



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

## **RELATÓRIO FINAL**

### **CPI Enel**

**Presidente Deputado Thiago Auricchio**

**Relatora Deputada Carla Morando**

**Comissão Parlamentar de Inquérito destinada para apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, investigando em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética.**

**Membros Efetivos:** Deputado Thiago Auricchio – Presidente; Deputado Luiz Fernando T. Ferreira - Vice; Deputada Carla Morando - Relatora; Deputado Luiz Claudio Marcolino, Deputado Sebastião Santos, Deputado Dr. Eduardo Nóbrega, Deputado Oseias de Madureira – Sub-Relatores; Deputado Carlos Cezar; Deputada Monica Seixas do Movimento Pretas; **Suplentes:** Deputado Bruno Zambelli; Deputado Rodrigo Moraes; Deputado Donato; Deputado Enio Tatto; Deputado Carlão Pignatari; Deputado Altair Moraes; Deputado Guilherme Cortez, Deputado Gerson Pessoa e Deputado Paulo Correa Jr.

**São Paulo**

**- 2023 -**



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

## SUMÁRIO

### **1 - CPI**

1.1 - Introdução

1.2 - Da Constituição

1.3 - Dos Membros

1.4 - Da deliberação dos cargos de Presidente, Vice-Presidente, Relatora, Sub-Relatores e deliberações iniciais

1.5 - Da Prorrogação

### **2 - ATIVIDADES DA CPI**

2.1 - Das Reuniões

2.2 - Dos Requerimentos

2.3 - Das Diligências

2.4 - Do site: “ajudeacpidaenel”

### **3 - REGULAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO E CONTRATO DE CONCESSÃO**

3.1 - Da Legislação

3.2 - Das Agências Reguladoras

3.3 - Do Contrato de Concessão

### **4 - ANÁLISE DOS FATOS**

4.1 - Das Relações de Consumo

4.2 - Das Faturas

4.3 - Dos Problemas de Atendimento ao Consumidor

4.4 - Das Queixas das Prefeituras



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

4.5 - Das Entidades de Classe, Associações e Demais Órgãos Públicos

4.6 - Da Falta de Manutenção

4.7 - Da Diminuição de Funcionários

4.8 - Do “Apagão” do Dia 03 de Novembro de 2023

4.9 - Das Outras CPIs instaladas nas Câmaras Municipais dos Municípios abrangidos pela Concessão da Enel São Paulo e da prestação de serviços da Enel em outros

Estados (GO, CE e RJ)

### **5 - CONCLUSÕES**

5.1 - Das sanções e penalidades

5.2 - Da intervenção e auditoria

5.3 - Da caducidade

5.4 - Das responsabilidades

5.5 - Da nova concessão

5.6 - Da instituída Comissão, com a finalidade de acompanhar o processo de prorrogação da concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica para a Região Metropolitana de São Paulo

### **6 - PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS**

### **7 - DOS AGRADECIMENTOS**

### **8 - ANEXOS**



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

## 1 - CPI

### 1.1 - Introdução

A Comissão Parlamentar de Inquérito é um mecanismo do Poder Legislativo no exercício da função fiscalizadora. Criada por Ato do Presidente da Assembleia Legislativa, a CPI visa apurar fatos determinados, mediante requerimento de pelo menos um terço dos parlamentares.

O Regimento Interno da Alesp e a legislação pertinente regulam os trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito, que possui atribuição própria das autoridades judiciais, podendo determinar diligências, ouvir convidados, convocados e testemunhas, requisitar informações e documentos de órgãos e entidades da administração pública, inclusive concessionárias de serviços, requerer audiências, determinar, caso necessário, quebra de sigilo, fiscal e telefônico, tomar depoimentos e requisitar serviços de autoridades, inclusive policiais.

No que tange aos trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito o prazo de tramitação é de 120 (cento e vinte dias) prorrogáveis por mais 60 (sessenta) dias. As reuniões são públicas, reservadas ou secretas. As convocações e as pautas das reuniões agendadas e das reuniões realizadas estão disponíveis, respectivamente, nas abas "Reuniões Agendadas" e "Reuniões Realizadas" da página de cada CPI. As transcrições das íntegras dos debates realizados e as atas das reuniões estão disponíveis na aba "Relações de Atas e Transcrições das Reuniões". O Relatório Final da CPI é publicado no "Diário Oficial da Assembleia Legislativa" e no Portal.

### 1.2 - Da Constituição



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A Comissão Parlamentar de Inquérito foi instituída pelo Ato nº 99/2023 da Presidência da Assembleia, mediante o Requerimento nº 296/2023 e suas justificativas, cuja finalidade é “apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, investigando em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética”.

### 1.3 – Dos membros

A Comissão Parlamentar de Inquérito foi composta por 9 (nove) membros efetivos e 9 (nove) membros suplentes:

Efetivos – Efetivos – Deputado Thiago Auricchio; Deputado Luiz Fernando T. Ferreira; Deputada Carla Morando; Deputado Luiz Claudio Marcolino; Deputado Sebastião Santos; Deputado Dr. Eduardo Nóbrega; Deputado Oseias de Madureira; Deputado Carlos Cezar; Deputada Monica Seixas do Movimento Pretas.

Suplentes – Deputado Bruno Zambelli; Deputado Rodrigo Moraes; Deputado Donato; Deputado Enio Tatto; Deputado Carlão Pignatari; Deputado Altair Moraes; Deputado Guilherme Cortez, Deputado Gerson Pessoa e Deputado Paulo Correa Jr.

### 1.4 – Da deliberação dos cargos de Presidente, Vice-Presidente, Relatora, Sub-Relatores e deliberações iniciais



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Os membros da Comissão Parlamentar de Inquérito no primeiro ato de convocação, na data de 30 de maio de 2023, em Reunião Especial de Eleição de Presidente, Vice e designação da Relatoria, deliberam a respeito da escolha dos cargos de Presidente, Vice e Relator.

Dessa forma, a composição dos cargos restou a seguinte: Presidente Deputado Thiago Auricchio; Vice Deputado Luiz Fernando e Relatora Deputada Carla Morando.

Na reunião seguinte, em 21 de junho de 2023, restou deliberada as funções de sub-relatores juntamente com a aprovação do Plano de Trabalho.

Nessa linha as sub-relatorias ficaram distribuídas e compostas da seguinte forma: a) Sub-relatoria da investigação de problemas estruturais: análise das quedas de energia e do estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética – Deputado Sebastião Santos; b) Sub-relatoria da investigação de problemas financeiros: análise das cobranças de tarifas e do suporte aos consumidores e Prefeituras atendidas - Deputados Dr. Eduardo Nóbrega e Oseias de Madureira; c) Sub-relatoria da investigação de problemas jurídicos: análise da efetivação da tarifa social, dos contratos assinados e da execução dos investimentos previstos – Deputados Luiz Cláudio Marcolino e Luiz Fernando Teixeira.

Na mesma reunião, também restou decidida a criação do site denominado “ajudeacpidaenel.com”, com o propósito de coletar informações dos usuários a respeito da prestação de serviços da empresa Enel.

### 1.5 – Da prorrogação

Em virtude da complexidade do tema debatido, bem como da necessidade da realização de novas oitivas, assim com considera a necessidade da coleta de maiores



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

informações com vista aos andamentos dos trabalhos da CPI, foi aprovado pelos membros da Comissão, o Requerimento nº 2284/2023, determinou a prorrogação das atividades por mais 60 (sessenta) dias.

### 2 - ATIVIDADES DA CPI

#### 2.1 - Das reuniões

As reuniões da Comissão Parlamentar de Inquérito foram realizadas, com as seguintes finalidades:

a) Reunião - 30 de maio de 2023 - Reunião Especial de Eleição de Presidente, Vice e designação da Relatoria;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=pDVuFLMIQ54>

b) Reunião - 21 de junho de 2023 - Deliberação das sub-relatorias, aprovação do Plano de Trabalho e criação do site denominado "ajudeacpidaenel.com";

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=GXRqQSC1EAo>

c) Reunião - 2 de agosto de 2023 - Deliberação da pauta, realização das oitivas dos advogados Dr. Renato Fernandes de Castro e Dr. Urias Martiniano Neto, especializados em Direito Regulatório;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=TNr6IWGcums>



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

d) Reunião - 9 de agosto de 2023 - Deliberação da pauta e oitiva do Sr. Luiz Orsatti Filho, Diretor Executivo da Fundação Procon-SP e da Dra. Estela W. Guerrini, Defensora Pública Coordenadora do NUDECON – Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Cg6cKsd6VjU&t=298s>

e) Reunião – 23 de agosto de 2023 – Deliberação da pauta e oitiva dos representantes da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo ARSESP, Sr. Marcus Vinicius Bonini, Diretor Presidente e Sr. Marcos Roberto Lopomo, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=kpI4DwRTjeQ>

f) Reunião – 30 de agosto de 2023 – Deliberação pauta em anexo e realizar a Oitiva do Sr. Edu Queiroz Neves Neto, Presidente do Reclame Aqui

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=BOcrzIIP8a4>

g) Reunião - 13 de setembro de 2023 - Oitiva do Sr. Eduardo Vasconcelos Correia Annunciato, Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=IVXiEiyZhys>

h) Reunião - 26 de setembro de 2023 – Deliberação da pauta a respeito dos itens 1 a 6, remanescentes, da pauta do último dia 13, bem como mais dois itens apresentados para votação;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=-pXRWX6ZtFE>



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

i) Reunião - 4 de outubro de 2023 – Deliberação do Requerimento 2284 de 2023, prorrogação dos trabalhos por mais 60 (sessenta) dias;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=xgda4UZfwqw>

j) Reunião - 18 de outubro de 2023 – Deliberação a respeito da pauta e realização da oitiva do Sr. Vincenzo Ruotolo, Diretor de Operações e Redes da Enel e do Sr. Darcio de Souza Dias, Diretor de Redes da Enel;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=cIDNbj6sf8k>

l) Reunião - 25 de outubro de 2023 - Deliberação da pauta e oitiva dos representantes da empresa Medral Energia Ltda., Sra Marilda Aparecida Rodrigues Neves Gonzalez, Diretora Cooperativa e Sr. Walter Pastorello Junior em substituição do Sr. Fabricio Gonzalez, representante legal da empresa;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=hcbXdHpkjUE>

m) Reunião - 8 de novembro de 2023 - Deliberação da pauta e oitiva do Sr. Coronel PM Gilmar Ogawa, Presidente do Conselpa – Conselho de Consumidores da Eletropaulo (Enel Distribuição São Paulo);

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=U-Wf5 IBM5A>

m) Reunião - 14 de novembro de 2023 - Deliberação da pauta, oitiva do Diretor Presidente da Enel SP, Sr. Max Xavier Lins e, também, participação dos Prefeitos das cidades abrangidas pela área de concessão e o presidente da CPI da Enel da Assembleia Legislativa do Ceará, Deputado Fernando Santana;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Link: [https://www.youtube.com/live/hqOeZyRPF\\_c?feature=shared](https://www.youtube.com/live/hqOeZyRPF_c?feature=shared)

n) Reunião - 16 de novembro de 2023 – Deliberação da pauta e realização da oitiva do Sr. Nicola Cotugno, Diretor Presidente da Enel Brasil e da Sra. Marcia Massotti, Diretora de Sustentabilidade da Enel;

Link: <https://www.youtube.com/live/erWY9a7gMN0?feature=shared>

o) Reunião - 21 de novembro de 2023- Deliberação da pauta e oitiva do Sr. Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo, Dr. Silvio Marques;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=KRj715ChKvY>

p) Reunião - 22 de novembro de 2023 – Segunda oitiva dos representantes da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo ARSESP, Sr. Marcus Vinicius Bonini, Diretor Presidente e Sr. Marcos Roberto Lopomo, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia;

Link:

<https://www.al.sp.gov.br/comissao/cpi/?idLegislatura=20&idComissao=1000001043>

q) Reunião - 29 de novembro de 2023 – Deliberação da pauta, realização da segunda oitiva do Sr. Max Xavier Lins e, também, a recepção dos membros da CPI da Enel da Câmara Municipal de São Paulo;

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=4FyJG5Zm300>



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

r) Reunião – 5 de dezembro de 2023 – Oitiva do Sr. Promotor de Justiça do Ministério Público de São Paulo, Dr. Denilson de Souza de Freitas e do Sr. Sr. Luiz Orsatti Filho, Diretor Executivo da Fundação Procon-SP;

Link:

<https://www.al.sp.gov.br/comissao/cpi/?idLegislatura=20&idComissao=1000001043>

s) Reunião - 6 de dezembro de 2023 – Oitiva do Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo – Sr. Eduardo Vasconcellos Correia Annunciato e do Vice-Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo e Conselheiro da ARSESP – Sr. Willian de Oliveira de Freitas.

Link:

<https://www.al.sp.gov.br/comissao/cpi/?idLegislatura=20&idComissao=1000001043>

t) Reunião – 7 de dezembro de 2023 – Oitiva do Sr. Guilherme Gomes Lencastre – Presidente do Conselho de Administração da Enel Brasil;

Link:

<https://www.al.sp.gov.br/comissao/cpi/?idLegislatura=20&idComissao=1000001043>

u) Relatório Final.

Link: <https://www.al.sp.gov.br/comissao/comissoes-parlamentares-de-inquerito/>



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Informações: [deco@al.sp.gov.br](mailto:deco@al.sp.gov.br)

## 2.2 – Dos requerimentos

A Comissão Parlamentar de Inquérito ao longo dos trabalhos deliberou a respeito de 54 (cinquenta e quatro) Requerimentos, com os seguintes objetos:

a) Reunião de 21 de junho de 2023:

. Requerimento nº1019 de 2023 - Propõe convite ao Excelentíssimo Senhor Sandoval de Araujo Feitosa Neto, Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL;

. Requerimento nº1021 de 2023 - Propõe convite ao Excelentíssimo Senhor Wilton Ruas, Diretor-Executivo do PROCON-SP;

. Requerimento nº1022 de 2023 - Propõe convite à Excelentíssima Senhora Estela Walksberg Guerrini, Defensora Pública, Coordenadora do NUDECON - Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor;

. Requerimento nº1105 de 2023 - Propõe seja encaminhado ofício ao Sr. Procurador-Geral de Justiça, solicitando o envio à CPI de cópia dos procedimentos e documentos necessários à investigação realizada pelo Colegiado, em especial aqueles em que se verifica se a ENEL tem descumprido as obrigações que derivam da lei de concessões e permissões de serviços públicos, do contrato de concessão, do Código de Defesa do Consumidor e das Resoluções da ANEEL e ARSESP, dentre outros pertinentes ao tema;

. Requerimento nº1109 de 2023 - Propõe convite ao Sr. Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo, para comparecer à Comissão e ser ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela CPI;

. Requerimento nº1111 de 2023 - Propõe convite ao Sr. Diretor-Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (ARSESP), para que compareça à Comissão e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela CPI;

. Requerimento nº1118 de 2023 - Propõe seja convidado o Sr. Urias Martiniano Neto, advogado especialista em Direito Regulatório, para que compareça à Comissão e faça uma explanação sobre o contrato de concessão que autoriza a ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO a prestar os serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela CPI;

. Requerimento nº1121 de 2023 - Propõe seja convidado o Sr. Renato Fernandes de Castro, advogado especialista em Direito Regulatório, para que compareça à Comissão e faça uma explanação sobre o poder regulamentar das Agências e as atuais normas regulatórias do setor, a fim de subsidiar a CPI com informações e eventuais documentos que repute necessários à apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo;

. Requerimento nº1305 de 2023 - Propõe o envio de ofícios às Prefeituras de Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu, Embu-Guaçu, Itapeçerica da Serra, Itapevi, Jandira, Juquitiba, Mauá, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Lourenço da Serra, São Paulo, Taboão da Serra, e



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vargem Grande Paulista, a fim de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela ENEL nesses municípios.

b) Reunião de 2 de agosto de 2023:

. Requerimento nº1620/2023 - Propõe seja convidado o Sr. Edu Queiroz Neves Neto, presidente do Instituto Reclame Aqui, para que compareça à Comissão.

c) Reunião de 9 de agosto de 2023:

. Requerimento nº1800 de 2023 - Propõe seja encaminhado ofício à Associação Paulista de Supermercados (APAS), com questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua;

. Requerimento nº1801 de 2023 - Propõe seja encaminhado ofício aos Procons locais, com questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua;

. Requerimento nº1802 de 2023 - Propõe seja encaminhado ofício às Associações Comerciais e Industriais locais, com questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua.

d) Reunião de 23 de agosto de 2023:

. Requerimento nº1904 de 2023 - Propõe que seja requerida ao Diretor-Executivo do Procon-SP, Sr. Luiz Orsatti Filho, tendo em vista a oitiva realizada em 09/08/2023, a remessa à CPI, por escrito ou digitalizado, do levantamento de



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reclamações de consumidores contra a ENEL, contendo as informações que especifica;

. Requerimento nº1907 de 2023 - Propõe seja feito CONVITE ao Excelentíssimo Senhor Wadih Damous, Secretário Nacional do Consumidor, para que compareça à CPI ou envie um representante da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, a fim de contribuir na apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na Região Metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela Comissão.

e) Reunião de 13 de setembro de 2023 e 26 de setembro de 2023:

. Requerimento nº1939 de 2023 - Propõe que seja encaminhado ofício a diversas entidades de classe com questionário sobre as consequências havidas quando da interrupção no fornecimento de energia elétrica pela ENEL;

. Requerimento nº2065 de 2023 - Propõe o envio de ofício à CDHU (Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo), na pessoa de seu representante legal, para seja respondido questionário, com a finalidade de apurar, na respectiva área de abrangência de seus empreendimentos, a qualidade dos serviços prestados pela empresa ENEL;

. Requerimento nº1802 de 2023 - Propõe seja encaminhado ofício às Associações Comerciais e Industriais locais, com questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua. Luiz Claudio Marcolino;

. Requerimento nº2066 de 2023 - Requer que seja autorizada a realização de diligências por membros desta CPI ou por funcionários por eles designados, para inspeção ou levantamento de informações em localidades e em datas a serem



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

definidas oportunamente, podendo proceder com questionamentos, averiguações ou requisição de documentos, de modo que se possa apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo;

. Requerimento nº2067 de 2023 - Requer ao CEO do Reclame Aqui, Edu Queiroz Neves Neto, tendo em vista a reunião realizada no dia 30 de agosto de 2023, o levantamento de reclamações de consumidores contra ENEL;

. Requerimento nº2068 de 2023 Requer ao Senhor Sandoval de Araújo Feitosa Neto, Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, que remeta a esta CPI, resposta à questionário.

### f) Reunião de 26 de setembro de 2023:

. Requerimento nº2128 de 2023 Requer que seja enviado ofício ao Sr. Eduardo de Vasconcellos Correia Annunciato, Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo, tendo em vista a oitiva realizada em 13/09/2023, para que sejam respondidas questões em esclarecimentos complementares;

. Requerimento nº2131 de 2023 Requer que seja feito convite ao Senhor Vincenzo Ruotolo, responsável pela área de Infraestrutura e Redes da Enel Distribuição São Paulo.

### g) Reunião de 4 de outubro de 2023:

. Requerimento nº2284 de 2023 - Propõe a prorrogação, por mais 60 (sessenta) dias, do prazo de funcionamento da Comissão.

### h) Reunião de 18 de outubro de 2023:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

. Requerimento nº 2406 de 2023 - Propõe que seja enviado ofício ao IIRDG (Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt), na pessoa do Delegado Divisionário de Polícia - Dr. Mauricio José Lemos Freire, para sejam respondidas as questões descritas, com a finalidade de apurar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel;

. Requerimento nº 2407 de 2023 - Propõe que a CPI oficie à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do São Paulo - ARSESP, para que responda a questionamentos relativos à ENEL;

. Requerimento nº 2408 - Propõe que seja enviado CONVITE ao Sr. Fabricio Gonzalez, representante legal, e à Sra. Marinilda Aparecida Rodrigues Neves Gonzalez, Diretora Corporativa, da empresa Medral Energia Ltda., para que compareçam à CPI e sejam ouvidos sobre a apuração em curso em face da empresa Enel Distribuição São Paulo, bem como para que tragam informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação.

### i) Reunião de 25 de outubro de 2023:

. Requerimento nº 2456/2023 - Propõe seja convidado o Sr. Coronel PM Gilmar Ogawa, atual presidente do Conselpa - Conselho de Consumidores da Eletropaulo (Enel Distribuição São Paulo) para que compareça à Comissão;

. Requerimento nº 2476/2023 - Requer à "CPI - ENEL" que convide o Sr. Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que compareça à CPI e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na Região Metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela Comissão.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

j) Reunião de 8 de novembro de 2023:

. Requerimento nº 2566/2023 - Requer, em caráter de urgência, que sejam enviados ofícios aos 24 Municípios da região Metropolitana do Estado de São Paulo abrangidos pela área de concessão da empresa Enel Distribuição São Paulo nas pessoas de seus representantes, para que sejam respondidas, com brevidade, as questões abaixo descritas, em especial, com relação aos fatos ocorridos, no último dia 3 de novembro do corrente ano, no tocante a interrupção do fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo de outras, complementares, que porventura possam ser necessárias;

. Requerimento nº 2567/2023 - Requer, em caráter de urgência, que seja enviado ofício à ENEL Distribuição São Paulo, na pessoa de seu representante legal, para sejam respondidas, com brevidade, as questões abaixo descritas, em especial, com relação aos fatos ocorridos, no último dia 3 de novembro do corrente ano, no tocante a interrupção do fornecimento de energia elétrica na área de concessão da região metropolitana do Estado de São Paulo, sem prejuízo de outras, complementares, que porventura possam ser necessárias;

. Requerimento nº 2568/2023 - Requer, em caráter de urgência, que sejam enviados ofícios às agências reguladoras ANEEL e ARSESP, respectivamente, nas pessoas de seus representantes, para sejam respondidas, com brevidade, as questões abaixo descritas, em especial, com relação aos fatos ocorridos, no último dia 3 de novembro do corrente ano, no tocante a interrupção do fornecimento de energia elétrica na área de concessão da empresa Enel Distribuição São Paulo, sem prejuízo de outras, complementares, que porventura possam ser necessárias;

. Requerimento nº 2569/2023 - Requer, em caráter de urgência, que sejam enviados ofícios ao Ministério Público Estadual e à Fundação PROCON, respectivamente, nas pessoas de seus representantes, para sejam respondidas, com brevidade, as questões abaixo descritas, em especial, com relação aos fatos ocorridos, no último dia 3 de novembro do corrente ano, no tocante a interrupção



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

do fornecimento de energia elétrica na área de concessão da empresa Enel Distribuição São Paulo, sem prejuízo de outras, complementares, que porventura possam ser necessárias;

. Requerimento nº 2571/2023 - Requer à CPI a convocação: 1- do Sr. Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo; 2- do Sr. Sandoval de Araujo Feitosa Neto, Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL; 3- do Sr. Marcus Vinicius Vaz Bonini, Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - Arsesp, para que esclareçam a esta Comissão Parlamentar sobre as razões na demora demasiada na religação da energia elétrica em diversos pontos na Capital e Grande São Paulo, após as chuvas do último dia 03/11, as denúncias de falta de equipes de atendimento nos trabalhos de recuperação das redes elétricas e as medidas que serão tomadas para ressarcimento dos danos causados a pessoas físicas e comércios com a falta de energia;

. Requerimento nº 2572/2023 - Requer que seja expedido convite ao Senhor Nicola Cotugno e à Senhora Marcia Massotti de Carvalho, Diretores da ENEL com o objetivo de prestar à essa Comissão informações acerca dos apagões ocorridos no Estado de São Paulo entre os dias 03 a 07 de novembro, bem como a respeito das obras previstas, do estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética;

. Requerimento nº 2573/2023 - Requer, em caráter de urgência, que sejam enviados ofícios à Fiesp/Ciesp e à Federação das Associações Comerciais do Estado de São Paulo, respectivamente, nas pessoas de seus representantes, para sejam respondidas, com brevidade, as questões abaixo descritas, em especial, com relação aos fatos ocorridos, no último dia 3 de novembro do corrente ano, no tocante a interrupção do fornecimento de energia elétrica na área de concessão da empresa Enel Distribuição São Paulo, sem prejuízo de outras, complementares, que porventura possam ser necessárias;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

. Requerimento nº 2577/2023 – Requer, que seja feito CONVITE ao Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que compareça a esta Comissão Parlamentar de Inquérito e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado;

. Requerimento nº 2585/2023 - Requer a CONVOCAÇÃO do Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que compareça a esta Comissão Parlamentar de Inquérito no dia 14 de novembro de 2023, às 10:30 da manhã, no Plenário José Bonifácio, na condição de testemunha, e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado;

. Requerimento nº 2593/2023 - Requer que a CPI da Enel delibere de forma urgente acerca da convocação do presidente daquela empresa, Sr. Max Xavier Lins, para que este compareça à Assembleia Legislativa para prestar esclarecimentos especificamente sobre o apagão ocorrido em diversas localidades no Estado de São Paulo desde a última sexta-feira, 3/11, sendo que em muitos casos, o restabelecimento da energia ainda não foi levado a termo;

. Requerimento nº 2594/2023 - Requer que seja expedido convite ao Senhor Prefeito de São Paulo, Ricardo Nunes, com o objetivo de prestar à Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL informações acerca dos apagões ocorridos no Município de São Paulo entre os dias 03 a 07 de novembro, bem como a respeito das obras previstas e do estado de conservação da infraestrutura urbana;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

. Requerimento nº 2596/2023 - Requer que o Sr. Carlo Zorzoli, Diretor Presidente da Enel Brasil seja convidado para prestar informações a CPI ENEL sobre o fornecimento de energia elétrica a partir da tempestade registrada no estado de São Paulo na tarde de 03 de novembro;

. Requerimento nº 2598/2023 - Requer a garantia de indenização, no prazo máximo de 60 dias, dos usuários, pessoas físicas e jurídicas, do sistema devido aos prejuízos ocasionados pela interrupção dos serviços de fornecimento de energia elétrica.

k) Reunião 14 de novembro de 2023:

. Requerimento nº2619 - Requer que seja encaminhado convite ao Senhor Diretor Executivo da Fundação PROCON, LUIZ ORSATTI FILHO, para que compareça a este órgão colegiado, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre as medidas que foram adotadas em relação à concessionária ENEL, em virtude das graves ocorrências havidas pelas fortes chuvas que atingiram o Estado de São Paulo na última sexta-feira (3/11), em especial na capital e região metropolitana;

. Requerimento nº2621 - Requer à CPI que determine à empresa a apresentação de um plano de enfrentamento e prevenção às consequências de fatores climáticos e desastres naturais, nos municípios atendidos pela concessionária, no período de dezembro de 2023 a março de 2024;

. Requerimento nº2622/2023 - Requer que seja feita A CONVOCAÇÃO ao Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que compareça a esta Comissão Parlamentar de Inquérito e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

. Requerimento nº2658/2023 - Requer a convocação do presidente da Enel, Sr. Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, empresa concessionária responsável pelo fornecimento de energia elétrica da Capital e parte da Grande São Paulo, e presidente da Arsesp, Agência Reguladora de Serviços Públicos de São Paulo, Sr. MARCUS VINICIUS VAZ BONINI, responsável delegada pela fiscalização do serviço de energia elétrica no Estado, para prestarem esclarecimentos sobre os serviços prestados e em especial sobre a regularização do fornecimento de energia na Grande São Paulo após o colapso causado pelo evento climático da última sexta-feira, dia 03/11, bem como apresentem planos de enfrentamento de eventos futuros e esclareçam os membros dessa Comissão sobre como serão feitas as indenizações aos consumidores que foram prejudicados pela interrupção do fornecimento de energia. Requer CONVIDAR o presidente da Aneel, Agência Nacional de Energia Elétrica, Sr. Sandoval de Araújo Feitosa Neto, para que preste esclarecimentos sobre o contrato de concessão para a Enel e suas obrigações e sobre os termos da delegação de fiscalização para Arsesp;

. Requerimento nº2681/2023 - Requer que seja feito CONVITE ao Senhor Eduardo Vasconcellos Correia Annunciato, Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo e para o Senhor Willian de Oliveira de Freitas, Vice-Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo e Conselheiro da ARSESP, para que compareçam a esta Comissão Parlamentar de Inquérito e sejam ouvidos a respeito da apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações complementares e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado;

. Requerimento nº2682/2023 - Requer que seja feito CONVITE ao Senhor Sílvio Marques, Promotor de Justiça do Ministério Público de São Paulo, para que compareça a esta Comissão Parlamentar de Inquérito e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado.

### l) Reunião 16 de novembro de 2023:

. Requerimento nº 2685/2023 - Requer que seja oficiado o Presidente da ENEL para que esclareça quais são as iniciativas da companhia relacionadas a um Plano de Ação Climática no Estado de São Paulo. Além disso, solicita informar sobre os desafios que a empresa tem enfrentado nesse processo e as estratégias adotadas para promover a transição para uma economia de baixo carbono.

### m) Reunião 21 de novembro de 2023:

. Requerimento nº 2694/2023 - Requer que seja enviado ofício ao Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que remeta a esta CPI, no prazo de cinco dias, por escrito ou digitalizado, a lista de funcionários, próprios e terceirizados, que trabalharam em campo entre os dias 1 e 9 de novembro de 2023 para reparar a falta de energia elétrica, com nome completo dos colaboradores, matrícula, telefone celular e e-mail, todos separados por data de atuação;

. Requerimento nº 2695/2023 - Requer que seja enviado ofício ao Senhor Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, para que remeta a esta CPI, no prazo de cinco dias, por escrito ou digitalizado, resposta a questionamentos;

. Requerimento nº 2696/2023 - Requer que seja feito CONVITE ao Excelentíssimo Senhor Vereador Presidente da CPI da ENEL na Câmara Municipal



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da Cidade de São Paulo/SP, JOÃO JORGE (extensivo aos demais membros), para que compareça a esta CPI a fim de colaborar com os trabalhos da presente Comissão Parlamentar de Inquérito trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada por este colegiado.

### n) Reunião 29 de novembro de 2023:

. Requerimento nº 2737/2023 - Propõe seja convidado o Exmo. Sr. Dr. DENILSON DE SOUZA FREITAS, Promotor de Justiça da Promotoria do Consumidor do Ministério Público de São Paulo, para comparecer à CPI a fim de colaborar com os trabalhos da Comissão, bem como trazer informações e eventuais documentos que porventura repute necessários à investigação realizada pelo Colegiado;

. Requerimento nº 2742/2023 - Requer a CONVOCAÇÃO do Sr. Antônio Scala, executivo com 18 anos de trajetória à frente de diversas áreas na ENEL, para que compareça à CPI, e seja ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pelo Colegiado.

### 2.3 – Das diligências

A Comissão Parlamentar de Inquérito, tendo em vista, a comunicação da ANEEL com relação a impossibilidade de atendimento ao Requerimento nº 1019 de 2023 cujo objeto era o convite ao Senhor Sandoval de Araújo Feitosa Neto, Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, para reunião nesta CPI,



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

deliberou por efetuar diligência à Brasília-DF para tratar das questões ora investigadas pelo colegiado.

Nesse sentido, foi comunicado aos membros em Reunião datada de 13 de setembro de 2023, pelo Sr. Presidente - Thiago Aurucchio, o que segue: *“Aproveito para informar aos membros desta comissão que no dia 27 de setembro de 2023, às 14 horas, faremos uma visita à Aneel. Iremos nos reunir com um técnico do órgão para debater a atuação da Enel São Paulo no estado e a fiscalização da agência. Todos os membros desta CPI interessados em nos acompanhar podem procurar a nossa assessoria para as informações. Convido aqui então o Sr. Dr. Eduardo”*.

Em 27 de setembro de 2023, o Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito Deputado Thiago Auricchio e a Relatora Deputada Carla Morando, realizaram diligência à Brasília – DF, o ato contou com agendas: na Secretaria Nacional de Energia Elétrica, do Ministério de Minas e Energia; na sede da ANEEL e, na Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor.

Durante a agenda na Secretaria Nacional de Energia Elétrica, o encontro foi com o Sr. Secretário Gentil Nogueira de Sá Junior, ocasião que foi tratada a questão da concessão da Enel Distribuição São Paulo, bem como assuntos informações e dos tramites relativos ao novo processo de concessão de distribuição de energia elétrica para a região metropolitana do Estado de São Paulo e assuntos atinentes às agências reguladoras. Por fim, sem prejuízo de outras providências ou tratativas da Comissão, foi protocolizado, junto ao Ministério de Minas e Energia, pela Relatora, o Ofício nº 343/2023 com sugestões para o futuro certame.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO<br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputada Estadual Carla Morando</p> <p>Ofício nº 342/2023</p> <p>São Paulo - SP, 27 de setembro de 2023.</p> <p>Assunto: Mudanças no Contrato de Concessão de Energia Elétrica no Estado de São Paulo, com vista a garantir a melhoria da Prestação de Serviços.</p> <p>Reportando-se ao assunto em referência, bem como considerando que o Ministério de Minas e Energia (MME) realizou Consulta Pública (152/2023) com a finalidade de receber contribuições da sociedade para as diretrizes que irão conduzir o processo de prorrogação de concessões vinícolas de distribuição de energia elétrica, vimos pelo presente apresentar as seguintes sugestões para o contrato futuro:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 - Previsão de redução do prazo de revisão tarifária de 4 para 2 anos. Ocorre que, com o modelo atual, nos primeiros 2 anos, habitualmente, não resta identificado investimentos por parte da concessionária, que acaba por realizá-lo somente no último ano do quadriênio, com potencial prejuízo à manutenção e qualidade dos serviços de energia elétrica;</li><li>2 - Realização de Auditoria do sistema da concessionária, próximo ao período de revisão tarifária, a fim de apurar as informações fornecidas;</li><li>3 - Previsão de disponibilização do "Logon", da empresa concessionária, para a agência reguladora dos serviços ARSESP, de modo a possibilitar a fiscalização dos serviços em tempo real;</li></ol> <p>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 210, 4º Andar, Sala 116 - Itaquera - São Paulo/SP<br/>CEP: 04091-900 - Fone: (11) 3366-4110/11 - www.assembleialegislativa.sp.gov.br</p> | <p>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO<br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputada Estadual Carla Morando</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4 - Mudanças das regras Capex e Opex com a finalidade de melhorar a distribuição do valor.<br/>Destinação de parte do valor do Capex para o Opex a fim de possibilitar mais recursos para investimentos em melhoria da infraestrutura, modernização e manutenção dos serviços de energia elétrica prestados pela concessionária. Visto que, atualmente, não há imposição de valores para manutenção da rede, em relação à revisão tarifária;</li><li>5 - Subestações de energia - necessidade de melhorias nas ações de transparência e fiscalização do sistema;</li><li>6 - Revisão dos critérios de apuração de eventos climáticos extremos, de modo a deixar consignado de forma clara e mais transparente os casos relatados e os casos objetos de expurgos;</li><li>7 - Transparência nos dados da fatura de energia elétrica;</li><li>8 - Inclusão da DIC e FIC na fatura, de forma individual, por unidade consumidora;</li><li>9 - Humanização do Atendimento ao Consumidor;</li><li>10 - Melhoria no serviço de atendimento ao consumidor, pelos canais de atendimento, em especial, os serviços de aplicativo;</li><li>11 - Regionalização das subestações:<br/>Locais mais adensados por subestação e locais menos adensados por cidade;</li></ol> <p>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 210, 4º Andar, Sala 116 - Itaquera - São Paulo/SP<br/>CEP: 04091-900 - Fone: (11) 3366-4110/11 - www.assembleialegislativa.sp.gov.br</p> | <p>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO<br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputada Estadual Carla Morando</p> <p>Ocorre que, a forma mauro, como é atualmente, não traduz a realidade.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>12 - Revisão do convênio entre a ANEEL e a ARSESP de modo a permitir mais autonomia e mais estrutura para a agência reguladora regional.<br/>A ARSESP, atualmente, conta com 24 fiscais para atender os 645 municípios do Estado de São Paulo.</li></ol> <p>Sem mais, para o momento, renovo meus sinceros votos de apreço e consideração.</p> <p><br/>CARLA MORANDO<br/>Deputada Estadual</p> <p>À<br/>Secretaria de Energia Elétrica<br/>Sr. Gentil Nogueira de Sá Junior</p> <p>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 210, 4º Andar, Sala 410 - Itaquera - São Paulo/SP<br/>CEP: 04091-900 - Fone: (11) 3366-4110/11 - www.assembleialegislativa.sp.gov.br</p> |
|--|--|--|

Em sequência, na reunião realizada na sede da Agência Nacional de Energia Elétrica foram tratadas questões atinentes a atuação da agência, em especial, com relação a fiscalização na área de abrangência da concessão investigada pela Comissão Parlamentar de Inquérito, bem como foi debatida a atuação da concessionária Enel Distribuição São Paulo e as inúmeras queixas da população a respeito da qualidade da prestação dos serviços. Também foi reiterada a necessidade de resposta aos questionamentos apresentados no Requerimento nº2068 de 2023, deliberado pela CPI. A reunião contou com a participação de representantes de várias superintendências e assessorias do órgão. Ao final, sem prejuízo de outras providências ou tratativas da Comissão, foi protocolizado, junto ao órgão, pela Relatora, o Ofício nº 342/2023 com sugestões para o futuro certame.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO</b><br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputado Estadual Carla Morando</p> <p>Ofício nº 342/2023</p> <p>São Paulo - SP, 27 de setembro de 2023.</p> <p>Assunto: Mudanças no Contrato de Concessão de Energia Elétrica no Estado de São Paulo, com vista a garantir a melhoria da Prestação de Serviços.</p> <p>Reportando-se ao assunto em referência, bem como considerando que a Ministério de Minas e Energia (MME) realizou Consulta Pública (152/2023) com a finalidade de receber contribuições da sociedade para as diretrizes que irão conduzir o processo de prototipação de concessões vivendas de distribuição de energia elétrica, vimos pelo presente apresentar as seguintes sugestões para o certame futuro:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 - Revisão de redução do prazo de revisão tarifária de 4 para 2 anos. Ocorre que, com o modelo atual, nos últimos 2 anos, habitualmente, não resta identificado investimentos por parte da concessionária, que acaba por realizá-lo somente no último ano do quadriênio, com potencial prejuízo à manutenção e qualidade dos serviços de energia elétrica.</li><li>2 - Realização de Auditoria do sistema da concessionária, próximo ao período de revisão tarifária, a fim de apurar as informações fornecidas;</li><li>3 - Previsão de disponibilização do "Loggi", da empresa concessionária, para a agência reguladora aos serviços ARSESP, de modo a possibilitar a fiscalização dos serviços em tempo real;</li></ol> <p><small>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 493 - 1º andar, Sala 401 - Campinas, São Paulo/SP<br/>CEP: 13.097-900 - Fone: (11) 3385-1100(11); www.assembleia.sp.gov.br</small></p> | <p><b>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO</b><br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputado Estadual Carla Morando</p> <ol style="list-style-type: none"><li>4 - Mudanças nos regimes Capex e Opex com a finalidade de melhorar a distribuição do valor.<br/>Destinação de parte do valor do Capex para o Opex a fim de possibilitar mais recursos para investimentos em melhoria da infraestrutura, modernização e manutenção dos serviços de energia elétrica prestados pela concessionária. Visto que, atualmente, não há imposição de valores para manutenção da rede, em relação a revisão tarifária.</li><li>5 - Subestações de energia – necessidade de mudanças nas ações de transparência e fiscalização do sistema;</li><li>6 - Revisão dos critérios de aprovação de eventos climáticos extremos, de modo a deixar consignado de forma clara e mais transparente os casos relatados e os casos objetos de expurgo;</li><li>7 - Transparência nos dados da fatura de energia elétrica;</li><li>8 - Inclusão do DIC e FIC na fatura, de forma individual, por unidade consumidora;</li><li>9 - Humanização do Atendimento ao Consumidor;</li><li>10 - Melhoria no serviço de atendimento ao consumidor: pelos canais de atendimento, em especial, os serviços de aplicativo;</li><li>11 - Regularização das agurações.<br/>Locais mais atendidos por subestação e locais menos atendidos por unidade.</li></ol> <p><small>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 493 - 1º andar, Sala 401 - Campinas, São Paulo/SP<br/>CEP: 13.097-900 - Fone: (11) 3385-1100(11); www.assembleia.sp.gov.br</small></p> | <p><b>ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO</b><br/>PALÁCIO 9 DE JULHO<br/>Deputado Estadual Carla Morando</p> <p>Ocorre que, a forma macro, como é atualmente, não traz a realocação.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>12 - Revisão do convênio entre a ANEEL e a ARSESP de modo a permitir mais autonomia e mais estrutura para a agência reguladora regional.<br/>A ARSESP, atualmente, conta com 24 fiscais para atender os 645 municípios do Estado de São Paulo.</li></ol> <p>Bem mais para o momento, renovo meus sinceros votos de apoio e consideração.</p> <p><br/>CARLA MORANDO<br/>Deputada Estadual</p> <p>À<br/>ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica<br/>Sr. Sandoval de Araújo Felício Neto</p> <p><small>Palácio 9 de Julho - Av. Pedro Álvares Cabral nº 493 - 1º andar, Sala 401 - Campinas, São Paulo/SP<br/>CEP: 13.097-900 - Fone: (11) 3385-1100(11); www.assembleia.sp.gov.br</small></p> |
|---|---|---|

Ainda em Brasília, os membros da CPI realizaram uma reunião com o Secretário Nacional do Consumidor, Dr. Wadih Damous, na sede da Secretaria Nacional do Consumidor. No encontro foi tratada a questão da prestação de serviços da Enel Distribuição São Paulo, além de temas relacionados a atribuição e atuação da SENACON. Também foi apresentado, pelo Secretário do órgão, os dados da pesquisa realizada a respeito das queixas contra a empresa concessionária na região metropolitana de São Paulo, referente ao ano de 2022 e 2023, nesse último até o mês de agosto, conforme quadros ilustrativos, logo mais abaixo:

[. Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)

O [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas e fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor, disponível em todo o Brasil.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Secretaria Nacional do Consumidor

### APRESENTAÇÃO DOS DADOS

#### 1. Consumidor.gov.br - Evolução da Quantidade de Demandas – Enel São Paulo:

| ProConsumidor  | 2022  | 2023* | Total  |
|----------------|-------|-------|--------|
| Enel São Paulo | 7.209 | 5.333 | 12.542 |

\*até agosto de 2023

#### 2. Consumidor.gov.br - Principais Problemas –Enel São Paulo:

| Sindec<br>Enel São Paulo<br>Principais Problemas                        | 2022  | 2023* | Total  |
|---|-------|-------|--------|
| Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição                       | 1.312 | 636   | 1.948  |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo  | 727   | 573   | 1.300  |
| Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados      | 839   | 453   | 1.292  |
| Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado | 584   | 298   | 882    |
| Renegociação / parcelamento de dívida                                   | 336   | 538   | 874    |
| Demais Problemas  | 3.411 | 2.835 | 6.246  |
| Total   | 7.209 | 5.333 | 12.542 |

\*até agosto de 2023

### . Sindec

A nomenclatura do Sindec, refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como o Atendimento Preliminar e a Simples Consulta, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamações.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Secretaria Nacional do Consumidor

### APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Procons integrados ao Sindec<sup>1</sup>

#### 1. Sindec - Evolução da Quantidade de Demandas – Enel São Paulo:

| Sindec         | 2022  | 2023* | Total |
|----------------|-------|-------|-------|
| Enel São Paulo | 5.755 | 3.174 | 8.929 |

\*até agosto de 2023

#### 2. Sindec - Principais Problemas – Enel São Paulo:

| Sindec<br>Enel São Paulo<br>Principais Problemas  | 2022         | 2023*        | Total        |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Cobrança indevida/abusiva   | 3.369        | 1.601        | 4.970        |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento   | 476          | 257          | 733          |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)   | 356          | 259          | 615          |
| SAC - Resolução de demandas<br>(ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) | 266          | 231          | 497          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço   | 249          | 71           | 320          |
| Demais Problemas  | 1.039        | 755          | 1.794        |
| <b>Total</b>  | <b>5.755</b> | <b>3.174</b> | <b>8.929</b> |

\*até agosto de 2023

## . ProConsumidor

O ProConsumidor, sistema que está substituindo o Sindec, é um sistema que tem como objetivo propiciar atendimentos mais céleres e mais flexíveis, se adequando às realidades comuns ou particulares de todos os atores dessa conjuntura.

