

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min****TERMO DE CONCLUSÃO**

**Em 20 de dezembro de 2023, faço estes autos conclusos ao MM. Juiz de Direito, Dr. FABIO DE SOUZA PIMENTA.**

**DECISÃO**

Processo Digital nº: **1180440-62.2023.8.26.0100**  
 Classe - Assunto: **Ação Civil Pública - Práticas Abusivas**  
 Requerente: **Defensoria Pública do Estado de São Paulo e outro**  
 Requerido: **Enel Brasil S.a. e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FABIO DE SOUZA PIMENTA**

Vistos.

Trata-se de ação civil pública movida por **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** e **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO** contra **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO – ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO** e **ENEL BRASIL S.A.**, alegando que a requerida é concessionária a qual detém o serviço público de distribuição de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, conforme Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 162, de 15/06/1998, abrangendo as áreas 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 Vargem Grande Paulista.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Relatam que, de acordo com a própria suplicada, existem 7.774.184 unidades consumidoras da rede parte requerida, em favor das quais a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) fixa, para cada conjunto elétrico, um limite máximo de horas anuais de interrupções (DEC), e limite máximo de interrupções (FEC).

Informam que há anos a requerida não cumpre os indicadores de qualidade fixados pela Aneel, exemplificando que, em 2021, de um total de 143 conjuntos, 46 ultrapassaram o limite do DEC e 13 ultrapassaram o do FEC, assim como que, neste ano, o limite do DEC era de 7,00 horas, mas que a suplicante teria deixado um total de 17,83 horas, ao mesmo tempo em que o FEC, que tinha limite de 5,00 dias, foi registrado com um total de 9,25 dias, o que representaria abuso excessivo e má prestação de serviços.

Narram que, no ano de 2022, a má prestação de serviços persistiu, de forma que a requerida teria excedido os limites de DEC em 31 conjuntos, e do FEC em 9 conjuntos, assim como no tocante ao ano de 2023, a despeito de ainda não terem sido divulgados os índices anuais de qualidade da concessionária, já é possível deduzir que descumprimento é mantido, conforme pode-se observar no *site* da Aneel, em certos conjuntos.

Aduzem que, diante da má prestação de serviços da ré, houve pelo menos duas autuações da requerida pelas Agências reguladoras Aneel e Aresp, nos anos de 2019/2020, que não só não teria cumprido o Plano de Resultados, mas também piorado os indicadores DEC e FEC, razão pela qual lhe fora aplicada multa, no mês de agosto de 2021, no valor de R\$ 16.245.909,83.

Sustenta que, em julho/2022, a Aneel autuou a ré por conta do descumprimento dos padrões de qualidade no ciclo 2020/2021, no valor de R\$95.872.180,95, a qual, em outubro/2023, foi reduzida para R\$ 53,7 milhões.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Observam que a requerida não cumpre os níveis de qualidade de fornecimento de energia elétrica desde 2019, de maneira que não presta seu serviço adequadamente, sendo o péssimo serviço prestado pela Enel confirmado por declarações de diversos consumidores.

Acrescentam que, em 03/11/2023, a falta de preparo da requerida mostrou-se ainda mais grave, em ocasião na qual, após fortes chuvas e ventos, 2,1 milhões de consumidores a teriam ficado sem energia elétrica por horas e dias, em todos os 24 municípios que tem a concessão de distribuição de energia elétrica, tendo sido a cidade de São Paulo a mais afetada, com 63,2% das unidades ficando sem energia.

Relatam que o evento ocorrido em 03/11/2023 começou no início da tarde e que, após 24 horas, apenas menos da metade das unidades consumidoras prejudicadas teria recebido o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, de modo que o restabelecimento integral dos referidos serviços só teria ocorrido na data de 09/11/2023 - ou seja, a maior parte dos consumidores teria ficado mais de 24 horas sem energia elétrica, com alguns sofrendo a interrupção por mais de 5 dias, chegando o Procon/SP a registrar 2.314 reclamações contra a Enel em menos de 20 dias, sem prejuízo da autuação, na data de 17/11/2023, da Eletropaulo Metropolitana, com aplicação de multa no valor de R\$12.793.962,68.

Acrescentam que, de acordo com o último informativo lançado da ouvidoria da Aneel, a ENEL SP continua figurando entre as 3 concessionárias da região Sudeste mais reclamadas e, comparando a ré com as demais concessionárias que atuam no país, sua densidade está acima de 50% da média nacional.

