



**EM/GCP-142/2022**

São Paulo, 29 de August de 2022

**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

Praça IV Centenário, 2 – Centro

Santo André - SP, 09040-905

**Excelentíssimos(as) Senhores(as):**

**Presidente Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro**

**Vereador Ricardo Alvarez**

**Ref.: Resposta ao ofício nº. 160/2022 – G.P.**

Prezados Vereadores,

A **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.** doravante “**Enel Distribuição São Paulo**”, empresa concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, situada na Avenida das Nações Unidas, 14401, Conjunto 1 ao 4, Torre B1, 17º ao 23º andar, VI. Gertrudes, CEP 0479 4000 - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.695.227/0001-93, vem, à presença de V. Exas., em razão da solicitação realizada por meio do Ofício em referência, prestar os seguintes esclarecimentos.

Acerca do questionamento realizado versando sobre interrupções no fornecimento de energia elétrica no bairro Vila de Paranapiacaba, no Município de Santo André, cumpre-nos informar que a Enel Distribuição São Paulo não mede esforços para prestar um serviço de distribuição de energia elétrica de excelência, de forma que o fornecimento seja disponibilizado de modo contínuo, seguro e com qualidade a todos os clientes de sua área de concessão.

Vale lembrar que o sistema de distribuição de energia elétrica considera a falibilidade natural dos sistemas elétricos, limitações tecnológicas intrínsecas aos equipamentos e exposições da rede às interferências externas — eventos fortuitos e/ou de força maior —, que podem vir a ocasionar a interrupção do fornecimento de energia à revelia da concessionária.



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 380033003300350033003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



Nestes casos, em que o fornecimento de energia é interrompido à revelia da concessionária, o cliente fica vulnerável a interrupção do fornecimento de energia até que a situação técnica tenha sua segurança restabelecida.

Isto porque, para garantir a segurança de seus usuários, o fornecimento de energia elétrica é suspenso quando da ocorrência de fato desconhecido da concessionária e, somente é restabelecido após análise de profissional habilitado para tanto.

Não obstante às situações acima elencadas, ressaltamos ainda que a prestação de serviço da concessionária de distribuição está sujeita a desligamentos nos circuitos de geração e transmissão, que também podem acarretar interrupções no fornecimento aos consumidores da Enel.

Nesse sentido, confira-se o que dispõe o § 3º, do art. 6º da Lei nº. 8987 de 13/02/95, quanto a não caracterização da descontinuidade do serviço público prestado pela concessionária em razão da interrupção do fornecimento de energia elétrica:

*“Art. 6º. Toda concessão e permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

*§1º. Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.*

(...)

**§3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:**

***I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;”***

(grifos nossos)

Além disso, ressaltamos que podem ocorrer casos pontuais que fogem ao controle de qualidade dessa empresa, como dias considerados críticos ou em situações de emergência, ou seja, quando a quantidade de ocorrências emergenciais, em um determinado conjunto de unidades consumidoras, supera a média acrescida de três desvios padrões dos valores diários ou quando a interrupção seja resultante de evento que comprovadamente impossibilite a atuação imediata da distribuidora, respectivamente.

Importante frisar que o processo de restabelecimento é realizado em circuitos que concentram o maior número de clientes, tratando com prioridade os hospitais, escolas, estações de abastecimento de água e clientes que dependem de energia para suprir equipamentos de saúde. Nesse sentido, destaca-se que, em qualquer situação, a Enel Distribuição São Paulo despacha suas equipes de forma eficiente sem distinção da causa raiz, uma vez que o fato gerador somente é confirmado *in loco*.





Ademais, vale destacar que a ocorrência de objetos lançados pelo vento e a própria força do vento contribuem para a interrupção do fornecimento de energia elétrica, sendo que, nem sempre é possível identificar visualmente e/ou de imediato o agente causador da falha, mas pode ser atribuído a um galho de árvore que apenas tocou a rede devido a chuvas e ventos fortes, causando a interrupção.

Quanto ao abatimento proporcional nas faturas mensais de energia elétrica, temos a informar que o PRODIST - Procedimentos da Distribuição ANEEL - Módulo 8, definiu os indicadores de continuidade do serviço prestado, a serem observados pelas distribuidoras, com base em indicadores coletivos específicos, denominados: DEC<sup>1</sup> (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC<sup>2</sup> (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), referentes a cada conjunto de unidades consumidoras (região). Há ainda, a definição dos indicadores individuais para cada unidade consumidora, sendo eles: DIC<sup>3</sup> (Duração de Interrupção por Unidade Consumidora); FIC<sup>4</sup> (Frequência de Interrupção por Unidade Consumidora); DMIC<sup>5</sup> (Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora) e DICRI<sup>6</sup> (Duração da Interrupção Individual Ocorrida em Dia Crítico por Unidade Consumidora). Desta forma, eventuais interrupções no fornecimento de energia elétrica, têm seus limites estabelecidos na regulamentação aplicável pela frequência e duração de interrupções, numa unidade consumidora ou no conjunto ao qual ela pertence, sendo que, eventuais violações dos limites definidos pela ANEEL para os indicadores individuais de continuidade geram compensação financeira automática na fatura de energia elétrica dos consumidores.