Destacam-se a centralização do cadastro eletrônico das empresas; a centralização da Gestão e acompanhamento das Reclamações por parte das empresas habilitadas eletronicamente em um único acesso; prazos estipulados para todas as ações; a simplificação dos tipos de atendimento (Consulta, Denúncia e Reclamação) e a mesma tabela de classificação (área, assunto, problema) da plataforma Consumidor.gov.br



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

## Secretaria Nacional do Consumidor

### APRESENTAÇÃO DOS DADOS

#### ProConsumidor

#### 1. ProConsumidor - Evolução da Quantidade de Demandas – Enel São Paulo:

| ProConsumidor  | 2022 | 2023* | Total |
|----------------|------|-------|-------|
| Enel São Paulo | 458  | 292   | 750   |

\*até agosto de 2023

#### 2. ProConsumidor - Principais Problemas – Enel São Paulo:

| ProConsumidor<br>Enel São Paulo<br>Principais Problemas                | 2022 | 2023* | Total |
|--|------|-------|-------|
| Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados     | 258  | 109   | 367   |
| Renegociação / parcelamento de dívida                                  | 27   | 65    | 92    |
| Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição                      | 50   | 35    | 85    |
| Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc.)                          | 23   | 34    | 57    |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo | 18   | 6     | 24    |
| Demais Problemas   | 82   | 43    | 125   |
| Total  | 458  | 292   | 750   |

\*até agosto de 2023

Vejamos que os dados fornecidos pela SENACON corroboram com o objeto desta CPI, pois demonstram relatos de queixas recebidas contra a empresa Enel Distribuição São Paulo relacionados a cobrança indevida/abusiva; dúvida sobre cobrança; problemas com o SAC, dentre outros.

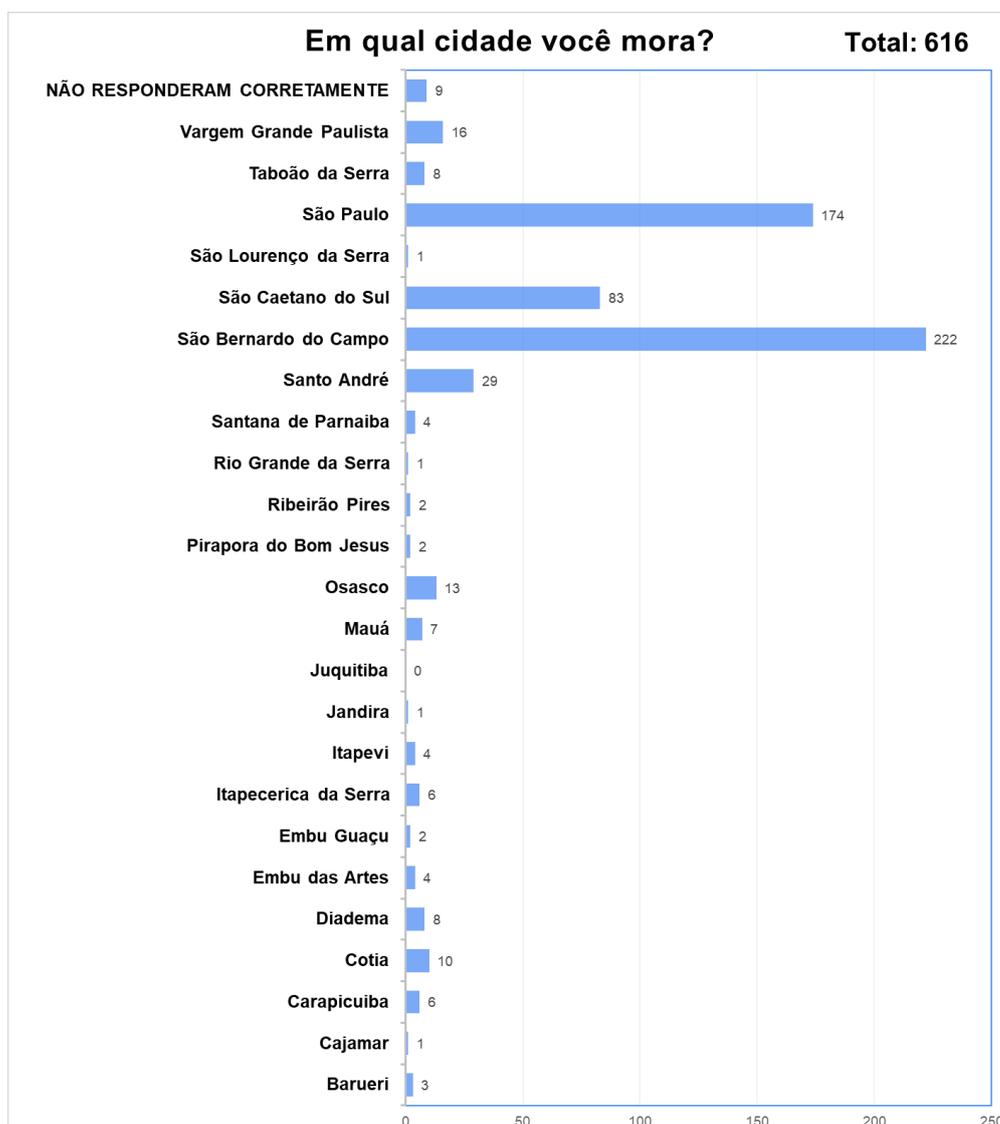
#### 2.4 - Do site: “ajudeacpidaenel.com” e e-mail de contato

A Comissão Parlamentar de Inquérito, conforme deliberado em reunião, disponibilizou ao logo de sua tramitação o site: “ajudeacpidaenel.com”, com a finalidade de receber reclamações dos usuários da concessionária Enel Distribuição São Paulo. No período, foram recebidas 616 (seiscentos e dezesseis) mensagens.

Os Municípios de São Bernardo do Campo, São Paulo e São Caetano do Sul, foram os que registram os números de usuários, entretanto, houve manifestação de usuários de todas as áreas de abrangência da concessão, confira:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

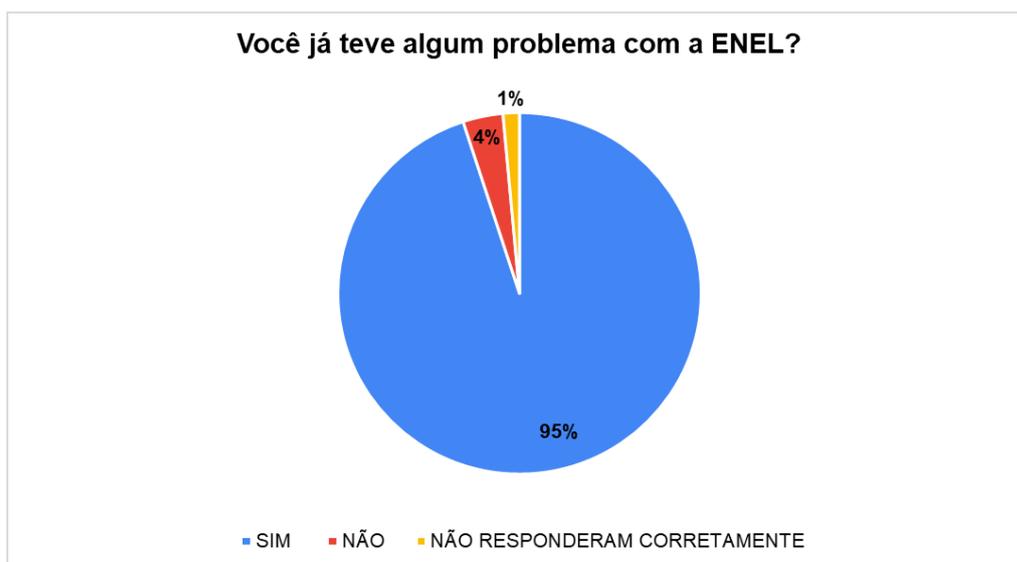


Aos que acessaram o *site* quando perguntados: **“Você já teve algum problema com a Enel?”**. A resposta foi SIM, para 95% (noventa e cinco) por cento dos participantes. Confira:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

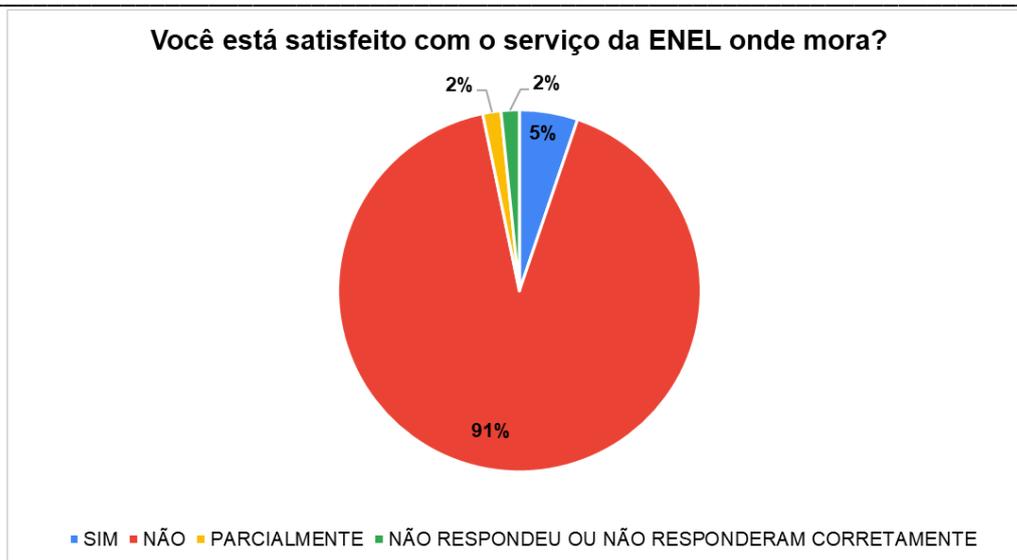
---



Na pergunta: ***“Você está satisfeito com o serviço da Enel onde mora?”***. A resposta foi **NÃO**, para **91%** (noventa e um) por cento dos participantes. Vejamos:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



O site colheu outras informações dos participantes. As reclamações recebidas foram encaminhadas diretamente à empresa Enel Distribuição São Paulo, por meio de ofícios, conforme referências indicadas no anexo ao final deste relatório.

Para informações ou consultas, a CPI também contou com o e-mail: [cpienel@al.sp.gov.br](mailto:cpienel@al.sp.gov.br).

### 3 - REGULAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO E CONTRATO DE CONCESSÃO

A respeito da legislação do setor, cabe aqui relatar que logo na primeira reunião realizada em 2 de agosto de 2023, a Comissão Parlamentar de Inquérito ouviu os advogados: Dr. Renato Fernandes de Castro e Dr. Urias Martiniano Neto, especialistas em Direito Regulatório, que explanaram aos membros da CPI a respeito de como é o funcionamento do sistema regulatório do setor elétrico no País.

Sendo assim, oportuno relatar os seguintes pontos:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

### 3.1 – Da Legislação

O primeiro ponto diz respeito a explanação trazida na oitiva onde se destacou que o Setor de Energia Elétrica no País é regulado por Leis, Decretos e Resoluções.

A primeira norma a ser mencionada é a Lei A Lei nº 12.783 de 2013 dispõe a respeito da concessão de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, sobre a redução dos encargos setoriais e sobre a modicidade tarifária. Mais, recentemente, no ano de 2022, houve a edição da Lei 14.300 que instituiu o marco legal da microgeração e minigeração distribuída, o Sistema de Compensação de Energia Elétrica (SCEE) e o Programa de Energia Renovável Social (PERS).

### 3.2 – Das agências reguladoras

Numa segunda etapa, resta observar que a agência reguladora foi instituída pela Lei nº 9.427/96, que institui a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, que disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica e dá outras providências. E, a sua regulamentação ocorreu por meio do Decreto nº 2.335/97 que constituiu a ANEEL como autarquia sob o regime especial e tratou da Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo de Cargos em Comissão e Funções de Confiança.

Ainda a respeito da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, restou indicado que ela é responsável pelo estabelecimento de regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, atualmente regidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/21. A respeito do contrato ora concedido à empresa Enel Distribuição São Paulo, a ANEEL é a responsável pelo acompanhamento, fiscalização e controle da exploração dos serviços, conforme o disposto na Cláusula Oitiva.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A ANEEL também é a responsável pela divulgação do Ranking de Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica.

No Estado de São Paulo, por meio do convênio, com base na celebração de metas, definidas anualmente com a ANEEL, restaram ajustadas as atividades voltadas a fiscalização pela ARSESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo, no tange a autuação da Enel Distribuição São Paulo.

Todavia, na oitiva de 23 de agosto de 2023, o Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia da ARSESP, Sr. Marcos Roberto Lopomo, assim discorreu: *“A fiscalização das distribuidoras segue a metodologia também da ANEEL. Então, por força desse convênio, nós temos que seguir essa metodologia. É a denominada fiscalização responsiva. Ela vem desde 2016, e ela busca oportunizar à distribuidora que melhore os seus indicadores até que se chegue a um processo punitivo. Basicamente é isso, com algumas etapas.*

*O monitoramento é realizado pela ANEEL, ela verifica a conformidade regulatória. Então os indicadores são monitorados lá pela agência federal, e disso se designam os produtos. Essas análises são feitas pela ARSESP. O acompanhamento também dessas análises, depois da decorrência da melhoria desse processo, é pela ARSESP, e a ação fiscalizadora é realizada pela ANEEL, podendo ser delegada à ARSESP”.*

Dessa forma, importante relatar que os métodos e processos, atualmente, adotados para a fiscalização da autuação da Enel Distribuição São Paulo, conforme restou verificado por esta CPI, merecem profunda revisão e aperfeiçoamento.

### 3.3 – Do contrato de concessão

Na sequência, se revela salutar citar a respeito do início da atuação da Enel Distribuição São Paulo no Estado de São Paulo.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A empresa Enel é uma multinacional italiana que atua no ramo de geração de energia. Constituída por uma holding de companhias, em São Paulo, o início de suas atividades se deu em 2018, a partir do 5º Termo Aditivo do Contrato de Concessão, que a União Federal celebrou junto à Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A. (Contrato de Concessão 162/98).

A Enel é a empresa que atende o maior número de usuários em nosso Estado, responsável pela distribuição de energia para cerca de 8 (oito) milhões de unidades consumidoras, na região metropolitana de São Paulo. A área de abrangência da concessão compreende 24 municípios: Barueri, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu, Embu-Guaçu, Itapeverica da Serra, Itapevi, Jandira, Juquitiba, Mauá, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Lourenço da Serra, São Paulo, Taboão da Serra, e Vargem Grande Paulista.

Pelo aludido termo a concessão, a vigência do contrato vai até 15 de junho de 2028, com a possibilidade de renovação. O instrumento, além de outras disposições, também trata das obrigações que a concessionária está obrigada em sua Cláusula Segunda e demais Subcláusulas, que serão analisadas, neste Relatório, mais adiante ao longo da análise dos fatos.

### **4 - ANÁLISE DOS FATOS**

Conforme já mencionado a presente CPI foi instalada para apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela Enel Distribuição São Paulo na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana do Estado, investigando em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética.

Por oportuno, cumpre enfatizar, que não é de hoje que esta Relatora vem alertando, bem como vem buscando junto aos órgãos competentes a adoção de medidas a respeito das reiteradas queixas recebidas referentes a má prestação de serviços da empresa Enel Distribuição São Paulo.

A Comissão Parlamentar de Inquérito instalada pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo em maio do corrente ano, veio no sentido de justamente atender aos reclamos da população paulista e assim como buscar demonstrar a indignação dos usuários com relação a má prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, na região metropolitana do Estado de São Paulo.

**Nesse sentido, durante os trabalhos desta CPI foram apurados diversos pontos que demonstram a ineficiência na prestação dos serviços da concessionária.** E, para tanto, de modo a permitir uma melhor compreensão dos fatos, pede-se *vênia* para discorrer sobre análise por meio dos tópicos abaixo.

### 4.1 – Das relações de consumo

Durante as oitivas realizadas por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, em especial, nas ocasiões das reuniões onde compareceram os representantes da ARSESP e também da empresa Enel Distribuição São Paulo, muito se falou a respeito das normas contidas em Resoluções ou legislação que regulam o setor de energia elétrica.

Todavia, o serviço de energia, como é cediço é um serviço essencial e como tal, deve ser contínuo, além de eficaz e seguro. Nessa linha, é de suma importância



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

que o olhar da concessionária, responsável pela prestação dos serviços, seja voltado ao usuário, a luz do Direito do Consumidor.

Nessa baila, a Lei nº 8078/90, em seu artigo 22 assim dispõe:

*“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.*

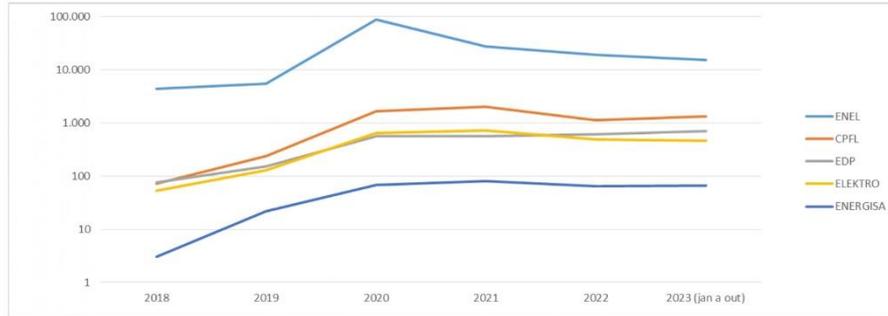
Embasada nessa premissa a Comissão Parlamentar de Inquérito ouviu o Diretor Executivo do Procon-SP, Sr. Luiz Orsatti Filho por duas vezes, para aferir os resultados a respeito da prestação dos serviços da empresa Enel Distribuição São Paulo. A primeira oitiva foi em 9 de agosto de 2023 e a segunda em 5 de dezembro de 2023, conforme constam do item 2.1, deste Relatório. **Durante os atos a Comissão pode constatar que em ambas oportunidades a empresa Enel Distribuição São Paulo foi apontada pelo órgão como a primeira em reclamação no quadro geral**, comparada com as outras distribuidoras do Estado. **Veja que somente na época da pandemia as queixas chegaram a marca de 89.959 (oitenta e nove mil, novecentos e cinquenta nove) reclamações.** Ainda, quando incluída a empresa no quadro ilustrativo junto a outros serviços, a Enel além de figurar entre as primeiras é a única do setor de energia elétrica que aparece indicada. Vejamos:



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



## REGISTROS DE RECLAMAÇÕES NO PROCON SP (empresas de energia em 1ª fase)



|          | 2018  | 2019  | 2020   | 2021   | 2022   | 2023 (jan a out) |
|----------|-------|-------|--------|--------|--------|------------------|
| ENEL     | 4.412 | 5.498 | 89.959 | 27.398 | 18.990 | 15.502           |
| CPFL     | 72    | 241   | 1.645  | 2.026  | 1.139  | 1.321            |
| EDP      | 76    | 151   | 571    | 559    | 616    | 696              |
| ELEKTRO  | 53    | 131   | 646    | 721    | 495    | 268              |
| ENERGISA | 3     | 22    | 69     | 80     | 64     | 31               |



## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS



| Year | Rank | Company                 | 2018      |               | 2019  |     | 2020      |               | 2021                    |      | 2022      |               |       |
|------|------|-------------------------|-----------|---------------|-------|-----|-----------|---------------|-------------------------|------|-----------|---------------|-------|
|      |      |                         | Atendidas | Não Atendidas | Total | IS  | Atendidas | Não Atendidas | Total                   | IS   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
| 2018 | 1º   | TIM                     | 1046      | 186           | 1232  | 85% | 2019      | 1º            | VIA VAREJO              | 2056 | 464       | 2520          | 82%   |
|      | 2º   | LKD COMÉRCIO ELETRÔNICO | 276       | 942           | 1218  | 23% |           | 2º            | TIM                     | 1641 | 732       | 2373          | 69%   |
|      | 3º   | GRUPO PÃO DE AÇÚCAR     | 888       | 289           | 1177  | 75% |           | 3º            | ENEL                    | 173  | 1113      | 1286          | 13%   |
|      | 4º   | GRUPO VIVO / TELEFÔNICA | 530       | 392           | 922   | 57% |           | 4º            | GRUPO VIVO / TELEFÔNICA | 550  | 549       | 1099          | 50%   |
|      | 5º   | ENEL                    | 177       | 702           | 879   | 20% |           | 5º            | AVIANCA                 | 6    | 1060      | 1066          | 1%    |
| 2020 | 1º   | ENEL                    | 661       | 35762         | 36423 | 2%  | 2020      | 1º            | ENEL                    | 797  | 12766     | 13563         | 6%    |
|      | 2º   | VIA VAREJO              | 5455      | 976           | 6431  | 85% |           | 2º            | DECOLAR.COM             | 2909 | 5489      | 8398          | 35%   |
|      | 3º   | CLARO NET               | 2812      | 1539          | 4351  | 65% |           | 3º            | CLARO NET               | 2228 | 1199      | 3427          | 65%   |
|      | 4º   | TIM                     | 2104      | 1205          | 3309  | 64% |           | 4º            | BRADESCO                | 1082 | 1856      | 2938          | 37%   |
|      | 5º   | CARREFOUR               | 1918      | 942           | 2860  | 67% |           | 5º            | MERCADO LIVRE           | 875  | 1567      | 2442          | 36%   |
| 2021 | 1º   | ENEL                    | 8070      | 17869         | 25939 | 31% | 2021      | 1º            | FACILLY                 | 1043 | 5745      | 6788          | 15%   |
|      | 2º   | ENEL                    | 1043      | 5745          | 6788  | 15% |           | 2º            | MERCADO LIVRE           | 1597 | 2984      | 4581          | 35%   |
|      | 3º   | MERCADO LIVRE           | 1597      | 2984          | 4581  | 35% |           | 3º            | CLARO NET               | 2152 | 2281      | 4433          | 49%   |
|      | 4º   | CLARO NET               | 2152      | 2281          | 4433  | 49% |           | 4º            | GRUPO VIVO / TELEFÔNICA | 1710 | 1980      | 3690          | 46%   |
|      | 5º   | GRUPO VIVO / TELEFÔNICA | 1710      | 1980          | 3690  | 46% |           |               |                         |      |           |               |       |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Em complemento, o Procon em resposta ao Ofício CPI Enel nº 64/2023, no Memorando Nº **do Processo:** 165.00000789/2023-01, assim respondeu aos outros questionamentos enviados ao órgão:

*“1- O PROCON tem registros de problemas e reclamações dos consumidores a respeito de falhas, faltas ou interrupções do fornecimento de energia elétrica na prestação de serviços que a empresa Enel está obrigada? Em caso positivo, os problemas e reclamações são recorrentes? Quais foram os problemas e reclamações registrados?”*

***Resposta: Ao longo do período acima citado (2018 a 2023), em todos os anos foi possível constatar que o consumidor efetuou registros na plataforma em face da concessionária, utilizando a classificação da demanda com o grupo problema [Vício de Qualidade], relacionado aos problemas como [Interrupção / Instabilidade do fornecimento], [Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)], [Serviço não realizado no prazo ou incompleto].***

***No ano de 2020, o tema representou 1,43% do total, no ano de 2021 5,86%, em 2022, 5,68% e em 2023 (de janeiro a junho), 7,4% sobre o montante total de registros.***

***Em termos de vício de qualidade temos a oscilação de energia e as sucessivas interrupções como principal demanda. A consequência dessas falhas pode ocasionar danos nos aparelhos elétricos dos consumidores que são obrigados a passar por um processo de ressarcimento, em diversas situações infrutífero, mesmo tratando-se de bens essenciais (geladeiras e etc). Por fim, esses vícios de qualidade (quedas e oscilações de energia) demoram para ter a sua solução efetiva, ou seja, o restabelecimento do serviço de energia elétrica de forma contínua e aumentam especialmente em época de fortes chuvas e ventos.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Há ainda reclamações relativas a problemas com fiação, transformadores e postes de energia, oferecendo, até mesmo, risco à vida da população.***

***2- Qual é a quantidade de reclamações que o PROCON tem registradas, até o momento, contra a empresa ENEL?***

***Resposta: No período de 2018 a 2023, a empresa teve variações significativas no volume de registros:***

| <b><i>2018</i></b>  | <b><i>2019</i></b>  | <b><i>2020</i></b>   | <b><i>2021</i></b>   | <b><i>2022</i></b>   | <b><i>2023(jan a jul)</i></b> |
|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|
| <b><i>4.412</i></b> | <b><i>5.498</i></b> | <b><i>89.959</i></b> | <b><i>27.398</i></b> | <b><i>18.990</i></b> | <b><i>7.741</i></b>           |

***O aumento abrupto de demandas foi observado no ano de 2020, durante a pandemia de Covid-19 em que a empresa suspendeu a leitura presencial.***

***3- O PROCON tem registros de problemas e reclamações a respeito de cobranças indevidas da empresa Enel contra o consumidor durante a pandemia? Em caso positivo, os problemas e reclamações foram recorrentes? Ainda, se afirmativo, qual foi o volume de reclamações registrados?***

***Resposta: Em 2020, sob o argumento de estado de calamidade pública devido à pandemia de covid-19, a distribuidora de energia deixou de realizar leitura presencial dos medidores, optando por fazer as cobranças desses meses pela média de consumo.***

***Tal situação gerou faturamentos incorretos e transtornos aos consumidores, que tiveram que recorrer ao Procon/SP para terem suas contas corrigidas, gerando o registro de 89.959 reclamações no Órgão.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Além disso, para os consumidores que optaram em fazer o parcelamento dos valores questionados a fim de evitar a suspensão do serviço, a Enel impôs inicialmente a assinatura de uma confissão de dívida, bem como deixou de informar diretamente na fatura dos seus clientes a opção de parcelamento dos valores.*

*Esse cenário teve impactados ainda no ano de 2021, com formalização de 27.398 demandas.*

*4- O PROCON tem registros de problemas e reclamações a respeito de cobranças indevidas da empresa Enel contra o consumidor após a pandemia? Em caso positivo, os problemas e reclamações foram recorrentes? Ainda, se afirmativo, qual foi o volume de reclamações registrados?*

*Resposta: Relatos referentes a alta injustificada de consumo, sem alteração de hábitos por parte do consumidor, acúmulo de consumo derivado de impedimento de leitura não comprovado, ausência de leitura não justificada pela concessionária, danos em equipamentos devido a descargas elétricas, entre outros, são os principais problemas reclamados no Órgão.*

*A classificação cobrança indevida pode ser utilizada sempre que a empresa exija o pagamento de valor/quantia que não é comprovadamente regular. Logo, possível citar cobrança indevida como faturas já pagas e cobranças em desacordo com o perfil de utilização.*

*Considerando que a portaria (Portaria GM/MS nº 913, de 22 de abril de 2022) que declarou o fim da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), causada pela pandemia da Covid-19 no Brasil, foi publicada em abril/2022, as reclamações classificadas no Grupo de Problemas [Cobrança/Contestação] foram de 14.254 em 2022 e 5.260 de janeiro a julho/2023.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Em relação às reclamações sobre alta de consumo, a empresa deixa de esclarecer as dúvidas relativas ao faturamento de energia elétrica e limita-se a alegar que não há irregularidades nas cobranças e não diligencia em busca da solução do problema apontado pelo consumidor, restringindo-se a sugerir que seja contratado um profissional especializado para verificação interna da unidade ou, ainda, que o reclamante “reavalie seus hábitos de consumo”.*

*Em muitos casos, as altas de consumo são justificadas pela empresa em função de impedimento de leitura no imóvel, o que é contestado pelo consumidor e não comprovado pelo fornecedor, visto que as fotos apresentadas em resposta conclusiva nem sempre identificam o imóvel ou não caracterizam o impedimento de leitura alegado.*

*Quando da compensação dos valores que deixaram de ser cobrados face ao impedimento, não é apresentado o cálculo da cobrança, ou seja, a empresa não demonstra de forma clara se os valores cobrados pela média ou pelo mínimo de classe durante o período do suposto impedimento foram efetivamente abatidos na compensação da cobrança final.*

*Outro problema muito reclamado no Órgão diz respeito à ausência de leitura por parte da Concessionária. Os consumidores relatam que recebem fatura(s) sem valores a pagar, contendo somente a informação de que a(s) cobrança(s) foram retiradas para análise da reclamada, sem qualquer esclarecimento posterior. No(s) mes(es) seguinte(s) são surpreendidos com cobranças acumuladas em valores exorbitantes, distantes de sua realidade financeira e que, muitas vezes, oneram em demasia seu orçamento familiar, gerando situações ainda mais graves, como por exemplo a ameaça de suspensão do serviço essencial ou até mesmo a negatização dos dados do reclamante, por culpa exclusiva da concessionária.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Em suas manifestações, a empresa se limita a informar que houve faturamento incorreto ou ausência de faturamento em período anterior, sem contudo esclarecer as razões que originaram o referido problema. Desta forma, pauta-se no art. 323 da Resolução Aneel nº 1000/21 para justificar a cobrança dos valores retroativos, bem como o parcelamento deste montante, o qual é lançado compulsoriamente nas faturas do serviço de energia elétrica que são emitidas posteriormente, somadas ao respectivo consumo mensal. E mais, a reclamada não permite o reparcelamento das faturas acumuladas, sob o argumento de que nestas cobranças já constam parcelas relacionadas à aplicação do art. 323, o que impediria um parcelamento mais favorável ao consumidor. Desta forma, mantém parcelamento que foge da razoabilidade esperada, muitas vezes impedindo o consumidor de adimplir aos valores em aberto, aos quais, definitivamente, não deu causa.*

*Importante ressaltar que, nas manifestações apresentadas a esta Fundação, a empresa deixa de juntar memória descritiva de cálculo do numerário cobrado e tampouco é possível verificar se as cobranças se limitam aos três últimos ciclos de faturamento, como determina a mesma Resolução. Ademais, não existe qualquer comprovação do consumo registrado mês a mês e que nortearam o cálculo do suposto débito lançado pela Concessionária.*

*Assim, a empresa adota um método de cobrança que prejudica o consumidor por não considerar o seu consumo real e realizar o faturamento com base em valores médios estimados. Além disso, é comum que a concessionária envie as faturas inadimplidas aos cartórios de protesto, apesar de possuir outros meios de efetuar a cobrança de valores do consumidor.*

*5- Qual é a avaliação/posição da empresa Enel no ranking de reclamações e processos do PROCON?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Resposta: No período de 2018 a 2022, a empresa sempre figurou entre as mais reclamadas no PROCON/SP, sempre ocupando uma das 10 primeiras posições em volume e com menor índice de solução:***

***Por quantidade:***

- ***2018: 10ª posição;***
- ***2019: 7ª posição;***
- ***2020: 1ª posição;***
- ***2021: 1ª posição;***
- ***2022: 2ª posição;***

***Por menor índice de solução:***

- ***2018: 2ª posição;***
- ***2019: 2ª posição;***
- ***2020: 1ª posição;***
- ***2021: 1ª posição;***
- ***2022: 1ª posição;”.***

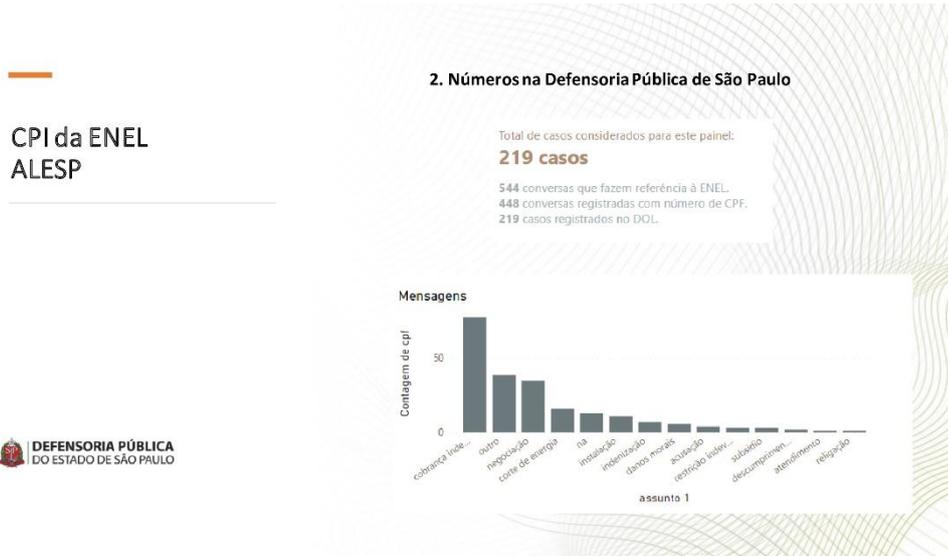
O PROCON enviou à CPI vasta documentação (OF 72 PROCON – CPI) e (OF 142 PROCON – CPI) com a demonstração de casos envolvendo a Enel Distribuição São Paulo, bem como a situação da concessionária junto ao órgão, que merecem ser objeto de análise e bem como consideradas pelos órgãos de controle e fiscalização.

Corroborando os dados do Procon, no dia 9 de dezembro de 2023 a CPI também, ouviu a Defensora Pública, Dra. Estela Waksberg Guerrini, do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na ocasião a Defensora Pública fez uma explanação a respeito dos números da Defensoria relacionados à Enel Distribuição São Paulo, ilustrados em uma tela com 219 casos de consumidores:



Nota-se da explanação que os casos indicados pela Defensoria Pública vão na mesma linha das reclamações apresentadas ao Procon-SP e também, informados pela SENACON, como: cobranças indevidas, questões relativas às contas, instalação, atendimento, dentre outros, conforme já narrado neste Relatório, fato que demonstra a inequívoca recorrência e a verossimilhança nas apurações realizadas por esta CPI.

Algumas das reclamações que foram destacadas pela Defensora, foram objeto de transcrição pela convidada, de maneira a ilustrar o drama do consumidor/usuário dos serviços de distribuição de energia elétrica da Enel:



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

## CPI da ENEL ALESP



### 3. Relatos na Defensoria Pública de São Paulo

*Exemplos...*

**Cobrança indevida:** valor alto que não representa o histórico de consumo - "Moro num quarto e cozinha e chegou uma conta de luz 2.790,00 reais já fui na empresa 5 vezes e nada se resolve. Corro o risco de ficar sem o fornecimento pôr erro da Enel q alega q foi consumo domiciliar" -, cobrança de faturas já pagas, tentativa de parcelamento.

**Outro:** dificuldade de contato com a ENEL - "Estou com problemas com a Enel e já tentei resolver com eles e não consegui e fui instruída a procurar a defensoria pública" -, já tem processo contra a ENEL e quer atualização.

## CPI da ENEL ALESP



### 3. Relatos na Defensoria Pública de São Paulo

*Exemplos...*

**Corte de energia:** "Eu quero entrar com uma acao contra a enel eles cortaram minha luz com contas no valor absurdo sou mae de 6 filhos e estou sem luz pq a enel nao renegocia mais divida e as tres ultimas contas a ser paga esta no valor de 2.500 e eu nao tenho esse valor pra pagar e estou sem luz a vinte dias", "Movi um processo contra a Enel pois eles cortaram minha energia elétrica e queimou tudo dentro da minha casa. Antes disso as contas de energia vinham R\$0,00.", "A Enel cortou minha luz e tive que fazer um acordo porém este acordo é superior ao que ganho no bolsa familia"



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

## CPI da ENEL ALESP



### 3. Relatos na Defensoria Pública de São Paulo

*Exemplos...*

**Negociação:** valores altos e tentativa de redução ou parcelamento do valor ("Procurei a distribuidora enel para um reparcelamento o qual foi negado ja estou sem fornecimento de energia e entrei em contato com procon no qual a empresa tbm se nega a disponibilizar o reparcelamento sou baixa renda e necessito de ajuda nesse momento"; "Procurei a distribuidora enel para um reparcelamento o qual foi negado ja estou sem fornecimento de energia e entrei em contato com procon no qual a empresa tbm se nega a disponibilizar o reparcelamento sou baixa renda e necessito de ajuda nesse momento")

## CPI da ENEL ALESP



### 3. Relatos na Defensoria Pública de São Paulo

*Exemplos...*

**Indenização:** "Em virtude de apagões tive aparelhos de televisão danificados, procurei a Enel exigiram a vistoria de um técnico da empresa, aceitei, constatado a veracidade a Enel exigiu 2 orçamentos de assistências técnicas constituídas e relação de danos e peças usadas no conserto. Expliquei que sou deficiente, idosa e não tenho carro e que não queria dinheiro, só o aparelho funcionando, a Enel manteve exigência, procurei o Procon e fui informada que a Enel teria sim como atender minha demanda, em seguida recebi um e-mail da Enel dizendo que meu pleito estava indeferido e até hoje estou sem televisão, sem condições de consertarem sem resposta da Enel."; "Enel , 14.10 por queda de energia danificou meu computador, ja entrei com contato com a enel e deram um prazo de 10 dias para um representante da empresa vir em minha residência depois esperar resposta por e-mail so depois ser resolvido a minha perda, so que eu uso meu computador e nao posso esperar a boa vontade da enel, ficar sem computador por 60 dias"

Ao fundamentar o fato dos consumidores procuraram órgãos de defesa, a ilustre Defensora Pública do Estado de São Paulo, em sua oitava, fez a seguinte reflexão:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*“(…). A questão é que, quando a gente começa a perceber que o atendimento na concessionária também não está bom, além do serviço em si, que está apresentando problemas, aí a gente começa a perceber que esse atendimento está sendo transferido para órgãos de defesa do consumidor, ou para as próprias agências reguladoras”.*

Vale destacar que os casos acima ilustrados, ocorreram antes do apagão do último dia 3 de novembro, o que comprova, de forma irrefutável, a situação crítica vivenciada pelos usuários da Enel Distribuição São Paulo.

Na seara da defesa do consumidor a Enel Distribuição São Paulo responde a vários Processos Administrativos Sancionatórios do Procon-SP, cujos valores chegam a R\$ 109.195.324,43 (cento e nove milhões, cento e noventa e cinco mil, trezentos e vinte e quatro reais e quarenta e três centavos) conforme ilustrado no quadro abaixo, que foi apresentado durante a oitiva do representante do órgão paulista, em reunião na Comissão Parlamentar de Inquérito, de 5 de dezembro de 2023:



### Histórico de Processos Administrativos Sancionatórios ProconSP ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A. (ENEL)



| NÚMERO DO PROCESSO | DATA DO AUTO | VALOR ATUALIZADO          | VALOR PAGO               | DATA DO PGTO | STATUS                                    |
|--------------------|--------------|---------------------------|--------------------------|--------------|---|
| 366/2023           | 17/11/2023   | R\$ 12.793.962,00         | R\$ -                    | -            | Prazo para pagamento voluntário até 06/12 |
| 5587/2021          | 24/02/2021   | R\$ 1.490.548,40          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 2868/2021          | 10/06/2021   | R\$ 11.941.653,22         | R\$ -                    | -            | Análise de recurso administrativo         |
| 3099/2020          | 14/08/2020   | R\$ 10.255.569,90         | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 2831/2020          | 09/07/2020   | R\$ 10.255.569,90         | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 3700/2019          | 07/06/2019   | R\$ 5.019.653,33          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 3757/2018          | 15/05/2018   | R\$ 4.705.925,00          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 1003/2017          | 07/02/2017   | R\$ 5.647.110,00          | R\$ 5.647.110,00         | 09/09/2019   | Pagamento integral                        |
| 6599/2015          | 08/10/2015   | R\$ 3.764.740,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 5987/2015          | 18/08/2015   | R\$ -                     | R\$ -                    | -            | Insubistente em 1º grau                   |
| 5765/2015          | 18/08/2015   | R\$ 3.764.740,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 4599/2015          | 08/07/2015   | R\$ 4.392.196,67          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 67/2015            | 08/01/2015   | R\$ -                     | R\$ -                    | -            | Processo baixado                          |
| 2877/2013          | 10/07/2013   | R\$ 6.692.871,12          | R\$ 10.269.087,38        | 08/06/2020   | Pagamento integral                        |
| 157/2013           | 09/01/2013   | R\$ 3.743.366,67          | R\$ 6.080.668,83         | 06/07/2020   | Pagamento integral                        |
| 597/2012           | 09/02/2012   | R\$ 4.720.826,67          | R\$ -                    | -            | Em fase de execução                       |
| 636/2011           | 03/03/2011   | R\$ 6.486.982,22          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 1538/2010          | 12/07/2010   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 493/2010           | 16/03/2010   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ 8.234.369,80         | 06/07/2020   | Pagamento integral                        |
| 337/2009           | 24/03/2009   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ 2.713.455,00         | 24/09/2009   | Pagamento integral                        |
| 3780/2008          | 19/12/2008   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 1233/2006          | 22/11/2006   | R\$ 405.494,00            | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 724/2003           | 20/10/2003   | R\$ 344.915,33            | R\$ 360.464,61           | 23/11/2007   | Pagamento integral                        |
| <b>TOTAL</b>       |              | <b>R\$ 109.195.324,43</b> | <b>R\$ 33.305.155,62</b> |              |   |

Conforme indicado no item 2.1 deste Relatório, a Comissão Parlamentar de Inquérito ouviu o representante do Reclame Aqui, que também apresentou as



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inúmeras queixas de insatisfação com relação a prestação dos serviços da Empresa Enel Distribuição São Paulo, bem como ilustrou em apresentação os casos.

Em determinado momento da apresentação, na mesma linha dos fatos até aqui narrados neste Relatório, conforme demonstrado no quadro abaixo, do Reclame Aqui, é possível entender o motivo da quantidade de multas e valores aplicados pelo Procon contra Enel:



A informação acima revela, no caso do Reclame Aqui, que do ano de 2021 até este ano o grau de insatisfação dos usuários, que buscaram o *site*, só aumentou.

Nesse ponto, no tocante às relações de consumo, em geral, se revela inquestionável a forma negligente que a Enel Distribuição São Paulo se relaciona com o consumidor, carecendo, portanto, dos órgãos competentes a adoção de medidas urgentes para sanar a questão.

### 4.2 – Das faturas



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como já foi ilustrado no item anterior, as informações contidas nas faturas e as queixas a respeito de cobranças indevidas são casos recorrentes de reclamações do usuário dos serviços da Enel Distribuição São Paulo.

O Código de Defesa do Consumidor, no Artigo 6º e no seu inciso III, diz:

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como os riscos que representam”.