Argumentam que a requerida não atende devidamente os consumidores, cujo tempo médio de espera telefônica, durante o apagão, subiu de 89 segundos, para 795 segundos e, após, para 863 segundos - situação que não era pior do

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

que a do atendimento via aplicativo WhatsApp, em que as mensagens são todas automatizadas, de maneira que os consumidores não teriam conseguido receber atendimento condizente com a dignidade humana.

Requerem, dessa forma, em sede tutela de urgência, que seja determinada a obrigação de fazer às requeridas consistente em não exceder os índices de DEC e FEC definidos pela Aneel em todos os conjuntos elétricos, considerados de forma isolada, na área de concessão em São Paulo, a partir da data de 01/01/2024, sob pena de multa de R\$ 1.000.000,00 para cada conjunto elétrico com indicadores acima do fixado.

Pedem, ainda, em sede de tutela de urgência, a determinação da requerida cumprir obrigação de fazer consistente em prestar serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada, mesmo em dias críticos e em situações de emergência, com prazo máximo de 30 minutos para atendimento presencial, de 60 segundos para o contato direto do consumidor com o atendimento humano e de 60 segundos para resposta ao consumidor nos atendimentos por meio de aplicativos de mensagem, sob pena de multa de R\$ 1.000.000,00, além da obrigação de fazer consistente em informar aos consumidores, de forma ativa e individualizada, a previsão do restabelecimento do fornecimento de energia para cada interrupção do serviço, sob pena de multa de R\$1.000.000,00.

Por fim, pedem o deferimento de tutela de urgência para determinar a divulgação pela requerida, em seu site de internet e na conta de energia elétrica, dos índices mensais de DEC e FEC do conjunto elétrico e os anuais, a partir da ciência da decisão, sob pena de multa de R\$ 1.000.000,00.

Por sua vez, as requeridas se anteciparam à citação e apresentaram manifestação (fls.4701/4705) alegando que a presente ação derivava de Inquérito Civil instaurado para apuração de notícias referentes a suposta demora para

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

atendimento de solicitação de consumidores para prestação de serviços de manutenção e/ou reparos de fios rompidos de energia elétrica, tendo sido mudado o seu rumo por ocasião do evento climático de 03 de novembro de 2023 sem qualquer relação com o verdadeiro objeto do mencionado Inquérito Civil.

Declararam que, então, prestaram todos os esclarecimentos solicitados pelo Ministério Público que então apresentou proposta de Termo de Ajustamento de Conduta do qual declinaram em virtude de incoerência com o objeto do respectivo Inquérito Civil, que não poderia ser aditado nessa oportunidade.

Reclamam que, apesar de terem apresentado esclarecimentos quanto ao verdadeiro objeto do Inquérito Civil, o Ministério Público teria concedido prazo de 48 horas para apresentação de esclarecimentos adicionais relativos ao evento climático de 03 de novembro de 2023, que foram, em seguida, ignorados pelo autor desta ação, que destinava-se apenas à tentativa de impedi-las de exercerem o seu direito ao contraditório.

Argumentam que os pedidos formulados na inicial estavam completamente descasados das normas regulatórias do setor elétrico e que traziam impacto relevante ao contrato de concessão celebrado com a União.

Por fim, pedem prazo de 05 dias para que se manifestassem sobre o pedido de tutela de urgência, que desde já seria descabido por não verificar-se, no caso, situação de iminente risco de dano irreparável, visto que ligados ao evento climático cujos efeitos encontravam-se resolvidos há mais de um mês.

É o breve relatório.

Fundamento e decido.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

1) Preliminarmente, indefiro o pedido de prazo de 05 dias para manifestação sobre os pedidos de tutela de urgência, tendo em vista que a despeito da presente ação ter sido distribuída às 19:46 horas e sua petição inicial e documentos liberada nos autos principais às 22:40 horas do dia 18/12/2023, às 15:52 horas da data de 19/12/2023 já fora protocolada a manifestação de fls.4701/4705 dando conta da ciência da requerida sobre o pleito da Defensoria e do Ministério Público, com apresentação de competentes argumentos que poderiam ser complementados por outros que tivesse que apresentar em relação ao pedido de tutela de urgência.

