decorre de uma causa isolada, mas de um conjunto de fatores estruturais, ambientais e operacionais, potencializados pela sua localização em área limítrofe de municípios. Esse cenário exige atenção especial, pois a alta frequência de interrupções, ainda que de curta duração, compromete a qualidade percebida do serviço e reforça a necessidade de ações específicas de modernização, manutenção preventiva e investimentos em automação da rede.

As reclamações relacionadas às contas de energia elétrica ocupam posição de



destaque entre as manifestações registradas pela população de Santo André. O padrão observado indica não apenas a percepção de valores elevados nas faturas, mas também a ausência de transparência nos critérios de cálculo, o que gera insegurança nos consumidores e compromete a confiança na concessionária.

Diversos casos reportados demonstram situações de cobranças abruptamente superiores à média histórica de consumo, sem justificativas claras apresentadas aos usuários. Muitas vezes, a concessionária limita-se a informar que se trata de “consumo registrado pelo medidor”, sem detalhar variações, parâmetros técnicos ou ajustes que possam ter influenciado a conta. Essa postura dificulta a contestação por parte do consumidor, que se vê obrigado a recorrer a órgãos de defesa como Procon, Ouvidoria Municipal e Ministério Público

Motivos de contato no Procon classificados por tipo:	2023	2024	2025 (até 04/08/2025)
Cobranças (2.1 tarifa)	33	183	88
Má qualidade do serviço	29	41	23
Dificuldade de contato	19	48	18
Danos (2.5 – Aparelhos queimados, etc.)	11	24	13
Interrupção / Instabilidade (2.2 – Falta de energia / 2.3 – Queda de energia)	14	15	1
Negociações	12		

Lembrando que no ano de 2023, o Procon de Santo André usava o sistema Sindec, que atualmente foi substituído pelo Procon SP Digital.

Os relatos colhidos pela Ouvidoria de Santo André confirmam que a insatisfação com valores de fatura está entre as principais demandas registradas nos últimos trimestres. O Procon também apontou aumento expressivo de queixas sobre cobrança indevida ou falta de clareza no detalhamento das contas, o que reforça a necessidade de maior fiscalização. No âmbito judicial, o Ministério Público e a Defensoria Pública destacaram que a Enel tem falhado em oferecer informações claras e individualizadas aos consumidores sobre o cálculo e a composição das tarifas, descumprindo normas da ANEEL que exigem transparência nos mecanismos de faturamento

As dificuldades enfrentadas pelos consumidores se agravam pela ineficiência dos



canais de atendimento, frequentemente relatados como lentos, inacessíveis ou incapazes de fornecer respostas técnicas adequadas. Isso gera um ciclo de desgaste: primeiro, a surpresa com valores elevados; depois, a ausência de suporte efetivo para esclarecer ou corrigir a cobrança. Em muitos casos, a solução só é alcançada após abertura de processos administrativos ou judiciais, aumentando a sensação de desproteção.

Assim, a análise evidencia que os problemas relacionados às contas de energia não se restringem apenas ao valor em si, mas englobam uma deficiência estrutural na transparência, comunicação e prestação de contas da concessionária. A ausência de critérios claros compromete a confiança do consumidor e gera um ambiente de judicialização e desgaste social.no site da Aneel.

X – RECOMENDAÇÕES

Após a análise detalhada dos indicadores técnicos, das reclamações dos consumidores, das dificuldades de acesso à Enel e das manifestações dos órgãos de controle, a Comissão de Assuntos Relevantes entende que é necessário avançar com proposições concretas que orientem melhorias no serviço de distribuição de energia elétrica no município de Santo André. Assim, recomenda-se:

Plano de Metas e Transparência

Indicação: Solicitar ao Poder Executivo Municipal que, em articulação com a ARSESP e a ANEEL, seja estabelecido um plano de metas concreto para melhoria da qualidade do serviço de energia elétrica, com prioridade para os conjuntos de ETDs e bairros que apresentaram desempenho inferior aos limites regulatórios.

Projeto de Lei: Tornar obrigatória a divulgação anual de indicadores de qualidade e continuidade do fornecimento de energia elétrica (DEC e FEC), segmentados por bairro ou região, ampliando a transparência e o controle social.



Fiscalização da Infraestrutura

Indicação: Solicitar ação fiscalizatória da ANEEL e da ARSESP para verificar equipamentos obsoletos, como postes de madeira e transformadores enferrujados nos bairros Recreio da Borda do Campo, Parque Miami, Jardim Riviera e Parque Andreense. A partir dessa vistoria, elaborar um plano de ação que categorize os equipamentos entre: troca imediata, troca programada e sem necessidade de substituição.