A constatação por esta Comissão Parlamentar de Inquérito atinentes aos relatos de problemas com as faturas emitidas pela empresa Enel Distribuição São Paulo são recorrentes e foram muito bem ilustrados pelo quadro do PROCON-SP, que demonstrou os registros das reclamações divididos por problemas, confira:



### REGISTROS DE RECLAMAÇÕES – ENEL (1ª fase) (por grupo de problemas)



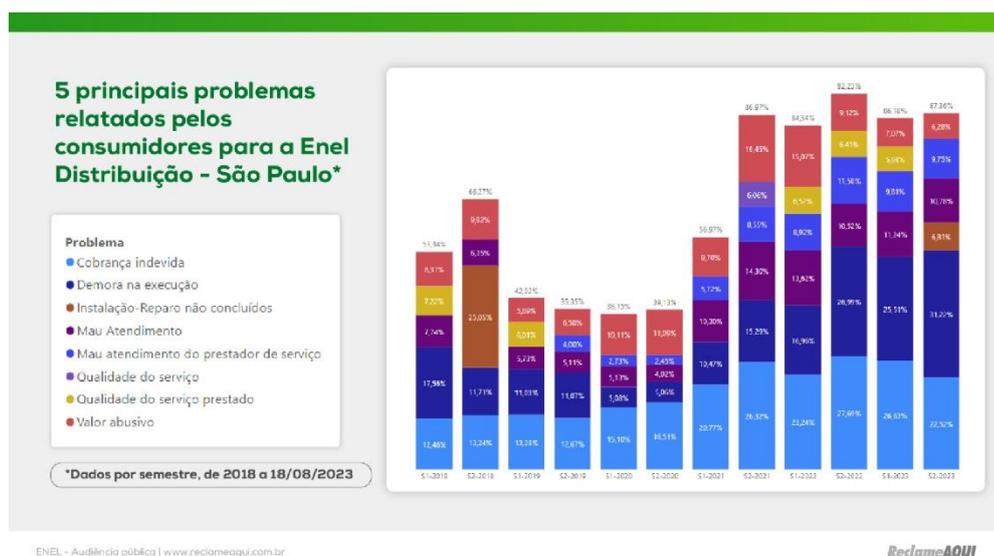
| PROBLEMAS  | 2018         |              | 2019         |              | 2020          |              | 2021          |              | 2022          |              | 2023 jan a out |             |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|----------------|-------------|
|  | QTDE         | %total       | QTDE         | %total       | QTDE          | %total       | QTDE          | %total       | QTDE          | %total       | QTDE           | %total      |
| <b>1. COBRANÇA CONTESTAÇÃO</b>   | <b>3.353</b> | <b>75,74</b> | <b>4.374</b> | <b>73,51</b> | <b>85.028</b> | <b>94,52</b> | <b>13.061</b> | <b>80,71</b> | <b>14.254</b> | <b>74,65</b> | <b>10.946</b>  | <b>70,6</b> |
| ▪ Cobrança indevida  | 2451         | 73,10        | 3.576        | 81,76        | 82.891        | 97,49        | 12.066        | 90,15        | 7.792         | 54,25        | 4.613          | 42,1        |
| ▪ Cobrança tarifas, taxas valores não previstos / não informados                     | -            | -            | -            | -            | -             | -            | 2             | 0,012        | 2.070         | 14,5         | 1.392          | 12,7        |
| ▪ Cobrança por serviço não fornecido / em desacordo com a utilização / fora do prazo | -            | -            | -            | -            | -             | -            | -             | -            | 1.971         | 13,7         | 1.003          | 9,2         |
| ▪ Demais   | 902          | 26,9         | 798          | 18,24        | 2.137         | 2,51         | 993           | 7,59         | 2.421         | 17,5         | 3.938          | 36,0        |
| ▪ Total do grupo cobrança  | 3.353        | 100          | 4.374        | 100          | 85.028        | 100          | 13.061        | 100          | 14.254        | 100          | 10.946         | 100         |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Veja que desde de 2018, quando a Enel Distribuição São Paulo assumiu a concessão, milhares de clientes já procuraram o órgão para registrar as suas queixas. **Entretanto, é digno de registro, mais uma vez, que o ano de 2020, período da pandemia houve um aumento exponencial das reclamações.**

Esse lamentável quadro circunstancial também foi bem ilustrado pelo Reclame Aqui, no curso dos trabalhos desta CPI, conforme apresentado na tela abaixo:



Vejam que de 2018 a 2023, os relatos com problemas de cobrança indevida, demora na execução dos serviços, instalação e reparo não concluídos, mau atendimento, qualidade do serviço, valor abusivo figuraram dentre as situações mais destacadas. **Além disso, nota-se que a curva a partir do período da pandemia, segundo o Reclame Aqui, só aumentou.**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Outro ponto muito importante, que este Relatório tem a destacar, ainda no tocante às faturas, é referente a da falta de informação do DIC e FIC no relatório de continuidade fornecido pela distribuidora.

**O DIC é a Duração de interrupção individual por unidade consumidora. Já o FIC é a Frequência de Interrupção individual por unidade consumidora.**

Oportuno, enfatizar que esta Relatora vem alertando sistematicamente para o problema, inclusive com a apresentação à CPI de seu exemplo pessoal, como na ocasião da oitiva do Sr. Vincenzo Ruotolo, Diretor de Operações e Redes da Enel e do Sr. Darcio de Souza Dias, Diretor de Redes da Enel, **onde demonstrou que o relatório de continuidade disponibilizado pela Enel não traz os registros de falta de energia ocorridos em sua região:**

The screenshot displays a presentation slide with the Enel logo at the top. The slide is titled "Indicadores de Continuidade" and contains a table with the following data:

| Mês Referência                          |                  | DIC       | FIC  | OMC | EUSD |        |
|---|------------------|-----------|------|-----|------|--------|
| FEV 22 -<br>Mês de Referência<br>DEZ 22 | Limite Permitido | Ano       | 0    | 0   | 0    |        |
|   | Verificado       | Trimestre | 0    | 5   | 0    | 0      |
|   |                  | Mês       | 7    | 3   | 5    | 0      |
|   | Verificado       | Mês       | 0    | 0   | 0    | 177,81 |
| JAN 23 -<br>Mês de Referência<br>NOV 22 | Limite Permitido | Ano       | 0    | 0   | 0    |        |
|   | Verificado       | Trimestre | 0    | 0   | 0    | 0      |
|   |                  | Mês       | 7    | 3   | 5    | 0      |
|   | Verificado       | Mês       | 0    | 0   | 0    | 217,81 |
| DEZ 22 -<br>Mês de Referência<br>OCT 22 | Limite Permitido | Ano       | 0    | 0   | 0    |        |
|   | Verificado       | Trimestre | 0    | 0   | 0    | 0      |
|   |                  | Mês       | 7    | 3   | 5    | 0      |
|   | Verificado       | Mês       | 0    | 0   | 0    | 204,74 |
| NOV 22 -<br>Mês de Referência<br>SET 22 | Limite Permitido | Ano       | 0    | 0   | 0    |        |
|   | Verificado       | Trimestre | 0    | 0   | 0    | 0      |
|   |                  | Mês       | 7    | 3   | 5    | 0      |
|   | Verificado       | Mês       | 0,13 | 1   | 0,13 | 213,40 |
| OCT 22 -<br>Mês de Referência<br>AGO 22 | Limite Permitido | Ano       | 0    | 0   | 0    |        |
|   | Verificado       | Trimestre | 0    | 0   | 0    | 0      |
|   |                  | Mês       | 7    | 3   | 5    | 0      |
|   | Verificado       | Mês       | 0,06 | 1   | 0,06 | 195,44 |

At the bottom of the slide, there is a video inset showing a woman speaking. Below the slide, a blue banner contains the text: "18/10 13:21 CPI DA ENEL DEPUTADOS AVALIAM PAUTA COM 3 ITENS E REALIZAM OITIVA".



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

| Data Interrupção | DICRI | PENALIDADE | Limite Permitido |
|------------------|-------|------------|------------------|
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |
| 0                | 0     | 0          | 13               |

**E, mais do que isso, importante relatar que a questão não se trata de um caso isolado. A Comissão Parlamentar de Inquérito durante os trabalhos, apurou que o Município de São Paulo, o maior do País e a maior cidade atendida pela empresa concessionária, em resposta ao Requerimento 1305 de 2023 aprovado por esta CPI, na questão 4, traz um importante fato a respeito da falta de indicação do DIC e FIC no relatório de continuidade fornecido pela empresa Enel Distribuição São Paulo, vejamos a pergunta e a resposta:**

*“4 - O município tem registros de problemas, reclamações a respeito de falhas, faltas ou interrupções do fornecimento de energia elétrica na prestação de serviços que a empresa Enel está obrigada? Em caso positivo, os problemas e reclamações são recorrentes? Quais foram os problemas e reclamações registrados?”*

*Sim, com relação a falta de energia elétrica foram abertos os protocolos para atendimento nº 1010521650(15/05/2023), 1010521729(15/05/2023) e 1015824517 (25/05/2023), além de uma ordem de serviço de nº 11619030-1, que foi aberta pela executiva de relacionamento de clientes do governo de São*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

### ***Paulo com objetivo de acionar a equipe de emergência para o reestabelecimento da energia. (Anexo II)***

*Foi aberto também o protocolo nº 0998837413 com data de 26/04/2023 por meio do portal de atendimento on-line da empresa, para pedir esclarecimentos a executiva de relacionamento a respeito da fatura do mês de abril/2023, pois, este mês sempre possui um consumo maior do que os demais meses do ano, e ainda não obtivemos respostas até o momento. (Anexo II)*

*Temos um protocolo de atendimento sob o nº 70801621777 com data de 16/05/2019 a respeito de falhas no fornecimento de energia, neste protocolo tivemos uma resposta da gestora, com uma análise dos níveis de tensão feita pela ENEL a qual destaca que esta medição não encontrou problemas e que os valores apresentados estão adequados aos limites estabelecidos e padronizados na legislação vigente, contudo estas oscilações acontecem algumas vezes e nunca conseguimos uma resposta assertiva sobre o que ocasionou a falha, como relato destaque as falhas que ocorrem no dia 04/10/2019 e que foram detectadas pela equipe de infraestrutura e data center da Secretaria, e ocorreram entre 02:30 e 02:45 e no período da tarde deste mesmo dia entre 15:08 e 15:54 e que impactaram em alguns equipamentos, neste dia afetou o GPN da Avaya. (Anexo I)*

***Um ponto que chama a atenção é ao analisar o relatório “Indicadores de Continuidade” apresentado no Portal do cliente da ENEL, sobre a instalação nº 203062096, ele demonstra informações a respeito de três indicadores o DIC (Horas que o cliente ficou sem energia), FIC (Vezes que o cliente ficou sem energia) e DMIC (Máximo de horas que o cliente ficou sem energia), e em todos eles não foram apurados a falta de fornecimento de energia dos dias 15/05/2023 e 25/05/2023 com os protocolos nº 1010521650, 1010521729 e 1015824517. (Anexo II)”.***

**Importante enfatizar que a situação narrada é muito grave e bastante preocupante, pois se não há a indicação dos períodos que o cliente/usuário**



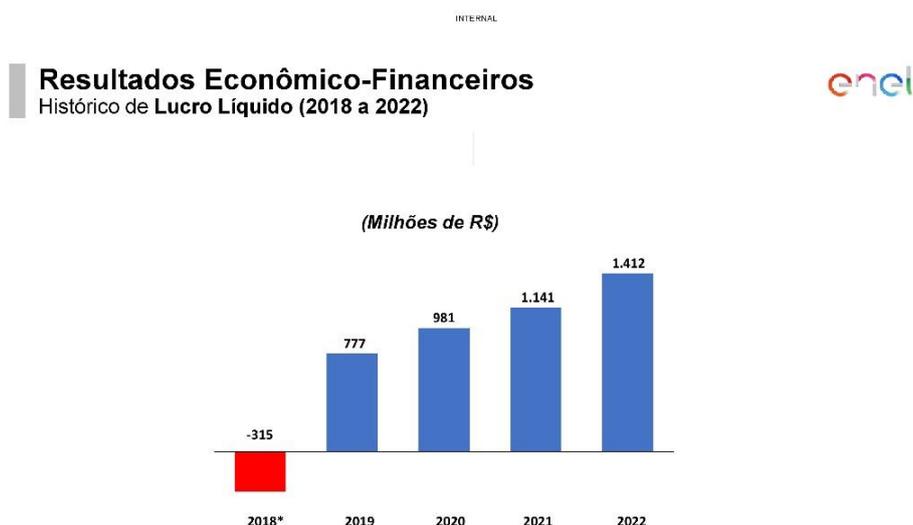
## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ficou sem energia, também, por via consequência, não é possível a aferição o pedido do devido ressarcimento.**

Vamos repisar, novamente, o assunto. O Município de São Paulo, em resposta ao Requerimento enviado pela Comissão Parlamentar de Inquérito instalada para apurar irregularidades na prestação de serviços prestados pela empresa Enel Distribuição São Paulo, responde que ***“(...)e em todos eles não foram apurados a falta de fornecimento de energia dos dias 15/05/2023 e 25/05/2023 com os protocolos nº 1010521650, 1010521729 e 1015824517(...)*”**.

Por certo a questão merece ser objeto de apuração pelos órgãos competentes, pois se revela, no mínimo, uma afronta ao patrimônio público, com eventual repercussão no campo da prática de ilícitos administrativos.

Oportuno mencionar que a empresa Enel, conforme demonstrado pelo Sr. Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, em sua oitiva em 14 de novembro de 2023, obteve desde o início de suas operações no Brasil, em 2018, um quadro de lucro crescente, vejamos abaixo:



Nessa linha, a fiscalização mais detalhada a respeito dos mecanismos utilizados pela concessionária se faz necessária. Também se faz necessária uma



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

melhor apuração pelos órgãos competentes de modo a garantir ao usuário o pleno direito ao ressarcimento para os casos de registros das faltas do fornecimento de energia elétrica. Assim como, ainda, é de suma importância que, considerando os indícios de que não estão sendo computados, corretamente, o DIC e o FIC nos relatórios de continuidade, a questão seja objeto de melhor fiscalização e a consequente prestação de esclarecimentos pela Enel Distribuição São Paulo.

O caso, acima relatado, inclusive, conforme já descrito, mostra possível violação aos dispositivos contidos na Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), notadamente, eventual enquadramento no Título II do Diploma Legal, conforme o discorrer das apurações futuras.

### 4.3 – Dos problemas de atendimento ao consumidor

Na ocasião da segunda oitiva do representante do Procon-SP, realizada por esta CPI, durante a apresentação foi ilustrado os problemas enfrentados pelo consumidor, relativos ao SAC e atendimento prestados pela Enel Distribuição São Paulo, conforme segue:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



### REGISTROS DE RECLAMAÇÕES – ENEL (1ª fase) (por grupo de problemas)



| PROBLEMAS  | 2018 |        | 2019       |              | 2020         |              | 2021         |              | 2022         |              | 2023 jan a out |             |
|--|------|--------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|-------------|
|  | QTDE | %total | QTDE       | %total       | QTDE         | %total       | QTDE         | %total       | QTDE         | %total       | QTDE           | %total      |
| <b>2. ATENDIMENTO SAC</b>  | -    | -      | <b>272</b> | <b>4,57</b>  | <b>2.435</b> | <b>2,71</b>  | <b>1.563</b> | <b>9,66</b>  | <b>2.496</b> | <b>13,14</b> | <b>2.107</b>   | <b>13,6</b> |
| ▪ Demanda não resolvida / não respondida                                 | -    | -      | <b>218</b> | <b>80,15</b> | <b>1.571</b> | <b>64,52</b> | <b>1.012</b> | <b>64,75</b> | <b>1.633</b> | <b>65,42</b> | <b>1.367</b>   | <b>64,9</b> |
| ▪ Má qualidade no atendimento (descortesia, despreparo, constrangimento) | -    | -      | <b>54</b>  | <b>19,85</b> | <b>495</b>   | <b>20,33</b> | <b>349</b>   | <b>22,33</b> | <b>369</b>   | <b>14,78</b> | <b>319</b>     | <b>15,1</b> |
| ▪ Demais   | -    | -      | -          | -            | <b>369</b>   | <b>15,15</b> | <b>202</b>   | <b>12,92</b> | <b>494</b>   | <b>19,79</b> | <b>421</b>     | <b>20,0</b> |
| ▪ Total do grupo Atendimento SAC   | -    | -      | <b>272</b> | <b>100</b>   | <b>2.435</b> | <b>100</b>   | <b>1.563</b> | <b>100</b>   | <b>2.496</b> | <b>100</b>   | <b>2.107</b>   | <b>100</b>  |

De acordo com o que já aconteceu com os outros pontos acima destacados, inúmeros são os relatos que esta Comissão Parlamentar de Inquérito pode ter conhecimento.

Dentro os problemas de atendimento informados, o SAC, isoladamente, sempre figurou em primeiro lugar, sendo importante destacar, que a apuração realizada pelo Procon-SP, em 2023, foi de janeiro a outubro, ou seja, sequer foram computados os problemas registrados relativos ao episódio do último dia 3 de novembro, em virtude do apagão.

No mesmo tema, outro ponto apurado pelos trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito foi a respeito da falta de mais postos de atendimento nos municípios, cuja questão foi objeto do Requerimento nº 1305 de 2023 desta CPI às Prefeituras, na pergunta 25 do questionário enviados aos Municípios, bem como reiterada durante a presente de alguns dos Prefeitos da área de concessão em reunião realizada por esta CPI.

Também a questão dos prazos dilatados e a demora para a realização dos serviços solicitados pelos usuários e pelas Prefeituras foram objetos de queixas no curso da realização dos trabalhos.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Todos esses pontos aqui relatados refletem na constatação da má qualidade dos serviços prestados pela Enel Distribuição São Paulo, que coleciona reiterados registros de reclamações.

Por oportuno, cumpre registrar a oitiva do Sr. Coronel PM Gilmar Ogawa, Presidente do Conselpa, em 8 de novembro de 2023, conforme indicado no item 2.1, deste Relatório, que em reunião realizada por esta Comissão Parlamentar de Inquérito demonstrou aos Deputados e demais presentes o surpreendente distanciamento com a realidade constatada pelos órgãos de defesa do consumidor (Procon-SP e Nudecon), Reclame Aqui, bem como outros convidados que comparecem à CPI, levando a reflexão que o Conselho de Consumidores da Eletropaulo (Enel Distribuição São Paulo) necessita de novas diretrizes com vista a melhoria na instrução normativa de modo que permita uma representatividade maior da população, bem como que seja conferido assentos aos órgãos de defesa do consumidor, para maior efetividade na avaliação e solução dos problemas enfrentados pelos usuários.

Ainda no âmbito das relações de consumo a Comissão Parlamentar de Inquérito recebeu do Ministério Público de São Paulo, documentação em resposta aos Ofícios 57 e 143 da CPI e, em 5 de dezembro de 2023 o Sr. Promotor de Justiça, Dr. Denilson de Souza de Freitas que explanou a respeito da atuação do órgão contra a empresa Enel Distribuição São Paulo.

No dia 05/12/2023 esta CPI recebeu a visita do Sr. Denilson Freitas, Promotor de Justiça do Ministério Público de São Paulo responsável pela defesa do Consumidor. Em suas considerações, ele deu uma verdadeira aula sobre a proteção e defesa dos consumidores.

Segundo o promotor, de acordo com a Constituição Federal, a República Federativa do Brasil tem como fundamentos a dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III, CF); estabelece também que a ordem econômica, ao assegurar a todos existência digna, deve observar a defesa do consumidor (Artigo 170, V, CF); além



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

disso, assevera que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (artigo 5º, XXXII, CF), lei esta consubstanciada no Código de Defesa do Consumidor, que tem como um de seus princípios o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado (artigo 4º, I, CDC).

Logo, quando a ANEEL define em norma própria que padrões de qualidade devem ser observados em apenas 66% dos 143 conjuntos elétricos, tal regra claramente viola a Constituição. Ela não respeita a vulnerabilidade de consumidor. Ora, a Constituição Federal exige que o regime de concessão se pautem pela obrigação de manutenção de um serviço adequado (artigo 175, Parágrafo único, inciso IV, CF). Para 34%, esse serviço está sendo prestado de maneira adequada?

Ainda de acordo com o Promotor Denilson Freitas, a ANEEL tem outra norma regulamentadora bastante questionável. Sabe-se que os índices de DEC e o FEC são levados em consideração para atestar a qualidade do serviço prestado pela ENEL. Pois bem, segundo regra da ANEEL, interrupções abaixo de três minutos, assim como as interrupções maiores, não entram na conta que define os valores finais de DEC e FEC. Dessa forma, dias críticos, como o do apagão do último dia três, não farão parte de tais índices, também não repercutindo em qualquer cálculo visando eventual compensação. Trata-se de um absurdo contra o consumidor.

Por fim, o Promotor ainda menciona Resolução da ANEEL que limita a indenização a eletrodomésticos que quebraram ou queimaram em razão de problemas no fornecimento. A referida norma não abrange alimentos e remédios. Ora, então se a geladeira queima em razão do apagão, a comida que estraga não é ressarcida? Como fica o princípio legal da reparação integral dos danos sofridos pelos consumidores? Uma resolução, por certo, não pode se sobrepor ao Código de Defesa do Consumidor, nas palavras do Promotor Público da Promotoria da Defesa do Consumidor.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Todos sabemos que a energia elétrica é um bem essencial à população. A lei brasileira, importante salientar, não veda a possibilidade de privatização dos serviços de energia elétrica. Significa dizer que esse bem pode deixar de ser gerido pelo Poder Público e passar às mãos da iniciativa privada.

Todavia, a população não tem a opção de escolher qual empresa vai fornecer os serviços de eletricidade. Aqui na região metropolitana de São Paulo, trata-se de, na prática, um monopólio da Enel SP. Logo, se o cidadão não tem como escolher, se ele está preso a esta empresa, o mínimo que se espera é que haja agentes fiscalizadores capazes de identificar problemas e apresentar soluções às adversidades que aparecem. E isso, como demonstrado, não está acontecendo, o que contribui ainda mais para o agravamento da crise, para o aprofundamento da precariedade do serviço. Faltam fiscais, e os que trabalham ainda tem que se deparar com amarras e limitações abusivas da ANEEL, o que recomenda, enquanto esses serviços públicos não retornarem à obrigação direta por parte do Estado, um amplo e profundo debate e estudos sobre a necessidade de mudar o modelo regulatório e fiscalizador de serviços públicos essenciais no país.

A diminuição constante de trabalhadores, a falta de material para o exercício de suas atividades, a política de investimento em CAPEX em detrimento do OPEX, somada à precária fiscalização existente e aos limites regulatórios violadores da constituição Federal levaram ao caos que boa parte dos consumidores se encontra hoje.

Em seu depoimento, o Senhor Denilson Freitas, Promotor de Justiça do Ministério Público de São Paulo responsável pela defesa do Consumidor, trouxe informações relevantes sobre o “direito do desastre”.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

O "Direito do Desastre" é uma especialidade do direito que vem sendo estudada e defendida universalmente há pouco tempo, conforme podemos ver da publicação da CONJUR - Consultor Jurídico, revista eletrônica especializada em informações e notícias ligadas a questões jurídicas, tema afeto a este Sub-Relatório:

*"O Direito dos Desastres está intimamente relacionado com a gestão do risco e com as etapas do ciclo dos desastres. Consoante o professor Daniel Farber, reconhecido mundialmente pelos seus estudos sobre Direito Ambiental e dos Desastres, o ciclo dos desastres compreende as seguintes fases: prevenção e mitigação, resposta de emergência, compensação e reconstrução.*

*Utilizando a racionalidade jurídica interdisciplinar (sobretudo com o Direito Ambiental, Urbanístico, Administrativo, Penal, Civil, dos Seguros e dos Contratos), o Direito dos Desastres visa gerir todas as fases de um evento catastrófico. Urge salientar que a autonomia deste ramo jurídico é consolidada por um ciclo de gestão de risco que une as fases da prevenção até a reconstrução. Sob o ponto de vista normativo, a autonomia e unidade deste ramo é caracterizada por um sistema normativo específico, centrado nas leis 12.340/2010 e 12.608/2012, bem como no Decreto 7.257/2010.*

*Portanto, em uma situação de desastre ou de potencialidade de sua ocorrência, o Direito tem a função de fornecer a estabilidade pela normatividade ante e pós ocorrência do evento, sem olvidar da dinâmica destrutiva que uma catástrofe possui. O Direito assume um papel na colonização dos desastres. Segundo Austin Sarat, há cinco dimensões em que o Direito deve lidar em casos de desastres, são elas: (i) manter a operacionalidade do Direito; (ii) lutar contra a ausência do Direito; (iii) fornecer estabilização e acomodação das vítimas; (iv) promover a identificação das vítimas e responsáveis; e (v) reduzir a vulnerabilidade futura.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Um desastre decorre de vulnerabilidades, sociais e físicas. No caso de desastres resultante de atividades econômicas (desastres antropogênicos), os fluxos de informações são fundamentais para a prevenção (gestão dos riscos pelo licenciamento, auditorias e planos) e resposta emergencial adequadas. Há uma diferença importante entre infortúnio e injustiça. Para infortúnio, há a complacência e resignação. Para injustiça, responsabilidades jurídicas. Obviamente, sempre a partir do devido processo legal e do Estado de Direito.*

*A ocorrência de um desastre deve iniciar um novo ciclo de aprendizagem e de adoção de medidas para evitar os próximos e eventuais desastres. Para tanto, deve haver uma avaliação sistêmica de quais foram os pontos de falhas (estruturais, regulatórias, terceiros, fatores físicos etc.) e quais as medidas preventivas devem ser incorporadas aos eventos futuros.*

*Um plano de contingência e de emergência é, também, uma condição essencial a ser adotada por qualquer município e empresas privadas que possam ser afetados ou exploram atividades de magnitude exponencial. Planos de contingência também devem ser elaborados por tribunais e órgãos governamentais para que estes tenham um norte para agir de forma organizada e efetiva para mitigar e responder a eventos catastróficos (e sua conseqüente avalanche de litigância).*

*Qualquer ato de politização e pré-julgamento é nefasto às investigações técnicas, tão necessárias para o aprendizado e aos diagnósticos necessários para fomentar o ciclo de gestão de riscos catastróficos. Serenidade não se confunde com omissão!*

*Os órgãos ambientais no Brasil precisam ser mais apoiados financeira e tecnicamente, sem qualquer alinhamento político ou ideológico. Frisa-se: os órgãos ambientais devem ser poderosos, sob o aspecto técnico e científico, aliando sempre*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*sustentabilidade, desenvolvimento econômico responsável e Estado de Direito (rule of law).*

*A decretação de estado de calamidade ou situação de emergência desengatilha e acelera o repasse de recursos e desburocratiza uma série de medidas e decisões. O que resta após um desastre é o restabelecimento dos serviços públicos essenciais, compensar vítimas e meio ambiente, buscar responsabilidades e, mais importante, aprender (e adotar medidas) para evitar novos eventos do mesmo gênero. Se assim for, o ciclo se fecha exitosamente, evitando novos eventos como o anterior. Do contrário, novos desastres seguirão a ocorrer.*

*Em nome das vítimas e do meio ambiente, devemos ser melhores na gestão dos desastres. Para tanto, uma das ferramentas é o estudo do Direito dos Desastres, filho do Estado de Direito e primo-irmão do Direito Ambiental."*

É o caso da tragédia ocorrida no Município de São Sebastião, no princípio de 2023, face ao prenúncio e ao anúncio do risco de tragédia já prevista faz no mínimo três décadas, assim como é o caso recente, decorrente do evento climático de 3 de novembro última, uma vez que já se sabe que nosso país, com clima tropical, está sujeito à fenômenos e intempéries como a ocorrida e, plenamente evitável ou mitigável.

A Enel SP, por sua expertise, já há cinco anos a frente da distribuição de energia elétrica nos 24 municípios, conhecedora das condições obsoletas de sua infraestrutura e dos riscos ambientais, nada fez para aperfeiçoar e melhorar a sua infraestrutura e, sequer investiu em um plano de podas, cortes ou manejos preventivos de árvores que poderia ter reduzido significativamente as consequências de um episódio como o ocorrido em 3 de novembro, sendo, portanto,



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

totalmente responsável e conseqüentemente tendo de arcar com os prejuízos e danos materiais e morais decorrentes do evento.

### 4.4 - Das queixas das Prefeituras

As prefeituras são entes importantes no contexto dos trabalhos e resultados apurados por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, pois o usuário por muitas vezes chega primeiro à prefeitura para levar ao conhecimento a sua reclamação, tendo vista que a população vê na cidade em que vive a necessidade da busca por políticas públicas voltadas a melhoria e bem-estar, entretanto, sem observar, por vezes, que a concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica é de competência do ente Federal.

Nesse passo, cabe aqui relatar que a Comissão Parlamentar de Inquérito aprovou o Requerimento nº1305 de 2023, com o fim de determinar o envio de ofício às Prefeituras, abrangidas pela área de concessão da Enel Distribuição São Paulo, com vista a obter respostas a respeito da prestação de serviços prestados pela empresa concessionária fornecedora de energia elétrica.

Veja que numa conexão com o retrato, indicado logo abaixo, contido na apresentação do Presidente do Reclame Aqui, Sr. Edu Queiroz Neves Neto, quando compareceu nesta CPI, é possível analisar a problemática dividida por Municípios:





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que a competência lhe foi conferida por intermédio do Convênio de Cooperação celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL, nº 19/2011, vide Anexo 1. Além dessas competências de verificação dos serviços prestados pela Concessionária ENEL, o Convênio conferiu à ARSEP a atribuição de Mediação (Tratamento das solicitações e reclamações de consumidores) e de Apoio à Regulação. Destaca-se a descrição da ANEEL, em seu site oficial, pertinente a Descentralização de Atividades da Agência Nacional com as Agências Reguladoras Estaduais de Serviços Públicos, conforme cópia inserta igualmente no Anexo 1.*

2 – Qual é o número de habitantes do município em áreas regulares e em áreas irregulares? Com base no cadastro do IPTU e/ou de áreas pré-existentes, qual é o número de ligações e de clientes da Enel no município?

**Resposta: Conforme consta do Painel Estatístico no município, vide Anexo 2, tem-se: - 80,03 % da população reside em Áreas regulares (Censo IBGE 2010); e - 19,97% População reside em Área de aglomerado subnormal (Censo IBGE 2010). - A população do município é de 810.729 habitantes, segundo o Censo do 2023(IBGE).**

3 – No município, quantas unidades estão cadastradas como residenciais, comerciais e industriais? Se o caso, quantas unidades estão cadastradas como rurais?

**Resposta: Conforme consta do Painel Estatístico no município, vide Anexo 2, tem-se: Classe de consumidores Número de ligações Residencial 337.599 Comercial 17.600 Industrial 1.289 Outros 3.579**

4 – O município tem registros de problemas, reclamações a respeito de falhas, faltas ou interrupções do fornecimento de energia elétrica na prestação de serviços que a empresa Enel está obrigada? Em caso positivo, os problemas e reclamações são recorrentes? Quais foram os problemas e reclamações registrados?



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Resposta: Sim, há registros de problemas e há recorrência, sobretudo em bairros como Riacho Grande e Baeta Neves, onde registrou-se desde pequenas intermitências no fornecimento, como interrupções que levam horas a serem reestabelecidas nas Unidades de Saúde. Importa enfatizar que essas Unidades de Saúde, por definição se enquadram como Serviços Essenciais, porquanto a rigor carecem de atendimento prioritário, consoante disposto na Resolução Normativa da ANEEL-REN 1000/2021 - Capítulo I, Seção II, Artigo 2º, Inciso XLIV, alínea c “assistência médica e hospitalar”. Além desses registros relativos. Observa-se desde logo que, nas respostas subsequentes apresentar-se-ão uma série de outros registros anexados, os quais o município compilou sobre a inadequação na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica pela concessionária.***

5 – *Os serviços dos próprios municipais já foram prejudicados por conta da interrupção ou falhas no fornecimento de energia elétrica gerido pela empresa Enel?*

***Resposta: Sim, os problemas em questão levam a interrupção do atendimento, bloqueio de agendas e perdas de insumos termo sensíveis, nas Unidades de Saúde. Além disso, houve prejuízo no acondicionamento da merenda escolar.***

6 – *O município tem relatos de prejuízos causados ao trânsito local, como por exemplo, problemas com apagão de semáforos, por conta da interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

***Resposta: Sim, constantemente o município de São Bernardo do Campo sofre com a interrupção no fornecimento de energia. A falta de fornecimento de energia afeta drasticamente todo o fluxo de veículos, comprometendo principalmente a segurança viária e a fluidez nas vias, uma vez que os semáforos ficam apagados. Tem-se ainda, os problemas gerados pela oscilação na corrente de energia, quando os semáforos entram em no modo amarelo piscante, assim permanecendo por alguns minutos até o reinício do sistema. De***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*janeiro de 2022 até a presente data, apurou-se 139 ocorrências de interrupção no fornecimento de energia e oscilação, nos quais os semáforos de nossa cidade ficaram apagados, consoante Anexo 3. Abaixo, alguns dos inúmeros episódios de interrupções do fornecimento de energia nos últimos doze meses que prejudicaram sobremaneira a população, os quais foram veiculados pela mídia:*

<https://www.vivaabc.com.br/falta-de-energia-em-sao-bernardo-afeta-comercios-e-hospitais-nesta-quarta-feira/>

<https://tvsaobernardo.com/comerciantes-ficam-quase-36-horas-sem-energia-eletrica-no-rudge-ramos-2/>

<https://tvsaobernardo.com/falta-de-luz-e-explosoes-recorrentes-preocupam-moradores-da-vila-goncalves/>

<https://www.abcdabc.com.br/abc/noticia/interruptao-energia-afeta-abastecimento-agua-regiao-cidade-tiradentes-189868>

<https://www.byabc.com.br/sao-bernardo-une-caos-com-falta-de-energia-e-ausencia-da-enel/>

<https://www.dgabc.com.br/Noticia/3852016/enel-deixa-moradores-de-santo-andre-e-sao-bernardo-sem-energia-ha-mais-de-24-horas>

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3139445/bairros-do-abc-permanecem-as-escuras-mais-de-30-horas-apos-o-vendaval/>

7 – O fornecimento de energia elétrica para a iluminação pública gerida pela empresa Enel é realizado de acordo com a demanda e as necessidades do município? O município mantém contato com a empresa Enel em busca de solução? Se afirmativo, a empresa Enel responde de forma satisfatória e eficiente ao contato?

**Resposta:** O fornecimento de energia elétrica para o sistema de iluminação pública não é realizado de acordo com as demandas e necessidades do município de São Bernardo do Campo. O município mantém contato direto e contínuo com a empresa Enel para realizar todas as solicitações, porém a contratada não cumpre efetivamente com as demandas solicitadas.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*8 – O município tem registros de quanto tempo a empresa Enel costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia nas vias públicas ou nos próprios municipais?*

***Resposta: A Eletropaulo, e sua sucessora Enel, possui um acordo operacional com este município, desde 2018, de acordo com o disposto no Ofício “OF-EM-GCP – 823.2018 – Eletropaulo”, a empresa tratará as ocorrências de interrupção de fornecimento de energia elétrica para iluminação pública, com a mesma urgência às ocorrências do sistema de baixa tensão, ou seja, das instalações do tipo residencial, comercial e industrial, o referido Ofício está encartado no Anexo 4. Este prazo atualmente seria de 24 horas, a partir da comunicação da ocorrência, e é regulado pela ANEEL, por meio da Resolução Normativa nº 1.000 de dezembro de 2021 (REN 1000/21). O município possui registros das interrupções de fornecimento de energia para o sistema de iluminação, por meio da empresa contratada para realização da manutenção do sistema de iluminação pública, que também é responsável por comunicar a ocorrência em comento para a Enel. No Anexo 4, tem-se o Relatório das Interrupções no período compreendido de agosto de 2022 até maio de 2023. Nesse relatório, há 95 ocorrências de interrupção de fornecimento de energia elétrica para o sistema de iluminação pública do município, em sua maioria ocasionada por desarmamento do elo fusível dos transformadores, cuja solução é o simples rearmamento do elo fusível, ao retornar a alavanca à sua posição normal de funcionamento. Das 95 ocorrências, 4 foram solucionadas em até 24 horas, 15 foram solucionadas entre 2 e 7 dias, 20 foram solucionadas entre 8 e 15 dias, 7 foram solucionadas entre 16 e 21 dias, 38 ocorrências com tempo ainda maior. A mais duradoura interrupção chegando a 420 dias até a solução, conforme indicado na primeira linha do Relatório de Interrupções e ainda 11 ocorrências que se encontram pendentes, com protocolos abertos entre agosto de 2022 até maio de 2023. Assim, fica evidenciando que há uma exacerbada morosidade por parte da Enel para solução de ocorrências de interrupção de***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***fornecimento de energia elétrica para o sistema de iluminação pública. Concernente aos próprios municipais, o tempo de reestabelecimento é variável, já houve casos de a demora atingir até 24 horas, para Unidades de Saúde.***

9 – O município enfrenta problemas com a interrupção do fornecimento de energia devido ao contato das árvores com os fios da rede elétrica geridos pela empresa Enel?

***Resposta: Sim, devido aos problemas de interrupção no fornecimento o município perquire a Enel. Nas respostas as perguntas de número 10 até 14, há o detalhamento das ações do município a fim de minorar tais problemas.***

10 – A empresa Enel notifica o município a respeito da identificação de locais onde há o contato entre as árvores e os fios de energia elétrica?

***Resposta: A Empresa ENEL em inúmeros casos não faz qualquer tipo de notificação para a municipalidade.***

11 – A empresa Enel realiza o serviço de poda de árvore para fins de manutenção preventiva da rede de energia elétrica?

***Resposta: O Departamento de Parques e Jardins concede semestralmente a Enel autorização para executar a poda de galhos preventiva em contato com a rede elétrica no Município, pressupõe-se que a Concessionária execute os serviços mencionados, haja vista que o gerenciamento fica sob responsabilidade dela. Desta forma, não se pode constatar que a demanda seja atendida em sua totalidade.***

12 – A empresa Enel, caso realize o serviço de poda de árvore, executa a limpeza dos resíduos decorrentes do trabalho?

***Resposta: A empresa ENEL é responsável pelo recolhimento dos resíduos por ela produzidos. Entretanto, o Departamento de Parques e Jardins recebe algumas reclamações de munícipes via telefone, os quais informam que os***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*resíduos às vezes ficam por dias depositados nas calçadas. Ressalta-se que a autorização emitida por este Departamento concede a Concessionária 48 (quarenta e oito) horas para a recolha dos resíduos, vide Anexo 5. 13 - A empresa Enel, caso realize o serviço de poda de árvore, executa a devida sinalização do local, de modo a não prejudicar o tráfego de veículos e, também, garantir a passagem segura dos pedestres? Resposta: A empresa Enel realiza podas de árvores, e quando do momento das podas ela efetua a sinalização visando garantir a segurança de pedestres. Merece destaque que se recomenda que para o serviço de poda e outros serviços decorrentes à rotina de manutenção, que a Secretaria de Transportes seja previamente avisada, a fim de que se possa dar o efetivo apoio e orientação para minimizar o impacto ao fluxo de veículos; ocorre que nem sempre a ENEL e suas empresas terceirizadas nos comunicam. Assim, pode-se afirmar que essa falta de comunicação pode gerar impactos a fluidez do trânsito.*

*14 - Na hipótese do serviço de poda de árvore, que porventura esteja em contato com os fios de energia elétrica, ser efetuado pelo município, a empresa Enel costuma atender ao chamado para o desligamento da rede elétrica, de forma adequada e eficiente?*

*Resposta: Nesses casos, quando o Departamento de Parques e Jardins aciona a ENEL da necessidade de intervenção na(s) árvore(s) em um determinado local, a Concessionária solicita um prazo de até 90 (noventa) dias para atendimento da solicitação. Contudo, não se pode afirmar se o serviço solicitado é atendido de forma adequada e eficiente em sua totalidade, pois, a execução da poda de galhos em contato com a rede elétrica pode ser realizada pela Enel ou em outros casos, ocorre o desligamento programado para a execução por parte do município. Para elucidar o exposto, encartou-se o Anexo 6, documento com a solicitação de apoio operacional realizada em 26/01/2023 para a ENEL das tentativas de realizar os serviços demandados e que, até a presente data não se obteve sucesso. Vale ressaltar que tal demanda vem se*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*estendendo desde 2017, com reiteraões, conforme documentos insertos no Anexo 7.*

*15 – Há alguma política pública ou convênio entre a empresa Enel e o município para a realização do serviço preventivo de poda de árvore, que porventura possa estar em contato com os fios de energia elétrica? Caso afirmativo, a empresa Enel atende de forma eficiente as determinações do município?*

***Resposta: O município possui protocolo de procedimentos com a ENEL, conforme descrito nas respostas das perguntas 10 a 14. Além disso, há em discussão com a concessionaria, uma minuta de TERMO DE CONVÊNIO PARA MANEJO DE ÁRVORES NO MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO, que se encontra apenas no Anexo 8.***

*16 – O atendimento da empresa Enel, no município, relativo às novas ligações de energia elétrica é realizado dentro do prazo? Em especial, com relação aos estabelecimentos comerciais, indústrias e os próprios municipais, é adequado e eficiente? Há relatos de queixas nesse sentido?*

***Resposta: O atendimento da concessionaria, concernente a novas ligações ou alteração de carga aos equipamentos públicos, de maneira geral é realizado dentro dos prazos protocolares concedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL. Entretanto, em que pese tais prazos protocolares estarem sendo obedecidos, não são adequados aos equipamentos públicos municipais, pois são de relevante interesse da coletividade. No caso das Unidades de Saúde, em especial são prestados serviços essenciais. Com efeito, o atendimento da concessionaria às novas conexões de energia dos próprios municipais, mereceriam prazos diferenciados visando o atendimento mais célere, inobstante os prazos legalmente permitidos pelo regramento da ANEEL.***

*17 – O município tem registros, relatos ou informações a respeito de problemas com medidores de energia elétrica da empresa Enel?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Resposta: A ouvidoria deste Município não possui relatos ou queixas a respeito desses problemas, pois as solicitações relativas a problemas com os medidores de energia junto a concessionária possuem canal próprio de comunicação entre os consumidores e a Concessionária.***

18 - *O município tem registros de casos de cobranças indevidas ou em desacordo com o efetivo consumo de energia elétrica, por parte da empresa Enel? Há relatos de queixas nesse sentido durante a pandemia? Há relatos de queixas nesse sentido pós a pandemia? Resposta: O município possui unidade do Procon, com registros de reclamações da prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica da empresa ENEL. As reclamações mais relatadas foram em relação a cobranças indevidas/abusivas, sendo 76% do total. E não há recorrência de reclamações do mesmo munícipe.*

19 - *O município tem registros de demora na reativação do serviço de energia elétrica, notadamente, após o corte do fornecimento por parte da empresa Enel?*

***Resposta: A ouvidoria deste Município não possui relatos ou queixas a respeito da demora na reativação do serviço de energia elétrica, pois reitera-se que as solicitações relativas a problemas atinentes a demora na reativação do serviço de energia elétrica, possuem canal próprio de comunicação entre os consumidores e a Concessionária.***

20 - *Em caso de manutenção da rede elétrica ou instalação de novas redes por parte da empresa Enel, o município é notificado pela empresa com quantas horas de antecedência, de modo a não prejudicar o trânsito local?*

***Resposta: A comunicação da empresa é deficitária para a manutenção e implantação dos seus ativos, conforme exposto nas considerações da resposta à pergunta nº. 6.***

21 - *Nos períodos com o maior volume pluviométrico, em especial, nos períodos de verão, quando as chuvas são mais intensas, o município tem registros ou estimativa*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*do aumento dos problemas com o fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

***Resposta: A equipe da semafórica, possui um relatório (Anexo 2), com as informações de data, local e tempo sem energia, e da leitura das informações neste relatório, observa-se a maior incidência de falha no fornecimento de energia elétrica no mês de março, o que coincide com a época do ano com maior incidência de chuvas. Conforme relatório de interrupções no fornecimento de energia elétrica para os circuitos de Iluminação Pública do Município de São Bernardo do Campo verifica-se um aumento das ocorrências no período chuvoso, consoante registros compilados no Anexo 4.***

*22 – O município possui registros de bairros, que durante o período das chuvas, ficaram mais de 24 (vinte e quatro) horas sem o fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel? Se afirmativo, quantas horas, dias ou semana(s) o serviço deixou de ser prestado? Qual o número estimado da população prejudicada?*

***Resposta: O município não possui registros sistemáticos dos locais que tiveram interrupção do fornecimento de energia, por mais de 24h, pois as solicitações de reestabelecimento de energia junto a concessionaria possuem canal próprio de comunicação entre os consumidores e a Concessionaria. Contudo, conforme ilustram as reportagens dos periódicos locais, insertas nos links da resposta à 6ª pergunta, fica cristalina a prevalência da interrupção do fornecimento quando ocorrem fenômenos climáticos extremos. A proposito enfatize-se que a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, quiçá tenha tais registros, pois como mencionado inicialmente, tem delegação de competência para controle e fiscalização da prestação dos serviços da concessionaria de distribuição de energia elétrica, no estado de São Paulo. Aliás, a Agência pode ter registros das não conformidades trazidas nas perguntas de números 17, 18 e 19.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

23 – *As unidades de saúde do município (pronto atendimento, UPA, UBS, hospitais) já registraram a necessidade de fechar ou tiveram o atendimento precarizado, por conta da falta de fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

***Resposta: As Unidades Básicas de Saúde e os Centros de Especialidades Odontológicas já tiveram suspensas suas atividades por falta de energia, bem como a perda de materiais/insumos, incluindo vacinas.***

24 – *O município possui relatos, informações ou conhecimento de pessoas que perderam a vida ou tiveram a saúde prejudicada por falta do fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

***Resposta: Não há relato de ocorrências de perda de vida na Atenção Básica, mas a falta de energia resultou em reagendamentos de consulta e perda de materiais/insumos, incluindo vacinas. Não se sabe se houve o agravamento no estado de saúde dos pacientes que tiveram suas consultas reagendadas.***

25 – *O município avalia que a empresa Enel disponibiliza posto(s) de atendimento(s) em quantidade(s) suficiente(s) para o atendimento de seus clientes, considerando o número de habitantes?*

***Resposta: Em razão da extensão territorial do município (407 km quadrados) e em decorrência da população de 810.729 habitantes (Censo IBGE 2023), a única agência física localizada na área central do município é insuficiente.***

26 – *Nos casos de áreas de restrição de novas edificações (como: proteção ambiental, proteção aos mananciais, APPs) a empresa Enel consulta o município ou requer autorização para realizar a instalação de energia elétrica nas unidades porventura presentes nessas localidades?*

***Resposta: 1) Novas edificações localizadas em Área de Proteção e Recuperação dos Mananciais – APRM-Billings, devem obter o alvará ambiental***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(emitido pelo Município) ou alvará de licença metropolitana (emitido pela CETESB) a depender do porte da edificação; 2) Novas edificações localizadas em áreas de preservação permanente- APPs devem ser previamente autorizadas pelo Município, nos termos do Decreto Municipal nº20.463/2.018; 3) Ressalta-se que, em qualquer dos casos supracitados, não há a emissão de autorização/anuência para ligação de energia elétrica por parte do Município, não havendo necessidade de consulta, uma vez que tal serviço é de responsabilidade da Concessionária; 4) Por fim, obras de infraestrutura urbana tais como implantação de posteamento de energia elétrica em APRM-Billings, deverão ser previamente submetidas ao licenciamento ambiental junto à CETESB, conforme dispõe o artigo 61 da lei Estadual nº13.579/2.009. Nessa seara, relevante ressaltar que o município, por meio da Procuradoria Geral, Notificou Extrajudicialmente a Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo SA, em 11/09/2017, por meio da qual solicitou que não mais fossem autorizadas ou implementadas novas instalações ou ligações na área conhecida como Pós-Balsa, sem que “haja a plena comprovação da total regularidade legal e ambiental do próprio a ser beneficiado”. Fazem parte da área denominada comumente como Pós-Balsa os bairros: Tatetos, Capivari, Santa Cruz, Taquacetuba, e Curucutu, os quais estão geograficamente inseridos na Área de Proteção e Recuperação dos Mananciais da Represa Billings-APRM-BILLINGS. Dessa maneira, fica patente a adoção de ações efetivas pelo município visando o controle das ocupações nessa área ambientalmente sensível, protegida e produtora d’água à RMSP. Essas ações se baseiam no princípio basilar da proteção dos recursos naturais. A Notificação Extrajudicial, encaminhada pelo ofício PGM nº. 126/2017, se encontra inserta no Anexo 9.*

27 – O município possui registros de pedidos de providências endereçados à empresa Enel a respeito de falhas, faltas ou interrupção de fornecimento de energia elétrica?