Ademais, o juízo não está obrigado a ouvir a parte contrária quando, em sede de cognição sumária, se depara com a presença de elementos que denotam a verossimilhança de fatos e a urgência no acolhimento de pedidos visando medidas assecuratórias de direitos que estão na iminência de sofrer dano irreparável, como é o caso que se depreende neste processo, conforme será melhor esclarecido a seguir.

Deve ser observado, ainda, nada impede a propositura de uma ação civil pública o fato do respectivo inquérito civil ter sido instaurado para apuração de fatos que em nada se confundem com os que compõem a sua causa de pedir, não só porque uma ação civil pública pode ser proposta até sem que tenha havido um prévio inquérito civil que o instruisse, assim como porque esse instrumento é meramente investigativo, que pode iniciar-se com o intuito de buscar elementos que, ao seu final, denotem a necessidade de persecução civil de defesa de outros direitos coletivos ou individuais homogêneos sobre os quais não se imaginava desrespeitados ou sob risco quando de sua instauração – e que não podem deixar de ser perseguidos por mera formalidade que sequer é prevista legalmente, sob pena de prejuízo à sociedade e aos institutos protegidos pela Lei da Ação Civil Pública.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

2) Quanto aos pedidos de tutela de urgência formulados na inicial, temos que os fatos narrados na inicial estão devidamente respaldados por elementos indicadores de sua verossimilhança, coletados em inquérito civil do Ministério Público por meio do qual foi feito levantamento junto ao Procon e ao site Reclame Aqui que apontam grande quantidade de reclamações de consumidores, assim como de dados indicadores de que a parte requerida há muito não vem cumprindo as metas de serviço estabelecidas pela Aneel, em especial no tocante aos índices de limite máximo de horas anuais de interrupções (DEC) e limite máximo de interrupções (FEC) para cada conjunto elétrico.

Não fosse isso suficiente, é de conhecimento comum a ocorrência do dia 03 de novembro de 2023, quando após fortes chuvas e ventos, enorme parte da população do Estado de São Paulo, e em especial desta Grande São Paulo, se viu submetida, por dias, à falta de recebimento de serviço básico de fornecimento de energia elétrica, o qual é classificado como essencial à dignidade humana pelo uso que a ele se dá em prol do conforto, subsistência e produtividade econômica de toda a sociedade – motivo pelo qual tem natureza de serviço público, prestado mediante concessão da União Federal e regulamentação e fiscalização da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

Ainda que a parte requerida se esforce a fazer a sociedade crer no contrário, por meio de seus competentes profissionais de comunicação, propaganda e marketing, é certo que o referido evento climático serviu para trazer aos olhos da sociedade não só um aparente grande nível de despreparo para lidar com situações que nem podem mais ser consideradas como inesperadas e incertas (diante dos cada vez mais frequentes fenômenos naturais de grande proporção e potencial danoso, como tempestades e até ciclones, que vem se repetindo como consequência do aquecimento global em marcha praticamente irreversível), mas também a sua incapacidade de tratar seus consumidores com respeito, pois além da dificuldade de realizar a imediata retomada e normalização dos serviços, ainda submeteu quase toda a população atingida à incerteza no tocante a um mínimo de previsibilidade sobre quando finalmente haveria



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

semáforos funcionando, alimentos refrigerados conservados, segurança em vias públicas, sistemas de vigilância em operação, aparelhos e equipamentos residenciais de saúde à disposição ou, ao menos, a simples possibilidade de cada indivíduo tomar um banho quente – o que se agravou pela indisponibilidade de canais de atendimento, fosse por telefone ou mesmo por WhatsApp, que fornecesse informações individualizadas acerca da normalização dos serviços.

É possível dizer-se, até, que foi a partir de 03 de novembro de 2023 que veio à tona situação que olhares mais atentos já seriam capazes de desconfiar como de prenúncio de uma inevitável tragédia anunciada, não só pela crescente quantidade de queixas registradas em canais de proteção aos direitos do consumidor (Procon e site Reclame Aqui), mas também pela percepção de caos e desorganização estrutural denunciada pelo amontoado de fios emaranhados e pendurados em postes, misturados com árvores, sinais de trânsito, semáforos e equipamentos que, além de causar terrível poluição visual das vias públicas, denotavam estar à espera de uma ventania ou uma tempestade que lhes levasse ao chão junto com galhos de árvores.