Outrossim, informamos que esta distribuidora possui um planejamento de ações de melhoria no serviço de distribuição da energia elétrica, sendo este desenvolvido e realizado anualmente por meio

---

<sup>1</sup> DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, expressa, em horas e centésimos de hora, o intervalo de tempo em que ocorreu, em média, descontinuidade na distribuição de energia elétrica, em cada unidade consumidora do conjunto considerado, no período de observação.

<sup>2</sup> FEC - Frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora, expressa, em número de interrupções e centésimos do número de interrupções, a quantidade de interrupções ocorridas, em média, em cada unidade consumidora do conjunto considerado, no período de observação.

<sup>3</sup> DIC - Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora ou ponto de conexão considerado, expressa, em horas e centésimos de hora, o intervalo de tempo da interrupção ocorrida em cada unidade consumidora ou ponto de conexão, no período de observação.

<sup>4</sup> FIC - Frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora ou ponto de conexão considerado, expressa, em número de interrupções, a quantidade de interrupções ocorridas, em cada unidade consumidora ou ponto de conexão, no período de observação.

<sup>5</sup> DMIC - Duração máxima das interrupções por unidade consumidora ou ponto de conexão considerado, expressa, em horas e centésimo de hora, o tempo máximo de interrupção contínua da energia elétrica em uma unidade consumidora ou ponto de conexão.

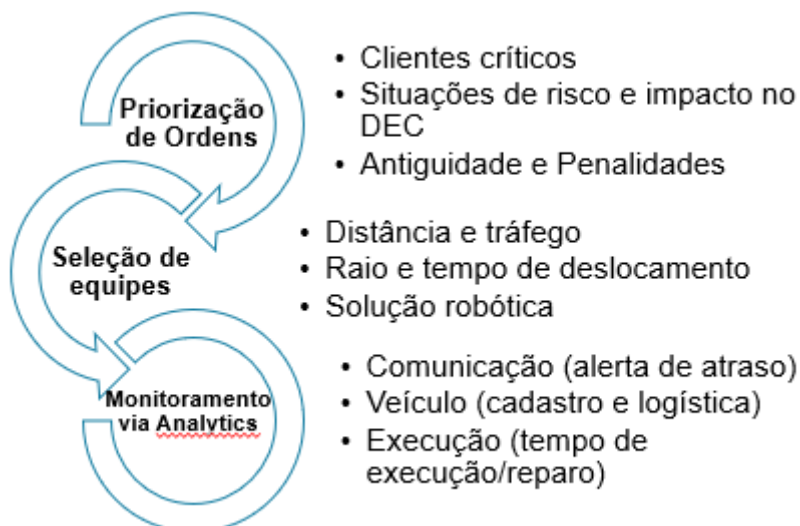
<sup>6</sup> apura a duração das interrupções ocorridas em dias cuja quantidade de ocorrências emergenciais seja muito acima da média - Dia Crítico.



do monitoramento das ocorrências e o diagnóstico das principais causas dos desligamentos, podendo ser ilustrado pelo fluxo abaixo:



Salientamos que a Enel Distribuição São Paulo possui sistema automatizado para despacho de ordens de serviço de acordo com os critérios abaixo elencados, já pré-estabelecidos para ordens individuais e coletivas, sendo que em dias típicos, 97% (noventa e sete por cento) dos serviços são despachados automaticamente, e 92% (noventa e dois por cento) em dias atípicos.





Feitos os esclarecimentos iniciais, passamos a informar o quanto segue:

**1) Quando faltou energia elétrica na Vila?**

**2) Por qual período faltou energia elétrica?**

Com relação aos itens 1 e 2, conforme tabela abaixo, informamos que no ano de 2022 foram contabilizadas nos indicadores de qualidade supracitados 10 (dez) interrupções no fornecimento de energia elétrica na Vila Paranapiacaba, sendo uma delas em um dia crítico. Outrossim, esclarecemos que em 7 (sete) delas o serviço foi restabelecido em menos de 4 (quatro) horas.

Horário Início	Horário Fim	Dia Crítico	Duração Interrupções (horas)
05/01/2022 22:20	05/01/2022 22:23		0h03min
12/01/2022 07:00	12/01/2022 10:31		3h31min
28/01/2022 10:39	28/01/2022 17:38		6h59min
19/03/2022 15:24	19/03/2022 15:29		0h05min
27/03/2022 04:08	27/03/2022 05:50		2h42min
06/03/2022 17:25	06/03/2022 19:49	Sim	2h24min
18/04/2022 09:36	18/04/2022 13:18		3h32min
19/04/2022 11:16	19/04/2022 17:10		6h34min
29/04/2022 12:19	29/04/2022 21:39		9h20min
26/05/2022 04:46	26/05/2022 05:43		1h37min

**3) Qual o motivo da constante falta de energia elétrica na Vila?**

Informamos que após apuração interna do departamento responsável da Enel Distribuição São Paulo, ficou constatado que 66% (sessenta e seis por cento) das interrupções ocorridas no bairro em questão se dão em razão de ventos fortes e interferência de vegetação arbórea.