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Resposta: Sim, o município possui registro das próprias petições endereçadas à ENEL, encaminhadas por meio de ofícios, relativas as desconformidades no fornecimento de energia nos bairros da cidade e nos próprios municipais. Os requerimentos se respaldam nas solicitações recebidas de munícipes e da i. Câmara Municipal. Há que se ressaltar que, algumas petições ora trazidas são munidas de sugestões, visando melhorias no sistema de distribuição de energia pela concessionária. Tais registros estão contidos no Anexo 10 e dizem respeito ao período de 01/2021 a 06/2023.***

28 – Quando acionada, no município, a empresa Enel apresenta resposta eficiente na resolução dos problemas relativos à prestação de serviços de energia elétrica? O município possui estimativa quanto ao número de casos resolvidos e não resolvidos?

***Resposta: O município possui unidade do Procon, com registros de reclamações a respeito da prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica da empresa Enel. As reclamações mais relatadas foram em relação a cobranças indevidas/abusivas, sendo 76% do total. E não há recorrência de reclamações do mesmo munícipe.***

29 – O município tem notado investimentos da empresa Enel para fins de modernização e melhoria dos serviços relativos ao fornecimento de energia elétrica?

***Resposta: Em razão da dimensão territorial do município e ante o número de consumidores (mais de 360.000 ligações), ainda há carência de melhorias substanciais nos ativos da concessionária a fim de minimizar os impactos na frequência das interrupções no fornecimento de energia elétrica na cidade e respectivos prazos para o restabelecimento (duração). Isso, pois, os indicadores coletivos de qualidade do fornecimento de energia elétrica (DEC e FEC) estão inadequados no município, conforme aponta a ARSESP no documento FL.DESPACHO.EE-0041-2022, vide Anexo 12. Esse apontamento será mais bem explicado na resposta a próxima pergunta (nº. 30). Com efeito, o município***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*perquiriu em março do corrente exercício a ENEL sobre o Programa de Investimentos atualizado para o município, conforme pode ser visto no Ofício nº. 14.095/2023 (Anexo 11). Inclusive, solicitou o mapeamento dos pedidos ou estudos em curso, relativos a novas ligações de energia, ou acréscimo de demanda formulados pelas empresas instaladas no município e outras que porventura pretendam se instalar. Há que se ressaltar que, o município está debruçado na Revisão do Plano Diretor do Município e tais informes sobre a infraestrutura urbana podem contribuir sobremaneira com o planejamento da cidade. Frise-se que até a presente data não houve a disponibilização de resposta ao pedido do município.*

*30 – O município possui registros de ofícios ou requerimentos endereçados aos órgãos de fiscalização e controle a respeito de falhas, faltas ou interrupção de fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

*Resposta: Sim, o município possui registro de requerimentos endereçados a ARSESP (Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo) e a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), vide Ofícios nº MO.018527/2022-77 e Ofício MO 17.983/2022, apensos nos Anexos 12 e 14, respectivamente. Essas petições dizem respeito a inconstância no fornecimento de energia no município. A ARSESP apresentou resposta as indagações do município, por meio do documento FL.DESPACHO.EE-0041-2022, sobre a inadequação dos indicadores coletivos de qualidade do fornecimento de energia elétrica no município (DEC e FEC). Consequentemente, houve a penalização pecuniária da ENEL. O referido documento também consta do Anexo 12. Em decorrência dessa resposta da ARSESP, o município provocou uma reunião presencial na Agência estadual, em 27/05/2022, com o intuito precípuo de propor alternativas para o aumento no efetivo das equipes da Enel nos períodos críticos (intempéries). Ademais, devido a atribuição da ARSESP de mediação e tratamento das solicitações - como visto na resposta à 1ª pergunta - requereu-se a apresentação da metodologia adotada para os “expurgos” na composição*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*dos indicadores coletivos de qualidade do fornecimento de energia elétrica no município (DEC e FEC). Na ocasião o município requereu veementemente à ARSESP que agendasse reunião com a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica. Aguarda-se, desde então, o retorno. O Anexo 13 apresenta a lista de presença da reunião. Por fim, oportuno observar que o município não obteve resposta da Agência Nacional - ANEEL sobre os indicadores coletivos de qualidade do fornecimento de energia elétrica no município.*

31 - *O município tem unidade do Procon? Se afirmativo, há registros de reclamações a respeito da prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica da empresa Enel? Quais são as reclamações mais relatadas? Há recorrência nas reclamações?*

***Resposta: O município possui unidade do Procon, com registros de reclamações da prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica da empresa ENEL. As reclamações mais relatadas foram em relação a cobranças indevidas/abusivas, sendo 76% do total. E não há recorrência de reclamações do mesmo município.***

32 - *No município tramitou ou tramita CPI contra a empresa Enel? Se afirmativo, qual o status?*

***Resposta: Sim. Os trabalhos foram concluídos em 25 de abril de 2023, consoante Relatório Final da Comissão Especial ENEL, contido no Anexo 15.***

*Por fim, os anexos citados no presente ofício encontram-se disponíveis através do* *link:*  
[https://drive.google.com/drive/folders/1fkmaYo\\_oAXUP25pvb4ehCfjo3x2bF4QX?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1fkmaYo_oAXUP25pvb4ehCfjo3x2bF4QX?usp=sharing)

**b) Prefeitura do Município de São Paulo (Resposta OF 25 SP – CPI)**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

PROCESSO 6010.2023/0001889-4

Informação SF/SUREM Nº 086071851

SF/GAB

*“Senhor Chefe de Gabinete,*

*Em atenção ao quanto solicitado por esse Gabinete ao doc. 085883331, e considerando as competências desta Subsecretaria da Receita Municipal, entendemos que os questionamentos formulados pela CPI da ENEL na Assembleia Legislativa de São Paulo (doc. 085806526), smj., não possuem correspondência direta com nossas atribuições.*

*Sem prejuízo, e a; título colaborativo, de modo a auxiliar na resposta aos questionamentos nºs 2 e 3 formulados pela ilustre Comissão Parlamentar, informamos que o Cadastro Imobiliário Fiscal do Município de São Paulo (CIF), em consulta realizada no dia 04/07/2023 pelo Departamento de Cadastros - DECAD, **possuia os seguintes imóveis cadastrados para fins tributários (IPTU):***

***Terreno 102.522***

***Residencial Horizontal 1.386.203***

***Residencial Vertical 1.793.847***

***Escritório/Consultório 168.686 Comércio 145.563***

***Industria, Armazéns Gerais, Depósitos 22.595***

***Serviço 29.333***

***Uso Coletivo 17.567***

***Uso Especial 34.875***

***Não Especificado 1.055***

***TOTAL 3.702.246***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Destacamos que o cadastramento fiscal de imóveis para fins de lançamento do IPTU é distinto, e não necessariamente equivale ao total, das ligações elétricas ativas na municipalidade.*

*Especificamente quanto às informações de ordem cadastral relativas às instalações elétricas neste Município, são as seguintes as informações de que dispõem esta Subsecretaria, fornecidas pela própria empresa interessada, para fins de administração da COSIP - Contribuição para o Custeio da Iluminação Pública, a partir de levantamento efetuado pelo Departamento de Arrecadação e Cobrança - DEPAC:*

*2 – Qual é o número de habitantes do município em áreas regulares e em áreas irregulares? Com base no cadastro do IPTU e/ou de áreas pré-existentes, qual é o número de ligações e de clientes da Enel no município?*

***Número de ligações (instalações) 5,56 milhões de instalações ao todo***

***4,96 milhões de instalações ativas (ligadas e regulares) Informação 086071851 SEI 6010.2023/0001889-4 / pg. 1***

***Número de clientes (CPF e CNPJ)***

***4,64 milhões de clientes ao todo***

***4,19 milhões de clientes ativos (ligados e regulares)***

*3 – No município, quantas unidades estão cadastradas como residenciais, comerciais e industriais? Se o caso, quantas unidades estão cadastradas como rurais?*

***Instalações Classe Total Ativas***

***1-Residencial 5.187.745 4.624.939***

***2-Comercial 344.563 309.921***

***3-Industrial 19.302 15.988***

***4-Rural 138 133***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Outros 10.379 10.071***

*Sendo o que nos cabia informar no momento, subscrevemo-nos.*

*Thiago Rubio Salvioni*

*Subsecretário da Receita Municipal”.*

São Paulo, 14 de julho de 2023

Em resposta ao Ofício CPI ENEL nº 25/2023

*“Na condição de área fiscalizadora do contrato da Secretaria da Fazenda do Município de São Paulo dos serviços prestados pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO encaminhamos as informações solicitadas. Por oportuno esclareço que a Secretaria possui duas ligações de energia elétrica a primeira com nº de instalação 203062096 e processos SEI nº 6017.2016/0025717-7e 6017.2018/0055091-9 que visa o atendimento ao Edifício Othon e a segunda com nº de instalação 203340183 e processo SEI nº 6017.2018-0079316-1 que visa o atendimento as bombas do sistema de incêndio.*

*4 - O município tem registros de problemas, reclamações a respeito de falhas, faltas ou interrupções do fornecimento de energia elétrica na prestação de serviços que a empresa Enel está obrigada? Em caso positivo, os problemas e reclamações são recorrentes? Quais foram os problemas e reclamações registrados?*

***Sim, com relação a falta de energia elétrica foram abertos os protocolos para atendimento nº 1010521650(15/05/2023), 1010521729(15/05/203) e 1015824517 (25/05/2023), além de uma ordem de serviço de nº 11619030-1, que foi aberta pela executiva de relacionamento de clientes do governo de São Paulo com objetivo de acionar a equipe de emergência para o reestabelecimento da energia. (Anexo II)***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Foi aberto também o protocolo nº 0998837413 com data de 26/04/2023 por meio do portal de atendimento on-line da empresa, para pedir esclarecimentos a executiva de relacionamento a respeito da fatura do mês de abril/2023, pois, este mês sempre possui um consumo maior do que os demais meses do ano, e ainda não obtivemos respostas até o momento. (Anexo II)*

*Temos um protocolo de atendimento sob o nº 70801621777 com data de 16/05/2019 a respeito de falhas no fornecimento de energia, neste protocolo tivemos uma resposta da gestora, com uma análise dos níveis de tensão feita pela ENEL a qual destaca que está medição não encontrou problemas e que os valores apresentados estão adequados aos limites estabelecidos e padronizados na legislação vigente, contudo estas oscilações acontecem algumas vezes e nunca conseguimos uma resposta assertiva sobre o que ocasionou a falha, como relato destaco as falhas que ocorrem no dia 04/10/2019 e que foram detectadas pela equipe de infraestrutura e data center da Secretaria, e ocorreram entre 02:30 e 02:45 e no período da tarde deste mesmo dia entre 15:08 e 15:54 e que impactaram em alguns equipamentos, neste dia afetou o GPN da Avaya. (Anexo I)*

*Um ponto que chama a atenção é ao analisar o relatório “Indicadores de Continuidade” apresentado no Portal do cliente da ENEL, sobre a instalação nº 203062096, ele demonstra informações a respeito de três indicadores o DIC (Horas que o cliente ficou sem energia), FIC (Vezes que o cliente ficou sem energia) e DMIC (Máximo de horas que o cliente ficou sem energia), e em todos eles não foram apurados a falta de fornecimento de energia dos dias 15/05/2023 e 25/05/2023 com os protocolos nº 1010521650, 1010521729 e 1015824517. (Anexo II)*

*5 – Os serviços dos próprios municipais já foram prejudicados por conta da interrupção ou falhas no fornecimento de energia elétrica gerido pela empresa Enel?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*No dia 17/04/2023 houve uma oscilação de tensão que ocasionou falhas nos três nobreaks da Secretaria, a empresa responsável pela manutenção dos equipamentos atendeu ao chamado e a manobra de religamento e sincronização só foi feita as 18:30, por questão de os servidores já estarem trabalhando e não poderia fazer a interrupção dos equipamentos no período da manhã e tarde, ao tentar fazer o religamento e a sincronização a empresa de manutenção constatou que UPS1(nobreak) estava avariado, com problema em uma das fases (FASE R), o que demandou a troca de driver inversor que teve que ser encomendado, e que está para ser instalado agora no mês de julho/2023. (Anexo V)*

*8 – O município tem registros de quanto tempo a empresa Enel costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia nas vias públicas ou nos próprios municipais?*

*Nos protocolos de atendimento nº 1010521650 e 1010521729 do dia 15/05/2023 os mesmos foram abertos às 15:53, consegui um contato com a executiva de relacionamento às 15:59(por WhatsApp), pois por telefone não obtive sucesso, tive um retorno sobre o acionamento da equipe de emergência as 16:15 com a ordem de serviço nº 11619030-1, neste dia tivemos um problema com o acionamento do gerador que não entrou automaticamente no qual foi resolvido às 17:37, fazendo com que o prédio tivesse novamente energia para o seu funcionamento, contudo somente às 18:26 o fornecimento por parte da ENEL foi restabelecido. (Anexo II)*

*No protocolo nº 1015824517 do dia 25/05/2023 a energia caiu por volta das 5h50 e o gerador foi acionado, às 07:10 foi aberto o protocolo, às 8h30 houve um problema no gerador e ficamos novamente sem energia até que as 9:00 o fornecimento da ENEL foi restabelecido. (Anexo II)*

*18 – O município tem registros de casos de cobranças indevidas ou em desacordo com o efetivo consumo de energia elétrica, por parte da empresa Enel?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Há relatos de queixas nesse sentido durante a pandemia? Há relatos de queixas nesse sentido pós a pandemia? Não possuímos registros de cobranças indevidas ao consumo de energia, uma vez que não temos como apurar o consumo de energia sem ser pelo próprio relógio de consumo da ENEL, o controle que fazemos é com relação aos valores efetuados na última leitura se eles são utilizados na leitura anterior na próxima fatura e se o valor da leitura atual x anterior tem o resultado apresentado na fatura atual e levando em consideração os consumos de anos anteriores e a média para identificar possíveis desvios , e desta forma os valores apresentados pela ENEL estão corretos, uma vez que o nosso consumo tem uma variação maior a depender do sistema de ar condicionado com o volume de máquinas ligadas. Com relação as tarifas que são apresentadas nas faturas tanto da instalação 203062096 (Edifício Othon), como na instalação 203340183 (Bombas de incêndio), os valores estão corretos de acordo com as tarifas homologadas pela ANEEL em seus documentos intitulados de “Resoluções Homologatórias (REH) ”, os quais seguem em anexo o demonstrativo das tarifas apuradas e também a identificação de qual foi a resolução homologatória vigente no período. (Anexo IV) Considerando como período pandêmico os anos de 2020 a 2022, são 36 meses e tivemos diferentes bandeiras tarifárias as quais também estão em anexo, sendo que do período total temos 16 meses de bandeira verde, 6 meses de bandeira amarela, 1 mês de bandeira vermelha I, 5 meses de bandeira vermelha II e 8 meses com bandeira de escassez hídrica, as bandeiras das cores amarela, vermelha I e vermelha II são homologadas pela ANEEL por seus documentos intitulados de “Resoluções Homologatórias (REH) ”, já a bandeira de escassez hídrica foi solicitada a sua homologação por meio da resolução “Resolução nº 3, de 31 de Agosto de 2021 – do Ministério de Minas e Energia”, por meio da Câmara de regras excepcionais para a gestão hidroenergética (CREG) e dos estudos realizados pelo Comitê de Monitoramento do Setor Elétrico (CMSE). (Anexos III e IV)*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*27 – O município possui registros de pedidos de providências endereçados à empresa Enel a respeito de falhas, faltas ou interrupção de fornecimento de energia elétrica?*

***Em anexo temos os pedidos feitos por e-mail para a executiva de relacionamento, com os demais documentos dos chamados abertos. (Anexos I e II)”.***

Nota: os anexos dos e-mails, solicitações e demais documentos enviados pela Prefeitura de São Paulo (vide OF 25 SP - CPI)

c) **Prefeitura de Barueri** – resposta enviada em 15 de setembro de 2023, pelo Exmo. Sr. Prefeito Municipal Rubens Furlan – Ofício nº 0934/2023-SNJ;

***“OBRAS. Barueri, 14 de setembro de 2023. Ofício nº010/2023. (O.V.H.)***

*5 – Os serviços dos próprios municipais já foram prejudicados por conta da interrupção ou falhas no fornecimento de energia elétrica gerido pela empresa Enel?*

***R- Sim.***

*8 – O município tem registros de quanto tempo a empresa Enel costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia nas vias públicas ou nos próprios municipais?*

***R- A Enel responde com muita demora.***

*9 – O município enfrenta problemas com a interrupção do fornecimento de energia devido ao contato das árvores com os fios da rede elétrica geridos pela empresa Enel?*

***R- Sim, a Secretaria de Meio Ambiente tem feito as solicitações junto a Enel, para atendimento e solução dos problemas.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

10 - A empresa Enel notifica o município a respeito da identificação de locais onde há o contato entre as árvores e os fios de energia elétrica?

**R- Não.**

11 - A empresa Enel realiza o serviço de poda de árvore para fins de manutenção preventiva da rede de energia elétrica?

**R- Sim, quando solicitado pela Secretaria de Meio Ambiente.**

12 - A empresa Enel, caso realize o serviço de poda de árvore, executa a limpeza dos resíduos decorrentes do trabalho?

**R- Sim.**

13 - A empresa Enel, caso realize o serviço de poda de árvore, executa a devida sinalização do local, de modo a não prejudicar o tráfego de veículos e, também, garantir a passagem segura dos pedestres?

**R- Sim.**

**Secretaria de Saúde – Diretoria de engenharia**

*MEMO Nº 129/2023 – Barueri, 30 de agosto de 2023.*

16 - O atendimento da empresa Enel, no município, relativo às novas ligações de energia elétrica é realizado dentro do prazo? Em especial, com relação aos estabelecimentos comerciais, indústrias e os próprios municipais, é adequado e eficiente? Há relatos de queixas nesse sentido?

**R- Há muitas reclamações na conclusão dos processos de novas ligações.**

25 - O município avalia que a empresa Enel disponibiliza posto(s) de atendimento(s) em quantidade(s) suficiente(s) para o atendimento de seus clientes, considerando o número de habitantes?

**R- Insuficiente para a demanda do Município.**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

27 – O município possui registros de pedidos de providências endereçados à empresa Enel a respeito de falhas, faltas ou interrupção de fornecimento de energia elétrica? **R- Sim.**

**Secretaria de Saúde – Diretoria de engenharia**

MEMO Nº 129/2023 – Barueri, 30 de agosto de 2023.

5 – Os serviços dos próprios municipais já foram prejudicados por conta da interrupção ou falhas no fornecimento de energia elétrica gerido pela empresa Enel?

**Resposta: Sim, algumas vezes.**

7 – O fornecimento de energia elétrica para a iluminação pública gerida pela empresa Enel é realizado de acordo com a demanda e as necessidades do município?

**Resposta: Sim;**

O município mantém contato com a empresa Enel em busca de solução?

**Resposta: Sim;**

Se afirmativo, a empresa Enel responde de forma satisfatória e eficiente ao contato?

**Resposta: Sentimos falta de um contato direto para os prédios de atendimento de urgência e emergência.**

8 – O município tem registros de quanto tempo a empresa Enel costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia nas vias públicas ou nos próprios municipais?

**Resposta: Não há registro, mas em média leva um período de 24 horas para solucionar”.**

**Secretaria de Mobilidade Urbana**

Ofício nº 130/CMU/SEMURB/2023. Processo Digital PMB nº 138559/2023.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Barueri, 30 de agosto de 2023.*

*Ref.: Resposta ao processo digital PMB Nº138559/2023 – CPI ALESP ENEL – Nº004/2023*

*Questão 6 – O Município tem relatos de prejuízo causados ao trânsito local, como por exemplo, problemas com apagão de semáforos, por conta da interrupção ou falha no fornecimento de energia elétrica por parte da empresa Enel?*

***Resposta: Temos relatos, dos quais geraram pequenos transtornos momentâneos nas proximidades dos semáforos atingidos.***

***Secretaria de Indústria, Comércio e Trabalho***

*Ofício n.º 0.886/2023 – DA/SICT*

*Barueri, 05 de setembro de 2023.*

*Senhor secretário;*

***ASSUNTO: PMB 138559 – CPI – ENEL N.º 004/2023:***

*Trata-se este expediente de um pedido da Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI, promovida pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo para apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela Enel Distribuição São Paulo, na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, no período de 2.018 a 2.023.*

*Para tanto, em consulta ao posto do Procon, de Barueri, órgão máximo que atua na defesa do consumidor, posto que fica situado nas dependências do Ganha Tempo e, que está sob a gestão desta secretaria, onde a gestora nos encaminhou informações de que desde 2.018 a 2.023, foram atendidas 2.058 (dois mil e cinquenta e oito) reclamações, mas, apenas 404 (quatrocentos e quatro) casos o concessionário respondeu, ou seja, isso representa apenas 19,6% de todas as reclamações, um número muito aquém do esperado, 1596 (um mil, quinhentos e noventa e seis) esmagadora*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*número de queixas que deixaram de ser atendidas, mostrando-se indiferente, pouco se importando com as necessidades do consumidor.*

*Além desse descaso apontado, aquele órgão enumerou as maiores reclamações entre os consumidores do município, que são as seguintes:*

- . cobranças indevidas;*
- . quedas de energia;*
- . cortes indevidos;*
- . demora nas ligações;*
- . demora nas novas ligações;*
- . trocas de medidores, entre outros.*

*O Procon esclarece, ainda, que durante a crise ocasionada pela pandemia do Coronavírus, houve um aumento significativo de reclamações referentes as cobranças indevidas e que perduram até o corrente ano, com baixo índice de resolução.*

*O órgão possui um contato com a gerente do posto de atendimento da Enel, porém, a mesma não tem sequer autonomia para a solução das maiorias das reclamações, inclusive, a concessionária deixa de comparecer em várias audiências conciliatórias e nem sempre responde a todas as queixas, gerando inúmeros conflitos com os consumidores, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, ocasionando então o acionamento da justiça, cabendo ao Poder Judiciário a resolução dos problemas causados por essa empresa, que tem transtornado a vida de vários munícipes, principalmente, na área empresarial, causando enormes prejuízos aos comerciantes e industriais.*

*9 – O município enfrenta problemas com a interrupção do fornecimento de energia devido ao contato das árvores com os fios da rede elétrica geridos pela empresa Enel?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***Resposta: Sim, ao redor de uma boa parte dos prédios públicos de Barueri há muitas árvores, em dias chuvosos, principalmente, prejudica no atendimento à população em geral.***

***Secretaria de Recursos Naturais***

***Ofício nº 1184/2023 – SEMA / DBIO***

***Barueri, 11 de setembro de 2023***

*Questão 10: A empresa Enel notifica o município a respeito da identificação de locais onde há o contato entre as árvores e os fios de energia elétrica?*

***Resposta: Não. Após vistoria realizado pelos técnicos da SEMA, e verificado a necessidade de intervenção da ENEL, a poda e/ou rebaixamento é solicitado quando há contato dos galhos das árvores na rede elétrica. Porém, os atendimentos às solicitações ocorrem com morosidade e com falhas na operação.***

*Questão 11: A empresa Enel realiza o serviço de poda de árvore para fins de manutenção preventiva da rede de energia elétrica?*

***A empresa Enel possui autorização anual emitida pela SEMA para poda de galhos que afetam a rede de energia em casos de emergência. Em 2023 foi emitida a autorização para poda anual de árvore isolada PAI nº 006/2023.***

*Questão 12: A empresa Enel, caso realize o serviço de poda de árvore, executa a limpeza dos resíduos decorrentes do trabalho?*

***A Enel realizada a coleta de galhos, porém com falhas na operação.***

*Questão 14: Na hipótese de poda de árvore, que porventura esteja em contato com os fios de energia elétrica, ser efetuado pelo município, a empresa Enel costuma atender ao chamado para o desligamento da rede elétrica, de forma adequada e eficiente?*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*A Enel agenda com antecedência o serviço de poda e/ou rebaixamento solicitado pela SEMA, porém com falhas na operação”.*

**Também responderam ao Requerimento os Municípios de:**

- a) **São Caetano do Sul** - resposta enviada em 7 de julho de 2023 – Ofício nº 347/2023 – GP (Resposta OF 23 SC – CPI);
- b) **Cajamar** – Ofício 2600/2023 (Resposta OF 05 – CPI);
- c) **Itapevi** – Ofício C.G.M. nº 09/2023 (Resposta OF 12 – CPI);
- d) **Rio Grande da Serra** – Ofício GP nº 179/2023 (Resposta OF 19 – CPI);
- e) **Santana de Parnaíba** – OF. Nº 080/2023 – GP (Resposta OF 20 – CPI).

Importante registrar que o aludido Requerimento juntamente com o questionário foi enviado às Prefeituras antes do episódio do último dia 3 de novembro, quando ainda não havia ocorrido o apagão. Entretanto as respostas recebidas por esta CPI já retratam várias queixas.

Mas, logo após o episódio de 3 novembro, esta Comissão Parlamentar de Inquérito deliberou a respeito de novo Requerimento às Prefeituras, com algumas questões complementares.

A respeito do apagão, o Município de São Bernardo do Campo, encaminhou o Ofício Nº 3627/2023, por meio da Secretária de Governo Julia Benício, em 21 de novembro de 2023, em resposta ao Ofício CPI Enel nº 164/2023:

*“Senhor Presidente,*

*Considerando os questionamentos, advindos dessa augusta Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, contidos no Ofício CPI ENEL Nº 164/2023, seguem abaixo as perguntas e respectivas respostas:*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*1 – O Município foi afetado com a falta do fornecimento de energia elétrica, em virtude do temporal do último dia 3 de novembro do corrente ano? Quanto tempo o Município ficou sem energia?*

***Resposta.: Sim, o conjunto de consumidores no município foi bastante afetado em virtude do evento climático do dia 03/11/2023, conforme ilustram as reportagens dos periódicos locais, insertas no Anexo 1. Da análise delas verifica-se que vários locais e bairros foram afetados pela interrupção de energia, tendo prazo para restabelecimento de horas até vários dias. Frise-se que, o município não possui registros sistemáticos dos locais que tiveram interrupção do fornecimento de energia e a duração da falta de energia (a não ser nos equipamentos públicos, como descrito na resposta da 2ª pergunta). Isso, pois, as solicitações de reestabelecimento de energia junto a concessionária possuem canal próprio e exclusivo de comunicação entre os consumidores e a Concessionária. A propósito enfatize-se que a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, quiçá tenha tais registros, uma vez que possui delegação de competência para controle e fiscalização da prestação dos serviços da concessionária de distribuição de energia elétrica, no estado de São Paulo.***

*2 – Houve danos e prejuízos ao funcionamento dos serviços públicos? Explique.*

***Resposta: Houve severo prejuízo aos serviços públicos, em especial nos equipamentos de saúde devido a interrupção do fornecimento de energia elétrica: Na UPA Riacho Grande (das 16h do dia 03/11/23 as 14:50h do dia 04/11/23). No Serviço de Verificação de Óbitos (SVO), a interrupção de energia se deu no período das 16h do dia 03/11/23 até às 9h do dia 04/11/23. Nesse intervalo houve atraso em exames e liberação de corpos. Ademais, em 9 (nove) Unidades Básicas de Saúde, vacinas ficaram sem refrigeração e foram recolhidas para avaliação e inutilização. Em razão disso, foi instaurado o Boletim de Ocorrência Nº: PA8569-1/2023, constante do Anexo 2. Concernente***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ao sistema semafórico do município, as interrupções no fornecimento de energia são constantes afetando drasticamente o fluxo de veículos, comprometendo principalmente a Segurança Viária e a Fluidez nas vias, uma vez que os semáforos ficam apagados. No dia 03/11/2023, em especial, houve prejuízo na sinalização semafórica em 28 locais onde se constatou queda de energia, porém 23 dos quais estão equipados com nobreaks, que supriram em média 6 horas de funcionamento, minimizando durante seu período de operação riscos de acidentes. Além disso, houve 16 outras interrupções de energia no sistema semafórico, entre os dias 04 e 10/11/2023. No Anexo 3 encontram-se as duas listas indicando as datas e os locais onde houve as interrupções. Por sua vez, a sede da Secretaria de Educação e 26 (vinte e seis) unidades escolares foram afetadas com as interrupções do fornecimento de energia, afetando total ou parcialmente, retornando apenas a partir de 06/11. Em decorrência disso, houve prejuízos, restando na perda de alimentos que estavam armazenados nas geladeiras de 21 (vinte e uma) unidades, conforme documento de síntese|: Impactos da falta de energia nos estoques de alimentos nas unidades escolares do município, vide Anexo 4. O sistema de Iluminação Pública do município, igualmente foi sobremaneira impactado em razão do evento climático do dia 03/11/23. Inclusive ainda há casos de falta de restabelecimento de energia desde então. O Anexo 5 ilustra os locais onde persiste o problema. No combate as inundações o prejuízo se deu na Estação Elevatória (Piscinão) Vila Helena, a Interrupção de energia perdurou das 16:30h do dia 03/11/23 até a madrugada do dia 07/11/23, quando houve o pleno restabelecimento da energia. No âmbito da Assistência Social do município que presta serviços de atendimento 24h a população vulnerável, idosos, crianças e adolescentes, houve registros de interrupção de energia, além de oscilações e quedas frequentes noutros, ocasionando a interrupção de alguns serviços nos equipamentos públicos municipais, como banho aos usuários e até perda de parte da alimentação decorrente da falta de refrigeração. Na área da*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***Secretaria de Segurança Urbana se constatou interrupção de energia no dia 03/11/23 na Inspeção Regional Centro e Inspeção Regional Vila São Pedro. Há relatos de 31 intercorrências entre a queda de árvores e galhos, sendo 10 dessas ocorrências, danificaram as redes primárias e secundárias no município.***

***3 – A empresa Enel possui base de atendimento de emergência no Município?***

***Resposta: A ENEL não possui base de atendimento emergencial no Município, há apenas um posto de serviço.***

***4 – Como é realizada a comunicação e o atendimento da empresa Enel ao Município, em especial, no tocante aos casos de atendimento de emergência?***

***Resposta: O contato é feito por meio dos telefones 0800 72 71 196 ou (11) 2195-1135. Porém, no dia 03/11/2023 colapsaram.***

***5 – Os serviços de fornecimento de energia foram plenamente restabelecidos? A empresa Enel prestou auxílio imediato ao Município? Ainda há ocorrências pendentes? Há registros de demora na realização dos serviços ou de não atendimento? Em quanto tempo a empresa concessionária Enel solucionou as ocorrências registradas no município? Detalhar as ocorrências.”***

***Resposta: O prazo variado para o reestabelecimento de energia nos equipamentos públicos consta da resposta à 2ª pergunta. Contudo, gize-se que para as Unidades Escolares segue no Anexo 6, a tabela indicando pormenorizadamente: a Unidade, o início da interrupção e a data do retorno da energia elétrica.***

***Por fim, os anexos citados no presente ofício encontram-se disponíveis através do link:***

***[https://drive.google.com/drive/folders/1F20acofCSbr3ArrfH5uPz5mmv21MTsm?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1F20acofCSbr3ArrfH5uPz5mmv21MTsm?usp=drive_link)”.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

O Município de Carapicuíba também respondeu, enviando o Ofício 148 da CPI, com relato de reclamação, por conta do apagão de 3 de novembro de 2023.

Ainda a insatisfação dos Prefeitos com a Enel Distribuição São Paulo restou definitivamente demonstrada durante a oitiva do Diretor Presidente, Max Xavier Lins, em 14 de novembro de 2023, quando na ocasião reportaram aos membros desta Comissão Parlamentar de Inquérito e demais pessoas presentes na reunião os problemas que enfrentam em virtude da má prestação de serviços da concessionária. Nesta mesma data a CPI recebeu o presidente da CPI da Enel da Assembleia Legislativa do Ceará, Deputado Fernando Santana outro Estado da Federação com queixas a respeito dos serviços prestados pela Enel.

**Dessa forma, cabe relatar que resta, indubitavelmente, comprovado que a concessionária deixa a desejar em seu atendimento, sendo praticamente uníssonas as respostas encaminhadas para esta CPI a respeito dos problemas enfrentados não só pelas Prefeituras, conforme acima aqui destacado e, também pelos usuários em geral, quanto a má prestação dos serviços de energia elétrica.**

### 4.5 – Das entidades de classe, associações e demais órgãos públicos

Outra categoria que também tem enfrentado inúmeros problemas em virtude da má prestação dos serviços prestados pela Enel Distribuição São Paulo, são entidades de classe, associações e demais órgãos públicos.

Nesse sentido, cumpre relatar que a má prestação dos serviços prestados pela Enel Distribuição São Paulo não poupa nem o IIRGD – Instituto de Identificação “Ricardo Gumbleton Daunt”, órgão da Polícia Civil, vinculado à Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Em resposta ao Ofício 107/23 da CPI, o Delegado Divisionário de Polícia do IIRGD – Dr. Mauricio José Lemos Freire, por meio do processo: 058.00044002/2023-11, enviou as seguintes respostas às perguntas encaminhadas:

*“1) A empresa ENEL é responsável pela prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica ao IIRGD?*

***Sim, a empresa ENEL é responsável pela prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica ao IIRGD, conforme se verifica em cópia de conta de energia elétrica anexa, referente ao mês de setembro de 2023 (cf. documento anexo sob o n.º 11214880).***

*2) O IIRGD tem registros de problemas, falhas ou interrupções a respeito dos serviços prestados pela empresa ENEL? Em caso positivo, quais são os registros? Eles são recorrentes?*

***Sim, há registros de problemas, falhas ou interrupções dos serviços prestados pela empresa ENEL. O Serviço Automático de Impressões Digitais (SAID), um dos setores mais prejudicados pelas aludidas ocorrências, expediu informação pormenorizada pela qual as discrimina, a saber (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):***

***a – os problemas ocorridos em Novembro/2022, conforme histórico abaixo:***

***Dia 12/11/2022 acabou a energia por volta das 9:40h da manhã, retornando algumas vezes porém oscilando muito, sendo totalmente restabelecida perto das 21h***

***b - os problemas ocorridos em Abril/2023, conforme histórico abaixo (e 3 anexos fotográficos ao final do documento).***

***Dia 12/04/2023 acabou a energia no final da tarde.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Dia 13/04/2023 a energia foi restabelecida com gerador por volta da 1 da manhã.*

*Mesmo com gerador, o SAID ficou sem energia novamente no dia 14/04 das 5 às 6 da manhã por conta da troca do gerador.*

*No dia 15/04/2023 caiu novamente a energia por volta das 3 da manhã. Restabelecida às 13:40.*

*Dia 17/04/2023 a energia acabou novamente pouco antes das 2 da manhã. Restabelecida às 5 da manhã.*

*Dia 19/04/2023 às 10:30 acabou a energia novamente, retornando dia 20/04 às 6:30.*

*3) O IIRGD tem registros de quanto tempo a empresa costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia elétrica?*

*Sim, o IIRGD reúne informações sobre o lapso de tempo decorrido para a solução dos problemas resultantes da interrupção do fornecimento de energia elétrica. O Serviço Automático de Impressões Digitais (SAID) responde à questão nestes termos (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):*

*Em 12/11/2022 a chefia dos investigadores entrou em contato com a ENEL pelo telefone 08007272120, sendo atendida pela atendente Daniele que forneceu o protocolo 2254627450, informando que a previsão de atendimento seria até às 20h do mesmo dia, não havendo como priorizar por se tratar de serviço público. Por esse motivo, fomos até o posto 24 hs da ENEL, sendo informado que esse posto só atende emergências relacionadas a problemas subterrâneos e que problema de oscilação e falta de energia somente são atendidos pelo 0800. A energia foi restabelecida às 21h, portanto 1 hora além do previsto e quase 11 horas e 20 minutos depois da queda de energia.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Na ocasião descrita em abril, temos o protocolo de atendimento 389782193 aberto as 3 da manhã do dia 15/04/2023 com previsão de atendimento de 1 hora. A energia foi restabelecida às 13:40, portanto 10 horas e 40 minutos depois da abertura do protocolo.*

*No dia 19/04/2023 foi aberto o protocolo de atendimento 11548845 quando da queda de energia às 10:30. Tendo em vista que não houve o restabelecimento da energia, às 23:00 foi feito novo contato com a ENEL no qual informaram que seria pedido prioridade. A energia foi restabelecida por volta das 06:30 do dia 20/04 (após o pedido de prioridade ainda demorou 07h30 para a regularização).*

*4) No caso de interrupções do fornecimento de energia elétrica, quais são as consequências para o andamento dos trabalhos do órgão? Quais serviços são mais prejudicados?*

*As consequências são numerosas e invariavelmente graves. No que concerne aos reveses, por exemplo, do Serviço Automático de Impressões Digitais (IIRGD), importa transcrever o que se segue (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):*

*O trabalho policial desenvolvido pelo SAID é ininterrupto, ou seja, trabalhamos 24 horas por dia de segunda a segunda. Nossa produção gira em torno de 100 documentos por plantão, destacando ainda que alguns chegam com pedido de urgência pois são crimes em andamento pela natureza policial do nosso trabalho. Assim, o prejuízo causado pela falta de energia abrange tanto o acúmulo de trabalho pelo tempo em que a equipe ficou parada quanto pelo prejuízo à sociedade pela demora na resposta as ocorrências policiais que aguardam esclarecimentos por parte da equipe do SAID.*

*Referentemente a este oportuno questionamento, o Serviço de Perícia Datiloscópica (SERPD), setor de variadas e importantíssimas tarefas, expediu*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*informação na qual refere os prejuízos a suas atividades (cf. informação anexa sob o n.º 11214880), a saber:*

*Em atenção à solicitação de resposta às questões apresentadas no ofício 107/2023 da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, assinado pelo Deputado Thiago Auricchio, Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL, com finalidade de apurar a qualidade dos serviços prestados pela empresa ENEL, na qualidade de Chefe da Seção, informo que subscrevo as informações prestadas por meio da INFORMAÇÃO SAID N° 15762/2023 e acrescento que, nos mesmos períodos, sob impacto da falta de energia, todas as atividades ininterruptas do Serviço de Perícia Dactiloscópica cujo objetivo é de identificação de pessoas em situações diversas nas Unidades Policiais, bem como as identificações de cadáveres nas Unidades do Instituto Médico Legal, ambas solicitadas por meio do Sistema LEAD, estiveram interrompidas, resultando em prejuízos diversos ao sistema da Polícia Judiciária.*

*Vale observar que são produzidas em média, nas 24 horas do dia, 505 informações de identificação.*

*Adento:*

*Por oportuno, é imperioso esclarecer que o Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD) é uma das maiores Divisões da Polícia Civil do Estado de São Paulo. Constituído de numerosos setores, conduzido por centenas de funcionários, assim públicos como terceirizados, o órgão de identificação paulista está instalado em um prédio de três andares (afora o subsolo) na Avenida Cásper Líbero, 370, no Centro Histórico da capital paulista.*

*Compete ao IIRGD, entre outros muitos misteres, administrar e operar equipamentos cujo funcionamento depende, inelutavelmente, de energia elétrica, a exemplo dos que se seguem:*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*1) o Sistema Legitimação à Distância (LEAD), ferramenta eletrônica voltada a conferir celeridade ao processo de legitimação de suspeitos e de cadáveres;*

*2) o Sistema LEAD Interestadual, que, destinado às mesmas funções da supracitada ferramenta, já reúne, na condição de convenentes, 9 (nove) unidades da federação, mais o Distrito Federal, além da Polícia Federal; e*

*3) o Sistema AFIS/ABIS (Automated Fingerprints Identification System/Automated Biometric Identification System), ferramenta de identificação biométrica pela qual é possível não somente esquadrihar impressões digitais, senão também efetuar reconhecimentos faciais.*

*Visto servir-se das aludidas ferramentas, impende ao IIRGD:*

*1) confirmar, se não estabelecer, através do Serviço de Perícia Datiloscópica (SERPD), a identidade de pessoas averiguadas por ocasião de abertura de inquéritos policiais, examinando impressões digitais provindas tanto do Estado de São Paulo como das demais unidades da federação;*

*2) confirmar, se não estabelecer, através da Seção de Estudos e Laudos (SEL), a identidade dos cadáveres ao aguardo de liberação no Instituto Médico-Legal;*

*3) analisar e inserir, mediante o Serviço de Registros (SEREG), as informações de natureza criminal dos cidadãos no banco de dados da Polícia Civil do Estado de São Paulo;*

*4) confirmar, se não estabelecer, por meio do Setor de Identificação Móvel (SIM), a identidade de pessoas hospitalizadas ou em situação de vulnerabilidade;*

*5) coordenar, treinar, apoiar e assessorar, através do Serviço de Controle das Unidades de Identificação (SECUI) e do Serviço Central de Identificação Civil*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(SECIC), as demandas dos Postos de Identificação do IIRGD instalados nas Delegacias Seccionais de Polícia, além de acompanhar, técnica e documentalmente, os trâmites referentes às celebrações de convênios com as prefeituras paulistas;*

*6) expedir, por meio do Cartório Central, o documento a que se dá o nome de Certidão de Prontuário, imprescindível para dar início a vários tipos de processo, tais como inventários, heranças, aposentadorias, etc.;*

*7) digitalizar, mediante a Central de Gerenciamento e Armazenamento de Fichas (CEGAF), os prontuários constituintes do acervo civil e criminal do IIRGD;*

*8) controlar, através da Representação Executiva do IIRGD, a emissão da Carteira de Identidade nos Postos de Identificação do IIRGD instalados nas 236 (duzentas e trinta e seis) unidades do Poupatempo espalhadas pelo Estado;*

*9) auxiliar, por meio da análise dos fragmentos papiloscópicos coletados pelas Equipes de Assessoramento em Local de Crime (pertencentes ao Serviço Automático de Identificação Digital - SAID), na identificação da autoria de crimes;*

*10) investigar, mediante o Setor Antifraude, quaisquer tentativas de burlas aos sistemas de identificação e estudar mecanismos a fim de combatê-las. Cumprem-lhe, a par de outras, ainda duas funções: a) verificar a condição do sistema de captação de imagens para a confecção da Carteira de Identidade e o controle de qualidade do banco de dados do Sistema AFIS; b) realizar pesquisas sobre eventuais coautores de crimes a cujo local de ocorrência diligenciaram as Equipes de Assessoramento Técnico em Local de Crime.*

*Também por meios eletrônicos, ao IIRGD cumpre:*

*1) receber, registrar, distribuir e expedir, através da Sala de Meios, solicitações e respostas de caráter oficial (cf. quadro estatístico abaixo);*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*2) receber, registrar, distribuir e expedir, por meio da Seção de Protocolo, demandas relativas a órgãos públicos e aos cidadãos;*

*3) redigir, através da Seção de Expediente, ofícios, despachos e missivas oficiais a órgãos públicos e a privados;*

*4) emitir, mediante o Posto de Identificação da Diretoria, a Carteira de Identidade a Policiais Civis, a dignitários e, excepcionalmente, a pessoas impossibilitadas de obter o aludido documento por outro meio, que não presencialmente.*

*Verifique-se, abaixo, a impressionante produtividade alcançada, em um só mês, por alguns setores do IIRGD.*

***ATIVIDADE TOTAL Carteira de Identidade 427.500***

***Atestado de Antecedentes Criminais 463.000***

***Sistema Legitimação à Distância - LEAD 13.057***

***LEAD Interestadual 77***

***Serviço Automático de Impressões Digitais - SAID/MONO 1.714***

***Sala de Meios 80.984***

***Seção de Estudos e Laudos - SEL/SERPD 132***

***Laudos e Ofícios do SERPD 91***

***Serviço de Registros - SEREG 21.051***

***Central de Gerenciamento e Armazenamento de Fichas - CEGAF 848.226***

***Serviço Central de Identificação Civil - SECIC 7.810***

***Serviço de Controle das Unidades de Identificação - SECUI 3.089***

***Seção de Protocolo 13.866***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Cartório Central 987*

*Depreende-se, pelo exposto, que não há serviços executados Despacho 11216022 SEI 058.00044002/2023-11 / pg. 19 pelo IIRGD que não dependam, em dado momento, se não em todo ele, de energia elétrica.*

*Já que o IIRGD é um órgão público prestador de serviços diretos e essenciais à população, e dada a utilidade e imprescindibilidade da Carteira de Identidade, do Atestado de Antecedentes Criminais, das Certidões de Prontuário, etc., conclui-se que quaisquer atrasos em seus misteres, ainda que involuntariamente, ensejam tribulações imponderáveis e sucessivas em desfavor da coletividade.*

*Referentemente às respostas oficiais transmitidas pelo IIRGD a outros órgãos públicos, assim de São Paulo como dos demais Estados, são incalculáveis os danos derivados do retardamento do envio de informações ao Poder Judiciário, ao Ministério Público, às Procuradorias Gerais dos Estados, à Polícia Federal, às Polícias Civis dos Estados, às Secretarias de Administração Penitenciária, aos Institutos Médico-Legais e a outras muitas instituições.*

*Uma vez manietado o IIRGD, manietados estão, por conseguinte, os órgãos que lhe requisitam assistência.*

*Com respeito à questão do cumprimento de tarefas impreteríveis, devem-se destacar, entre outras, as seguintes diligências:*

*1) o envio, ao Poder Judiciário, de informações criminais destinadas a instruir audiências de custódia;*

*2) a remessa, aos IMLs, de laudos comprobatórios de identidade de cadáveres;*

*3) o encaminhamento, às PGEs, de subsídios voltados à defesa do Estado;*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***4) a transmissão, aos Postos de Identificação, de dados imprescindíveis à liberação da Carteira de Identidade;***

***5) a expedição, a Delegacias de Polícia, de laudos papiloscópicos indispensáveis para a formalização de prisões em flagrante; etc.***

***Destaque-se por fim que, nas dependências do IIRGD, foi recentemente instalada a Delegacia de Polícia de Combate a Crimes de Fraude Documental e Biometria, aspirada unidade policial cujo bom sucesso das operações está condicionado à qualidade do acesso aos sistemas eletrônicos da Polícia Civil aos quais se fez menção nos parágrafos lavrados acima.***

***Ao tempo que o IIRGD se mantém à disposição para mais esclarecimentos acerca da matéria em apreço, eleve-se o presente expediente à ínclita Diretoria do Departamento de Inteligência da Polícia Civil (DIPOL), com proposta de remessa ao interessado”.***

Em continuidade ao Relatório, cumpre frisar que os relatos a respeito da má prestação dos serviços da Enel Distribuição São Paulo, também afetam as entidades de classe e associações comerciais.