Não é crível que numa cidade como São Paulo, de pujança econômica comparável a das grandes cidades do mundo, ainda encontre-se a quantidade de fios de alta tensão misturados a outros fios cruzando as ruas, expondo pessoas ao constante risco de acidentes fatais ou da interrupção de um serviço essencial, hoje cobrado em valores de alto custo, que para serem reparados ainda impõem à população a interdição de vias públicas (com paralisação do trânsito já caótico), pela necessidade de escadas e guindastes elevando operadores até os postes, num serviço que em quase nada evoluiu desde o início do século passado.

Não é crível que empresas do porte econômico das requeridas, com quase absoluto monopólio da distribuição de energia na Capital e Grande São Paulo, não tenham capacidade financeira para realizar INVESTIMENTO no aterramento de fios, que a despeito do seu inequívoco alto custo, traria já a curto prazo economias no tocante



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

às suas despesas de manutenção e até mesmo quanto ao que despense atualmente em termos de atendimento de reclamações e pagamento de indenizações, verificadas no dia a dia forense por meio de inúmeras ações judiciais propostas para reparar prejuízos decorrentes de variações de tensão, interrupção e demora na retomada na prestação de serviços.

Ainda que os dirigentes das requeridas tenham comparecido à imprensa para defender a excelência de seus serviços e sua preocupação ambiental, não é crível que a população de São Paulo tenha que conviver com a poluição visual de suas ruas e com o risco à sua segurança (sujeita a queda de fiações e equipamentos elétricos de alta tensão), com constantes quedas e interrupções de serviço, pela má estrutura física da rede elétrica gerida pelas rés, sob a desculpa que o investimento para aterramento de fios é excessivo, ao mesmo tempo em que é prejudicado o direito inalienável da população à sua dignidade humana, à sua segurança e à vivência num meio ambiente, ainda que urbano, que seja organizado, limpo e livre de poluição visual e de lapsos do fornecimento do aludido serviço essencial.

Não é crível que num mundo de crescente uso de tecnologia e evolução estrutural, com maior conscientização ambiental, evolução nas políticas de segurança do trabalho e respeito aos direitos do consumidor, ainda tenha a população que conviver com transistores, fios e postes na frente de casas e estabelecimentos, sob o risco de quedas e permanentes variações de tensões que causam o estrago de equipamentos residenciais e de empresas, com interrupções sem previsão de retorno, cujas informações não são levadas ao conhecimento de seus destinatários finais pela ausência de estrutura, logística e funcionários para o devido atendimento público.

Tais fatos (prejuízos decorrentes de variações de tensão e interrupção do serviço de fornecimento de energia elétrica - detectado pelo crescente aumento de ações reparatórias com essa causa de pedir -, além das consequências do evento climático de 03 de novembro de 2023, do qual resultou ausência de fornecimento

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

de energia elétrica pela requerida à grande parte da população por tempo passível de ser considerado excessivo, porque superior a mais de 02 dias, chegando, em alguns casos, a notícias de até 05 dias), verificados em sede de cognição sumária não só por meio dos elementos juntados aos autos, mas também pelo conhecimento comum que se vivencia no dia a dia da cidade e da rotina forense, denotam a possibilidade de intervenção judicial no sentido de serem adotadas medidas coercitivas para forçar a ré a cumprir as funções que recebeu mediante delegação estatal, em sede de contrato administrativo, a despeito da concessão ter sido federal e de haver competência delegada da ANEEL para fiscalizar, cobrar e punir as empresas concessionárias como as rés.

Isso porque o serviço prestado pelas requeridas e que embasa a causa de pedir desta ação tem natureza própria de relação de consumo, passível de ser defendida por meio de ação civil pública não só para preservação de direitos coletivos, mas também individuais homogêneos de toda a população da Grande São Paulo, que é destinatária final dos serviços prestados pela parte requerida e que pode ser defendida pelos substitutos processuais previstos em lei com legitimidade ativa para tal (como é o caso do Ministério Público e da Defensoria Pública) - razão pela qual também é possível entender-se pela competência desta Vara Cível da Justiça Comum Estadual.

Mais que isso, a intervenção judicial reclamada pelos autores tem cabimento pela evidência de que os mecanismos administrativos previstos em lei, por meio da ANEEL, não têm sido suficientes para fazer a requerida cumprir as suas obrigações contratuais de fornecer energia elétrica a toda população sem interrupções ou longas suspensões, a salvo de variações de tensão, mesmo quando do advento de eventos climáticos de grande potencial destrutivo, assim como de recepcionar reclamações e regularizar falhas com celeridade, prestando, assim, com eficiência, serviço público essencial à dignidade humana.