**4) Quais as ações que visam a solução do problema?**

Encaminhamos abaixo quadro resumo de algumas atividades que foram executadas no ano de 2022, bem como as planejadas desde o início do ano, porém, que se encontram em processo de revisão. Desta forma, referido planejamento poderá sofrer alterações, sendo as atividades reduzidas ou aumentadas conforme a performance atual da rede e inspeções de rotina. Os valores planejados têm como base o valor médio executado de janeiro à julho/2022.





Atividades	2022 (jan-jul)	R\$ (jan-jul)	Previsto (ago-dez)	R\$ (planejado)
Telecontrole <sup>1</sup>	22	R\$ 1.635.782,61	30	R\$ 3.476.980,40
Reforma Secundária <sup>2</sup>	59 ET	R\$ 947.655,96	27	R\$ 790.327,61
Spacer Cable <sup>3</sup>	5,3 Km	R\$ 1.999.721,29	0	-
Religador Monopolar <sup>4</sup>	1	R\$ 45.872,74	56	R\$ 1.562.817,63

### 5) Quantos acionamentos foram feitos reclamando da falta de luz?

Esclarecemos que no período compreendido entre janeiro e junho/22 foram localizadas 57 (cinquenta e sete) reclamações versando sobre a falta de energia elétrica.

Por fim, esclarecemos que a Enel Distribuição São Paulo realiza estudos e investimentos periodicamente que agregam e trazem benefícios tanto para o cliente, quanto para a rede elétrica, contando com uma maior resistência à interferências transitórias causadas por árvores, maior flexibilidade operativa da rede elétrica, redução de ocorrências de desligamentos/interrupções e diminuição de rompimento de cabos condutores da rede elétrica.

Certos de vossa compreensão, a Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e permanece à disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,

Signed by CARLA REGINA PINTO  
on 29/08/2022 at 08:52:08  
AMT  
Enel Distribuição São Paulo

<sup>1</sup> **Telecontrole:** tratam-se de religadores automáticos (sistema de telecontrole). São equipamentos utilizados na automatização e digitalização da rede com o objetivo de diminuir o número de clientes interrompidos e uma possível interrupção.

<sup>2</sup> **Reforma Secundária:** é a substituição da rede de baixa tensão mais antiga feita com cabos nus para uma rede mais moderna, com isolados. Este tipo de rede tem menos desligamentos por toque de galho de árvores em razão da sua isolamento e novas conexões.

<sup>3</sup> **Spacer Cable:** é a substituição da rede convencional de média tensão para uma rede mais moderna, com cabos protegidos. Este tipo de rede tem menos desligamentos por toque de galho de árvores em razão da sua cobertura.

<sup>4</sup> **Religador Monopolar (RM):** assim como o projeto telecontrole, o objetivo destes equipamentos (trip e fuse saver) é evitar desligamentos por eventos transitórios na rede, como por exemplo, o toque do galho de uma árvore que está longe da rede, mas que o vento provocou o toque.



# Assunto: Protocolo do ofício nº 61.2022 referente a falta energia elétrica



**Tatiana Aparecida Machado** <TAMachado@santoandre.sp.gov.br>  
para clientes.governo.sp@br.enel.com, Tatiane Gantus, Enel

Você está vendo uma mensagem anexa. O E-mail de e-mail da Câmara Municipal de Santo /

Boa tarde Prezados,

Segue ofício 61.2022 com solicitações de informações referentes à falta de energia elétrica na Vila de Parana

Att,

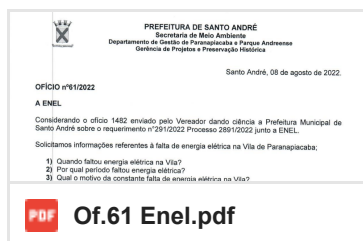


**Tatiana A. Machado**

Encarregada do Parque Escola

Secretaria do Meio Ambiente

[tamachado@santoandre.sp.gov.br](mailto:tamachado@santoandre.sp.gov.br)



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 380033003300350033003A00540052004100, Documento assinado digitalmente  
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
Brasil.





**PREFEITURA DE SANTO ANDRÉ**  
**Secretaria de Meio Ambiente**  
**Departamento de Gestão de Paranapiacaba e Parque Andreense**  
**Gerência de Projetos e Preservação Histórica**

Santo André, 08 de agosto de 2022.

**OFÍCIO nº61/2022**

**A ENEL**

Considerando o ofício 1482 enviado pelo Vereador dando ciência a Prefeitura Municipal de Santo André sobre o requerimento nº291/2022 Processo 2891/2022 junto a ENEL.

Solicitamos informações referentes à falta de energia elétrica na Vila de Paranapiacaba;

- 1) Quando faltou energia elétrica na Vila?
- 2) Por qual período faltou energia elétrica?
- 3) Qual o motivo da constante falta de energia elétrica na Vila?
- 4) Quais as ações que visam à solução do problema?
- 5) Quantos acionamentos foram feitos reclamando da falta de luz?

Atenciosamente,

Carlos Eduardo Palazzi  
Diretor DGPPA