Em atenção ao Requerimento deliberado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, o Presidente do SindHosp, Sr. Franciso Balestrin, por meio do Ofício 83/2023 de 25 de outubro de 2023, em resposta ao OF 78/23 da CPI, assim se manifestou:

*“A Sua Excelência o Senhor*

*Thiago Auricchio*

*Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL*

*Excelentíssimo Senhor Presidente,*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Em resposta ao Ofício CPI ENEL nº 78/2023 e após diligências junto aos estabelecimentos de saúde vinculados à entidade, sirvo-me do presente para prestar as seguintes informações:*

*Para contribuir com os trabalhos desta Comissão, o SindHosp realizou uma pesquisa por meio de um questionário online, que obteve 6 respostas quanto às consequências resultantes da interrupção no fornecimento de energia elétrica. Os respondentes relataram o seguinte:*

***1. Nos últimos 24 meses houve interrupções no fornecimento de energia elétrica e uma clínica registrou a queima do compressor, resultando em prejuízos substanciais;***

***2. Os prejuízos físicos relatados incluem disjuntor avariado, lâmpadas danificadas e equipamentos do consultório como fusíveis queimados, além de cadeiras elétricas e outros equipamentos. A interrupção de energia também resultou em prejuízos relacionados ao atendimento, devido às horas paradas sem energia elétrica e ao tempo necessário para a reposição dos disjuntores avariados;***

***3. Houve registros de queima de computadores, placas de cadeira odontológica e refletores;***

***4. Também foram afetados equipamentos de segurança, como a queima de duas câmeras externas, bem como danos a uma Smart TV Samsung de 75 polegadas e um micro-ondas Brastemp de 48 litros;***

***5. Diversos outros aparelhos e equipamentos sofreram danos devido à interrupção no fornecimento de energia elétrica;***

***6. A falta de energia elétrica interrompeu as operações e causou a paralisação do trabalho, prejudicando significativamente a qualidade dos serviços prestados”.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A **FIESP** em 24 de outubro de 2023 – Pres. F000474, se pronunciou no sentido que as quedas de energia causam inúmeros prejuízos, perda de produção, custos adicionais, danos a equipamentos e maquinários, dentre outros (OF 76 FIESP – CPI);

Ainda, seguindo a linha das reclamações relativas às quedas/faltas de energia, valor de tarifas e outros problemas se pronunciaram: **Associação Comercial e Industrial de Itapevi – ACITA (OF 93 – CPI); Associação Comercial, Industrial e Agrícola de Ribeirão Pires – ACIARP (OF 96 - CPI); Associação Comercial e Industrial de São Bernardo do Campo – ACISBEC (OF 99- CPI); Associação Comercial e Industrial de São Caetano do Sul – ACISCS (OF 100 - CPI); Associação Comercial e Industrial de Taboão da Serra (OF 105 - CPI);**

Vejam que é inevitável repisar, neste Relatório, o quanto é recorrente e uníssona as reclamações contra a Enel Distribuição São Paulo. Os relatos até aqui transcritos, juntamente com todas as informações colhidas ao longo dos trabalhos desta CPI demonstram de forma incontestável a má prestação de serviços aos usuários paulistas.

E, nos próximos itens serão demonstrados alguns pontos como, por exemplo, o logo abaixo descrito, relativos aos equipamentos, funcionários e a manutenção da rede administrada pela concessionária.

### 4.6 - Da falta de manutenção

A Comissão Parlamentar de Inquérito ouviu no dia 13 de setembro de 2023, o Sr. Eduardo Vasconcellos Correia Annunciato, Presidente do Sindicato dos Eletricitários de São Paulo. Na ocasião foi possível colher inúmeras informações a respeito do funcionamento da rede de energia elétrica, bem como a respeito dos serviços prestados pela Enel Distribuição São Paulo.

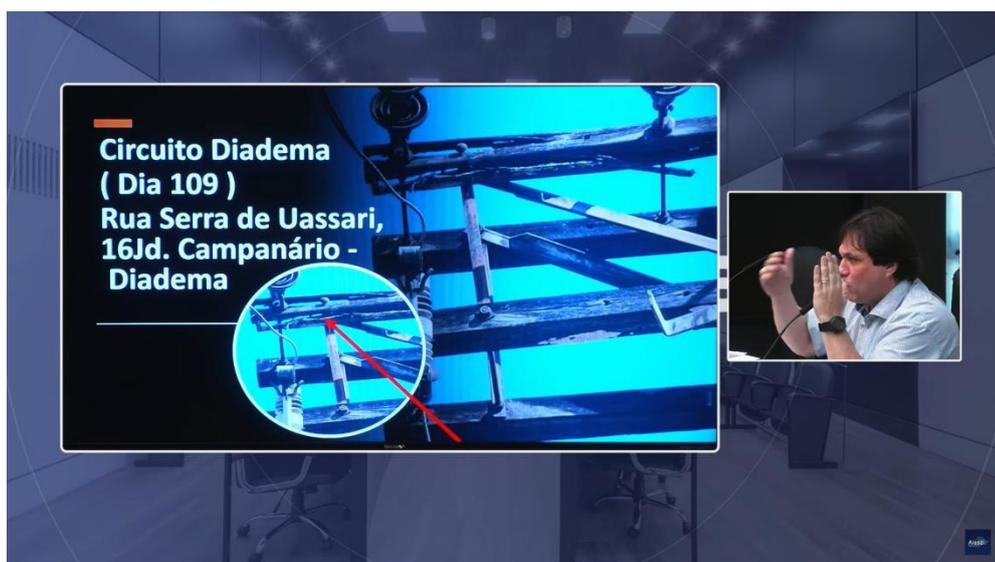


## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa linha, oportuno relatar pontos da oitiva do Presidente do Sindicato dos Eletricitários e imagens, por ele, apresentadas, que comprovam vários problemas de manutenção na rede de energia elétrica mantida pela Enel Distribuição São Paulo, vejamos:

*“(...)*

*Aí, Catu, pode passar, por favor. Eu vou passar rapidamente, mas é só para mostrar. Aqui é um circuito em Diadema, no Diadema 109, na Rua Serra de Uassari, no Jardim Campanário. Está vendo a ponta da cruzeta ali? Isso daí é uma base fusível, ou seja, além daquele fusível que está ali, aquela pecinha branca que está de pé ali, aquilo é um elemento de proteção da rede, se der um curto, aquilo ali desarma, ele cai, aquela bengalinha cai. Só que a cruzeta tem que sustentar a rede primária, são 13.000 volts, são 13.800 volts, aí desce ali e faz a proteção para ir para os transformadores de um bairro, um bairro que está ali, o Campanário. Se quebrar a cruzeta, o povo vai ficar sem luz ali no pedaço, então carece de manutenção. Estou mostrando uma cruzeta”.*



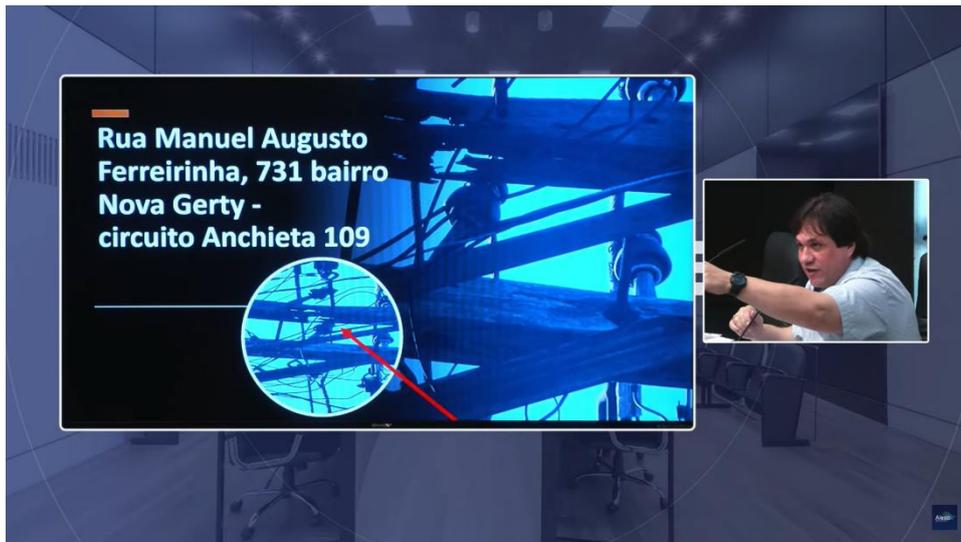


## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

E na sequência:

*“Passa, por favor, Catu. Eu não vou detalhar todos não, mas vocês vão poder ver. Aí é uma cruzeta secundária na Nova Gerty, um circuito ali da Anchieta. Estou falando, eu mostrei um primário, que é de 13.800 volts, e aqui é um secundário, de uns 110 ou 220 que já está indo para as residências. A cruzeta está podre. Aliás, esse padrão de rede é da década de 70, tá? É da década de 70 esse padrão de construção, não existe mais, então é importante frisar que é algo que está há muitos anos aí na rede”.*



E a oitava continua:

*“Pode passar, Catu, por favor. Ali é um final de circuito, aqueles dois cabos que estão ali na cruzeta, ainda bem que foi a de lá que apodreceu, não a de cá, são 13.800 Divisão de Registro de Pronunciamentos volts. E a outra cruzeta do lado ali onde está a setinha, que deveria ter uma madeira de sustentação, já foi embora, desintegrou. Vamos para o próximo. Se vocês olharem na ponta do poste ali, na foto maior, tem um pino pendurado, tem o cabo e está solto o da*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cruzeta - cruzeta é a madeirinha que segura. Parece algo “ah, mas por que isso faz mal?”, daqui a pouco eu vou mostrar um vídeo. Aquilo ali é um cabo que, ele sozinho, tem sete mil e poucos volts, dependendo da parte do circuito, ele varia de 7.300 volts a 7.500 volts, um cabo só desse, dois cabos dão 13.800. Está pendurado o isolador, que deveria ser uma proteção, com vento vai balançar e pode tocar em alguma coisa e acontecer um acidente, carece de manutenção. Vamos para o próximo, Catu. Outra cruzeta secundária podre. Vamos para o próximo. Outra primária desintegrada, está vendo? Tem um pino pendurado ali, aquele pino é para sustentar o cabo e ficar apoiado em uma madeira, a madeira desintegrou. Vamos para o próximo, Catu. Aí é um secundário também, da década de 70 essa construção, a cruzeta quebrada no meio, a outra está com a ponta caída para baixo, ou seja, totalmente fragilizado. Vamos para o próximo, Catu. Aí é na Jacu Pêssego, eu tenho até que explicar, eu pedi para dois diretores do sindicato e falei: “Saíam para a rua em dois dias e tirem algumas fotos de problemas na rede quando vocês estiverem indo para a base conversar, fazer atividade sindical”. Isso daí foi pego no caminho deles, não é coisa... Falei: “Vão andando e se vocês virem algum problema, vocês tiram foto”.*

Confira as imagens descritas pelo Sr. Eduardo Vasconcellos:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO





# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme ilustrado pelas imagens, de acordo com o que foi dito pelo Sr. Eduardo Vasconcellos, durante a sua oitiva na CPI, restou apontado vários indícios de falta de manutenção na rede de energia elétrica, administrada pela Enel Distribuição São Paulo.

Ainda uma outra situação levantada pelo dirigente do Sindicato as empresas prestadoras de serviço reclamaram da falta de material para a execução dos serviços de manutenção, vide imagens abaixo, exibidas na oitiva:

**Empresas reclamam da falta de materiais para execução dos serviços**

**enel**

NOTIFICAÇÃO AO CLIENTE

INFORMAÇÕES DA BOMBA DE ENERGIA:  Cálculo  Cálculo  Cálculo  Cálculo

INSTALAÇÃO:  Instalação  Instalação  Instalação  Instalação

ENDEREÇO:  Rua  Rua  Rua  Rua

MUNICÍPIO:  São Paulo  São Paulo  São Paulo  São Paulo

INFORMAÇÕES QUE FIZEREM VISTA TÉCNICA EM SUA INSTALAÇÃO CONSTATAMOS AS SEGUINTE(S) ANOMALIA(S):

1. PONTE  Não está  Não está  Não está

2. BOLA DE ENTRADA:  Não está  Não está  Não está

3. ELÉTRICO EM BOM ESTADO:  Não está  Não está  Não está

4. PROTEÇÃO:  Não está  Não está  Não está

5. REARREAMENTO:  Não está  Não está  Não está

6. LACRE:  Não está  Não está  Não está

7. CABO DO MEDIDOR:  Não está  Não está  Não está

8. MEDIDOR:  Não está  Não está  Não está

9. FORNECIMENTO DE ENERGIA PARA TERCEIROS

10. USO NÃO PERMITIDO DE PARAFUSO

11. MOTOR SEM DISPOSITIVO DE REDUÇÃO DE CORRENTE DE PARTIDA

12. RAMAL DE ENTRADA EM BOM ESTADO

13. UNIFICAR PONTO DE ENTRADA

14. OUTROS: **\* SEM PARAFUSO PARA REALIZAR A INSTALAÇÃO ENGENHEIRO DA OBRA CLIENTE MESMO INTERNA QUE NÃO PODE REVIDENCIAR, TOTAL DE 30 UNIDADES PARA ATENDER. \* CENTRO DE MEDIÇÃO SEM PARAFUSO. SE MAN**

SOLICITAMOS PROVIDENCIAR:

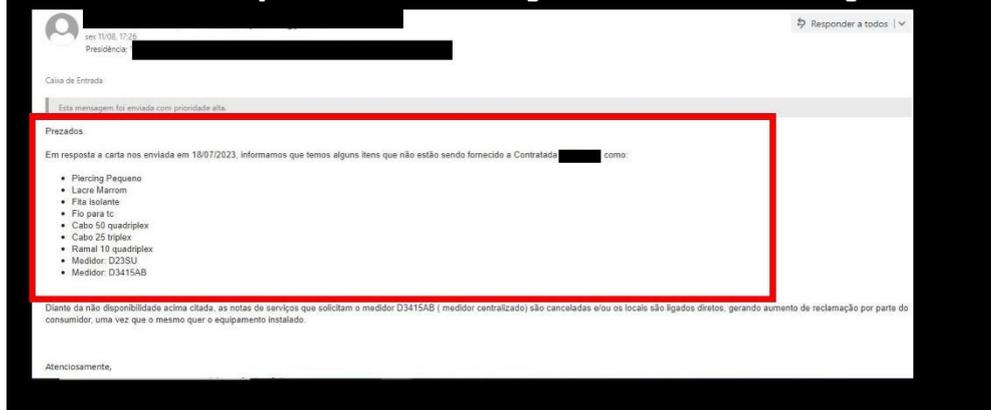
**\* MATERIAL PARA FIXAÇÃO DO EQUIPAMENTO**

Enel Distribuição São Paulo - Av. Dr. Márcio Pombal de Moraes Portugal, 505 - Torre 4  
Fone: (11) 5070-1000 - Fax: (11) 5070-1001



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

### Empresas reclamam da falta de materiais para execução dos serviços



Esta CPI ouviu os representantes da Medral Energia Ltda., a Sra. Marinilda Aparecida Gonzalez, diretora corporativa, e do Sr. Walter Pastorello Júnior, engenheiro eletricista, que desde 2018 prestam serviços para a ENEL Distribuição São Paulo, como empresa terceirizada.

Quando questionados sobre a falta de materiais para a realização das atividades, os representantes assim responderam:

***“A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Os materiais que são usados na execução dos serviços são fornecidos pela Enel ou pela Medral?”***

***O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - São fornecidos pela Enel.***

***A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela Enel. Na eventual falta de material, como é tratada essa questão? Existe falta de material?”***

***O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Então, o que ocorre é o seguinte: você tem, sim, alguns materiais que são, realmente, materiais que a gente chama, tecnicamente, de materiais de prateleira. Então, olhe, eu precisei hoje,***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*eu vou ali e compro. Existem outros materiais que não materiais de prateleira. "Mas se eu não tiver para poder fazer uma determinada manutenção, eu não faço a manutenção." E não faz mesmo. Agora, como que você e como que a gente adotava esse procedimento na Eletropaulo? A gente tinha um controle muito rígido sobre esses materiais que não são materiais de prateleira, de forma que não deixava faltar no nosso armazenamento, na nossa armazenagem, que inclusive era no Cambuci. Então, esse material que é um material que não é de prateleira, que eu preciso comprar com um mês, preciso encomendar, que o fabricante leva um certo tempo, ou importado até - tem muito material importado hoje -, então, você não tem isso, eu não posso sair daqui, ir lá e comprar. Então, essa possibilidade, tanto a concessionária como a própria prestadora de serviço, no intuito de favorecer o consumidor, fica impedida. Agora, material de prateleira é uma coisa simples: você vai e compra. Mas tem alguns materiais, volto a insistir...*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Específicos.*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Que são específicos. Esses materiais, eles podem, sim...*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - E esses materiais faltam?*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Tem algumas situações em que faltam, sim.*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - E quando isso acontece a empresa não consegue fazer, realizar o serviço e fica por dias, meses...*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Inclusive sem receber.*

*A SRA. MARINILDA APARECIDA GONZALEZ - Isso".*

A empresa Medral após a oitiva, encaminhou documentação a respeito dos contatos que manteve com a Enel Distribuição São Paulo: e-mail de fevereiro de 2023, notificação datada de 3 de maio de 2023 e e-mails datados de 27 de outubro



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de 2023. **Recomenda-se que a documentação seja objeto de melhor apuração e análise pelos órgãos de controle e fiscalização.**

### 4.7 – Da diminuição de funcionários

Outro ponto apurado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito foi a respeito da diminuição do número de funcionários da concessionária.

De acordo com os dados levantados pelo Sindicato dos Eletricitários de São Paulo, a Enel reduziu o seu quadro de funcionários nos últimos dez anos, conforme ilustrado pelo quadro abaixo:





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A Enel distribuição São Paulo, em resposta aos ofícios enviados por esta CPI (OF 139, 180 e 181 - CPI) encaminhou a relação de funcionários. A integra dos documentos enviados à CPI da Enel, em atenção ao dever de sigilo, encontram-se em poder do Departamento de Comissões Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

Para além do número de funcionários também está a questão das condições de trabalho a que estão submetidos os trabalhadores que, atualmente, operam na linha de frente da concessionária e foi retratada na ocasião da oitiva do representante do Sindicato.

Os representantes do ainda foram ouvidos pela CPI mais vez, após o apagão, conforme consta do item 2.1, deste Relatório.

A diminuição sistêmica de trabalhadores efetivos da Enel, somada à falta de material para o exercício de suas atividades, por certo foi um dos fatores de contribuição para os problemas enfrentados por esta CPI.

Ao longo dos trabalhos foi apontado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito a urgente necessidade de contratação de mais funcionários efetivos, bem como a criação de mais bases de atendimento regionalizadas por municípios.

Outra reflexão importante de ser relatada, referente à rede de energia elétrica mantida pela Enel é a respeito dos alegados investimentos, o que suscita a seguinte indagação: Se foram investidos Bilhões e Bilhões de Reais para melhoria da rede, por que a Enel é campeã de reclamações junto ao órgão de defesa do consumidor? Por que falta material para a execução dos serviços? Como destacado pelo Presidente do Sindicato dos Eletricitários e a empresa terceiriza ouvida por esta CPI.

Essa dúvida genuína foi respondida pelo Sr. Eduardo Vasconcellos. Vejamos o que disse o especialista:

***“A regra do jogo de remuneração da empresa na hora de fazer o reajuste tarifário recai sobre os investimentos que a empresa faz, não sobre a***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*manutenção. A manutenção é obrigação dela, chama OPEX. E o investimento se chama CAPEX. Então, assim, investimento é obrigação, é acréscimo. Operação, a manutenção, é obrigação da concessão. E a regra para trocar a cruzeta lá na Aneel - a Aneel, não sei se ela veio ou não veio, mas deveria vir -, a Aneel tinha que vir aqui explicar isso, por que a regra engessa a manutenção da rede. Eles falam o seguinte, se trocar a cruzeta é o OPEX, não considera investimento. Mesmo que a cruzeta esteja toda danificada, toda ferrada, se a empresa trocar, isso não entra na tarifa dela, ela não consegue colocar isso na tarifa. Só entra se trocar o poste junto. É uma regra, no meu ponto de vista, desculpe a expressão, burra”.*

Assim, como a regra de remuneração da ENEL no que se refere ao reajuste tarifário recai sobre o que ela investe em novos ativos (chamado de CAPEX) e não sobre a manutenção da rede já existente (chamado de OPEX), então quanto mais investimento em CAPEX, maior é o reajuste tarifário que a empresa irá conseguir.

O Presidente da CPI, Deputado Thiago Auricchio, questionou os representantes da Medral acerca do tema, tendo recebido o seguinte como resposta:

**“O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Só para fazer também apenas uma pergunta. Ainda falando de Opex e Capex, a Medral já chegou alguma vez a ser instruída pela Enel a buscar mais Capex do que Opex nos seus trabalhos?**

**A SRA. MARINILDA APARECIDA GONZALEZ - Sim.**

**O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Vocês têm alguma maneira de comprovar isso para nós, de demonstrar isso para a gente, às vezes através de algum e-mail, de algum documento?**

**A SRA. MARINILDA APARECIDA GONZALEZ - Temos.**

**A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Thiago, me perdoe, fale de novo a pergunta, porque eu não ouvi.**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Se teve alguma vez alguma orientação da própria Enel a buscar mais Capex do que Opex nos seus trabalhos e como eles poderiam comprovar isso para a gente.***

***O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Se você me permite, Mari. Sr. Presidente, essa pergunta é uma pergunta que fica difícil para a Medral se posicionar assertivamente, por um motivo muito simples: quem faz a classificação do que é Opex e do que é Capex é a própria Enel. Nós - nós, hoje, falando em nome do presidente - só cumprimos aquilo que nos é determinado. Agora, como vai ser classificado isso para efeito de tarifa, para efeito de... Se é Opex e Capex, mas é gasto e investimento. Se vai ser gasto ou se vai ser investimento, quem faz essa classificação é exclusivamente a Enel. Então, ali, a Medral só é determinada a que tipo de atividade ela vai fazer. Agora, qual a classificação? Isso vai ser feito pela Enel.***

***A SRA. MARINILDA APARECIDA GONZALEZ - Mas como ele perguntou também, essas documentações, temos”.***

Nessa sendo é possível concluir, portanto, que a diminuição constante de trabalhadores, a falta de material para o exercício de suas atividades e a execução de uma política institucional de investimento em CAPEX em detrimento do OPEX levaram à precariedade da rede.

É importante frisar que tais condutas aqui destacadas ensejaram a abertura desta Comissão Parlamentar de Inquérito. Nunca é demais lembrar que o Requerimento que deu origem a esta CPI foi protocolizado em março de 2023. Nota-se, inclusive, bem antes dos eventos do dia 3 de novembro, pois há muito tempo os consumidores da região metropolitana já sentiam os efeitos da má prestação de serviços da empresa Enel Distribuição São Paulo.

Logo, os estragos decorrentes dos eventos do dia 3 de novembro não aconteceram exclusivamente por conta das intempéries climáticas, como a concessionária tentou se justificar ou tão pouco por conta somente da questão



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

arbórea. Conforme demonstrado, os efeitos nocivos do evento climático foram severamente agravados por condutas prévias adotadas pela empresa, tais como a diminuição constante de trabalhadores, a falta de material para o exercício de suas atividades e a política de investimento em CAPEX em detrimento do OPEX.

Nesse sentido, medidas urgentes se mostram necessárias para a formatação do novo modelo de concessão do setor, bem como a respeito da regulação fiscalizatória.

### 4.8 – Do “apagão” do dia 3 de novembro de 2023

O episódio ocorrido no último dia 3 de novembro alcançou dimensões jamais vista no Estado de São Paulo, com mais de 2.000.000 (dois milhões) de unidades consumidoras prejudicados com a falta de fornecimento de energia elétrica que, em muitos lugares demorou até 9 (nove) dias para o restabelecimento.

Em reunião realizada na data de 5 de dezembro de 2023, por esta CPI, o PROCON-SP registrou entre 3 de novembro e 30 de novembro 3.865 demandas de consumidores. **Das demandas ilustradas 81,84% (oitenta e um vírgula oitenta e quatro por cento) foram contra a empresa Enel Distribuição São Paulo.** Ainda de todos os casos registrados, para o período, **cumpram observar que 277 reclamações foram classificadas pelo PROCON-SP COMO COMPROMETIMENTO DA SAÚDE.**

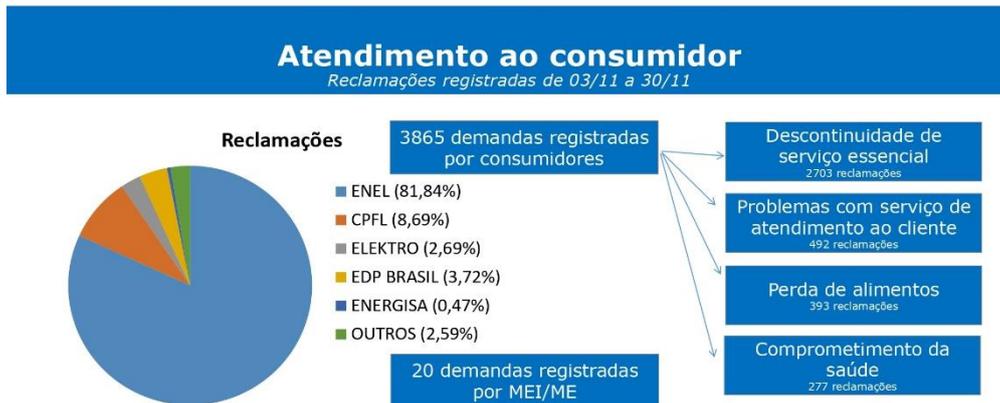
Confira o quadro abaixo:



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



## CENÁRIO ATUAL – 01/12/2023



A FACESP – Federação das Associações Comercias do Estado de São Paulo, em 16 de novembro de 2023, por meio de seu Presidente Alfredo Cotait Neto, enviou à CPI o OF.FAC.Nº 288/23 – Assunto: Resposta ao Ofício CPI ENEL nº 145/2023, datado de 09/11/2023:

“(…)

*A Federação das Associações Comerciais do Estado de São Paulo – FACESP é formada por uma rede de 420 entidades, espalhadas por todo o Estado, as quais estão distribuídas em 20 Regiões Administrativas (RAs).*

*Um sistema associativista que representa cerca de 300 mil empreendedores, sendo, na maioria absoluta, micro e pequenas empresas (MPEs).*

*Ao delimitar o número de empreendedores, potencialmente atingidos pelo tema em debate nesta CPI, ou seja, 23 municípios onde a concessionária presta serviço - a 24ª cidade que completa a área da atuação é a capital paulista, metrópole a qual abordaremos em outro trecho deste ofício, chegamos a um universo de três RAs afetadas (Metropolitana ABDC, Metropolitana Oeste e Região de Jundiaí).*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Os 23 municípios compreendem um total 254 mil empresas, sendo: 73 mil estabelecimentos comerciais; 141 mil prestadores de serviço, e outras 40 mil de segmentos variados, entre eles industrial e agropecuária.*

*Desta forma é possível afirmar que, ao menos, 254 mil empreendedores da Grande São Paulo ficaram sem trabalhar devido à falta de energia, em escalas que variaram entre quatro e 72 horas.*

*Para elaborar a resposta a esta solicitação, a FACESP, preliminarmente, entrou em contato com as Associações Comerciais que representam os empreendedores das cidades atingidas.*

*No aspecto geral, o problema mencionado de forma mais recorrente é, além, evidentemente, da interrupção do serviço, foi a falta de comunicação e de transparência e a ausência de clareza na resposta da empresa concessionária.*

*Os empreendedores se queixam da falta de informação sobre o que havia ocorrido e de uma previsão de retorno no serviço, para que tivessem o mínimo de previsibilidade, no sentido de transferir o estoque, avisar os clientes, atualizar agendas, entre outras alternativas que amenizariam os prejuízos.*

***Milhares de comerciantes sofrem, ainda hoje, com a instabilidade e as oscilações do serviço, como relataram as Associações Comerciais de Cajamar, Barueri, Diadema, Mauá, Osasco, Itapevi, Carapicuíba, entre outras.***

*A falta de assistência foi outro alvo de contundentes reclamações. Bares, restaurantes, cabeleireiros, docerias, supermercados, estamparias, clínicas estéticas, pet shop, drogarias e farmácias, segmentos que encabeçam a lista dos mais prejudicados, se queixam de não terem nenhum tipo de apoio da concessionária. Em virtude disso, as Associações Comerciais estão promovendo encontros entre os empreendedores e as autoridades responsáveis, com o objetivo de ouvir as demandas e buscar soluções.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***De acordo com o relato da Rede de Associações Comerciais, a capital paulista, pela densidade e pela concentração de estabelecimentos, é a cidade que mais sofre. Regiões ficaram até sete dias sem energia.***

*De acordo com uma estimativa do Instituto de Economia Gastão Vidigal da Associação Comercial de São Paulo (IEGV/ACSP), baseada no volume movimentado diariamente na cidade de São Paulo e na região metropolitana, o comércio pode ter deixado de arrecadar até R\$ 126 milhões devido à falta de energia apenas no dia 3 de novembro. O prejuízo se dá, principalmente, por reduções nas compras chamadas "imediatas".*

***Outro importante levantamento, este da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de SP (Fecomercio-SP), revela que nos cinco dias em que ficaram parcialmente sem energia elétrica, os setores de Comércio e Serviços da cidade de São Paulo perderam, pelo menos, R\$ 1,3 bilhão em faturamento bruto.***

*Com os resultados dos levantamentos é possível se ter uma ideia, aproximada, do tamanho dos danos causados, contudo, alertamos que, infelizmente, a mensuração real dos prejuízos se torna algo extremamente complexo. Diversos estabelecimentos perderam produtos perecíveis, devido à falta de acondicionamento adequado, por exemplo.*

*(...)"*

A respeito do apagão, o Município de São Bernardo do Campo, encaminhou o Ofício N° 3627/2023, por meio da Secretária de Governo Julia Benício, em 21 de novembro de 2023, em resposta ao Ofício CPI Enel n° 164/2023:

*"Senhor Presidente,*

*Considerando os questionamentos, advindos dessa augusta Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, contidos no Ofício CPI ENEL N° 164/2023, seguem abaixo as perguntas e respectivas respostas:*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*1 – O Município foi afetado com a falta do fornecimento de energia elétrica, em virtude do temporal do último dia 3 de novembro do corrente ano? Quanto tempo o Município ficou sem energia?*

***Resposta.: Sim, o conjunto de consumidores no município foi bastante afetado em virtude do evento climático do dia 03/11/2023, conforme ilustram as reportagens dos periódicos locais, insertas no Anexo 1. Da análise delas verifica-se que vários locais e bairros foram afetados pela interrupção de energia, tendo prazo para restabelecimento de horas até vários dias. Frise-se que, o município não possui registros sistemáticos dos locais que tiveram interrupção do fornecimento de energia e a duração da falta de energia (a não ser nos equipamentos públicos, como descrito na resposta da 2ª pergunta). Isso, pois, as solicitações de reestabelecimento de energia junto a concessionária possuem canal próprio e exclusivo de comunicação entre os consumidores e a Concessionária. A propósito enfatize-se que a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, quiçá tenha tais registros, uma vez que possui delegação de competência para controle e fiscalização da prestação dos serviços da concessionária de distribuição de energia elétrica, no estado de São Paulo.***

*2 – Houve danos e prejuízos ao funcionamento dos serviços públicos? Explique.*

***Resposta: Houve severo prejuízo aos serviços públicos, em especial nos equipamentos de saúde devido a interrupção do fornecimento de energia elétrica: Na UPA Riacho Grande (das 16h do dia 03/11/23 as 14:50h do dia 04/11/23). No Serviço de Verificação de Óbitos (SVO), a interrupção de energia se deu no período das 16h do dia 03/11/23 até às 9h do dia 04/11/23. Nesse intervalo houve atraso em exames e liberação de corpos. Ademais, em 9 (nove) Unidades Básicas de Saúde, vacinas ficaram sem refrigeração e foram recolhidas para avaliação e inutilização. Em razão disso, foi instaurado o Boletim de Ocorrência Nº: PA8569-1/2023, constante do Anexo 2. Concernente***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*ao sistema semafórico do município, as interrupções no fornecimento de energia são constantes afetando drasticamente o fluxo de veículos, comprometendo principalmente a Segurança Viária e a Fluidez nas vias, uma vez que os semáforos ficam apagados. No dia 03/11/2023, em especial, houve prejuízo na sinalização semafórica em 28 locais onde se constatou queda de energia, porém 23 dos quais estão equipados com nobreaks, que supriram em média 6 horas de funcionamento, minimizando durante seu período de operação riscos de acidentes. Além disso, houve 16 outras interrupções de energia no sistema semafórico, entre os dias 04 e 10/11/2023. No Anexo 3 encontram-se as duas listas indicando as datas e os locais onde houve as interrupções. Por sua vez, a sede da Secretaria de Educação e 26 (vinte e seis) unidades escolares foram afetadas com as interrupções do fornecimento de energia, afetando total ou parcialmente, retornando apenas a partir de 06/11. Em decorrência disso, houve prejuízos, restando na perda de alimentos que estavam armazenados nas geladeiras de 21 (vinte e uma) unidades, conforme documento de síntese|: Impactos da falta de energia nos estoques de alimentos nas unidades escolares do município, vide Anexo 4. O sistema de Iluminação Pública do município, igualmente foi sobremaneira impactado em razão do evento climático do dia 03/11/23. Inclusive ainda há casos de falta de restabelecimento de energia desde então. O Anexo 5 ilustra os locais onde persiste o problema. No combate as inundações o prejuízo se deu na Estação Elevatória (Piscinão) Vila Helena, a Interrupção de energia perdurou das 16:30h do dia 03/11/23 até a madrugada do dia 07/11/23, quando houve o pleno restabelecimento da energia. No âmbito da Assistência Social do município que presta serviços de atendimento 24h a população vulnerável, idosos, crianças e adolescentes, houve registros de interrupção de energia, além de oscilações e quedas frequentes noutros, ocasionando a interrupção de alguns serviços nos equipamentos públicos municipais, como banho aos usuários e até perda de parte da alimentação decorrente da falta de refrigeração. Na área da*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***Secretaria de Segurança Urbana se constatou interrupção de energia no dia 03/11/23 na Inspeção Regional Centro e Inspeção Regional Vila São Pedro. Há relatos de 31 intercorrências entre a queda de árvores e galhos, sendo 10 dessas ocorrências, danificaram as redes primárias e secundárias no município.***

***3 – A empresa Enel possui base de atendimento de emergência no Município?***

***Resposta: A ENEL não possui base de atendimento emergencial no Município, há apenas um posto de serviço.***

***4 – Como é realizada a comunicação e o atendimento da empresa Enel ao Município, em especial, no tocante aos casos de atendimento de emergência?***

***Resposta: O contato é feito por meio dos telefones 0800 72 71 196 ou (11) 2195-1135. Porém, no dia 03/11/2023 colapsaram.***

***5 – Os serviços de fornecimento de energia foram plenamente restabelecidos? A empresa Enel prestou auxílio imediato ao Município? Ainda há ocorrências pendentes? Há registros de demora na realização dos serviços ou de não atendimento? Em quanto tempo a empresa concessionária Enel solucionou as ocorrências registradas no município? Detalhar as ocorrências.”***

***Resposta: O prazo variado para o reestabelecimento de energia nos equipamentos públicos consta da resposta à 2ª pergunta. Contudo, gize-se que para as Unidades Escolares segue no Anexo 6, a tabela indicando pormenorizadamente: a Unidade, o início da interrupção e a data do retorno da energia elétrica.***

***Por fim, os anexos citados no presente ofício encontram-se disponíveis através do link:***

***[https://drive.google.com/drive/folders/1F20acofCSbr3ArrfH5uPz5mmv21MTsm?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1F20acofCSbr3ArrfH5uPz5mmv21MTsm?usp=drive_link)”.***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

O Município de Carapicuíba respondeu ao Ofício 148 da CPI, também com relato de reclamação, por conta do apagão de 3 de novembro de 2023.

Após o episódio do dia 3 de novembro, a empresa Enel Distribuição São Paulo teve a oportunidade de se pronunciar em 4 (quatro) oportunidades nesta CPI: Em 14 e 29 de novembro de 2023, oitivas do Sr. Max Xavier Lins; em 16 de novembro de 2023 – na oitiva do Sr. Nicola Cotugno, Diretor Presidente da Enel Brasil e da Sra. Marcia Massotti, Diretora de Sustentabilidade da Enel e, em 7 de dezembro de 2023 na oitiva do Sr. Guilherme Gomes Lencastre – Presidente do Conselho de Administração da Enel Brasil.

Em que pese as oitivas do Sr. Max, Diretor Presidente da Enel São Paulo e do Sr. Nicola, então Diretor Presidente da Enel Brasil, contarem com uma duração de cerca de 8 (oito) horas a primeira e de 6(seis) horas a segunda, ambos se utilizaram do salvo conduto concedido no HC 2305051-79.2023.8.26.0000, Relator Xavier Aquino, Órgão Especial do TJ/SP.

*“Trata-se de Habeas Corpus preventivo impetrado em favor de Max Xavier Lins, Diretor Presidente da Enel, objetivando “liminarmente a concessão de salvo conduto para que o Paciente seja dispensado de prestar compromisso durante os depoimentos designados para os próximos dias 14 e 16 de novembro de 2023 na “CPI da Enel”, assegurando a ele a garantia constitucional contra a autoincriminação (art. 5º, inc. LXIII, CR).*

*(...) 12. Diante do exposto, defiro a liminar, em parte. O que faço para que a Comissão Parlamentar de Inquérito conceda ao paciente o tratamento próprio à condição de investigado, assegurando-lhe o direito de não assinar termo de compromisso na qualidade de testemunha, bem assim para que dispense de responder sobre fatos que impliquem autoincriminação e, ainda, para que não sejam adotadas quaisquer medidas restritivas de direitos ou privativas de liberdade, como consequência do uso da titularidade do privilégio contra a autoincriminação. Fica assegurado ao paciente, ainda, o direito de assistência por advogado e de, com esse,*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*manter comunicação reservada durante o respectivo depoimento perante a referida Comissão Parlamentar”*

E, os efeitos da liminar concedida no HC acima mencionado, foram estendidos ao Sr. Nicola Cotugno.

*“(…)*

*Defiro a extensão requerida, nos mesmos termos e fundamentos da decisão liminar de fls. 46/49 destes autos, concedendo aos pacientes Nicola Cotugno e Marcia Massotti salvo conduto para que lhes seja dado, pela Comissão Parlamentar de Inquérito, tratamento próprio à condição de investigados, assegurando-lhes o direito de não assinarem termo de compromisso na qualidade de testemunha, bem assim para que sejam dispensados de responder sobre fatos que impliquem em autoincriminação, assegurando aos pacientes, ainda, o direito de assistência por advogado constituído, nos termos, aliás, de reiterada jurisprudência desta Corte (...).”*

Durante as oitivas citadas, em apertada síntese, os representantes buscaram explicar a respeito de informações formulados pela própria empresa, sem adentrar profundamente nos assuntos dos danos causados à população, bem como reconhecer os dados divulgados pelo órgão de defesa do consumidor, os fatos públicos e notórios amplamente divulgados pela mídia, em especial, os decorrentes da grande demora para o pleno restabelecimento da energia elétrica aos usuários e seus consequentes prejuízos.

Em resumo, a retórica da empresa Enel, durante as oitivas, em geral, foi sempre a mesma, que seguiam a regulamentação. Todavia tal conduta caminha em sentido contrário aos dispositivos contidos no Código de Defesa do Consumidor.