Ou seja, inequívoco que, no caso presente, tem-se como possível a utilização da via de ação civil pública para defesa de tais interesses, com concessão de

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

tutela de urgência para que sejam as requeridas forçadas a cumprir dever que é público, mas também contratual de direito privado, no âmbito do Direito do Consumidor, sobre o qual não lhes cabe tergiversar ou cujas falhas não lhes justificar tendo em vista a responsabilidade objetiva que decorre da natureza jurídica desse serviço.

E a obrigatoriedade do estrito cumprimento do dever contratual da rés como fornecedoras profissionais de serviços de energia elétrica não deve se restringir à própria matéria prima de sua atividade econômica (fornecer energia elétrica), mas também ao bom atendimento individual dos seus destinatários finais, pois também é de conhecimento comum, a superar os próprios consistentes elementos coletados no inquérito civil que instrui a inicial, que as requeridas têm problemas quanto ao imediato atendimento de reclamações.

Ou seja, mais do que os elementos dos autos, é também de conhecimento comum que os canais disponibilizados pelas ré para receber reclamações da população estão contaminados pelos vícios recorrentes em sistemas operados por "call centers", com tempos de espera intermináveis no atendimento de telefonemas, cujas ligações são operadas por robôs que oferecem teclas e ramais como obstáculos a um atendimento humano personalizado, que não raro caem no vazio de se aguardar um atendente que não atende ou que não têm competência funcional para resolver os problemas de seus usuários – o que também ofende o direito do consumidor à informação, em situação de prática abusiva que deve ser afastada.

Inequívoco, também, que o dever contratual e próprio de relação de consumo aqui reconhecido em sede de cognição primária é passível de ser objeto de tutela de urgência, eis que não pode a requerida postergar o bom atendimento de sua atividade econômica para o imprevisível final de uma ação judicial, ainda mais em se tratando de serviço essencial à dignidade humana e à atividade econômica.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Seria ideal que não fosse necessário chegar-se ao ponto de que instituições como os autores viessem ao Poder Judiciário para pedir o que parece óbvio, ou seja, que simplesmente cumpram aquilo a que se obrigaram ao buscarem e conseguirem a concessão estatal para prestarem serviços de fornecimento de serviço público essencial em sede de relação de consumo. Mas os elementos presentes nos autos, as notícias do dia a dia e a vivência do cotidiano demonstram que há fatos dotados de verossimilhança que recomendam a imposição de medidas judiciais em sede de tutela de urgência voltada justamente para tal fim.

Em síntese, em juízo preliminar, é inequívoco que os autos apresentam elementos que dão conta de situação que demanda a tomada de medidas que forcem a requerida a cumprir corretamente as obrigações às quais se vincularam ao assumirem a concessão de distribuição de energia elétrica para que, mais que reparar danos pretéritos, venham a se antecipar e impedir que outros prejuízos irreparáveis ou de grande monta sobrevenham da forma como ocorrida no evento climático de 03 de novembro de 2023 – cujos efeitos, seguidos da atuação aparentemente desastrosa das rés, dão conta que, caso já estivessem elas comprometidas a cumprir os pedidos formulados nesta demanda em sede de tutela de urgência, sob pena de imposição de pesadas multas, possivelmente em muito teriam sido evitados, ou ao menos minimizados, os prejuízos que são evidenciados nos autos como resultantes muito mais da falta de estrutura das rés para o adequado atendimento de seus destinatários finais do que de efeitos decorrentes de evento climático desastroso.

Ou seja, estivesse a parte requerida estruturada para atender os patamares fixados pela Aneel para cada conjunto elétrico, no tocante ao limite máximo de horas anuais de interrupções (DEC), e limite máximo de interrupções (FEC), com rede elétrica estruturada de forma adequada, preferencialmente de forma subterrânea, da forma como se encontra em grande parte dos principais centros urbanos das nações desenvolvidas (como deve ser considerado o centro urbano formado pelas cidades da Grande São Paulo), realizando os investimentos que a sua atividade requer para se



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

adiantar e se precaver num ambiente em que eventos climáticos de potencial destrutivo não são mais inesperados (diante das mudanças que decorrem do aquecimento global), assim como se tivesse quadro de funcionários e rede logística capaz de prestar adequado atendimento de informação e socorro de situações de reparo e manutenção de sua rede, certamente eventos como o dia 03 de novembro de 2023 não gerariam prejuízos como os que toda a população teve que assumir por força da desídia das rés no cumprimento de suas obrigações contratuais.

