



Câmara Municipal de Diadema

Estado de São Paulo

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002/2024

Dispõe sobre aprovação do Relatório Final da Comissão Especial de Inquérito constituída pelo Decreto Legislativo nº 010, de 02 de setembro de 2021, que visa apurar possíveis irregularidades na aferição do consumo e na cobrança das contas de energia elétrica, falta de manutenção na rede e prejuízos aos munícipes pela ENEL - Distribuição São Paulo.

A Mesa da Câmara Municipal de Diadema, no uso e gozo de suas atribuições legais que lhe confere o artigo 58 da Lei Orgânica Municipal, combinado com o artigo 178, § 2º, inciso V, do Regimento Interno, apresenta para apreciação Plenária, o seguinte PROJETO DE RESOLUÇÃO:

Art. 1º. Fica aprovado o Relatório Final da Comissão Especial de Inquérito constituída pelo Decreto Legislativo nº 010, de 02 de setembro de 2021, com a finalidade de apurar possíveis irregularidades na aferição do consumo e na cobrança das contas de energia elétrica, falta de manutenção na rede e prejuízos aos munícipes pela ENEL - Distribuição São Paulo.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Diadema, 22 de março de 2024.

Assinado digitalmente por:
ORLANDO VITORIANO DE OLIVEIRA
CPF: ***.421.488-**



Ver. ORLANDO VITORIANO DE OLIVEIRA
Presidente

Assinado digitalmente por:
CÍCERO ANTONIO DA SILVA
CPF: ***.714.358-**



Ver. CÍCERO ANTÔNIO DA SILVA
1º Secretário

Assinado digitalmente por:
José Hudson Rodrigues Jardim
CPF: ***.839.438-**



Ver. JOSÉ HUDSOMAR RODRIGUES JARDIM
2º Secretário



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: FYBJE-5XSBQ-XAGJH-2EJPY

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ CICERO ANTONIO DA SILVA (CPF ***.714.358-**) em 03/04/2024 17:10
- ✓ ORLANDO VITORIANO DE OLIVEIRA (CPF ***.421.488-**) em 03/04/2024 20:04
- ✓ José Hudsomar Rodrigues Jardim (CPF ***.839.438-**) em 04/04/2024 13:26

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate/FYBJE-5XSBQ-XAGJH-2EJPY>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate>



CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

DECRETO LEGISLATIVO Nº 010/2021

COMISSÃO ESPECIAL DE INQUÉRITO DESTINADA A INVESTIGAR POSSÍVEIS IRREGULARIDADES NA AFERIÇÃO DO CONSUMO E NA COBRANÇA DAS CONTAS DE ENERGIA ELÉTRICA , FALTA DE MANUTENÇÃO NA REDE E PREJUÍZO AOS MUNICÍPIES PELA CONCESSIONÁRIA ENEL – DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO.

RELATÓRIO FINAL

Presidente: Vereador Eduardo Minas

Relator: Vereador Cabo Angelo

Diadema

Novembro de 2023

APRESENTAÇÃO

A Comissão Especial de Inquérito da ENEL foi criada em 02 de setembro de 2021, com o objetivo de investigar as razões pelas quais os munícipes de Diadema têm sido obrigados a pagar valores exorbitantes em suas contas de luz além de receber um péssimo serviço da Concessionária ENEL – Distribuição São Paulo, com falhas na distribuição e longos períodos sem fornecimento de energia, infligindo desconforto e prejuízos de grande monta, a consumidores de todos os tipos e tamanhos, incluindo os poderes públicos.

Os consumidores, ponta final de uma cadeia produtiva extremamente complexa, de modo geral, não são capazes de compreender o que, de fato, está por trás do simples ato de acionar um interruptor e observar uma lâmpada acender. Esta assimetria de conhecimento e informação os torna passivos na relação com os agentes que atuam no setor elétrico, particularmente com as concessionárias de distribuição de energia. Corrobora esta situação o fato de a maioria dos consumidores, em especial os residenciais, não terem escolha quanto a que empresa lhes fornecerá a energia elétrica, pois o serviço é prestado por uma única empresa, que detém o monopólio da sua área de concessão.