Aliás, o Sr. Max Xavier Lins quando indagado a respeito das perdas sofridas pelos usuários com o apagão, ele assim respondeu:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“Quanto à questão das outras perdas, eu também antecipei aqui: nós estamos... Inclusive foi conversado com o governador na segunda-feira, dia 6, com as demais distribuidoras, com a Agência Nacional da Energia Elétrica, verificando a construção de uma forma disso. Em até 30 dias, a gente deve se posicionar a respeito dessa construção de uma solução que infelizmente não está na regulamentação. Eu gostaria que estivesse, mas a gente precisa construir. É uma construção”.*

O Presidente da Enel Brasil a respeito do assunto, assim se posicionou:

*“O SR. NICOLA COTUGNO - Presidente e deputados, quero colocar com palavras mais claras o que estamos discutindo, o que eu queria passar como mensagem. Eu nunca falei que é só o tema dos aparatos elétricos, eletrônicos, o foco da gente. Nunca. Não falei. Estamos de acordo. Nunca falei que não vamos trabalhar, definir, aplicar uma forma de reconhecimento objetiva do transtorno que estamos discutindo aqui. Não falei isso, ao revés, eu confirmo que esta é a vontade da empresa. Terceiro ponto, eu confirmo que estamos trabalhando com consciência, montando um processo que seria... Bem, compartilhar também com o Procon e entender melhor como estruturar. Repito aqui que isso será feito, no sentido de ser definido e ser comunicado em um tempo muito breve. Quando o deputado Marcolino fala de dia 28, eu tenho, praticamente, toda a certeza de que será antes do dia 28. Eu não estou tentando não ser claro com a data, para jogar a bola no futuro: “Algum dia vamos ver”. Não é isso. Eu quero, por transparência e respeito, não falar o dia “X”, se depois é mais um dia. Mas vamos cuidar disso”.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Cumpre destacar que o plano de ressarcimento não foi enviado a esta CPI, conforme apurado pelos representantes da empresa. O fato, inclusive, foi objeto de notícia no G1 São Paulo, vejamos:

The screenshot shows a news article from G1 São Paulo. The header includes a menu icon, the G1 logo, 'SÃO PAULO', and a search icon labeled 'BUSCAR'. The main headline reads: "Enel descumpre acordo com CPI da Alesp, não apresenta plano de indenização de consumidores e pede novo prazo". Below the headline, the text states: "Em depoimento à CPI, o presidente da ENEL SP também disse que a empresa ainda não assinou o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) proposto pelo Ministério Público para indenizar os consumidores paulistas, e que apresentará um plano até 6 de dezembro." The article is attributed to "Por g1 sp" and dated "30/11/2023 09h09 - Atualizado há uma semana". There are social media sharing icons for Facebook, WhatsApp, and Telegram. At the bottom of the article, there is a small image showing power lines and a utility worker on a tower.



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A concessionária de energia **Enel** descumpriu o prazo de entrega do plano de indenização combinado com integrantes da CPI da empresa na Assembleia Legislativa de **São Paulo (Alesp)** com o então Presidente Nacional da empresa, Nicola Cotugno.



Segundo integrantes da CPI, o prazo venceu na última terça-feira (28) e a Enel não apresentou o documento prometido. Por causa da crise na empresa, **Cotugno deixou o cargo na semana passada e foi substituído no comando nacional da companhia por Antonio Scala.**

Nesta quarta-feira (29), o presidente da empresa no Estado, Max Xavier Lins, esteve em depoimento na CPI e disse que não houve tempo hábil para que a concessionária elaborasse uma forma de indenizar os consumidores prejudicados pelo apagão do último dia 3 de novembro.

Ainda, em que pese o compromisso assumido na reunião da CPI, em plena crise e durante as consequências pós apagão do último dia 3 de novembro, o Presidente da Enel Brasil, deixa o cargo, <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/presidente-da-enel-pede-demissao/>:

## Após crise energética em SP, presidente da Enel deixa cargo

Companhia anuncia que Antonio Scala, executivo que acumula 18 anos entre os quadros da empresa, estará à frente da atuação no Brasil





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.9- Das outras CPIs instaladas nas Câmaras Municipais dos Municípios abrangidos pela Concessão da Enel São Paulo e da prestação de serviços da Enel em outros Estados (GO, CE e RJ)

Ao final da análise dos fatos, oportuno relatar que as recorrentes reclamações relativas a má qualidade na prestação de serviço da empresa Enel Distribuição São Paulo levou as Câmaras Municipais de algumas cidades da área de abrangência da concessão da Enel Distribuição São Paulo a instaurarem Comissões para apurar possíveis irregularidades.

Nesse sentido trilhou a **Câmara Municipal de São Bernardo do Campo**, com o Processo Administrativo nº 212/2022 – Protocolo Geral nº 3477/2022, Comissão Especial cuja conclusão final, assim se descreveu: ***“Desta feita, propomos à Enel, que melhore a qualidade dos serviços oferecidos no município de São Bernardo do Campo, com a implantação de medidas preventivas, melhora dos serviços de atendimento ao cliente tanto no aspecto presencial, quanto digital, bem como presteza e agilidade no reestabelecimento por eventuais falta de energia e também aumento em seu efetivo de profissionais para que se consiga atender aos cidadãos de São Bernardo do Campo, haja vista ser a maior e mais populosa cidade do Grande ABC, incluindo a construção de uma base própria nesta cidade”*** (vide OF 22 SBC – CPI).

Na mesma linha tramitaram Comissões nas **Câmaras Municipais de:**

a) **Cajamar** que por meio do Projeto de Resolução Nº 02 de 22 de Fevereiro de 2022, constituiu *“Comissão Especial de Inquérito para apurar a forma utilizada para cobrar as contas de Energia Elétrica (ENEL) em Cajamar”* (vide OF 29 SBC – CPI);

b) **São Caetano do Sul** - Comissão Parlamentar de Inquérito (vide OF 47 SBC – CPI);



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

c) **Ribeirão Pires** – Comissão Especial de Inquérito (vide OF 42 R. Pires – CPI);

d) **Santo André** – Comissão Parlamentar de Inquérito (vide OF 45 AS – CPI).

E mais recentemente, a **Câmara Municipal de São Paulo** instaurou Comissão Parlamentar de Inquérito, cujo membros estiveram presentes nesta CPI, na reunião do dia 29 de novembro de 2023, ocasião que explanaram a respeito do caso.

Oportuno observar nas menções acima, que das 5 (cinco) Comissões noticiadas 4 (quatro) são da região do Grande ABC, fato que demonstra o quanto a concessionária está deixando a desejar na efetiva prestação dos serviços.

O Presidente do Conselho Administrativo da Enel Brasil, na ocasião de sua oitiva nesta CPI destacou que a empresa presta serviço em 3 (três) Estados da Federação, atualmente: São Paulo, Rio de Janeiro e Ceará.

Nesse sentido, cumpre aqui mencionar o caso do Estado de Goiás, onde a Enel após tramitação de CPI na Assembleia Legislativa do Estado e intensa manifestação do Poder Executivo local, deixou a concessão, por meio da transferência do controle acionário para outra empresa.

E, mais: é de se causar espécie que em todos os Estados que a Enel ainda atua há notícia de Comissão Parlamentar de Inquérito por conta das queixas, recorrentes da má prestação de serviços e insatisfação dos usuários.

Ou seja, a Enel não apresenta bom desempenho, bem como figura junto ao usuário como uma empresa que não presta um bom serviço de fornecimento de energia elétrica.

Portanto, tal situação assim como todo o trabalho produzido por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, merecem a atenção dos órgãos fiscalizadores com vista a



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

solução dos problemas e a efetivação de serviços de qualidade de fornecimento de energia elétrica a toda população da Região Metropolitana do Estado de São Paulo.

Dessa forma, com base em toda a análise fática, as reuniões e as oitivas realizadas por esta CPI, que acumularam várias horas de andamento com explanações e inúmeros questionamentos dos Deputados desta casa, juntamente com toda a documentação recebida por esta Comissão Parlamentar de Inquérito em trâmite na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, que fazem parte integrante deste Relatório, carreamos para as seguintes conclusões:

### 5 - CONCLUSÕES

No dia 3 de novembro de 2023, após a forte chuva ocorrida no Estado de São Paulo, com ventos de 100 km/h, a região metropolitana sofreu um apagão. O ocorrido deixou mais de 2 (dois) milhões de unidades consumidoras sem energia elétrica.

**A empresa Enel Distribuição São Paulo, responsável pela área de concessão deixou os usuários sem o fornecimento da energia elétrica, por vários dias, tendo registros de caso cujo restabelecimento só ocorreu após 9 (nove) dias depois.**

No depoimento prestado à CPI, no dia 14 de novembro de 2023, em resposta a pergunta desta parlamentar, o Diretor Presidente da Enel Distribuição São Paulo, Sr. Max Xavier Lins disse **que fora surpreendido pela intensidade e magnitude das chuvas ocorridas no dia 03/11/2023**. Vejamos:

*“Obrigado, deputada Carla, pelas perguntas. Foram muitas. Nos, no dia do evento, eu disse aqui anteriormente, o pré-alerta climático nos indicava uma chuva, uma tempestade com ventos de até 55 quilômetros por hora. Só que essa*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*chuva foi acompanhada de ventos de 105 quilômetros por hora, sobretudo na nossa área de concessão”.*

Todavia, um dia antes do evento climático, no dia anterior, 2 de novembro, o jornal televisivo de maior audiência do país noticiava que uma frente fria chegaria em São Paulo. A jornalista Eliana Marques assim noticiou o evento:

*“Vários avisos foram emitidos. O INMET (Instituto Nacional de Meteorologia) falou dos ventos fortes que podem derrubar árvores e provocar cortes de energia”.*  
(Disponível em <https://globoplay.globo.com/v/12083390/>)

É importante salientar que enquanto fazia a apresentação, a jornalista se referia a uma imagem que demonstrava, logo no início da tela a menção: **“ventos de 100 km/h”**. Vejamos:





## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Dessa forma, a alegação dos dirigentes da Enel Distribuição São Paulo e da Enel Brasil, de que não poderiam prever a ocorrência de ventos de até 100 km/h não procede. A informação foi noticiada um dia antes pelo telejornal.

Nesse sentido, conforme já demonstrado neste Relatório, na análise dos fatos, **não restam dúvidas de que a empresa foi negligente com o episódio do último dia 3 de novembro.**

A ocorrência de chuvas, ventos e descargas atmosféricas, dentre outros eventos relacionados, é comum na atividade desenvolvida pela ENEL, cabendo a ela suportar a responsabilidade pelos danos ocorridos no exercício dessa laboração. Dito de outro modo, por serem fenômenos naturais que são intrínsecos à sua atividade, tais eventos climáticos configuram fortuito interno, por estarem intimamente relacionados à prestação de serviços da empresa, e por eles ela responde.

O fato é que a empresa **não se mostrou preparada para a prestar** o devido atendimento num caso como esse. **A situação, todos nós vimos. Milhões de pessoas da região metropolitana do Estado de São Paulo sem energia elétrica o que resultou em inúmeros prejuízos aos usuários.**

Este relatório, em seu item 4 “Análise dos fatos” retratou o problema.

Aliás, importante enfatizar que esta CPI não foi proposta, tão somente por conta do evento do último dia 3 de novembro. Ela foi proposta devido as inúmeras queixas e reclamações dos usuários do serviço da concessionária Enel Distribuição São Paulo, que desde o início de suas operações sofrem com os mais variados problemas.

**Cumprе enfatizar, que não é de hoje que esta Relatora vem alertando, bem como vem buscando junto aos órgãos competentes a adoção de medidas a respeito das reiteradas queixas recebidas referentes a má prestação de serviços da empresa Enel Distribuição São Paulo.**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Esta Comissão Parlamentar de Inquérito foi instalada pela Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo em maio deste e veio no sentido de justamente atender aos reclamos da população paulista e assim buscar a adoção de medidas que acabem com o problema da má prestação do serviço de distribuição de energia elétrica, de responsabilidade da Enel Distribuição São Paulo, na região metropolitana do nosso Estado.

**Nesse sentido, durante os trabalhos desta CPI foram apurados diversos pontos que demonstram a ineficiência na prestação dos serviços da concessionária.**

Em nosso Relatório, no item 4.1, nobres parlamentares e público presente, pudemos demonstrar que a Enel é campeã de reclamações pelos consumidores como é possível verificar nos dados trazidos pelo Procon-SP, pelo *site* Reclame Aqui Ou pelos relatos do NUDECON, importante núcleo da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Alías, a ilustre Defensora Pública do Estado de São Paulo, Dra. Estela Guerrini, em sua oitiva nesta CPI, fez a seguinte reflexão, que eu peço *venia* para repetir:

*“(...). A questão é que, quando a gente começa a perceber que o atendimento na concessionária também não está bom, além do serviço em si, que está apresentando problemas, aí a gente começa a perceber que esse atendimento está sendo transferido para órgãos de defesa do consumidor, ou para as próprias agências reguladoras”.*

As apurações desta CPI, demonstram ainda de forma clara as infrações da empresa Enel Distribuição São Paulo, no tocante as faturas, conforme consta do item 4.2. Foram relatados casos de queixas de cobranças indevidas, **problemas inclusive durante o período da pandemia e pós pandemia.**



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Outro ponto muito importante, que este Relatório destaca, também no item 4.2, é referente a falta de informação do DIC e FIC no relatório de continuidade fornecido pela distribuidora.

Para esclarecer a todos presentes, **o DIC é a Duração de interrupção individual por unidade consumidora. E o FIC é a Frequência de Interrupção individual por unidade consumidora.**

Oportuno, repisar que esta Relatora vem alertando sistematicamente para o problema, inclusive com a apresentação à CPI de seu exemplo pessoal, como ocorreu durante a realização da oitiva do Diretor de Operações e Redes da Enel do Sr. Vincenzo Ruotolo, e do Sr. Darcio de Souza Dias, Diretor de Redes da empresa. Vejam: **o relatório de continuidade disponibilizado pela Enel Distribuição São Paulo deixou de trazer os registros de falta de energia ocorridos em minha região.**

E, mais do que isso, importante relatar que a questão não se trata de um caso isolado. A Comissão Parlamentar de Inquérito durante os trabalhos, apurou que o Município de São Paulo, o maior do País e a maior cidade atendida pela empresa concessionária, em resposta ao Requerimento 1305 de 2023 aprovado por esta CPI, na questão 4, **reportou a um importante fato com relação a falta de indicação do DIC e FIC no relatório de continuidade fornecido pela empresa Enel Distribuição São Paulo**, vejamos a parte final da resposta:

*“Um ponto que chama a atenção é ao analisar o relatório “Indicadores de Continuidade” apresentado no Portal do cliente da ENEL, sobre a instalação nº 203062096, ele demonstra informações a respeito de três indicadores o DIC (Horas que o cliente ficou sem energia), FIC (Vezeas que o cliente ficou sem energia) e DMIC (Máximo de horas que o cliente ficou sem energia), e em todos eles não foram apurados a falta de fornecimento de energia dos dias*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*15/05/2023 e 25/05/2023 com os protocolos nº 1010521650, 1010521729 e 1015824517. (Anexo II)".*

A situação narrada é muito grave e bastante preocupante, pois se não há a indicação dos períodos que o cliente/usuário ficou sem energia, também, por via consequência, não é possível garantir a aferição para o pedido do devido ressarcimento.

Em nosso relatório no item 4.3, ainda trazemos vários problemas a respeito das queixas dos consumidores com relação ao SAC e os pontos de atendimento físicos, que por certo necessitam de muitas melhorias e aprimoramentos.

**Todos os fatos mencionados, até aqui, revelam atos de descumprimento contratual e presumível fraude, requerendo-se o aprofundamento das investigações pelos órgãos competentes.**

Em continuidade, o Relatório traz no item 4.4, os relatos das Prefeituras que além de trilhar as queixas apresentadas pelos consumidores nesse caso, tem um agravante, pois os órgãos prestam serviços públicos de sua importância para a população e com isso a falta do fornecimento de energia elétrica e a demora nos prazos de atendimento de um serviço solicitado junta à concessionária, como por exemplo a instalação de um poste em via pública ou outro que dependa da execução da empresa, impacta a vida de muitas pessoas.

Nesse sentido, a título ilustrativo, extraímos uma das respostas descritas no item 4.4, deste relatório, da Prefeitura de São Bernardo do Campo, questão 4, que demonstra que a má qualidade na prestação de serviço de distribuição de energia pela ENEL, coloca em risco, em análise final, a própria saúde da população e, até mesmo, a vida:

*4 – O município tem registros de problemas, reclamações a respeito de falhas, faltas ou interrupções do fornecimento de energia elétrica na prestação de serviços*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que a empresa Enel está obrigada? Em caso positivo, os problemas e reclamações são recorrentes? Quais foram os problemas e reclamações registrados?*

***Resposta: Sim, há registros de problemas e há recorrência, sobretudo em bairros como Riacho Grande e Baeta Neves, onde registrou-se desde pequenas intermitências no fornecimento, como interrupções que levam horas a serem reestabelecidas nas Unidades de Saúde. Importa enfatizar que essas Unidades de Saúde, por definição se enquadram como Serviços Essenciais, porquanto a rigor carecem de atendimento prioritário, consoante disposto na Resolução Normativa da ANEEL-REN 1000/2021 - Capítulo I, Seção II, Artigo 2º, Inciso XLIV, alínea c “assistência médica e hospitalar”. Além desses registros relativos. Observa-se desde logo que, nas respostas subsequentes apresentar-se-ão uma série de outros registros anexados, os quais o município compilou sobre a inadequação na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica pela concessionária”.***

Oportuno destacar que as Prefeituras de São Paulo, São Caetano do Sul, Cajamar, Itapevi, Rio Grande da Serra e Santana de Parnaíba, também responderam ao Requerimento aprovado por esta CPI.

Outra categoria que também tem enfrentado inúmeros problemas em virtude da má prestação dos serviços da Enel Distribuição São Paulo, são as entidades de classe, associações e demais órgãos públicos.

Nesse ponto, de suma importância consignar que é uníssono a ausência de canal de comunicação direto dos entes públicos municipais com a Concessionária, o que acarreta sérios prejuízos à toda população (vida, saúde, segurança, transporte, trânsito, dentre outros).

Ainda, registra-se, informações dos chefes dos poderes executivos municipais com referência ao não atendimentos aos ofícios por estes encaminhados com solicitações de deseletrificação ou rebaixamento de copa, os quais não são atendidos e, em quase a totalidade, sequer respondidos.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Neste momento, oportuno registrar que, mesmo nos municípios em que há convênio firmado com a Prefeitura (a exemplo da cidade de São Paulo), a ENEL não cumpre os prazos acordados, conforme aduzido pelas autoridades municipais.

Nesse sentido, no item 4.5, deste relatório cumpre relatar que a má prestação dos serviços prestados pela Enel que não poupou nem o IIRGD – Instituto de Identificação “Ricardo Gumbleton Daunt”, órgão da Polícia Civil, vinculado à Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo.

Em resposta ao Ofício 107/23 da CPI, o Delegado Divisionário de Polícia do IIRGD – Dr. Mauricio José Lemos Freire, por meio do processo: 058.00044002/2023-11, enviou as seguintes respostas às perguntas encaminhadas:

*“1) A empresa ENEL é responsável pela prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica ao IIRGD?”*

***Sim, a empresa ENEL é responsável pela prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica ao IIRGD, conforme se verifica em cópia de conta de energia elétrica anexa, referente ao mês de setembro de 2023 (cf. documento anexo sob o n.º 11214880).***

*2) O IIRGD tem registros de problemas, falhas ou interrupções a respeito dos serviços prestados pela empresa ENEL? Em caso positivo, quais são os registros? Eles são recorrentes?*

***Sim, há registros de problemas, falhas ou interrupções dos serviços prestados pela empresa ENEL. O Serviço Automático de Impressões Digitais (SAID), um dos setores mais prejudicados pelas aludidas ocorrências, expediu informação pormenorizada pela qual as discrimina, a saber (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):***

***a – os problemas ocorridos em Novembro/2022, conforme histórico abaixo:***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Dia 12/11/2022 acabou a energia por volta das 9:40h da manhã, retornando algumas vezes porém oscilando muito, sendo totalmente restabelecida perto das 21h*

*b - os problemas ocorridos em Abril/2023, conforme histórico abaixo (e 3 anexos fotográficos ao final do documento).*

*Dia 12/04/2023 acabou a energia no final da tarde.*

*Dia 13/04/2023 a energia foi restabelecida com gerador por volta da 1 da manhã.*

*Mesmo com gerador, o SAID ficou sem energia novamente no dia 14/04 das 5 às 6 da manhã por conta da troca do gerador.*

*No dia 15/04/2023 caiu novamente a energia por volta das 3 da manhã. Restabelecida às 13:40.*

*Dia 17/04/2023 a energia acabou novamente pouco antes das 2 da manhã. Restabelecida às 5 da manhã.*

*Dia 19/04/2023 às 10:30 acabou a energia novamente, retornando dia 20/04 às 6:30.*

*3) O IIRGD tem registros de quanto tempo a empresa costuma demorar para solucionar os problemas decorrentes da interrupção do fornecimento de energia elétrica?*

*Sim, o IIRGD reúne informações sobre o lapso de tempo decorrido para a solução dos problemas resultantes da interrupção do fornecimento de energia elétrica. O Serviço Automático de Impressões Digitais (SAID) responde à questão nestes termos (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):*

*Em 12/11/2022 a chefia dos investigadores entrou em contato com a ENEL pelo telefone 08007272120, sendo atendida pela atendente Daniele que forneceu o protocolo 2254627450, informando que a previsão de atendimento*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*seria até às 20h do mesmo dia, não havendo como priorizar por se tratar de serviço público. Por esse motivo, fomos até o posto 24 hs da ENEL, sendo informado que esse posto só atende emergências relacionadas a problemas subterrâneos e que problema de oscilação e falta de energia somente são atendidos pelo 0800. A energia foi restabelecida às 21h, portanto 1 hora além do previsto e quase 11 horas e 20 minutos depois da queda de energia.*

*Na ocasião descrita em abril, temos o protocolo de atendimento 389782193 aberto às 3 da manhã do dia 15/04/2023 com previsão de atendimento de 1 hora. A energia foi restabelecida às 13:40, portanto 10 horas e 40 minutos depois da abertura do protocolo.*

*No dia 19/04/2023 foi aberto o protocolo de atendimento 11548845 quando da queda de energia às 10:30. Tendo em vista que não houve o restabelecimento da energia, às 23:00 foi feito novo contato com a ENEL no qual informaram que seria pedido prioridade. A energia foi restabelecida por volta das 06:30 do dia 20/04 (após o pedido de prioridade ainda demorou 07h30 para a regularização).*

*4) No caso de interrupções do fornecimento de energia elétrica, quais são as consequências para o andamento dos trabalhos do órgão? Quais serviços são mais prejudicados?*

*As consequências são numerosas e invariavelmente graves. No que concerne aos reveses, por exemplo, do Serviço Automático de Impressões Digitais (IIRGD), importa transcrever o que se segue (cf. informação anexa sob o n.º 11038343):*

*O trabalho policial desenvolvido pelo SAID é ininterrupto, ou seja, trabalhamos 24 horas por dia de segunda a segunda. Nossa produção gira em torno de 100 documentos por plantão, destacando ainda que alguns chegam com pedido de urgência pois são crimes em andamento pela natureza policial do nosso trabalho. Assim, o prejuízo causado pela falta de energia abrange*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*tanto o acúmulo de trabalho pelo tempo em que a equipe ficou parada quanto pelo prejuízo à sociedade pela demora na resposta as ocorrências policiais que aguardam esclarecimentos por parte da equipe do SAID.*

*Referentemente a este oportuno questionamento, o Serviço de Perícia Datiloscópica (SERPD), setor de variadas e importantíssimas tarefas, expediu informação na qual refere os prejuízos a suas atividades (cf. informação anexa sob o n.º 11214880), a saber:*

*Em atenção à solicitação de resposta às questões apresentadas no ofício 107/2023 da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, assinado pelo Deputado Thiago Auricchio, Presidente da Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL, com finalidade de apurar a qualidade dos serviços prestados pela empresa ENEL, na qualidade de Chefe da Seção, informo que subscrevo as informações prestadas por meio da INFORMAÇÃO SAID N° 15762/2023 e acrescento que, nos mesmos períodos, sob impacto da falta de energia, todas as atividades ininterruptas do Serviço de Perícia Dactiloscópica cujo objetivo é de identificação de pessoas em situações diversas nas Unidades Policiais, bem como as identificações de cadáveres nas Unidades do Instituto Médico Legal, ambas solicitadas por meio do Sistema LEAD, estiveram interrompidas, resultando em prejuízos diversos ao sistema da Polícia Judiciária.*

*Vale observar que são produzidas em média, nas 24 horas do dia, 505 informações de identificação.*

*Adento:*

*Por oportuno, é imperioso esclarecer que o Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt (IIRGD) é uma das maiores Divisões da Polícia Civil do Estado de São Paulo. Constituído de numerosos setores, conduzido por centenas de funcionários, assim públicos como terceirizados, o órgão de identificação paulista está instalado em um prédio de três andares (afora o subsolo) na Avenida Cásper Líbero, 370, no Centro Histórico da capital paulista.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*Compete ao IIRGD, entre outros muitos misteres, administrar e operar equipamentos cujo funcionamento depende, inelutavelmente, de energia elétrica, a exemplo dos que se seguem:*

*1) o Sistema Legitimação à Distância (LEAD), ferramenta eletrônica voltada a conferir celeridade ao processo de legitimação de suspeitos e de cadáveres;*

*2) o Sistema LEAD Interestadual, que, destinado às mesmas funções da supracitada ferramenta, já reúne, na condição de convenientes, 9 (nove) unidades da federação, mais o Distrito Federal, além da Polícia Federal; e*

*3) o Sistema AFIS/ABIS (Automated Fingerprints Identification System/Automated Biometric Identification System), ferramenta de identificação biométrica pela qual é possível não somente esquadrinhar impressões digitais, senão também efetuar reconhecimentos faciais.*

*Visto servir-se das aludidas ferramentas, impende ao IIRGD:*

*1) confirmar, se não estabelecer, através do Serviço de Perícia Datiloscópica (SERPD), a identidade de pessoas averiguadas por ocasião de abertura de inquéritos policiais, examinando impressões digitais provindas tanto do Estado de São Paulo como das demais unidades da federação;*

*2) confirmar, se não estabelecer, através da Seção de Estudos e Laudos (SEL), a identidade dos cadáveres ao aguardo de liberação no Instituto Médico-Legal;*

*3) analisar e inserir, mediante o Serviço de Registros (SEREG), as informações de natureza criminal dos cidadãos no banco de dados da Polícia Civil do Estado de São Paulo;*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*4) confirmar, se não estabelecer, por meio do Setor de Identificação Móvel (SIM), a identidade de pessoas hospitalizadas ou em situação de vulnerabilidade;*

*5) coordenar, treinar, apoiar e assessorar, através do Serviço de Controle das Unidades de Identificação (SECUI) e do Serviço Central de Identificação Civil (SECIC), as demandas dos Postos de Identificação do IIRGD instalados nas Delegacias Seccionais de Polícia, além de acompanhar, técnica e documentalmente, os trâmites referentes às celebrações de convênios com as prefeituras paulistas;*

*6) expedir, por meio do Cartório Central, o documento a que se dá o nome de Certidão de Prontuário, imprescindível para dar início a vários tipos de processo, tais como inventários, heranças, aposentadorias, etc.;*

*7) digitalizar, mediante a Central de Gerenciamento e Armazenamento de Fichas (CEGAF), os prontuários constituintes do acervo civil e criminal do IIRGD;*

*8) controlar, através da Representação Executiva do IIRGD, a emissão da Carteira de Identidade nos Postos de Identificação do IIRGD instalados nas 236 (duzentas e trinta e seis) unidades do Poupatempo espalhadas pelo Estado;*

*9) auxiliar, por meio da análise dos fragmentos papiloscópicos coletados pelas Equipes de Assessoramento em Local de Crime (pertencentes ao Serviço Automático de Identificação Digital - SAID), na identificação da autoria de crimes;*

*10) investigar, mediante o Setor Antifraude, quaisquer tentativas de burlas aos sistemas de identificação e estudar mecanismos a fim de combatê-las. Cumprem-lhe, a par de outras, ainda duas funções: a) verificar a condição do sistema de captação de imagens para a confecção da Carteira de Identidade e o controle de qualidade do banco de dados do Sistema AFIS; b) realizar*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pesquisas sobre eventuais coautores de crimes a cujo local de ocorrência diligenciaram as Equipes de Assessoramento Técnico em Local de Crime.*

*Também por meios eletrônicos, ao IIRGD cumpre:*

*1) receber, registrar, distribuir e expedir, através da Sala de Meios, solicitações e respostas de caráter oficial (cf. quadro estatístico abaixo);*

*2) receber, registrar, distribuir e expedir, por meio da Seção de Protocolo, demandas relativas a órgãos públicos e aos cidadãos;*

*3) redigir, através da Seção de Expediente, ofícios, despachos e missivas oficiais a órgãos públicos e a privados;*

*4) emitir, mediante o Posto de Identificação da Diretoria, a Carteira de Identidade a Policiais Civis, a dignitários e, excepcionalmente, a pessoas impossibilitadas de obter o aludido documento por outro meio, que não presencialmente.*

*Verifique-se, abaixo, a impressionante produtividade alcançada, em um só mês, por alguns setores do IIRGD.*

***ATIVIDADE TOTAL Carteira de Identidade 427.500***

***Atestado de Antecedentes Criminais 463.000***

***Sistema Legitimação à Distância - LEAD 13.057***

***LEAD Interestadual 77***

***Serviço Automático de Impressões Digitais - SAID/MONO 1.714***

***Sala de Meios 80.984***

***Seção de Estudos e Laudos - SEL/SERPD 132***

***Laudos e Ofícios do SERPD 91***

***Serviço de Registros - SEREG 21.051***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Central de Gerenciamento e Armazenamento de Fichas – CEGAF 848.226*

*Serviço Central de Identificação Civil – SECIC 7.810*

*Serviço de Controle das Unidades de Identificação – SECUI 3.089*

*Seção de Protocolo 13.866*

*Cartório Central 987*

*Depreende-se, pelo exposto, que não há serviços executados Despacho 11216022 SEI 058.00044002/2023-11 / pg. 19 pelo IIRGD que não dependam, em dado momento, se não em todo ele, de energia elétrica.*

*Já que o IIRGD é um órgão público prestador de serviços diretos e essenciais à população, e dada a utilidade e imprescindibilidade da Carteira de Identidade, do Atestado de Antecedentes Criminais, das Certidões de Prontuário, etc., conclui-se que quaisquer atrasos em seus misteres, ainda que involuntariamente, ensejam tribulações imponderáveis e sucessivas em desfavor da coletividade.*

*Referentemente às respostas oficiais transmitidas pelo IIRGD a outros órgãos públicos, assim de São Paulo como dos demais Estados, são incalculáveis os danos derivados do retardamento do envio de informações ao Poder Judiciário, ao Ministério Público, às Procuradorias Gerais dos Estados, à Polícia Federal, às Polícias Cíveis dos Estados, às Secretarias de Administração Penitenciária, aos Institutos Médico-Legais e a outras muitas instituições.*

*Uma vez manietado o IIRGD, manietados estão, por conseguinte, os órgãos que lhe requisitam assistência.*

*Com respeito à questão do cumprimento de tarefas impreteríveis, devem-se destacar, entre outras, as seguintes diligências:*

*1) o envio, ao Poder Judiciário, de informações criminais destinadas a instruir audiências de custódia;*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*2) a remessa, aos IMLs, de laudos comprobatórios de identidade de cadáveres;*

*3) o encaminhamento, às PGEs, de subsídios voltados à defesa do Estado;*

*4) a transmissão, aos Postos de Identificação, de dados imprescindíveis à liberação da Carteira de Identidade;*

*5) a expedição, a Delegacias de Polícia, de laudos papiloscópicos indispensáveis para a formalização de prisões em flagrante; etc.*

*Destaque-se por fim que, nas dependências do IIRGD, foi recentemente instalada a Delegacia de Polícia de Combate a Crimes de Fraude Documental e Biometria, aspirada unidade policial cujo bom sucesso das operações está condicionado à qualidade do acesso aos sistemas eletrônicos da Polícia Civil aos quais se fez menção nos parágrafos lavrados acima.*

*(...)”.*

Vejam a que ponto chegamos o relato do IIRGD fala por si. Olhem a gama de problemas que o órgão enfrenta com a Enel.

Na mesma linha, no item 4.5, em continuidade, o Relatório traz outros problemas enfrentados pelo SindHosp, Fiesp e Associações Comerciais pela má prestação de serviços da Enel Distribuição São Paulo.

A falta de manutenção de foi tratada no item 4.6, deste Relatório ponto onde restou demonstrado de forma detalhada várias questões relacionadas a problemas com manutenção da rede:

Conforme ilustrado pelas imagens (já anexas neste relatório), de acordo com o que foi dito pelo Sr. Eduardo Vasconcellos, durante a sua oitiva na CPI, restou apontado vários indícios de falta de manutenção na rede de energia elétrica, administrada pela Enel Distribuição São Paulo.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Ainda uma outra situação levantada pelo dirigente do Sindicato as empresas prestadoras de serviço reclamaram da falta de material para a execução dos serviços de manutenção, conforme consta deste Relatório no item 4.6.

Esta CPI ouviu os representantes da Medral Energia Ltda., a Sra. Marinilda Aparecida Gonzalez, diretora corporativa, e do Sr. Walter Pastorello Júnior, engenheiro eletricitista, que desde 2018 prestam serviços para a ENEL Distribuição São Paulo, como empresa terceirizada.

Quando questionados sobre a falta de materiais para a realização das atividades, os representantes assim responderam:

(...)

***“A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Os materiais que são usados na execução dos serviços são fornecidos pela Enel ou pela Medral?”***

***O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - São fornecidos pela Enel.***

***A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela Enel. Na eventual falta de material, como é tratada essa questão? Existe falta de material?”***

***O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Então, o que acontece é o seguinte: você tem, sim, alguns materiais que são, realmente, materiais que a gente chama, tecnicamente, de materiais de prateleira. Então, olhe, eu precisei hoje, eu vou ali e compro. Existem outros materiais que não são materiais de prateleira. “Mas se eu não tiver para poder fazer uma determinada manutenção, eu não faço a manutenção.” E não faz mesmo. Agora, como que você e como que a gente adotava esse procedimento na Eletropaulo? A gente tinha um controle muito rígido sobre esses materiais que não são materiais de prateleira, de forma que não deixava faltar no nosso armazenamento, na nossa armazenagem, que inclusive era no Cambuci. Então, esse material que é um material que não é de prateleira, que eu preciso comprar com um mês, preciso encomendar, que o fabricante leva um certo tempo, ou importado até - tem muito material***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*importado hoje -, então, você não tem isso, eu não posso sair daqui, ir lá e comprar. Então, essa possibilidade, tanto a concessionária como a própria prestadora de serviço, no intuito de favorecer o consumidor, fica impedida. Agora, material de prateleira é uma coisa simples: você vai e compra. Mas tem alguns materiais, volto a insistir...*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Específicos.*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Que são específicos. Esses materiais, eles podem, sim...*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - E esses materiais faltam?*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Tem algumas situações em que faltam, sim.*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - E quando isso acontece a empresa não consegue fazer, realizar o serviço e fica por dias, meses...*

*O SR. WALTER PASTORELLO JUNIOR - Inclusive sem receber.*

*A SRA. MARINILDA APARECIDA GONZALEZ - Isso”.*

Nesse passo, com base nos pontos acima destacados, mais todo o contido no item 4.7 deste Relatório, verifica-se importantes e robustos fatos que trilham o caminho do descumprimento contratual.

**Oportuno, frisar que a diminuição sistêmica de trabalhadores efetivos da Enel, somada à falta de material para o exercício de suas atividades, por certo foi um dos fatores de contribuição para os problemas enfrentados por esta CPI.**

De acordo com os dados levantados pelo Sindicato dos Eletricitários de São Paulo, a Enel reduziu o seu quadro de funcionários, no período compreendido de 2018 a 2023, forma drástica com a redução de número de funcionário efetivos, caindo 8.050 em 2018, para 3900 em 2023, optando pela substituição de quadro terceirizado, com horas de treinamento precário e reduzido, baixa remuneração,



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

visando lucratividade e aumentando *turnover*, contribuindo para a baixa qualidade na prestação dos serviços.

A Enel distribuição São Paulo, em resposta aos ofícios enviados por esta CPI (OF 139, 180 e 181 - CPI) encaminhou a relação de funcionários. A integra dos documentos enviados à CPI da Enel, em atenção ao dever de sigilo, encontram-se em poder do Departamento de Comissões Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

Ao longo dos trabalhos foi apontado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito a urgente necessidade de contratação de mais funcionários efetivos, bem como a criação de mais bases de atendimento regionalizadas por municípios.

Ainda, de acordo com Eduardo Vasconcellos, já havia sido experimentado problemas semelhantes em 2014, ano em que sofreu-se grave interrupção de energia em razão de um ciclone extratropical. Naquele momento, tal como agora, também se constatou uma queda abrupta de funcionários. Transcrevo:

(...)

*“Ela fez um PIA [Plano de Incentivo à Aposentadoria] negociado com a gente para que aquelas pessoas que tinham tempo para aposentar se desligassem, e essas pessoas que se desligaram não foram recolocadas. Então, a gente perdeu o quadro técnico com esse desligamento. E vem demitindo, e no meio dessas demissões aí ocorreram demissões também de leituristas, técnicos, engenheiros, analistas dentro desse conceito aí. A área comercial nas agências, ocorreram demissões em agências”.*

A diminuição de funcionários teve sim impacto na resolução da crise instaurada no dia 3. O Presidente Max reconheceu, em depoimento no dia 14/11/23, que serviços importantes da ENEL tiveram que ser suspensos para que se pudesse atender à demanda.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Logo, os serviços essenciais à gestão da concessão de energia elétrica tiveram que ser suspensos para que se pudesse aumentar o efetivo emergencial em campo, restando claro que o número de trabalhadores é inferior ao necessário para o bom desenvolvimento dos trabalhos.

Em resumo, o presente relatório traz informações robustas que comprovam cabalmente a negligência da empresa ENEL e a omissão dos seus dirigentes com relação a todos os fatos ocorridos, não somente no dia 03/11/2023, mas outros tantos que vem sendo constantemente relatados por esta Parlamentar relatora, desde o início de seu primeiro mandato (2019).

Dessa forma, com base em todo o apurado nos trabalhos realizados da Comissão Parlamentar de Inquérito verifica-se a total possibilidade da aplicação de sanções contra a empresa Enel Distribuição São Paulo, tendo em vista as recorrentes falhas na prestação dos serviços, na área de concessão da região Metropolitana do Estado de São Paulo, em detrimento do atendimento minimamente satisfatório a grande parcela da população paulista.

Não menos importante, consigno a total omissão da ANEEL. A Agência reguladora tem por finalidade última a fiscalização e regulação das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais. Esta Parlamentar, antes mesmo de instaurar a presente CPI, esteve presencialmente na Agência (Brasília) com o Diretor Superintendente, Dr. SANDOVAL DE ARAÚJO FEITOSA NETO, apresentando uma representação contra a aqui discutida Concessionária ENEL, requerendo providência pela má qualidade da prestação de serviços de energia elétrica. Todavia, em que pese a relevância do tema, não foram tomadas as devidas providências pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

Ainda, já na qualidade de relatora desta Comissão Parlamentar de Inquérito, juntamente com o Presidente, Dep. Thiago Aurichio, em nova visita na ANEEL (no mês de setembro), realizamos um novo pedido de providência com requerimento



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de informações. Mais uma vez, a ANEEL, não se fez presente com a devida firmeza que a população espera.

Outrossim, esta CPI aprovou requerimento de convite para comparecimento do Diretor-Superintendente da ANEEL perante esta Comissão, visando trazer maiores informações técnicas quanto ao aqui fiscalizado. Todavia, a mencionada autoridade, devidamente notificada, recusou-se a comparecer. Diante disso, após o amplamente retratado evento do dia 03/11/2023, esta CPI optou por convocá-lo, tendo em vista a gravidade da situação suportada pelos usuários atendidos pela Concessionária ENEL. Nesse ponto, a resposta do Sr. SANDOVAL, limitou-se à recusa de comparecimento, mediante Parecer da AGU (Advocacia Geral da União), afirmando que a Agência Reguladora (ANEEL) não se subordina ao Legislativo Paulista.

Nesse ponto, em que pese as argumentações, a prestação do serviço ocorre neste Estado (SP), e este Parlamento tem por uma de suas obrigações a fiscalização dos serviços públicos prestados no Estado. Assim, este Parlamento, sendo o maior da América Latina (e diga-se, extremamente representativo no nosso País), com Parlamentares engajados e comprometidos, é competente para o tema e a Agência Reguladora, deve sim, explicações por tanta leniência (por parte da própria ANEEL), para com a Concessionária ENEL. Como exemplo desta afirmativa, temos recente Resolução da Agência Reguladora (trazida nesta CPI) que permite uma piora na qualidade da prestação de serviços de distribuição de energia elétrica, diminuindo a porcentagem da meta da qualidade das subestações. Aqui, menciona-se que, atualmente, a porcentagem da meta de qualidade divulgada pela ENEL é de 73% e, a nova resolução, exige somente 66%. Com isso, fica a pergunta: o que justifica uma autorização para uma concessionária de serviço público essencial piorar a qualidade da prestação do mencionado serviço.

Finalizando, resta entender a quem a Agência Reguladora está a trabalhar? Será da população brasileira ou em favor da empresa ENEL?



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

### 5.1- Das sanções e penalidades

A Constituição Federal em seu artigo 175, inciso IV, traz que:

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

Ainda, o Art. 22, a Carta Magna dispõe:

*“Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:*

*(...)*

*XXVII – normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”.*

No âmbito das concessões de serviço público a norma regente é a Lei Federal nº 8.987/1995. No caso concreto, conforme já explanado neste Relatório a temática encontra, regramento, também, em Lei Federal, bem como, nas Resoluções da Agência Reguladora e nas disposições contratuais.

A de se considerar, na linha do princípio da continuidade do Serviço Público, que na Lei Federal nº 8.666/1993, que pontua os contratos administrativos em geral, resta inserida uma relação de desequilíbrio, na qual as prerrogativas específicas aos contratantes/concedentes, são as chamadas cláusulas exorbitantes.

Nesse passo, o magistério de Rafael Carvalho Rezende Oliveira sintetiza o seguinte entendimento doutrinário a respeito dessas cláusulas:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“Os contratos administrativos são caracterizados pelo desequilíbrio das partes, uma vez que as cláusulas exorbitantes, previstas no art. 58 da Lei 8.666/1993, conferem prerrogativas à Administração e sujeições ao contratado, **independentemente de previsão editalícia ou contratual**. São cláusulas exorbitantes: alteração unilateral, rescisão unilateral, fiscalização, aplicação de sanções e ocupação provisória” (Negritamos) (OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. Curso de Direito Administrativo, 5ª ed. Ver., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo MÉTODO. pag. 485).*

Nota-se, no caso em questão, que as obrigações contratuais, bem como os preceitos de qualidade, continuidade e eficiência, s.mj., não foram devidamente observados pela empresa concessionária Enel Distribuição São Paulo, **basta observar o imenso descontentamento, insegurança e queixas por parte dos usuários, assim como todo o contexto fático trazido neste Relatório.**

A imputação de sanção possui como finalidade a manutenção da higidez na prestação do serviço público, tanto na repressão de ilícitos consumados quanto no sentido de evitar casos futuros.

No que tange ao contrato da concessão entre a União e a Empresa Enel Distribuição São Paulo, propriamente dito, a Cláusula Nona assim específica:

### **“ CLÁUSULA NONA - PENALIDADES**

*Pelo descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais, pertinentes ao serviço e instalações de energia elétrica, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme previsto na legislação em vigor e neste instrumento, sem prejuízo do disposto nas Cláusulas Décima e Décima Primeira deste Contrato.*

*Primeira Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA estará sujeita à penalidade de multa, aplicada pela ANEEL, no valor máximo, por infração incorrida, de 2% (dois por*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cento) do valor da Receita Anual (RAO) da CONCESSIONÁRIA, calculada segundo a Sexta Subcláusula da Cláusula Sétima.*

*Segunda Subcláusula - As penalidades serão aplicadas mediante procedimento administrativo a ser estabelecido para os agentes do setor de energia elétrica em Resolução da ANEEL, guardando proporção com a gravidade da infração, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA o contraditório e direito de ampla defesa.*

*Terceira Subcláusula - Nos casos de descumprimento das penalidades impostas por infração, ou descumprimento de notificação ou recomendação do PODER CONCEDENTE para regularizar a prestação dos serviços, poderá ser decretada a caducidade da concessão, na forma estabelecida na lei e neste Contrato, independentemente da apuração das responsabilidades da CONCESSIONÁRIA pelos fatos que motivaram a medida.*

*Quarta Subcláusula - Quando a penalidade consistir em multa e o respectivo valor não for recolhido no prazo fixado, a ANEEL promoverá sua cobrança judicial, por via de execução, na forma da legislação específica”.*

No caso da empresa Enel Distribuição São Paulo, conforme já demonstrado neste Relatório, são inúmeros os relatos dos usuários a respeito problemas. A situação chegou a tal ponto, que a penalidade de multa não se mostra mais eficaz para garantia da eficiência e manutenção dos serviços de contínuo e seguro.

