



**EM/GCP-139/2022**

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):**

**Vereador Presidente Pedrinho Borato**

**Vereador Edilson Santos**

**Ref.: Resposta ao ofício nº. 1518/2022 – G.P. (Requerimento 3969/2022)**

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 Jd. Santa Cristina, 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.



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.

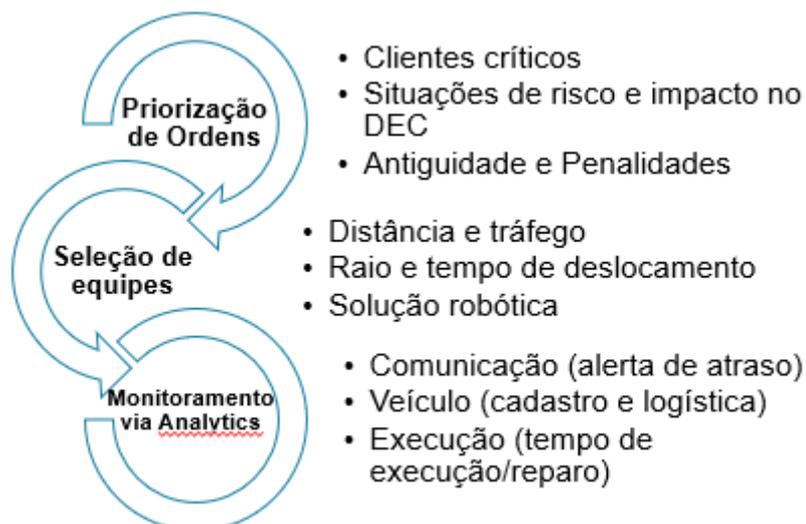
<sup>5</sup> DMIC - Duração máxima das interrupções por unidade consumidora ou ponto de conexão considerado, expressa, em horas e centésimo de hora, o tempo máximo de interrupção contínua da energia elétrica em uma unidade consumidora ou ponto de conexão.

<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:

Com relação as reclamações acerca da queima de aparelhos elétricos, informamos que o departamento responsável na Enel Distribuição São Paulo, para a devida análise do cabimento de pedidos de ressarcimento de danos elétricos, faz-se necessária uma análise individualizada da situação de cada cliente, dos pedidos apresentados, bem como da operação da rede elétrica que o atende, além de outras causas que possam ocasionar danos elétricos que não são de responsabilidade da Concessionária (falta dos padrões técnicos das instalações internas sob **responsabilidade dos clientes**<sup>7</sup>) de forma que não há como este tipo de reclamação ser enquadrada em direito difusos, coletivos, homogêneos e individuais indisponíveis.

Ademais, esclarecemos que a avaliação de perturbação do sistema elétrico segue a normativa exigida pela ANEEL, de acordo com os Procedimentos de Distribuição – PRODIST, Módulo 9, que consiste na consulta de ocorrências de um dia antes e um dia após a data de ocorrência informada pelo consumidor, sendo consideradas as seguintes análises:

- Avaliação de ocorrências de atendimento emergencial por qualquer eventualidade na rede que possa ter afetado a unidade consumidora;
- Desligamento/manobra programada que tenha afetado a unidade consumidora;
- Micro interrupção que afetou os equipamentos do caminho elétrico da unidade consumidora;
- Descarga atmosférica que teve incidência próxima a unidade consumidora no (perímetro de 200 metros);
- Avaliação de serviços comerciais como corte/religação entre outros serviços da unidade consumidora.

Desta forma, para que seja possível uma análise do caso concreto, a consumidora deverá entrar em contato através dos canais de atendimento listados abaixo, disponíveis conforme disposto no artigo 600, da Resolução Normativa nº. 1.000 da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica<sup>8</sup>.

Callcenter: 0800-7272-120

APP ENEL-SP disponível nas lojas de aplicativos

Site: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/solicitacao-de-ressarcimento.html>

---

<sup>7</sup> Art. 40 – É responsabilidade do consumidor e demais usuários manter a adequação técnica e a segurança de suas instalações.

<sup>8</sup> Art. 600. A distribuidora deve disponibilizar pelo menos os seguintes canais para o consumidor solicitar o ressarcimento: I - atendimento telefônico; II - postos de atendimento presencial; e III - internet.



## Lojas de Atendimento Presencial

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,

**Enel Distribuição São Paulo**