Arborização Segura e Mudanças Climáticas

Projeto de Lei ou Termo de Cooperação Técnica: Estimular o Poder Executivo a instituir o Programa Municipal de Arborização Segura, em parceria com a Enel, definindo responsabilidades conjuntas entre Prefeitura e concessionária. O programa deve criar um cronograma integrado de poda preventiva, visando reduzir quedas de energia causadas por interferência da vegetação e preparar a cidade para os desafios futuros das mudanças climáticas.

Canais de Comunicação e Atendimento

Indicação: Criar um canal direto e prioritário entre os vereadores e a Enel/ANEEL, possibilitando respostas rápidas sobre falhas de energia e demandas urgentes. Tal medida fortalece a função fiscalizatória do Legislativo e agiliza a resolução de problemas coletivos.

Ofícios Formais: Encaminhar solicitações à direção da Enel-SP, ANEEL e ARSESP para melhoria no atendimento digital e telefônico, incluindo:

- possibilidade de abrir atendimento emergencial sem necessidade do número da instalação;
- destaque imediato, no menu inicial, para a opção “falar com atendente”;
- disponibilização de relatórios trimestrais de demandas atendidas no município.



Novas Propostas de Ação

Indicação: Cobrar da Enel a implementação de novos postos de atendimento fixo em Santo André, especialmente em regiões periféricas, para facilitar o acesso da população.

Indicação: Solicitar à Enel a criação de um plano de manutenção preventiva de redes e cabos em conjuntos com maior número de ocorrências de queda ou falta de energia, reduzindo riscos de apagões e acidentes.

Indicação: Promover reuniões periódicas ou audiências públicas de prestação de contas entre a Câmara Municipal, a Enel e os órgãos reguladores, de modo a criar fórum e permanente de monitoramento da qualidade do serviço no município.:

As recomendações aqui apresentadas poderão ser encaminhadas em nome da Comissão de Assuntos Relevantes, de forma coletiva, reforçando a unidade e a legitimidade do trabalho desenvolvido. Contudo, nada impede que cada vereador, individualmente, apresente requerimentos, indicações, projetos de lei ou outras proposições relacionadas ao tema, conforme sua iniciativa parlamentar.

Dessa forma, garante-se que o debate permaneça aberto e que o Legislativo Municipal, seja de maneira colegiada ou individual, continue exercendo seu papel de fiscalização, proposição e defesa dos interesses da população de Santo André diante dos desafios relacionados ao fornecimento de energia elétrica.

XI - CONCLUSÕES

A instalação da Comissão de Assuntos Relevantes representou um avanço significativo no papel fiscalizador do Poder Legislativo Municipal, possibilitando uma análise aprofundada da atuação da Enel no município de Santo André. Ao longo dos meses de trabalho, foram coletadas informações técnicas, registros de consumidores, manifestações de órgãos de controle e evidências documentais que apontam falhas recorrentes no fornecimento de energia elétrica, bem como deficiências nos canais de atendimento disponibilizados à população.



As análises realizadas demonstram que, embora existam avanços pontuais, persistem problemas estruturais e operacionais que comprometem a continuidade, a regularidade e a qualidade do serviço, especialmente em regiões periféricas e limítrofes do município. Essas falhas têm impacto direto no cotidiano das famílias, no funcionamento do comércio, da indústria, dos serviços públicos essenciais e, em última instância, na qualidade de vida da população andreense.

Ficou evidente, também, que a atuação da concessionária precisa ser acompanhada com maior rigor pelas agências reguladoras, cabendo à Câmara Municipal manter-se atenta, mobilizada e ativa na defesa do interesse público. O trabalho desenvolvido pela Comissão reafirma que a energia elétrica não é apenas um insumo técnico, mas um direito fundamental, cuja prestação adequada deve ser assegurada de forma contínua, segura e eficiente.

Por fim, as recomendações apresentadas neste relatório reforçam o compromisso desta Casa Legislativa em apontar soluções concretas, propor medidas de aprimoramento e cobrar maior transparência e responsabilidade da concessionária. A continuidade desse debate, seja em ações coletivas da Câmara ou em iniciativas individuais de cada vereador, será fundamental para garantir que o município de Santo André avance rumo a um modelo de fornecimento de energia mais moderno, estável e justo, compatível com as necessidades de sua população e com os desafios de desenvolvimento sustentável.

XII – ANEXOS

Para fins de transparência e registro, seguem anexados documentos que subsidiaram os trabalhos da Comissão de Assuntos Relevantes, servindo de base para análises, deliberações e recomendações apresentadas ao longo do relatório.

- Ata da 1ª Reunião da Comissão
- Ata da 2ª Reunião da Comissão



- Resposta da ANEEL
- Resposta da ARSESP
- Contrato de Concessão
- Voto da ANEEL referente à nova Concessão
- Lista de Presença da reunião presencial na ARSESP
- Documento de Qualidade de Energia – PRODIST
- Apresentação da ARSESP
- Nota Técnica da ANEEL
- Relatório Final da CPI – Santo André