**Veja que a ANEEL no ofício nº 357/2023 - DIR/ANEEL, de 16/11/2023 (em resposta ao OF 141 - CPI) no item 11, informou que no período de 2018 a 2023, já aplicou além de uma advertência, multas que juntas somam o valor de R\$ 157.293.085,06 (cento e cinquenta e sete milhões, duzentos e noventa e três mil, oitenta e cinco reais e seis centavos).**



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



P. 3 do Ofício Nº 357/2023 – DIR/ANEEL, de 16/11/2023.

de compensação foram recentemente alteradas, aumentando os valores de compensação aos consumidores mais prejudicados.

10. A ANEEL também regulou, por meio da Resolução Normativa nº 948, as condições nas quais a deterioração da qualidade do serviço prestados pode levar à caducidade da concessão

11. Sob o ponto de vista da fiscalização, a ANEEL vem sistematicamente fiscalizando a prestação do serviço por parte da Enel São Paulo, tanto sob o ponto de vista técnico quanto comercial. O quadro a seguir mostra as multas aplicadas nos últimos anos 5 anos, que totalizam R\$ 157 milhões.

| ANO  | Natureza da Fiscalização                   | Penalidade (R\$) | Situação                  |
|------|--|------------------|---------------------------|
| 2018 | Qualidade de Atendimento ao Consumidor     | 16.214.457,76    | Multa Paga                |
| 2019 | Verificação de Cumprimento de Determinação | 1.855.773,10     | Multa Paga                |
| 2020 | Técnica                                    | 13.512.333,39    | Em Recurso Administrativo |
| 2019 | Comercial                                  | 13.592.430,03    | Em Recurso Administrativo |
| 2021 | Técnica                                    | 16.245.909,83    | Multa Paga                |
| 2022 | Comercial                                  | Advertência      | -                         |
| 2022 | Técnica                                    | 95.872.180,95    | Em Recurso Administrativo |
| 2023 | Verificação de Cumprimento de Determinação | Advertência      | -                         |
|      |  | 157.293.085,06   |                           |

Importante observar que todas as penalidades aplicadas contra a Enel Distribuidora São Paulo não atingiram o objetivo pedagógico de garantir a eficiência e qualidade na prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica ao consumidor.

## DA VIOLAÇÃO AO CONTRATO DE CONCESSÃO

Todas as evidências colhidas na CPI e que fazem parte integrante deste relatório apontam que a Enel Distribuição São Paulo violou o contrato de concessão que se comprometeu a cumprir. Senão, vejamos:

Diz a Primeira Subcláusula da Cláusula Segunda do contrato de concessão:

*Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Como ficou demonstrado, a ENEL Distribuição SP não empregou (ou emprega) métodos operativos que pudessem garantir níveis de regularidade, eficiência ou segurança na prestação do serviço.

Muito antes do evento climático do dia 3 de novembro, ficou demonstrado que a ENEL SP agia para diminuir seus funcionários. Saíram de um patamar de 8.000 funcionários em 2018 para 3.900 atualmente. A alegação da empresa é a de que isso foi compensado, de alguma forma, com a terceirização.

Todavia, a terceirização desse tipo específico de atividade traz muitos problemas para a prestação de serviços. Diversos estudos apontam a precarização do trabalho como uma das consequências da terceirização, ao levar à diminuição do salário e dos benefícios, à maior rotatividade dos empregados e ao aumento da jornada. Além disso, o empregado terceirizado nesse setor quase sempre apresenta menor grau de instrução e recebe menos treinamento para executar sua função, o que contribui para expô-lo a um risco maior de sofrer acidente (Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Z6Dgz8MDWZthJBpmF9BpFrw/?format=pdf&lang=pt>, página 2). Tal informação é relevante, pois ao atuarem na construção e na manutenção de redes elétricas energizadas, não há dúvidas de que os eletricitistas terceirizados realizam atividades de risco.

Maria Elizabeth Antunes Lima e Rodrigo Castro Oliveira, ao analisar o trabalho terceirizado no setor elétrico, escreveram artigo de pesquisa publicado em 2021 na Revista Brasileira de Saúde Ocupacional sobre a maior concessionária de distribuição de energia elétrica de Minas Gerais, a Companhia Energética de Minas Gerais (Cemig). Os autores narraram que a empresa havia reduzido consideravelmente o quadro de funcionários próprios, chegando a terceirizar, no ano de 2013, 68,51% de sua força de trabalho (Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Z6Dgz8MDWZthJBpmF9BpFrw/?format=pdf&lang=pt>, página 2.).



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Ao analisar os resultados das pesquisas, especialmente no que se refere à questão dos salários e dos benefícios, bem como à jornada de trabalho, os autores demonstraram o seguinte:

*“Foram realizadas entrevistas com sete eletricitistas, sendo que um deles trabalhou para a Cemig e para a empresa A e os demais trabalharam para as empresas A, B ou C. Os relatos obtidos permitem identificar diversos aspectos que corroboram os dados colhidos nos processos. Todos os entrevistados concordaram sobre a existência de diferenças salariais e de benefícios concedidos pela empresa terceirizada em relação à primária. Para eles, o salário não é adequado, assim como os demais benefícios, a exemplo do vale-refeição e da assistência médica. Apesar de considerarem adequado o horário descrito no contrato de trabalho, os trabalhadores percebem uma discrepância entre o que a empresa propõe ao contratá-los e a jornada efetivamente desempenhada, sempre mais extensa, podendo chegar a 14 horas. Alguns disseram já ter trabalhado durante toda a noite, sendo que, dependendo da demanda, perdem o horário do almoço.*

*Esta questão foi analisada por Almeida e Vilela, do ponto de vista da precarização, que concluíram que o cumprimento de jornadas excessivas, com realização de horas extras acima do legalmente permitido e um procedimento ineficiente de compensação de horários e turnos para revezamento, juntamente com o cansaço físico e psicológico do trabalhador, são elementos que fazem parte do cenário de precarização, contribuindo para o aumento dos acidentes. Eles concluem que, geralmente, esse cenário envolve o risco do desemprego, o aumento da informalidade e a descontinuidade do emprego”<sup>1</sup>.*

Já com relação ao grau de instrução e treinamento, a investigação dos autores apontou para as seguintes descobertas:

---

<sup>1</sup> Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Z6Dgz8MDWZthJBpmF9BpFrw/?format=pdf&lang=pt>, página 5.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“Em consonância com o que foi constatado na análise dos processos, observou-se nas entrevistas que a qualidade e a quantidade de treinamento entre os empregados terceirizados são insuficientes. Enquanto os terceirizados recebem um treinamento de apenas de 20 a 30 dias, os empregados da Cemig são submetidos a uma formação de aproximadamente seis meses, sendo que o mínimo deve ser de três meses. Observaram-se ainda diferenças em termos de qualidade e profundidade dos conteúdos e das práticas no treinamento oferecido a cada grupo, expondo os trabalhadores terceirizados a um risco maior.*

*A baixa qualidade dos equipamentos de proteção utilizados pelo trabalhador terceirizado em relação aos adotados pelos empregados da Cemig sugere que a segurança dos terceirizados não é observada com a mesma atenção pela empresa por eles responsável. Tudo isso permite concluir que esse grupo se encontra mais suscetível aos acidentes, especialmente por se tratar de um setor considerado de alta periculosidade.”<sup>2</sup>*

Ao final, revendo os escritos, Maria Elizabeth Antunes Lima e Rodrigo Castro Oliveira concluíram da seguinte forma:

*“O que importa trazer aqui é a constatação frequente a respeito de um aumento importante da terceirização, isto é, da externalização de atividades até então realizadas pela empresa, nesse contexto comumente chamado de precarização do trabalho. **Ou seja, essa medida tende a contribuir para o aumento da precariedade sempre que leva à diminuição do salário e dos benefícios, ocasionar maior rotatividade dos empregados, gerar aumento da jornada e incrementar os riscos de acidentes e de danos à saúde do trabalhador. Portanto, pode-se dizer que o estudo exposto colocou em evidência uma relação estreita***

---

<sup>2</sup> Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Z6Dgz8MDWZthJBpmF9BpFrw/?format=pdf&lang=pt>, página 6.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*entre a política de terceirização adotada pela empresa e a precarização do trabalho do eletricitista, sendo que este resultado corrobora os achados de outras pesquisas em torno do tema, algumas voltadas também para o setor elétrico”<sup>3</sup>.  
(grifos nossos)*

Dessa forma, o estudo realizado comprova os problemas à segurança que a terceirização traz para esse tipo específico de atividade. Problemas que, não temos dúvidas, também afetam o atendimento prestado pela empresa aos consumidores.

A Primeira Subcláusula afirma ainda, importante frisar, que a ENEL está obrigada a empregar equipamentos que garantam eficiência na prestação de serviços. Na prática, todavia, ficou constatado que há falta de material para o exercício das atividades, material esse de responsabilidade da ENEL. Como garantir a eficiência na prestação de serviços se falta material?

A Décima Quarta Subcláusula da Cláusula Segunda diz respeito à defesa do Consumidor. Diz o contrato:

*Décima Quarta Subcláusula - Sem prejuízo do disposto na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, na prestação dos serviços objeto deste Contrato a CONCESSIONÁRIA assegurará aos consumidores, dentre outros, os seguintes direitos:*

*I - ligação de energia elétrica para qualquer instalação que atenda aos padrões da CONCESSIONÁRIA, aprovados pela ANEEL e aos requisitos de segurança e adequação técnica, segundo as normas específicas;*

*II - esclarecimento sobre dúvidas relacionadas com a prestação do serviço, bem assim as informações requeridas e consideradas necessárias para a defesa dos seus direitos;*

*III - liberdade de escolha na utilização dos serviços, observadas as normas do PODER CONCEDENTE; e*

---

<sup>3</sup> Disponível em <https://www.scielo.br/j/rbso/a/Z6Dgz8MDWZthJBpmF9BpFrw/?format=pdf&lang=pt>, página 8.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

***IV - receber o ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.***

Uma das questões levantadas pela CPI foi a falha de comunicação existente entre a ENEL e os consumidores, inclusive Prefeituras. O atendimento é insuficiente e o sistema de SAC não consegue resolver as demandas dos consumidores. Tanto isso é verdade que a empresa figura entre as mais reclamadas do PROCON-SP. Dados apresentados pela Defensoria Pública de São Paulo também corroboram isso. Tais constatações foram comprovadas pelo depoimento do Senhor Luiz Orsatti Filho, diretor-executivo do Procon, e da Senhora Estela Waksberg Guerrini, Defensora Pública:

*O SR. LUIZ ORSATTI FILHO – Aqui, deputados, é um cadastro que todo ano o Procon edita, que é o cadastro anual das reclamações fundamentadas. Isso todo ano nós publicamos, é uma obrigação institucional do Procon, e nós assim o fazemos. **Aqui, desde 2018 a 2022, a Enel está sempre figurando - sem fazer juízo de valor - mas ela está sempre entre as cinco com mais reclamações fundamentadas, sendo que esteve em primeiro lugar em 2020 e 2021. Os números dispostos refletem as reclamações registradas nos nossos sistemas. (grifos nossos)***

*(...)*

*“O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - **O segundo grande grupo de problemas decorre de reclamações com relação ao SAC da Enel. Podemos ver que ela, em que pese ser menor, é uma reclamação importante, uma vez que SAC é uma porta de entrada e de comunicação importante do consumidor com relação ao fornecedor**”.*  
*(grifos nossos)*

*“A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Então, muitas vezes, os problemas, de fato, aconteceram, as pessoas tiveram danos por conta desses problemas de queda e oscilação de energia, mas esse número não aparece nos órgãos de defesa do*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*consumidor. Provavelmente aparece na concessionária. Ela deve ter ligado na concessionária para falar: “Por favor, religue minha energia. O que está acontecendo?” Mas, numa dessas, religou, e as pessoas ficam exaustas de percorrer esse caminho. Isso precisa ser levado em consideração. **Para percorrer esse caminho, de falar na concessionária, a gente viu que o SAC sempre aparece como um grande problema reclamado. É uma dificuldade enorme de falar na concessionária.**” (grifos nossos).*

Ademais, vale mencionar que a ANEEL possui um índice de Satisfação do Consumidor, denominado IASC. Trata-se de um indicador que permite avaliar a satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. O IASC é obtido anualmente a partir de pesquisa amostral realizada com consumidores de todas as distribuidoras, concessionárias e permissionárias, que atuam no território nacional. São realizadas cerca de 27.000 entrevistas<sup>4</sup>.

Nele são avaliados parâmetros como esclarecimento sobre os direitos e deveres do consumidor, facilidade para entrar em contato com a empresa, pontualidade na prestação de serviços e confiabilidade no fornecimento de energia<sup>5</sup>.

Segundo dados do IASC, o índice de satisfação da ENEL SP está em queda desde 2019, primeiro ano que a empresa assumiu, de fato, a concessão da distribuição de energia em São Paulo<sup>6</sup>. Naquele ano, o índice de satisfação da empresa era de 68,82 em uma escala que vai de 0 a 100, ocupando em 2019 a 31ª posição geral de um total de 53 concessionárias. Em 2020, pontuou 48,89, ocupando a 47ª posição geral. Em 2021, pontuou 42,33, ocupando a 51ª posição geral. E em 2022, pontuou 49,28, ocupando a 45ª posição geral.

---

<sup>4</sup> Disponível em <https://www.gov.br/aneel/pt-br/consumidores/iasc>.

<sup>5</sup> Idem.

<sup>6</sup>

Disponível

em

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiM2EyN2Q3ZjUtMTdjYy00Y2ZiLWJhODAtOGNiMzZlZGFIOGM3IiwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYTctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBIMSIsImMiOiJR9>.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Além disso, um ponto grave que foi identificado durante a coleta de provas foi que a empresa não mandava informações antecipadas aos consumidores alertando sobre a possibilidade de queda de energia. Disse o deputado Carlos Cezar, ao se dirigir ao Presidente da ENEL SP Max Xavier Lins:

*“O SENHOR CARLOS CEZAR” - E o próprio Max falou da questão de sensibilidade, mas o que falta é realmente isso, é sensibilidade, é prestar informações precisas para as pessoas, é dar informação... Nos Estados Unidos, que é muito mais acostumado com fatores como esses meteorológicos que nós vivemos aqui, de vez em quando acontece, lá é comum, mas lá as pessoas são avisadas anteriormente. Se tem informação, se mostra, “Olhe, vai ficar tantos dias”.*

*Agora, duro é as pessoas nem saberem a quem recorrer, é nem ter um mínimo de respeito com elas, de dar satisfação, de ir para a imprensa e falar: “Olhe, o tal hospital, nós estamos lá com aquela equipe, nós estamos com esse canal aberto aqui para todo mundo que possa surgir”. As pessoas não sabiam nem para quem ligar”.*

*(...)*

*E, para encerrar minhas perguntas, é sobre a informação: o que foi feito efetivamente para informar a população? O senhor prestou todas as informações no momento dos eventos, e que essas informações precisas, qual o canal? Esse hospital vai demorar três horas para chegar a energia, vai demorar 24 horas, como em alguns lugares demoraram 72 horas, o senhor colocou aí. Há pessoas que estão sofrendo até agora”.*

*A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela ordem, deputado, presidente. Eu preciso interromper. Porque, na verdade, assim, não sei se o senhor já tinha chegado quando os prefeitos estavam falando. Existe uma séria e grave comunicação entre prefeitura e Enel, e não é por conta das prefeituras não quererem conversar com a Enel, é porque não tem alguém que converse com as prefeituras”.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Tais dados demonstram a clara violação ao inciso II da Décima Quarta Subcláusula da Cláusula Segunda, já que não é assegurado ao consumidor o esclarecimento sobre dúvidas relacionadas com a prestação do serviço, bem assim as informações requeridas e consideradas necessárias para a defesa dos seus direitos.

Além disso, é possível perceber a dificuldade que os consumidores estão tendo para receber o ressarcimento que possuem. A ENEL SP descumpriu o prazo de entrega do plano de indenização combinado com integrantes da CPI, além de não ter assinado Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) proposto pelo Ministério Público.

Tais condutas demonstram o descaso da empresa com a população que foi severamente afetada por esse apagão. Claramente não há um interesse da empresa em proceder ao ressarcimento.

Tal posicionamento comprova, por sua vez, violação ao inciso IV da Décima Quarta Subcláusula da Cláusula Segunda, já que não é assegurado ao consumidor o recebimento do ressarcimento dos danos que, porventura, lhe sejam causados em função do serviço concedido.

A Lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. O artigo 32 da referida Lei diz que o poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes. Essa intervenção, de acordo com o parágrafo único, far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.

Segundo o artigo 12 da Lei nº 12.767, de 27 de dezembro de 2012 (dispõe sobre a intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica), os acionistas da concessionária de serviço público de energia elétrica sob intervenção terão o prazo de 60 (sessenta) dias, contado do ato que a determinou, para



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

apresentar à Aneel um plano de recuperação e correção das falhas e transgressões que ensejaram a intervenção.

Conforme enuncia o artigo 14 da Lei, caso o plano de recuperação e correção das falhas e transgressões seja indeferido pela Aneel ou não seja apresentado no prazo previsto no art. 12, o poder concedente poderá adotar a declaração de caducidade, nos termos do art. 38 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

O artigo 38 da referida norma preconiza que a inexecução total ou parcial do contrato acarretará, a critério do poder concedente, a declaração de caducidade da concessão.

A caducidade é a extinção por inadimplemento de obrigação pelo dono do título habilitante, especialmente em hipóteses de descumprimento reiterado das metas assumidas nos termos ou contratos<sup>7</sup>.

O parágrafo único do artigo 38 afirma que isso pode ocorrer quando o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço; a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão; a concessionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior, dentro outras razões.

Diante de todas as evidências levantadas, não há dúvida de que houve desrespeito às normas contratuais. A diminuição constante de trabalhadores, a falta de material para o exercício de suas atividades, a política de investimento em CAPEX em detrimento do OPEX e o tratamento dado ao consumidor, especialmente pós-apagão do dia 3 de novembro, mostram como a empresa não está apta a prestar um serviço de qualidade.

---

<sup>7</sup> André Saddy. Possibilidade de extinção de concessão de serviço público justificada na recuperação judicial de sociedade empresária O caso do setor elétrico brasileiro. Disponível em [https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/50/198/ril\\_v50\\_n198\\_p33.pdf](https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/50/198/ril_v50_n198_p33.pdf).



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

### 5.2 – Da intervenção e auditoria

Esta Comissão Parlamentar de Inquérito tem como objeto apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, investigando em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética.

Conforme restou constatado durante a tramitação da CPI os usuários vêm enfrentando inúmeros problemas em virtude da má prestação de serviços da empresa Enel Distribuição São Paulo.

Cumpre aqui repisar o que já foi demonstrado neste Relatório, **na seara da defesa do consumidor a Enel Distribuição São Paulo responde a vários Processos Administrativos Sancionatórios do Procon-SP, cujos valores chegam a R\$ 109.195.324,43 (cento e nove milhões, cento e noventa e cinco mil, trezentos e vinte e quatro reais e quarenta e três centavos)** conforme ilustrado no quadro abaixo, apresentado durante a oitiva do representante do órgão paulista, em reunião na Comissão Parlamentar de Inquérito, de 5 de dezembro de 2023:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO



### Histórico de Processos Administrativos Sancionatórios ProconSP ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SAO PAULO S.A. (ENEL)



| NÚMERO DO PROCESSO | DATA DO AUTO | VALOR ATUALIZADO          | VALOR PAGO               | DATA DO PGTO | STATUS                                    |
|--------------------|--------------|---------------------------|--------------------------|--------------|---|
| 366/2023           | 17/11/2023   | R\$ 12.793.962,00         | R\$ -                    | -            | Prazo para pagamento voluntário até 06/12 |
| 5587/2021          | 24/02/2021   | R\$ 1.490.548,40          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 2868/2021          | 10/06/2021   | R\$ 11.941.653,22         | R\$ -                    | -            | Análise de recurso administrativo         |
| 3099/2020          | 14/08/2020   | R\$ 10.255.569,90         | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 2831/2020          | 09/07/2020   | R\$ 10.255.569,90         | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 3700/2019          | 07/06/2019   | R\$ 5.019.653,33          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 3757/2018          | 15/05/2018   | R\$ 4.705.925,00          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 1003/2017          | 07/02/2017   | R\$ 5.647.110,00          | R\$ 5.647.110,00         | 09/09/2019   | Pagamento integral                        |
| 6599/2015          | 08/10/2015   | R\$ 3.764.740,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 5987/2015          | 18/08/2015   | R\$ -                     | R\$ -                    | -            | Insustentável em 1º grau                  |
| 5765/2015          | 18/08/2015   | R\$ 3.764.740,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 4599/2015          | 08/07/2015   | R\$ 4.392.196,67          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 67/2015            | 08/01/2015   | R\$ -                     | R\$ -                    | -            | Processo baixado                          |
| 2877/2013          | 10/07/2013   | R\$ 6.692.871,12          | R\$ 10.269.087,38        | 08/06/2020   | Pagamento integral                        |
| 157/2013           | 09/01/2013   | R\$ 3.743.366,67          | R\$ 6.080.668,83         | 06/07/2020   | Pagamento integral                        |
| 597/2012           | 09/02/2012   | R\$ 4.720.826,67          | R\$ -                    | -            | Em fase de execução                       |
| 636/2011           | 03/03/2011   | R\$ 6.486.982,22          | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 1538/2010          | 12/07/2010   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 493/2010           | 16/03/2010   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ 8.234.369,80         | 06/07/2020   | Pagamento integral                        |
| 337/2009           | 24/03/2009   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ 2.713.455,00         | 24/09/2009   | Pagamento integral                        |
| 3780/2008          | 19/12/2008   | R\$ 3.192.300,00          | R\$ -                    | -            | Suspensão por ação judicial               |
| 1233/2006          | 22/11/2006   | R\$ 405.494,00            | R\$ -                    | -            | Inscrito na Dívida Ativa                  |
| 724/2003           | 20/10/2003   | R\$ 344.915,33            | R\$ 360.464,61           | 23/11/2007   | Pagamento integral                        |
| <b>TOTAL</b>       |              | <b>R\$ 109.195.324,43</b> | <b>R\$ 33.305.155,62</b> |              |   |

Veja que as multas somadas, em ANEEL e Procon-SP chegam a quase trezentos milhões de reais e mesmo assim a concessionária continua a apresentar histórico de reclamações. A situação já se tornou insustentável.

O verão está próximo e com ele o período de chuvas e eventos climáticos se aproximam e com isso os usuários não podem ficar à mercê de possível repetição de um novo apagão.

Nesse passo a decretação da intervenção se faz necessária de modo a garantir a continuidade, eficiência e segurança dos serviços de fornecimento de energia elétrica à população da região metropolitana de São Paulo, que conta com quase 8.000.000 (oito milhões) de unidades consumidoras e uma população de mais de 20.000.000 (vinte milhões) de habitantes.

#### a) Intervenção

A Cláusula Décima do Contrato de Concessão assim prevê:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“CLÁUSULA DÉCIMA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, o PODER CONCEDENTE poderá intervir, a qualquer tempo, na concessão, para assegurar a prestação adequada dos serviços ou o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das normas legais, regulamentares e contratuais”.*

A Resolução 846 de 11 de junho de 2019, no artigo 19, dispõe:

*“Art. 19. A concessão e a permissão estarão sujeitas à intervenção, nos termos da legislação, a qual poderá ser declarada pela ANEEL, mediante Resolução, com o fim de assegurar a prestação adequada do serviço público e o fiel cumprimento às normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes”.*

E, mais, em seu artigo 5º, dispõe:

*“Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:*

*(...)*

*IX - intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica;*

*(...)”.*

A intervenção para adequação do serviço público, fica mais cristalina, sua natureza jurídica de medida acautelatória, na previsão disposta na Lei Geral de Concessões, vejamos os artigos 32 e 33, respectivamente:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.*

*(...)*

*Art. 33. Declarada a intervenção, o poder concedente deverá, no prazo de trinta dias, instaurar procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa”.*

Nessa senda, vemos, no caso em tela, que a relação causa/efeito, determinante, para a decretação da intervenção não falta, vez que resta inequívoco o sofrimento que os usuários dos serviços de fornecimento de energia elétrica, concedidos à empresa Enel Distribuição São Paulo, vem passando. E, nesse passo, todas as informações coletadas durante os trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito trilham nesse sentido.

Além disso, o apagão ocorrido no dia 3 de novembro de 2023 juntamente com a inaceitável demora no restabelecimento de energia elétrica para milhões de usuários só ratificam a necessidade da medida de intervenção.

O Superior Tribunal de Justiça, assim se posicionou em caso análogo:

*“ADMINISTRATIVO. INTERVENÇÃO NO CONTRATO DE CONCESSÃO. ALEGAÇÃO DE NULIDADES. AUSÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. RECURSO DESPROVIDO. I - Na origem, o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Amazonas impetrou mandado de segurança visando à decretação da nulidade da intervenção no sistema de transporte coletivo urbano do Município de Manaus-AM. II - O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas denegou a ordem entendendo dispensável estabelecer contraditório prévio à decretação da intervenção, afastando a alegação de confisco e*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*decidiu que seria necessária a produção de prova pericial. III - Conforme se extrai do regime jurídico do art. 175 da Constituição e da Lei de Concessões - Lei n. 8.987/1995, o Estado delega a prestação de alguns serviços públicos, resguardando a si, na qualidade de poder concedente, a prerrogativa de regulamentar, controlar e fiscalizar a atuação do delegatário. A intervenção no contrato de concessão visa assegurar a adequação na prestação do serviço público, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes (art. 32 da Lei n. 8.987/1995). IV - De um lado, o poder concedente deve "instaurar procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa" (art. 33 da Lei n. 8.987/1995). De outro, não se pode desconsiderar que eventuais ilegalidades no curso do procedimento dependem de comprovação de prejuízo. V - Em se tratando de intervenção, o direito de defesa do concessionário só é propiciado após a decretação da intervenção, a partir do momento em que for instaurado o procedimento administrativo para apuração das irregularidades. Isso porque a intervenção possui finalidades investigatória e fiscalizatória, e não punitivas. VI - No caso, não cabe a concessão da segurança, dado que a impetração exigiria atividade instrutória mediante produção de provas, inclusive periciais, a fim de esclarecer eventual reequilíbrio econômico-financeiro no contrato, bem como as alegadas nulidades no curso da intervenção no contrato de concessão firmado entre as concessionárias de transporte coletivo e o Município de Manaus. Não foi demonstrado o alegado direito líquido e certo, bem como não houve comprovação, de plano, da violação ao direito por ato ilegal ou abusivo atribuído às autoridades públicas. VII - Recurso ordinário desprovido". (STJ - RMS: 66794 AM 2021/0193711-6, Relator: Ministro FRANCISCO FALCÃO, Data de Julgamento: 22/02/2022, T2 - SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 02/03/2022)*

O entendimento da Corte Superior, em caso análogo, por si só, já dá supedâneo ao pleito da intervenção, para o caso ora investigado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Dessa forma, **a Relatora desta Comissão Parlamentar de Inquérito pugna para que aos órgãos competentes que seja DECRETADA A IMEDIATA INTERVENÇÃO na empresa concessionária, Enel Distribuição São Paulo**, para o fim de garantir a prerrogativa do Poder Concedente prevista em lei e demais disposições correlatas, bem propiciar à população paulista as garantias necessárias para a eficiência e a prestação de um serviço de qualidade no fornecimento de energia elétrica.

### b) Da auditoria

Com a decretação da intervenção na empresa Enel Distribuição São Paulo, *mister* a realização de auditoria, notadamente, no período compreendido pela gestão da concessionária (2018-2023), para fim de apurar eventuais irregularidades e infrações que culminaram com os expressivos índices de insatisfação dos usuários.

Veja que o Contrato de Concessão, na Cláusula Oitava que versa a respeito da fiscalização e serviços, em sua Primeira Subcláusula, dispõe:

#### ***“CLÁUSULA OITAVA – FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS***

*A exploração dos serviços objeto deste Contrato será acompanhada, fiscalizada e controlada pela ANEEL.*

*Primeira Subcláusula – A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômica e financeira, podendo o órgão fiscalizador estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar ações que considere incompatíveis com as exigências na prestação de serviço adequado”.*

Nesse sentido, com a realização da auditoria será possível apurar as questões atinentes ao Contrato, bem como os fatos contidos, neste Relatório, no item 4.2 – Das faturas, notadamente, com relação a falta de informação do DIC e FIC, no relatório



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de continuidade mesmo com o registro de falta de energia; as questões relativas à manutenção de rede, diminuição do quadro do quadro de funcionários, dentre outros pontos aqui narrados.

### 5.3 – Da caducidade

A Cláusula Décima Primeira do Contrato de Concessão, diz:

***“CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO DAS CONCESSÕES, REVERSÃO DOS BENS VINCULADOS As concessões para exploração dos serviços de distribuição de energia elétrica, reguladas por este Contrato, considerar-se-ão extintas, observadas as normas legais específicas:***

*(...)*

***III - pela caducidade;***

*(...)”.*

Do contexto da Lei Federal nº 8.987/1995, a caducidade é a previsão da rescisão contratual, que consiste no encerramento do contrato pela ocorrência de situações irregulares elencadas pelo Legislador.

O seu artigo 38, da referida lei, dispõe:

*Art. 38 – (...)*

*§ 1º A caducidade da concessão poderá ser declarada pelo poder concedente quando:*

*I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;*

*II - a concessionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão;*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*III - a concessionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;*

*IV - a concessionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido;*

*V - a concessionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;*

*VI - a concessionária não atender a intimação do poder concedente no sentido de regularizar a prestação do serviço; e*

*VII - a concessionária não atender a intimação do poder concedente para, em 180 (cento e oitenta) dias, apresentar a documentação relativa a regularidade fiscal, no curso da concessão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. (Redação dada pela Lei nº 12.767, de 2012)”.*

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL editou a Resolução nº 1.000, de 07/12/2021, que estabelece o conjunto de regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica. No referido diploma, o campo de penalidades não dispõe expressamente sobre o seu conjunto, mas referência, em seu artigo 661, na Seção VI, outra Resolução como parâmetro normativo, em seus termos, vejamos:

### ***“Seção VI***

#### ***Das Penalidades***

*Art. 661. O descumprimento das disposições desta Resolução sujeita a distribuidora às penalidades estabelecidas na Resolução Normativa nº 846, de 11 de junho 2019”.*

Na leitura da Resolução supramencionada, verifica-se que o seu teor aborda os procedimentos específicos para imputação de penalidade aos agentes do setor elétrico.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

A Resolução 846 de 11 de junho de 2019 estabelece o rol das penalidades aplicáveis:

*“Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:*

*(...)*

*X - caducidade da concessão ou da permissão”.*

Na mesma recomendação o Contrato da concessão assim define, em suas disposições:

### ***“ CLÁUSULA NONA - PENALIDADES***

*Pelo descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais, pertinentes ao serviço e instalações de energia elétrica, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme previsto na legislação em vigor e neste instrumento, sem prejuízo do disposto nas Cláusulas Décima e Décima Primeira deste Contrato.*

*(...)*

*Terceira Subcláusula - Nos casos de descumprimento das penalidades impostas por infração, ou descumprimento de notificação ou recomendação do PODER CONCEDENTE para regularizar a prestação dos serviços, poderá ser decretada a caducidade da concessão, na forma estabelecida na lei e neste Contrato,*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*independentemente da apuração das responsabilidades da CONCESSIONÁRIA pelos fatos que motivaram a medida.*

*(...)”.*

Dessa forma, tendo em vista do o apurado nesta Comissão Parlamentar de Inquérito, bem como considerando os fatos públicos e notórios a respeito da atuação da empresa Enel e, em especial, no caso concreto da Enel Distribuição São Paulo, **as providências recomendadas, por esta Relatora, trilham no sentido de que seja DECLARADA A CADUCIDADE do contrato concedido à empresa Enel Distribuição São Paulo**, sendo certo que outro desiderato não se espera da determinação do Poder Concedente, senão, ao final, após observadas as formalidades inerentes à espécie, o resultado que a população paulista espera.

### 5.4 – Das responsabilidades

Uma vez abordadas as questões relativas a situação da responsabilização da concessionária, pessoa jurídica, é oportuno discorrer na análise de possível caracterização de ato ilícito por pessoa física, que possua vínculo direto com a concessionária e poder de diretivo. Metodologicamente, primeiro devem ser identificados quem são os ocupantes de funções no organograma da Empresa Enel que possam influenciar diretamente nas condutas, ou quem deveria evitar a ocorrência de ilícitos, mas assim não o fez. Em sequência, delimita-se os campos jurídicos de responsabilidade: cível, administrativo e/ou penal.

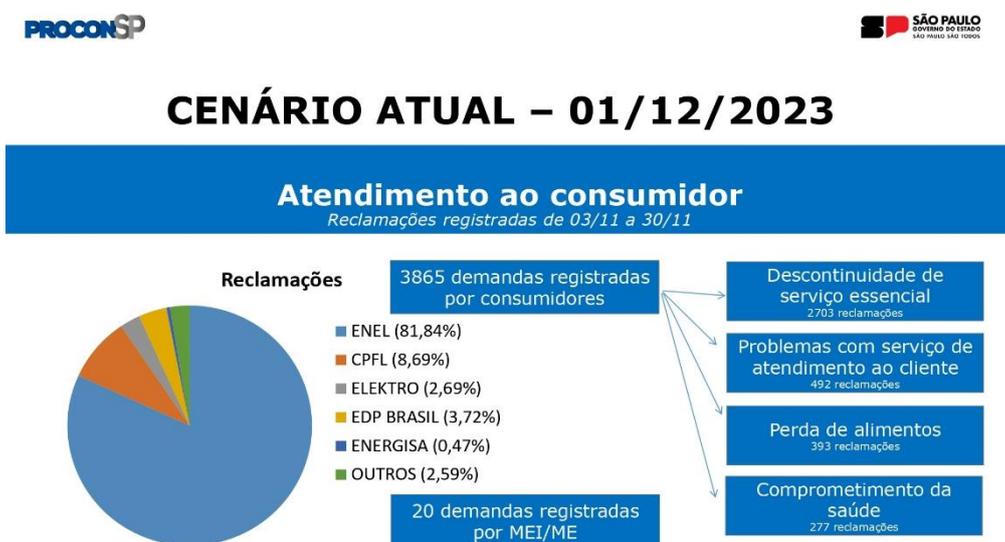
Vimos no presente Relatório que episódio ocorrido no último dia 3 de novembro alcançou dimensões jamais vista no Estado de São Paulo, com mais de 2.000.000 (dois milhões) de unidades consumidoras prejudicados com a falta de



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecimento de energia elétrica que, em muitos lugares demorou até 9 (nove) dias para o restabelecimento.

Nesse sentido, oportuno trazer novamente a apresentação da oitiva de 5 de dezembro de 2023, do PROCON-SP que registrou entre 3 de novembro e 30 de novembro 3.865 demandas de consumidores. **Das demandas ilustradas 81,84% (oitenta e um vírgula oitenta e quatro por cento) foram contra a empresa Enel Distribuição São Paulo.** Confira o quadro abaixo:



O que cabe aqui relatar e que chama a atenção de todos são os registros de **277 casos classificadas pelo PROCON-SP, como: “Comprometimento da Saúde”,** situação que merece ser melhor apuradas pelos órgãos competentes, a fim de identificar eventuais responsáveis.

A respeito do apagão, o Município de São Bernardo do Campo, encaminhou o Ofício Nº 3627/2023, por meio da Secretária de Governo Julia Benício, em 21 de novembro de 2023, em resposta ao Ofício CPI Enel nº 164/2023, na pergunta 2, assim respondeu:



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

*“2 – Houve danos e prejuízos ao funcionamento dos serviços públicos? Explique.*

*Resposta: Houve severo prejuízo aos serviços públicos, em especial nos equipamentos de saúde devido a interrupção do fornecimento de energia elétrica: Na UPA Riacho Grande (das 16h do dia 03/11/23 as 14:50h do dia 04/11/23). No Serviço de Verificação de Óbitos (SVO), a interrupção de energia se deu no período das 16h do dia 03/11/23 até às 9h do dia 04/11/23. Nesse intervalo houve atraso em exames e liberação de corpos. Ademais, em 9 (nove) Unidades Básicas de Saúde, vacinas ficaram sem refrigeração e foram recolhidas para avaliação e inutilização. Em razão disso, foi instaurado o Boletim de Ocorrência Nº: PA8569-1/2023, constante do Anexo 2. Concernente ao sistema semafórico do município, as interrupções no fornecimento de energia são constantes afetando drasticamente o fluxo de veículos, comprometendo principalmente a Segurança Viária e a Fluidez nas vias, uma vez que os semáforos ficam apagados. No dia 03/11/2023, em especial, houve prejuízo na sinalização semafórica em 28 locais onde se constatou queda de energia, porém 23 dos quais estão equipados com nobreaks, que supriram em média 6 horas de funcionamento, minimizando durante seu período de operação riscos de acidentes. Além disso, houve 16 outras interrupções de energia no sistema semafórico, entre os dias 04 e 10/11/2023. No Anexo 3 encontram-se as duas listas indicando as datas e os locais onde houve as interrupções. Por sua vez, a sede da Secretaria de Educação e 26 (vinte e seis) unidades escolares foram afetadas com as interrupções do fornecimento de energia, afetando total ou parcialmente, retornando apenas a partir de 06/11. Em decorrência disso, houve prejuízos, restando na perda de alimentos que estavam armazenados nas geladeiras de 21 (vinte e uma) unidades, conforme documento de síntese|: Impactos da falta de energia nos estoques de alimentos nas unidades escolares do município, vide Anexo 4. O sistema de Iluminação Pública do município, igualmente foi sobremaneira impactado em razão do evento climático do dia 03/11/23. Inclusive ainda há casos de falta de*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*restabelecimento de energia desde então. O Anexo 5 ilustra os locais onde persiste o problema. No combate as inundações o prejuízo se deu na Estação Elevatória (Piscinão) Vila Helena, a Interrupção de energia perdurou das 16:30h do dia 03/11/23 até a madrugada do dia 07/11/23, quando houve o pleno restabelecimento da energia. No âmbito da Assistência Social do município que presta serviços de atendimento 24h a população vulnerável, idosos, crianças e adolescentes, houve registros de interrupção de energia, além de oscilações e quedas frequentes noutros, ocasionando a interrupção de alguns serviços nos equipamentos públicos municipais, como banho aos usuários e até perda de parte da alimentação decorrente da falta de refrigeração. Na área da Secretaria de Segurança Urbana se constatou interrupção de energia no dia 03/11/23 na Inspetoria Regional Centro e Inspetoria Regional Vila São Pedro. Há relatos de 31 intercorrências entre a queda de árvores e galhos, sendo 10 dessas ocorrências, danificaram as redes primárias e secundárias no município”*

Outro ponto muito importante, destacado neste Relatório, foi a respeito da falta de informação do DIC e FIC no relatório de continuidade fornecido pela distribuidora.

**O DIC é a Duração de interrupção individual por unidade consumidora. Já o FIC é a Frequência de Interrupção individual por unidade consumidora.**

O Município de São Paulo, em resposta ao Requerimento enviado pela Comissão Parlamentar de Inquérito instalada para apurar irregularidades na prestação de serviços prestados pela empresa Enel Distribuição São Paulo, responde que *“(...)e em todos eles não foram apurados a falta de fornecimento de energia dos dias 15/05/2023 e 25/05/2023 com os protocolos nº 1010521650, 1010521729 e 1015824517(...)”*.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Por certo a questão merece ser objeto de melhor apuração pelos órgãos competentes, pois se revela, no mínimo, uma afronta ao patrimônio público, com eventual potencial de repercussão no campo da prática de ilícitos administrativos.

Nesse ponto, também, oportuno enfatizar que esta Relatora vem alertando sistematicamente para o problema, inclusive com a apresentação à CPI de seu exemplo pessoal, como na ocasião da oitiva do Sr. Vincenzo Ruotolo, Diretor de Operações e Redes da Enel e do Sr. Darcio de Souza Dias, Diretor de Redes da Enel, **onde demonstrou que o relatório de continuidade disponibilizado pela Enel não traz os registros de falta de energia ocorridos em sua região.**

Hipoteticamente, se consideramos que a empresa Enel atende cerca de 8.000.000 (oito milhões) de unidades consumidoras, quantas dessas unidades por estar enquadrada na mesma situação? E, mais, quem é o eventual responsável pela ocorrência do fato narrado, que atingiu também não só o consumidor, que possui guarida na Lei 8.078/90, assim como o ente público, no caso, ilustrado o município de São Paulo.

A situação narrada se revela muito grave e bastante preocupante, pois se não há a indicação dos períodos que o cliente/usuário ficou sem energia, também, por via consequência, não é possível a aferição o pedido do devido ressarcimento.

Outro ponto que não pode deixar de ser mencionado, é no tocante à alegada situação de expurgos ou de alegação de caso fortuito em casos de chuvas ou eventos climáticos em que o consumidor suporta prejuízo. Pois, nesse sentido, nossos Tribunais já pacificaram a questão. Transcrevo:

*“Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Prestação de serviço. Fornecimento de energia elétrica. Sentença de improcedência. Recurso da Autora que merece prosperar. Ré que ao longo da instrução processual se limitou a apresentar laudo pericial unilateral com base exclusivamente na análise de seu sistema interno. Ausência de comprovação de comparecimento na residência da consumidora para inspeção dos aparelhos eletrodomésticos. **Eventos da natureza***



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*como chuva, vendavais, tempestade e raios que são fenômenos previsíveis e inseridos no risco da atividade da concessionária, que tem o dever de providenciar a necessária manutenção e segurança de sua rede elétrica. Fortuito interno que afasta excludente de responsabilidade da ré. Falha na prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva da concessionária (art. 37, §6º, da CF e art. 14, do CDC). Danos materiais comprovados, devendo a Autora em fase de cumprimento de sentença apresentar três orçamentos dos produtos avariados para substituição, limitado ao teto de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Danos morais configurados. Valor indenizatório arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 que atende as peculiaridades do caso concreto. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Súmula 326 do STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1018731-75.2019.8.26.0482; Rel. L. G. Costa Wagner; 34ª Câmara de Direito Privado; j. 21/07/2023) (grifos nossos)*

*“INDENIZAÇÃO FALHA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA QUEDA DE ÁRVORE EM DECORRÊNCIA DE CHUVAS DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO DANO MORAL CARACTERIZADO - Sendo certo que a suspensão do fornecimento de energia por queda de árvore em face de chuvas faz parte do risco da atividade desempenhada pela apelada, que explora o mercado e embutem no preço de seu serviço os eventos negativos que são suportados, de forma difusa, pelos consumidores, inviável a transferência dos encargos dele decorrentes aos consumidores. [...] (TJSP; Apelação Cível 1046176-60.2013.8.26.0100; Rel. Maria Lúcia Pizzotti; 30ª Câmara de Direito Privado; j. 13/07/2016) (grifos nossos)”*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, MORAIS E LUCROS CESSANTES. Interrupção no fornecimento de energia elétrica em estabelecimento comercial (comércio varejista de carnes). Alegação de força maior, em razão de forte chuva. Inocorrência. Fortuito interno. Precedentes. Ademais, demora injustificada no reestabelecimento do serviço. Dano material comprovado.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***Queima de equipamentos e perecimento dos alimentos que seriam comercializados. (TJSP; Apelação Cível nº 1021341- 93.2022.8.26.0002; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 07/11/2023) (grifos nossos)***”.

Dessa forma, considerando os pontos acima ilustrados conjuntamente com tudo que foi aqui relatado; considerando toda a documentação e oitivas produzidas por esta CPI; considerando as limitações de atuação desta CPI, bem como que o seu término de vigência se encerrou; se faz necessária a adoção de medidas porventura cabíveis à espécie, para a devida apuração dos fatos, pelos órgãos competentes, com vista a eventual responsabilização no âmbito civil ou criminal, bem como, providências no sentido de garantir o pleno ressarcimento a todos os afetados pelos danos causados pela empresa.

Ainda, deve-se ressaltar que a responsabilidade das concessionárias de serviços públicos é objetiva, a teor do disposto no art. 37, §6º da Carta Magna, *ipsis litteris*: “Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...) § 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.”