E a percepção preliminar de que as requeridas estão despreparadas para evitar consequências dessa espécie (o que se presume que não aocnteceria se as rés atendessem cotidianamente os limites de DEC e FEC estipulados pela Aneel, justamente por contar com estrutura e logísitca adequada para tal) **caracteriza sim** situação de urgência que merece amparo judicial para proteção de direitos constitucionais derivados do respeito à dignidade humana, que não pode ficar sob temor de novas lesões a cada vez que novas tempestades se avizinham.

Sendo assim, observando-se situação de urgência pelo risco de que a atuação até aqui notoriamente negligente das requeridas no tocante à gestão de sua atividade econômica (da qual também resulta a percepção de uma indigente estrutura de sua rede elétrica, baseada quase que exclusivamente em equipamentos de fiação aérea sustentados em postes expostos à toda sorte de intempéries climáticas e acidentes de todas espécie), e a quase total ausência de compromisso com o atendimento público dos consumidores de seus serviços (seja no tocante à sua estrutura de recepção e processamento de reclamações de seus consumidores, seja no que relaciona-se à sua precária logística de manutenção e reparos), tem-se por inequívoco **que há urgência sim** de que sejam tomadas medidas coercitivas que forcem a ré a sair da sua inércia estrutural e funcional para melhor prestar serviço público essencial com natureza de relação de consumo, realizando investimentos e tomando medidas de gestão que melhorem a sua atuação e que, dessa forma, evitem que novos prejuízos à população venham a ocorrer, da forma como acontecida no evento do dia 03 de

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

novembro de 2023.

Por outro lado, a despeito da urgência que acima depreende-se como presente pela necessidade de modificar a situação revelada pelos elementos presentes nos autos (que denotam que a ré vem descumprindo o seu dever contratual de atender os patamares de DEC e FEC estabelecidos pela Aneel por falta de estrutura e má gestão operacional - o que maximiza riscos de prejuízos irreparáveis à população a cada evento climático), é certo que ocorrências como as do dia 03 de novembro de 2024 dão conta que é tão precária a estrutura da requerida que é por demais exíguo o prazo solicitado pelos autores para que a parte requerida se estruture de forma suficiente para atender minimamente todos os pleitos consignados na petição inicial.

Ainda que entenda-se que essa estrutura já deveria estar mais que estabelecida, em se considerando a data em que foi obtida pelas requeridas a concessão para prestar o serviço em questão, é evidente que é necessário, agora, que haja prazo razoável para que as requeridas se estructurem minimamente antes que sejam exigidas as suas obrigações contratuais, sob pena de multa a ser fixada em importe suficiente a coagi-las a fazer os investimentos necessários e a se estruturarem de forma suficiente para atenderem os seus destinatários finais com um mínimo de eficiência (o que, presume-se, acontecerá quando os seus índices de DEC e FEC finalmente se encontrarem rotineiramente dentro dos patamares fixados pela Aneel).

O mesmo deve ser dito quanto ao tempo máximo de espera solicitado para atendimento a cada consumidor que venha procurar os canais competentes a serem disponibilizados pela ré para apresentar reclamações.

Quanto aos valores das multas, ainda que verifique-se a necessidade de fixação de valor que efetivamente force o cumprimento ds medidas impostas, pela percepção que o prejuízo será maior pelo pagamento dos astreintes do que se utilizar tais valores nos investimentos necessários para bem prestar seu serviço, é

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

certo que o importe sugerido na inicial para tal fim é excessivo, devendo ser fixado num patamar mais razoável, sem prejuízo da possibilidade sua majoração, caso revele-se insuficiente para fazer as requeridas cumprirem a tutela objeto desta decisão.