Como é cediço, a responsabilidade do Estado e dos prestadores de serviços públicos subsume-se à teoria do risco administrativo, tanto para as condutas comissivas como para as omissivas. Ainda, a pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços públicos responde de forma primária e objetiva, por possuir personalidade jurídica, patrimônio e capacidade próprios.

Outrossim, em se tratando de responsabilidade objetiva, necessária a comprovação, tão somente do dano e do nexo de causalidade, sendo dispensável a demonstração de culpa ou dolo por parte da pessoa jurídica ou de seus agentes.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Assim sendo, tendo em vista o quanto relatado e amplamente comprovado na presente Comissão Parlamentar de inquérito, quanto a:

(i) falha na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica para com os utilizadores pessoas físicas, como também (e mais grave), para com os Órgãos Públicos prestadores de serviços diretos e essenciais (exemplos: hospitais, órgãos de saúde e de segurança) (cita-se, a título de comprovação, o item 4.5. do presente relatório, com informações do IIRGD - Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daunt, sobre a falha na prestação do serviço de energia elétrica, o que acarreta agravo na segurança pública, com impossibilidade de identificação de presos, reconhecimento de cadáveres, emissão de documentos, dentre outros);

(ii) a retirada das informações do DIC/FIC nas contas físicas dos consumidores (com disponibilização apenas por aplicativo em local de difícil acesso ao consumidor), descumprindo norma legal quanto à obrigação de informação, nos termos da legislação consumerista;

(iii) a inveracidade dos dados fornecidos nas contas dos consumidores quanto ao DIC/FIC, acarretando possível ocorrência de crimes contra a relação de consumo e contra o consumidor, assim como, ocasionando enriquecimento ilícito da Concessionária ENEL (tendo em vista a não devida compensação pecuniária aos usuários);

(iv) os fatos apurados pelos órgãos competentes quanto ao evento ocorrido no dia 03/11/2023 (três de novembro de dois mil e vinte e três), mais especificamente, a constatação, pelo PROCON da ocorrência de 277 casos envolvendo comprometimento da saúde;

(v) o descumprimento da Lei de Concessões e Permissões da Prestação de Serviços Públicos (Lei nº 8.987/95), atentando para a inadequação ao pleno atendimento dos usuários;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

(vi) a possível ocorrência de crimes contra a relação de consumo nos termos da Lei nº 8.137/1990 (Define os Crimes Contra a Ordem Tributária, Econômica e Contra as Relações de Consumo);

(vii) a porventura existência de infrações penais nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor);

(viii) a omissão dos Presidentes/Responsáveis da Concessionária ENEL (a seguir arrolados), os quais possuíam conhecimento de todos os fatos aqui atestados (menciona-se o ocorrido na oitiva do Sr. MAX XAVIER LINS, em que o Diretor de Operações de Rede, Sr. VINCENZO RUOTOLO, confirma a inveracidade dos dados DIC/FIC constantes da conta de energia elétrica desta Relatora), e quedaram-se inertes;

propõe-se o indiciamento, por presumível cometimento de crimes contra o consumidor e as relações e de consumo, dos Srs. MAX XAVIER LINS, na qualidade de Presidente da ENEL Distribuição São Paulo, NICOLA COTUGNO, na qualidade de Ex-Presidente da ENEL BRASIL e VINCENZO RUOTOLO, Diretor de Operações de Rede da ENEL BRASIL.

### 5.5 – Da nova concessão

O prazo para o termino do contrato de concessão de distribuição de energia elétrica para a Região Metropolitana do Estado de São Paulo, termina em 15 de junho de 2028.

Neste ano foi realizada consulta pública a respeito da prorrogação da concessão está em curso e nesse sentido, conforme já foi dito neste relatório esta Relatora, em diligência à Brasília, ocasião em que protocolou ofício no Ministério de



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Minas e Energia – Secretaria Nacional de Energia Elétrica e, também, na ANEEL, com algumas sugestões para a nova concessão.

Entretanto, sem prejuízo das ações já realizadas, importante mencionar neste Relatório, sem prejuízo de outras medidas futuras, sugestões para que sejam implementadas nos novos contratos de concessão de distribuição de energia elétrica, do Estado de São Paulo, visando uma melhoria na prestação dos serviços de todas as distribuidoras, a saber:

1 – Redução do prazo de revisão tarifária de 4 (quatro) para 2 (anos) anos, sendo que os investimentos do Capex e do Opex sejam divididos de forma igual e proporcional, no período, com estipulação do que deve ser destinado para Opex e para Capex. Ocorre que, conforme prevê o modelo atual, o que se verifica, é que nos primeiros 2 (dois) anos, **não** resta identificado grandes investimentos por parte da concessionária, o que acaba somente acontecendo no último ano do quadriênio, em potencial prejuízo à manutenção e qualidade da prestação dos serviços de energia elétrica;

Atualmente, a para contabilizar o Capex a empresa deixa substituir a cruzeta, tendo que ela se enquadra como Opex. E, somente, com a substituição de toda a estrutura inclusive o poste, ela é contabilizada como Capex na revisão tarifária, o gera prejuízo à manutenção, com perda na qualidade do serviço;

2 – Previsão de realização de Auditoria no sistema da concessionária, sempre, próximo ao período de Revisão Tarifária, a fim de apurar as informações fornecidas;

3 – Previsão de disponibilização do “Login”, da empresa concessionária, para a Agência Reguladora local - ARSESP, sem travas, de modo a possibilitar a fiscalização dos serviços de forma mais eficaz e em tempo real; vejam que a ARSESP é uma agência reguladora;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

4 – Alteração nas regras de investimentos em Capex e Opex, com a finalidade de melhorar a aplicação dos recursos em manutenção de rede; divididos em ciclos de eficiência, também previsão contratual de metas de eficiência.

A medida visa melhorar a destinação de parte do valor do Capex para o Opex a fim de possibilitar mais recursos para investimentos em infraestrutura, modernização e manutenção dos serviços de energia elétrica prestados pela concessionária. Atualmente, não há imposição de valores para manutenção da rede, em relação à revisão tarifária;

5 – Subestações de energia – previsão para melhorias nas ações de fiscalização do sistema;

6 – Revisão dos critérios de apuração de eventos climáticos extremos, de modo a tornar mais clara e transparente a aferição dos casos objetos de expurgos, na aferição do DEC e FEC;

7 – Aprimoramento nos processos de transparência dos dados contidos na Fatura de energia elétrica;

a) Retorno da inclusão do DIC e FIC no corpo fatura, de forma individual, por unidade consumidora, por data e com a indicação do valor relativo a restituição, de cada evento;

b) inclusão dos dados DICRI considerados como expurgo, discriminado por data do evento, de modo que o consumidor possa ter clareza na informação;

8 – Humanização do Atendimento ao Consumidor e previsão de expansão dos postos de atendimento regionalizados e proporcional ao número de habitantes ao consumidor; Ocorre que, hoje a exemplo, da cidade de São Bernardo do Campo com mais de 800.000 habitantes e um território de 409,5 Km<sup>2</sup> existe somente um posto de atendimento no centro, dificultando o acesso do cliente.



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

9 – Melhoria no serviço de atendimento ao consumidor, pelos canais de atendimento SAC e serviços do aplicativo;

10 – Regionalização das apurações:

Locais mais adensados por subestação e locais menos adensados por cidade.

Ocorre que, a forma macro, como é atualmente, não traduz a realidade, evitando assim as distorções que hoje são muito corriqueiras.

11 - Revisão do convênio entre a ANEEL e a ARSESP de modo a permitir mais autonomia e mais estrutura para a Agência Reguladora do Estado de São Paulo e mais efetividade na fiscalização.

A ARSESP, atualmente, conta com 24 fiscais para atender os 645 municípios do Estado de São Paulo. Isso, frise-se, para todas as distribuidoras do Estado, em prejuízo a eficácia da fiscalização.

12 – Aprimoramento nas Resoluções das Agências Reguladoras, o fato é, que hoje nas 143 subestações, de responsabilidade da Enel, segundo informações da própria empresa, estão atingindo 73%, e a Resolução prevê 66%, o que vai em linha desencontro com a melhoria serviços, com incentivo a uma margem de piora.

Logo, quando a ANEEL define em norma própria que padrões de qualidade devem ser observados em apenas 66% dos 143 conjuntos elétricos, tal regra claramente viola a Constituição. Ela não respeita a vulnerabilidade de consumidor. Ora, a Constituição Federal exige que o regime de concessão se pautar pela obrigação de manutenção de um serviço adequado (artigo 175, Parágrafo único, inciso IV, CF).

5.6 - Da instituída Comissão, com a finalidade de acompanhar o processo de prorrogação da concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica para a Região Metropolitana de São Paulo;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Considerando que o processo de consulta pública para a prorrogação da concessão está em curso;

Considerando que o prazo para o termino do contrato de concessão de distribuição de energia elétrica para a Região Metropolitana do Estado de São Paulo, termina em 15 de junho de 2028;

Considerando a necessidade de acompanhamento de todo o procedimento referente a nova concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica para a região metropolitana de São Paulo, tais como, elaboração de contrato, processo licitatório, audiências públicas, dentre outras;

Requer a criação de uma Comissão Especial Parlamentar na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, com a finalidade de acompanhamento do processo da nova concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica para a região metropolitana de São Paulo.

### **6 - PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHANTOS**

A Carta Magna em seu Art. 58, §3º, dispõe:

*“As comissões parlamentares de inquérito, que terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, além de outros previstos nos regimentos das respectivas Casas, serão criadas pela Câmara dos Deputados e pelo Senado Federal, em conjunto ou separadamente, mediante requerimento de um terço de seus membros, para a apuração de fato determinado e por prazo certo, sendo suas conclusões, se for o caso, encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores”.*



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Ante o exposto, com base em todo o apurado por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, bem como tudo que está contido neste Relatório, *mister* as determinações das seguintes providências:

a) que seja **DECRETADA A IMEDIATA INTERVENÇÃO** na empresa concessionária, **Enel Distribuição São Paulo**, para o fim de garantir a prerrogativa do Poder Concedente prevista em lei e demais disposições correlatas, bem propiciar à população paulista as garantias necessárias para a eficiência e da prestação de um serviço de qualidade no fornecimento de energia elétrica.

b) que seja realizada **AUDITORIA, no período compreendido pela gestão da empresa Enel Distribuição São Paulo (2018-2023)**, pelos órgãos competentes;

c) ao final, observadas as formalidades inerentes à espécie, que seja **DECLARADA A CADUCIDADE do contrato concedido à empresa Enel Distribuição São Paulo**, sendo certo que outro desiderato não se espera da determinação do Poder Concedente, senão, ao final, após observadas as formalidades inerentes à espécie, o resultado que a população paulista espera;

d) que, os setores competentes do **Ministério Público Estadual e Federal, promovam as devidas apurações a respeito dos fatos, notadamente, no âmbito da responsabilização civil ou criminal, com a conseqüente proposta de indiciamento**, por presumível cometimento de crimes contra o consumidor e as relações e de consumo, dos Srs. MAX XAVIER LINS, na qualidade de Presidente da ENEL Distribuição São Paulo, NICOLA COTUGNO, na qualidade de Ex-Presidente da ENEL BRASIL e VINCENZO RUOTOLO, Diretor de Operações de Rede da ENEL BRASIL;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

e) que seja instituída Comissão Especial Parlamentar na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, com a finalidade de acompanhamento do processo da nova concessão dos serviços de distribuição de energia elétrica para a região metropolitana de São Paulo;

Nesse sentido, requer sejam adotadas as medidas de praxe para que o presente Relatório, juntamente com toda a documentação recebida por esta Comissão Parlamentar de Inquérito, observadas as cautelas de praxe com relação aos documentos que porventura guardam o dever de sigilo, sejam remetidas aos órgãos competentes, abaixo indicados, a fim de que no âmbito de suas, respectivas, competências e atribuições adotem as providências de estilo.

Por derradeiro, em atenção aos ditames regimentais e demais normais aplicáveis ao caso em tela, encaminhe-se:

6.1 – à Mesa desta casa para a adoção das formalidades próprias à espécie, notadamente, para os fins de publicação deste Relatório, bem como a determinação das providências para o fim da criação da , nos termos regimentais;

6.2 - ao Ministério Público Estadual, para que promova a responsabilização criminal ou civil, por eventuais infrações apuradas, bem como que adote as medidas inerentes às funções institucionais, para os devidos fins de direito;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

6.3 - ao Ministério Público Federal para que promova a responsabilização criminal ou civil, por eventuais infrações apuradas, bem como que adote as medidas inerentes às funções institucionais, para os devidos fins de direito;

6.4 - ao Poder Executivo, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.5 - à Comissão Permanente desta Casa, que tenha maior pertinência com a matéria, à qual incumbirá fiscalizar o atendimento do prescrito no item anterior;

6.6 - à Defensoria Pública do Estado de São Paulo, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.7 - à Defensoria Pública da União, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.8 - ao Ministério de Minas e Energia, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.9 - à Secretaria do Nacional de Energia Elétrica, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

6.10 - à Agência ... - ANEEL , para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.11 - ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

6.12 - ao Tribunal de Contas da União, para adoção das medidas aplicáveis à espécie, com base na legislação pertinente, bem como no âmbito de sua competência;

### **7 - AGRADECIMENTOS**

Aos colegas parlamentares pelo apoio, aos assessores, servidores, procuradores e funcionários terceirizados, que contribuíram para os andamentos dos trabalhos, desta Comissão Parlamentar de Inquérito.

### **8 - ANEXOS**

Anexo 1 – Relação de Ofícios Encaminhados

Anexo 2 – Relação de Documentos Recebidos

É o nosso Relatório, s.m.j., para deliberação pelo colegiado.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, em ..... de dezembro de 2023

Deputada Carla Morando



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

Relatora



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

# Anexo 1 – Relação de Ofícios Encaminhados



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

| <b>Listagem Ofícios Expedidos - CPI ENEL</b> |   |             |
|--|---|-------------|
| <b>Nº do Ofício</b>                          | <b>Tema</b>                                 | <b>Data</b> |
| 1  | Solicita auxílio Procuradoria               | 05/06/2023  |
| 2  | Convite Renato F Castro                     | 21/06/2023  |
| 3  | Convite Urias M Neto                        | 21/06/2023  |
| 4  | Solicita Infos Barueri                      | 23/06/2023  |
| 5  | Solicita Infos Cajamar                      | 26/06/2023  |
| 6  | Solicita Infos Carapicuíba                  | 23/06/2023  |
| 7  | Solicita Infos Cotia                        | 23/06/2023  |
| 8  | Solicita Infos Diadema                      | 23/06/2023  |
| 9  | Solicita Infos Embu                         | 23/06/2023  |
| 10   | Solicita Infos Embu Guaçu                   | 23/06/2023  |
| 11   | Solicita Infos Itapeverica da Serra         | 23/06/2023  |
| 12   | Solicita Infos Itapevi                      | 23/06/2023  |
| 13   | Solicita Infos Jandira                      | 26/06/2023  |
| 14   | Solicita Infos Juquitiba                    | 23/06/2023  |
| 15   | Solicita Infos Maua                         | 23/06/2023  |
| 16   | Solicita Infos Osasco                       | 23/06/2023  |
| 17   | Solicita Infos Pirapora do Bom Jesus        | 23/06/2023  |
| 18   | Solicita Infos Ribeirão Pires               | 23/06/2023  |
| 19   | Solicita Infos Rio Grande da Serra          | 23/06/2023  |
| 20   | Solicita Infos Santana de Parnaíba          | 23/06/2023  |
| 21   | Solicita Infos S.A.                         | 23/06/2023  |
| 22   | Solicita Infos S.B.C.                       | 26/06/2023  |
| 23   | Solicita Infos S.C.S                        | 23/06/2023  |
| 24   | Solicita Infos São Lourenço da Serra        | 26/06/2023  |
| 25   | Solicita Infos SP                           | 26/06/2023  |
| 26   | Solicita Infos Taboão da Serra              | 23/06/2023  |
| 27   | Solicita Infos Vargem Grande                | 26/06/2023  |
| 28   | Solicita Infos Câmara Barueri               | 26/06/2023  |
| 29   | Solicita Infos Câmara Cajamar               | 26/06/2023  |
| 30   | Solicita Infos Câmara Carapicuíba           | 26/06/2023  |
| 31   | Solicita Infos Câmara Cotia                 | 26/06/2023  |
| 32   | Solicita Infos Câmara Diadema               | 26/06/2023  |
| 33   | Solicita Infos Câmara Embu                  | 26/06/2023  |
| 34   | Solicita Infos Câmara Embu Guaçu            | 26/06/2023  |
| 35   | Solicita Infos Câmara Itapeverica da Serra  | 26/06/2023  |
| 36   | Solicita Infos Câmara Itapevi               | 26/06/2023  |
| 37   | Solicita Infos Câmara Jandira               | 26/06/2023  |
| 38   | Solicita Infos Câmara Juquitiba             | 26/06/2023  |
| 39   | Solicita Infos Câmara Maua                  | 26/06/2023  |
| 40   | Solicita Infos Câmara Osasco                | 26/06/2023  |
| 41   | Solicita Infos Câmara Pirapora do Bom Jesus | 26/06/2023  |
| 42   | Solicita Infos Câmara Ribeirão Pires        | 26/06/2023  |
| 43   | Solicita Infos Câmara Rio Grande da Serra   | 26/06/2023  |
| 44   | Solicita Infos Câmara Santana de Parnaíba   | 26/06/2023  |
| 45   | Solicita Infos Câmara S.A.                  | 26/06/2023  |
| 46   | Solicita Infos Câmara S.B.C.                | 26/06/2023  |
| 47   | Solicita Infos Câmara S.C.S                 | 26/06/2023  |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

|    |   |            |
|----|---|------------|
| 48 | Solicita Infos Câmara São Lourenço da Serra | 26/06/2023 |
| 49 | Solicita Infos Câmara SP                    | 26/06/2023 |
| 50 | Solicita Infos Câmara Taboão da Serra       | 26/06/2023 |
| 51 | Solicita Infos Câmara Vargem Grande         | 26/06/2023 |
| 52 | Convite Wilton Ruas                         | 26/06/2023 |
| 53 | Convite Estela W Guerrini                   | 26/06/2023 |
| 54 | Convite Eduardo VC Annunciato               | 26/06/2023 |
| 55 | Convite Sandoval de Araújo F Neto           | 26/06/2023 |
| 56 | Convite Marcus V Vaz Bonini                 | 26/06/2023 |
| 57 | Solicita Infos PGJ                          | 26/06/2023 |
| 58 | ENEL - Reclamações site 03-07-23            | 03/07/2023 |
| 59 | ENEL - Reclamações site 19-07-23            | 19/07/2023 |
| 60 | ENEL - Reclamações site 27-07-23            | 27/07/2023 |
| 61 | Convite Sandoval de Araújo F Neto nova data | 02/08/2023 |
| 62 | Convite Edu Queiroz Neves Neto              | 09/08/2023 |
| 63 | ENEL - Reclamações site 09-08-23            | 09/08/2023 |
| 64 | Solicita Infos Procon                       | 10/08/2023 |
| 65 | Convite Eduardo VC Annunciato nova data     | 14/08/2023 |
| 66 |   |            |
| 67 | Convite Edu Queiroz Neves Neto nova data    | 09/08/2023 |
| 68 | ENEL - Reclamações site 17-08-23            | 17/08/2023 |
| 69 | ENEL - Reclamações site 24-08-23            | 24/08/2023 |
| 70 | Convite Wadih Damous                        | 25/08/2023 |
| 71 | Convite Edu Queiroz Neves Neto nova data_2  | 25/08/2023 |
| 72 | Solicita Infos Procon                       | 29/08/2023 |
| 73 | Convite Eduardo VC Annunciato nova data_2   | 11/09/2023 |
| 74 | ENEL - Reclamações site 19-09-23            | 19/09/2023 |
| 75 | Solicita Infos FECOMERCIO                   | 28/09/2023 |
| 76 | Solicita Infos FIESP                        | 28/09/2023 |
| 77 | Solicita Infos FeHosp                       | 28/09/2023 |
| 78 | Solicita Infos SindHosp                     | 28/09/2023 |
| 79 | Solicita Infos FBAH                         | 28/09/2023 |
| 80 | Solicita Infos APAS                         | 28/09/2023 |
| 81 | Solicita Infos CDHU                         | 28/09/2023 |
| 82 | Solicita Infos Reclame Aqui                 | 28/09/2023 |
| 83 | Solicita Infos ANEEL                        | 28/09/2023 |
| 84 | Solicita Infos Sindicato                    | 28/09/2023 |
| 85 | Convite Vincenzo Ruotolo                    | 28/09/2023 |
| 86 | Solicita Infos ACIB                         | 29/09/2023 |
| 87 | Solicita Infos ACECAJAMAR                   | 29/09/2023 |
| 88 | Solicita Infos ACECARAPICUIBA               | 29/09/2023 |
| 89 | Solicita Infos ACEDIADEMA                   | 29/09/2023 |
| 90 | Solicita Infos ACISE                        | 29/09/2023 |
| 91 | Solicita Infos ACEEMBUGUACU                 | 29/09/2023 |
| 92 | Solicita Infos ACEIS                        | 29/09/2023 |
| 93 | Solicita Infos ACITA                        | 29/09/2023 |
| 94 | Solicita Infos ACIAM                        | 29/09/2023 |
| 95 | Solicita Infos ACEO                         | 29/09/2023 |
| 96 | Solicita Infos ACIARP                       | 29/09/2023 |
| 97 | Solicita Infos ACISESP                      | 29/09/2023 |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

|     |  |            |
|-----|--|------------|
| 98  | Solicita Infos ACISA                   | 29/09/2023 |
| 99  | Solicita Infos ACISBEC                 | 29/09/2023 |
| 100 | Solicita Infos ACISCS                  | 29/09/2023 |
| 101 | Solicita Infos ACSP                    | 29/09/2023 |
| 102 | Solicita Infos ACEVGP                  | 29/09/2023 |
| 103 | Solicita Infos ACECOTIA                | 29/09/2023 |
| 104 | Solicita Infos ACEJANDIRA              | 29/09/2023 |
| 105 | Solicita Infos ACETABOASERRA           | 29/09/2023 |
| 106 | Convite Medral                         | 18/10/2023 |
| 107 | Solicita Infos IIRDG                   | 18/10/2023 |
| 108 | Solicita Infos ARSESP                  | 18/10/2023 |
| 109 | ENEL - Reclamações site 20-10-23       | 20/10/2023 |
| 110 | Convite PM Gilmar Ogawa                | 26/10/2023 |
| 111 | Convite Max Xavier Lins                | 26/10/2023 |
| 112 | Convocação Max Xavier Lins             | 08/11/2023 |
| 113 | Convocação Nicola Cotugno              | 08/11/2023 |
| 114 | Convocação Marcia Massotti             | 08/11/2023 |
| 115 | Convite Prefeito Barueri               | 08/11/2023 |
| 116 | Convite Prefeito Cajamar               | 08/11/2023 |
| 117 | Convite Prefeito Carapicuíba           | 08/11/2023 |
| 118 | Convite Prefeito Cotia                 | 08/11/2023 |
| 119 | Convite Prefeito Diadema               | 08/11/2023 |
| 120 | Convite Prefeito Embu                  | 08/11/2023 |
| 121 | Convite Prefeito Embu Guaçu            | 08/11/2023 |
| 122 | Convite Prefeito Itapeçerica da Serra  | 08/11/2023 |
| 123 | Convite Prefeito Itapevi               | 08/11/2023 |
| 124 | Convite Prefeito Jandira               | 08/11/2023 |
| 125 | Convite Prefeito Juquitiba             | 08/11/2023 |
| 126 | Convite Prefeito Mauá                  | 08/11/2023 |
| 127 | Convite Prefeito Osasco                | 08/11/2023 |
| 128 | Convite Prefeito Pirapora do Bom Jesus | 08/11/2023 |
| 129 | Convite Prefeito Ribeirão Pires        | 08/11/2023 |
| 130 | Convite Prefeito Rio Grande da Serra   | 08/11/2023 |
| 131 | Convite Prefeito Santana de Parnaíba   | 08/11/2023 |
| 132 | Convite Prefeito S.A.                  | 08/11/2023 |
| 133 | Convite Prefeito S.B.C.                | 08/11/2023 |
| 134 | Convite Prefeito S.C.S                 | 08/11/2023 |
| 135 | Convite Prefeito São Lourenço da Serra | 08/11/2023 |
| 136 | Convite Prefeito SP                    | 08/11/2023 |
| 137 | Convite Prefeito Taboão da Serra       | 08/11/2023 |
| 138 | Convite Prefeito Vargem Grande         | 08/11/2023 |
| 139 | Solicita Infos ENEL                    | 08/11/2023 |
| 140 | Solicita Infos ARSESP                  | 09/11/2023 |
| 141 | Solicita Infos ANEEL                   | 09/11/2023 |
| 142 | Solicita Infos Procon                  | 09/11/2023 |
| 143 | Solicita Infos MPSP                    | 09/11/2023 |
| 144 | Solicita Infos FIESP                   | 09/11/2023 |
| 145 | Solicita Infos FACESP                  | 09/11/2023 |
| 146 | Solicita Infos Barueri                 | 09/11/2023 |
| 147 | Solicita Infos Cajamar                 | 09/11/2023 |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

|     |                                      |            |
|-----|--------------------------------------|------------|
| 148 | Solicita Infos Carapicuíba           | 09/11/2023 |
| 149 | Solicita Infos Cotia                 | 09/11/2023 |
| 150 | Solicita Infos Diadema               | 09/11/2023 |
| 151 | Solicita Infos Embu                  | 09/11/2023 |
| 152 | Solicita Infos Embu Guaçu            | 09/11/2023 |
| 153 | Solicita Infos Itapeverica da Serra  | 09/11/2023 |
| 154 | Solicita Infos Itapevi               | 09/11/2023 |
| 155 | Solicita Infos Jandira               | 09/11/2023 |
| 156 | Solicita Infos Juquitiba             | 09/11/2023 |
| 157 | Solicita Infos Maua                  | 09/11/2023 |
| 158 | Solicita Infos Osasco                | 09/11/2023 |
| 159 | Solicita Infos Pirapora do Bom Jesus | 09/11/2023 |
| 160 | Solicita Infos Ribeirão Pires        | 09/11/2023 |
| 161 | Solicita Infos Rio Grande da Serra   | 09/11/2023 |
| 162 | Solicita Infos Santana de Parnaíba   | 09/11/2023 |
| 163 | Solicita Infos S.A.                  | 09/11/2023 |
| 164 | Solicita Infos S.B.C.                | 09/11/2023 |
| 165 | Solicita Infos S.C.S                 | 09/11/2023 |
| 166 | Solicita Infos São Lourenço da Serra | 09/11/2023 |
| 167 | Solicita Infos SP                    | 09/11/2023 |
| 168 | Solicita Infos Taboão da Serra       | 09/11/2023 |
| 169 | Solicita Infos Vargem Grande         | 09/11/2023 |
| 170 | ENEL - Reclamações site 10-11-23     | 10/11/2023 |
| 171 | Convite Silvio Marques               | 16/11/2023 |
| 172 | Convocação Bonini                    | 17/11/2023 |
| 173 | Convocação Sandoval                  | 17/11/2023 |
| 174 | Ação Climática Marina Helou          | 21/11/2023 |
| 175 | Convocação Max Xavier Lins_2911      | 21/11/2023 |
| 176 | Convite Luiz Orsatti                 | 21/11/2023 |
| 177 | Convite Eduardo Annunziato           | 21/11/2023 |
| 178 | Fatores Climaticos e Desastres       | 21/11/2023 |
| 179 | Convite Vereadores                   | 21/11/2023 |
| 180 | Solicita Infos ENEL                  | 21/11/2023 |
| 181 | Solicita Infos ENEL                  | 21/11/2023 |
| 182 | Procuradoria Max                     | 22/11/2023 |
| 183 | Convocação Guilherme Gomes Lencastre | 29/11/2023 |
| 184 | Convite Denilson Freitas             | 29/11/2023 |
| 185 | ENEL - Reclamações site 05-12-23     | 05/12/2023 |



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

## Anexo 2 – Relação de Documentos Recebidos



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

| DOCUMENTOS RECEBIDOS - CPI ENEL |             |   |  |
|---------------------------------|-------------|---|--|
| Data Recebimento                | Enviado por | Ementa                                    |  |
| 0                               | 6/14/2023   | Procuradoria ALESP                        | Memorando designação Procuradores  |
| 1                               | 6/15/2023   | Gabinete Dep Ana Carolina Serra           | Documentos ref. CPI ENEL na Prefeitura de Santo André<br>1.1. PDF "Ações cobranças administrativas" - Régua de tempos de cobrança ENEL<br>1.2. PDF "Atendimentos ref à Enel no Grande ABC 2021" - Relatório analítico do PROCON Consórcio ABC sobre os atendimentos da ENEL em cada município em 2021<br>1.3. PDF "Of. 764.2021 - 16.07.21" - Ofício do PROCON Consórcio ABC solicita esclarecimentos sobre as demandas registradas nos Procons Municipais da região do ABC<br>1.4. PDF "Resposta ao Of. 764.2021 - 29.07.21"<br>1.5. PDF "Of. 907.2021 - 20.09.21" - Ofício do PROCON Consórcio ABC responde ao Ofício 07/2021 da CPI da Câmara de Vereadores de Santo André<br>1.6. PDF "Of. GACS 006.23 - 29.03.23" - Ofício do Gabinete da Deputada Ana Carolina Serra solicita informações ao PROCON Consórcio ABC<br>1.7. PDF "Of. 138.23 Consorcio - 04.04.23" - Ofício do PROCON Consórcio ABC responde ao Ofício 06/2023 do Gabinete da Deputada Ana Carolina Serra<br>1.8. PDF "Of. 179.22" - Ofício do PROCON Consórcio ABC solicita fiscalização do PROCON no Grande ABC<br>1.9. PDF "Of. 804.21 - 06.08.21" - Ofício do PROCON Consórcio ABC propõe reunião presencial com a Ouvidora da ENEL<br>1.10. PDF "Of. 823.21 - 25.08.21" - À Ouvidoria da ENEL com tratativas estabelecidas em reunião com representantes da ENEL<br>1.11. PDF "Resposta ao Ofício 823.21 de 25.08.21"<br>1.12. PDF "Of. 909.23 - 21.09.21" - Ofício do PROCON Consórcio ABC solicita providências à ANEEL perante reclamações da ENEL<br>1.13. PDF "Relatório Final CPI Camara Munic. Santo André" |
| 2                               | 6/20/2023   | Condomínio Edifício Bristol               | Documentos ref. Denúncia sobre o processo de desligamento do fornecimento de energia elétrica do edifício.<br>2.1. Relato síndica Djeine Eire Rufo<br>2.2. Carta da síndica à ENEL<br>2.3. Cópia da conta de energia da instalação<br>2.4. Boletim de ocorrência<br>2.5. Protocolos de atendimento de 15/06/23 e 19/06/23<br>2.6. Ordens de serviço de corte de energia de 15/06/23  |
| 3                               | 6/21/2023   | Consumidor - Victor M. F. Silva           | Documentos ref. Denúncia sobre danos em equipamentos<br>3.1. Carta ao PROCON<br>3.2. Registros de ligações para ENEL, Emergência e Ouvidoria<br>3.3. Listagem equipamentos danificados<br>3.4. Primeira resposta ENEL<br>3.5. Segunda resposta ENEL<br>3.6. 8 Vídeos registrando oscilações na rede  |
| 4                               | 7/27/2023   | Resposta ao Ofício 57 - MP                | 4.1. PDF enel_consumidor: Print de tela de busca<br>4.2. Arquivo PNG - Procedimentos_ENEL_Geral: Print de tela de busca<br>4.3. PDF SEL_MPSP - 10863789 - Despacho<br>4.4. PDF SEL_MPSP - 11011424 - Ofício  |
| 5                               | 7/31/2023   | Resposta ao Ofício 58 - ENEL              | 5.1. PDF Enel SP-P-017_23: Carta resumo das análises<br>5.2. Planilha Excel com detalhamento das análises  |
| 6                               | 8/1/2023    | Resposta ao Ofício 59 - ENEL              | 6.1. PDF Enel SP-P-018_23: Carta resumo das análises<br>6.2. Planilha Excel com detalhamento das análises  |
| 7                               | 8/8/2023    | Câmara Municipal de São Bernardo do Campo | 7.1. Requerimento do Vereador Dr. Eliezer Mendes<br>7.2. Relatório Final da Comissão Especial 2022<br>7.3. Relatório Final CPI Eletropaulo 2017  |
| 8                               | 8/8/2023    | Resposta ao Ofício 60 - ENEL              | 8.1. PDF Enel SP-P-019_23: Carta resumo das análises<br>8.2. Planilha Excel com detalhamento das análises  |
| 9                               | 8/9/2023    | Ofício NUDECON                            | 9.1. PDF Ofício nº 16_2023-ARSESP-EE (1)<br>9.2. OF 132.2023 - ARSESP  |
| 10                              | 8/23/2023   | Resposta ao Ofício 63 - ENEL              | 10.1. Planilha Excel com detalhamento das análises<br>10.2. PDF : Carta Enel SP-P-020_23 - Carta resumo das análises   |
| 11                              | 8/28/2023   | Resposta ao Ofício 64 - PROCON            | 11.1. PDF Memorando_5725803 - Resposta ao Ofício ENEL nº 64/2023<br>11.2. Ofício_Numerado_Anuar_por_Orgao_5817233  |
| 12                              | 8/30/2023   | Consumidor - Antonio Carlos               | 12.1. Carta denúncia consumidor em PDF   |
| 13                              | 9/1/2023    | Resposta ao Ofício 68 - ENEL              | 13.1. Planilha Excel com detalhamento das análises<br>13.2. PDF : Carta Enel SP-P-021_23 - Carta resumo das análises   |
| 14                              | 9/4/2023    | Resposta ao Ofício 56 - ARSESP            | 00 Ofício Resposta (1 arquivo);<br>01 Apresentação (1 arquivo);<br>02 Convênio de Descentralização (4 arquivos);<br>03 Material Orientativo (1 arquivo);<br>04 RA.E-0020-2023 (1 arquivo);<br>05 Cartilhas Temáticas (5 arquivos);<br>06 Consulta Pública MME (1 arquivo);<br>07 Plano de Resultados - Grande ABC (1 arquivo).   |
| 15                              | 9/11/2023   | Resposta ao Ofício 69 - ENEL              | 15.1. Planilha Excel com detalhamento das análises<br>15.2. PDF : Carta Enel SP-P-022_23 - Carta resumo das análises   |
| 16                              | 9/14/2023   | Resposta ao Ofício 72 - PROCON            | 16.1. Ofício nº 171-2023-PROCONSP-DEX.pdf<br>16.2. Anexo 4 - Informações ao MPESP.pdf<br>16.3. Anexo 3 - Ranking 10 primeiras.pdf<br>16.4. Anexo 2 - Relatos de consumidores.pdf<br>16.5. Anexo 1 - ENEL - Quantidade de Reclamações.pdf   |



# ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

|    |            |  |  |
|----|------------|--|--|
|    |            |  | 16.10. Memorando DFISC.pdf   |
|    |            |  | 16.11. Proc 2868-2021 - Auto de Infração 55560-D8.pdf  |
|    |            |  | 16.12. Proc 3700-2019 - Auto de Infração 45555-D8.pdf  |
|    |            |  | 16.13. Proc 3099-2020 - Auto de Infração 51195-D8.pdf  |
|    |            |  | 16.14. Proc 3757-2018 - Auto de Infração 35566-D8.pdf  |
| 17 | 9/19/2023  | Resposta ao Ofício 56 - ARSESP_Complementar  | 17.1. PDF: CPI ENEL - Material Complementar - Ofício 056 2023-Versão assinada  |
| 18 | 10/3/2023  | Resposta ao Ofício 105 - ACE Taboão da Serra | 18.1. RO105 - ACETABOAOASERRA OFICIO ENEL  |
| 19 | 10/5/2023  | Resposta ao Ofício 79 - FBAH                 | 19.1. Carta Alesp  |
| 20 | 10/6/2023  | Resposta ao Ofício 99 - ACISBEP              | 20.1. Resposta ao Ofício CPI ENEL nº 992023 ACISBEC  |
| 21 | 10/9/2023  | Resposta ao Ofício 96 - ACIARP               | 21.1. Ofício 43.10.2023 - CPI da Enel - ALESP - assinada   |
| 22 | 10/11/2023 | Resposta ao Ofício 81 - CDHU                 | 22.1. resp ofício cpi enel_231011_173740   |
| 23 | 10/20/2023 | Resposta ao Ofício 100 - ACISCS              | 23.1. ofício enel1<br>23.2. Ofício enel2   |
| 24 | 10/26/2023 | Resposta ao Ofício 76 - FIESP                | 24.1. F000474  |
| 25 | 10/25/2023 | Resposta ao Ofício 78 - SindHosp             | 25.1. Resposta ao ofício Nº 78_2023 - SindHosp<br>25.2. Ofício CPI Alesp   |
| 26 | 10/25/2023 | Resposta ao Ofício 93 - ACITA                | 26.1. Ofício Acita 044 - Resposta CPI Alesp  |
| 27 | 10/26/2023 | Resposta ao Ofício 82 - Reclame Aqui         | 27.1. Relatório ENEL   |
| 28 | 10/27/2023 | Documentos Medral                            | 28.1. Pasta ZIP E-mails ENEL   |
| 29 | 11/2/2023  | Resposta ao Ofício 109 - ENEL                | 29.1. Planilha Excel com detalhamento das análises - Análises reclamações CPI_Lista 8.a<br>29.2. Impresso Email resposta   |
| 30 | 11/8/2023  | Resposta Ofício 108 ARSESP                   | 30.1. 2023_11_06_V11_ Resposta_ao_Ofício108_CPI_ENEL_Assinado.pdf<br>30.2. SEI_11467238_ARSESP__Despacho.pdf<br>30.3. SEI_11651505_Ofício_Numerado__Anual_por_Unidade_5(1).pdf |
| 31 | 11/13/2023 | Resposta Ofício 143 MP                       | 31.1. Ofício_11981551  |
| 32 | 11/14/2023 | Resposta Ofício 140 ARSESP                   | 32.1. ARSESP__Despacho_0012341441<br>32.2. Ofício_Numerado__Anual_por_Unidade_0012353401   |
| 33 | 11/14/2023 | Resposta Ofício 148 Carapicuíba              | 33.1. questionario CIP ENEL  |
| 34 | 11/16/2023 | Resposta Ofício 145 FACESP                   | 34.1. Of.Fac288_23 - Resposta Of. 145-2023 CPI ENEL  |
| 35 | 11/21/2023 | Resposta Ofício 164 SBC                      | 35.1. OFICIO 3627 ENEL   |
| 36 | 11/21/2023 | SIGILOSO - 36. Resposta Ofício 139 ENEL      | 36.1. Email resposta Ofício 139 ENEL<br>36.2. Colaboradores Próprios Enel SP_ atuação sobre trabalhos de emergencia_03nov_10nov  |
| 37 | 11/22/2023 | Resposta Ofício 84 - Sindicato               | 37.1. P - 400 2023 - (ANEXO) CIRCUITO SIL 104<br>37.2. P - 400 2023 - (ANEXO) RESPOSTAS SINDICATO DOS ELETRICITÁRIOS DE SÃO PAULO<br>37.3. P - 400 2023 - CPI ENEL ALESP       |
| 38 | 11/22/2023 | Resposta Ofício 173 - ANEEL                  | 38.1. Ofício 2023-37 - CPI_Alesp_Convcação - LCM - 48576.000991.2023.00 (1)  |
| 39 | 11/22/2023 | Resposta Ofício 107 - IIRGD                  | 39.1. PDF 058.00044002_2023-11   |
| 40 | 11/22/2023 | Documentos Ofício 170 ENEL                   | 40.1. Email resposta Ofício 170<br>40.2. Cópia de Análises reclamações CPI_Lista 9.a   |
| 41 | 11/22/2023 | HCS Max e Nicola                             | 41.1. HC NICOLA COTUGNO E MARCIA MASSOTTI - EXTENSÃO E LIMINAR<br>41.2. LIMINAR DEFERIDA   |
| 42 | 11/23/2023 | Resposta Ofício 83 ANEEL                     | 42.1. ROFICIO 83 ANEEL   |
| 43 | 11/24/2023 | Complemento Apresentação ARSESP 221123       | 43.1. Apresentação ARSESP na CPI da Enel - Evento 03_11_23<br>43.2. Boletim SP Chuvas<br>43.3. Ofício nº 10_2023-ARSESP-EE   |
| 44 | 11/27/2023 | Câmara de Mauá                               | 44.1. Ofício 838-2023<br>44.2. Requerimento 2833-2023  |
| 45 | 11/28/2023 | Complemento Apresentação ARSESP 221123       | 45.1. Ofício nº 12_2023-ARSESP-E   |
| 46 | 11/28/2023 | Carta ENEL - Scala                           | 46.1. Enel SP-P-033_23   |
| 47 | 11/29/2023 | Resposta Ofício 141 ANEEL                    | 47.1. Resposta ANEEL Of 141  |
| 48 | 11/30/2023 | Resposta Ofício 142 PROCON                   | 48.1. Ofício_Numerado__Anual_por_Orgao_0013169527  |
| 49 | 12/5/2023  | Documentos Complementares MP Denilson        | Pasta 13949-21 - Enel - documentos Assembleia com 36 Documentos  |
| 50 | 12/5/2023  | SIGILOSO - 50. Resposta Ofício 180 ENEL      | 50.1. Enel SP-P-040_23<br>50.2. Lista atuação Campo - Enel SP_01 a 09_11   |
| 51 | 12/5/2023  | SIGILOSO - 51. Resposta Ofício 181 ENEL      | 51.1. Enel SP-P-042_23<br>51.2. Base Ofício_Colaboradores Eletropaulo_03_11_23<br>51.3. Base Eletropaulo_Ofício_Outubro 2018   |
| 52 | 10/17/2023 | Resposta ao Ofício 74 - ENEL                 | 52.1. Email resposta Ofício 74<br>52.2. Análises reclamações CPI_Lista 7   |
| 53 | 12/7/2023  | Resposta ao Ofício 174 - ENEL                | 53.1. Enel SP-P-044_23   |
| 54 | 12/7/2023  | Resposta ao Ofício 178 - ENEL                | 54.1. Enel SP-P-043_23<br>54.2. 178-2023 - Fatores Climaticos e Desastres Marcolino<br>54.3. Plano Gerenciamento de Emergência e Crise no Sistema Elétrico (1)                 |



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

---

### DOCUMENTOS RECEBIDOS - CPI ENEL

|    | <b>Data Recebimento</b> | <b>Enviado por</b>              | <b>Ementa</b>   |
|----|-------------------------|---------------------------------|---|
| 1  | 9/25/2023               | Prefeitura Barueri              | RO04 - Barueri  |
| 2  | 10/16/2023              | Prefeitura Cajamar              | RO05 - Ofício 2600_2023 -resposta cpi ENEL                            |
| 3  | 7/6/2023                | Prefeitura Itapevi              | RO12 - Ofício 09-2023 - Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo |
| 4  | 6/28/2023               | Prefeitura Rio Grande da Serra  | RO19 - Resposta Pref. Rio Grande da Serra                             |
| 5  | 9/25/2023               | Prefeitura Santana de Parnaíba  | RO20 - Ofício CPI enel - Questionario                                 |
| 6  | 7/31/2023               | Prefeitura de São Bernardo      | RO22 - OFÍCIO 2493 - CPI ENEL   |
| 7  | 7/7/2023                | Prefeitura de São Caetano       | RO23 - Ofício 347-2023 - ALESP - CPI Enel                             |
| 8  | 9/5/2023                | Prefeitura de São Paulo         | Pasta Resposta Prefeitura SP + RO25 - SEI_086507477_Oficio_AT         |
| 9  | 10/4/2023               | Câmara Municipal de Cajamar     | RO29 - Relatório CPI Câmara Cajamar                                   |
| 10 | 7/10/2023               | Câmara Municipal Cotia          | RO31 - Resposta ALESP - CPI ENEL - CÂMARA DE COTIA                    |
| 11 | 11/22/2023              | Câmara Municipal Ribeirão Pires | RO42 - Resposta RPires  |
| 12 | 7/5/2023                | Câmara de Santo André           | Pasta Resposta Câmara S.A.  |
| 13 | 6/30/2023               | Câmara de São Bernardo          | RO46 - Ofício nº P-307-2023-Resposta Camara SBC + Documentos físicos  |
| 14 | 8/16/2023               | Câmara de São Caetano           | RO47 - Proc. 3316-21 - Câmara SCS                                     |