Ante o exposto, DEFIRO PARCIALMENTE os pedidos de tutela de urgência para determinar que a parte requerida cumpra:

a) obrigação de fazer, consistente em não exceder os índices de DEC e FEC definidos pela Aneel em todos os conjuntos elétricos, considerados de forma isolada, na área de concessão em São Paulo, **a partir de 1º de abril de 2024**, sob pena de multa de R\$250.000,00 para cada conjunto elétrico que vier a apresentar indicador mensal acima do fixado pela agência, até o limite de R\$500.000.000,00;

b) obrigação de fazer, consistente em prestar, **a partir de 1º de abril de 2024**, serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada, mesmo em dias críticos e em situações de emergência, em especial para:

- (i) observar o prazo máximo de 30 minutos para o atendimento presencial das pessoas consumidoras (art. 380, caput, RN 1000/2021-Aneel), sob pena de multa de R\$100,00 a cada reclamação individualizada e documentalmente comprovada que for registrada nesse sentido junto aos canais disponibilizados para tal fim pelo Procon, Defensoria Pública e Ministério Público; ;

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

(ii) observar o prazo máximo de 60 segundos para o contato direto do consumidor com o atendimento humano (art. 391, parágrafo único, IV, RN 1000/2021-Aneel), sob pena de multa de R\$100,00 a cada reclamação individualizada e documentalmente comprovada que for registrada nesse sentido junto aos canais disponibilizados para tal fim pelo Procon, Defensoria Pública e Ministério Público; ;

(iii) observar o prazo máximo de 60 segundos para resposta ao consumidor nos atendimentos através de aplicativo próprio ou de aplicativo de mensagens, como WhatsApp e Telegram (art. 391, parágrafo único, IV, RN 1000/2021-Aneel, por analogia), sob pena de multa de R\$500,00 a cada reclamação individualizada e documentalmente comprovada que for registrada e documentalmente comprovada nesse sentido junto aos canais disponibilizados para tal fim pelo Procon, Defensoria Pública e Ministério Público;

c) obrigação de fazer, consistente em informar de forma ativa e individualizada, os consumidores acerca da previsão de restabelecimento do fornecimento de energia para cada interrupção do serviço, sob pena de multa de R\$2.000,00 a cada reclamação individualizada e documentalmente comprovada que for registrada nesse sentido junto aos canais disponibilizados para tal fim pelo Procon, Defensoria Pública e Ministério Público ;





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

32ª VARA CÍVEL

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP 01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

d) obrigação de fazer, consistente em divulgar, em seu site e na conta de energia elétrica, os índices mensais de DEC e FEC do conjunto elétrico, bem como os últimos DEC e FEC anuais, a partir da ciência da decisão, sob pena de multa diária de R\$50.000,00 a cada descumprimento documentalmente comprovado, até o limite de R\$300.000.000,00.

**SERVIRÁ A PRESENTE COMO OFÍCIO, A SER IMPRESSA E ENTREGUE PELOS AUTORES, COM COMPROVAÇÃO NOS AUTOS DE PROTOCOLO DE RECEBIMENTO PELA DESTINATÁRIA.**

2) Diante das especificidades da causa e de modo a adequar o rito processual às necessidades do conflito, deixo para momento oportuno a análise da conveniência da audiência de conciliação.(CPC, art.139, VI e Enunciado nº 35 da ENFAM: "Além das situações em que a flexibilização do procedimento é autorizada pelo art. 139, VI, do CPC/2015, pode o juiz, de ofício, preservada a previsibilidade do rito, adaptá-lo às especificidades da causa, observadas as garantias fundamentais do processo"), que, ademais, pode ser feita pelas partes a qualquer tempo tendo em as prerrogativas do Ministério Público, passíveis de serem estendidas à Defensoria Pública, para tal fim em sede de ação civil pública.

3. Sem prejuízo do comparecimento espontâneo das requeridas ao processo, para melhor formalização e prevenção de nulidades, cite-se e intime-se a parte requerida para contestar o feito no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

4. A ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial. A presente citação é acompanhada de senha para acesso ao processo digital, que contém a íntegra da petição inicial e dos documentos. Tratando-se de processo eletrônico, em prestígio às regras



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**FORO CENTRAL CÍVEL**

**32ª VARA CÍVEL**

Praça João Mendes s/nº, 11º andar - salas nº 1119/1121, Centro - CEP  
01501-900, Fone: 21716223, São Paulo-SP - E-mail:

upj31a35cv@tjsp.jus.br

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

fundamentais dos artigos 4º e 6º do CPC fica vedado o exercício da faculdade prevista no artigo 340 do CPC.

Intime-se.

São Paulo, 20 de dezembro de 2023.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**