Por se tratar de um monopólio natural à grande maioria dos consumidores, o serviço de distribuição de energia elétrica, conforme estabelecido pelo atual modelo institucional, necessita ser regulado pelo Estado. Assim, o processo de cálculo das tarifas de energia é elaborado e homologado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), de forma a, de um lado, assegurar o equilíbrio econômico-financeiro das empresas prestadoras, por meio de incentivos adequados e, de outro, garantir que sejam oferecidos serviços de qualidade, a preços adequados e acessíveis. Esta, certamente, é a relação mais elementar de qualquer mercado que opere em equilíbrio: consumidores sendo providos de produtos ou serviços de qualidade, comercializados a preços justos, e que, por sua vez, sejam capazes de remunerar, com razoabilidade, as empresas que os fornecem. Consideradas as características do serviço e a assimetria de forças no caso do

fornecimento de energia elétrica, o papel do agente regulador é fundamental para assegurar o equilíbrio deste mercado.

Lamentavelmente, esta lógica não se verifica no setor elétrico. Conforme veremos neste relatório, os procedimentos para a determinação das tarifas e prestação de serviços apresentam falhas e imperfeições que estão lesando os consumidores, há vários anos. Além disso, apesar da clara identificação de tais problemas, as instituições que deveriam tomar as providências necessárias não o fizeram tempestivamente, redundando no caos recente, verificado quando das alterações climáticas bruscas.

No tocante à composição das tarifas de energia elétrica, há que se destacar o excesso de encargos e tributos que pesam sobre as contas dos consumidores, bem como a preocupante insegurança no sistema elétrico que, comumente, deixa grande parte dos moradores de Diadema e de todo o Estado às escuras, sem que haja uma justificativa plausível por parte dos responsáveis.

Senhores Vereadores: este relatório marca o término de um difícil e árduo trabalho e representa a expectativa e a esperança que a população diademense deposita nesta Casa de Leis. Temos a obrigação, como parlamentares, de aperfeiçoar processos, corrigir erros, reequilibrar forças e aprimorar instituições. É o que a sociedade anseia. Esta é uma grandiosa oportunidade de oferecermos nossa contribuição para a melhoria na relação entre consumidor e concessionário. Afinal, os munícipes têm o direito de pagar um preço justo por uma energia elétrica de qualidade e de fornecimento ininterrupto. Nem um, nem outro, ocorrem de forma satisfatória.

Não poderia deixar de manifestar meus sinceros agradecimentos a todos que colaboraram para que esta CEI atingisse seus objetivos, em especial:

ao Presidente da Casa, Vereador Orlando Vitoriano;

ao idealizador e Presidente da CEI, Vereador EDUARDO MINAS, que, com perseverança e firmeza, conduziu, brilhante e incansavelmente, os trabalhos, para o aperfeiçoamento da relação institucional de consumidor e concessionário;

aos nobres Vereadores membros da CEI, quero destacar a honra e o prazer em ter assumido a relatoria e trabalhado com Vossas Excelências, que engrandeceram o debate sobre tão complexo assunto e muito colaboraram, de forma construtiva, com este relator.

aos colaboradores, técnicos e servidores desta Casa, sem os quais seria impossível o desenvolvimento dos trabalhos da CEI.

a todos aqueles que, prontamente, responderam às solicitações desta Comissão, encaminhando informações, expondo suas percepções e entendimentos, apontando problemas e dificuldades, propondo alternativas de solução, enfim, fornecendo os subsídios necessários para o debate do assunto e para o desenvolvimento dos trabalhos.

Por fim, é com grande satisfação que apresento este relatório. Que ele não represente, meramente, o fim da CEI, mas o início de um processo contínuo de melhorias, há tanto tempo esperadas para o setor de iluminação municipal e para os consumidores. Não tenho a pretensão de que as conclusões e recomendações aqui apresentadas agradem a todos, pois toda e qualquer proposta de mudança, envolvendo o reequilíbrio de forças, provoca o desconforto daqueles que veem reduzida a sua condição de predominância. Tenho, porém, a convicção que este trabalho foi desenvolvido com extremo cuidado e dedicação, recebendo e avaliando todas as opiniões com a máxima atenção para com os envolvidos, acolhendo as boas ideias e sugestões de melhoria, de maneira a buscar o bem comum e a defesa do interesse público.

VEREADOR CABO ANGELO - Relator

INTRODUÇÃO

O fornecimento de energia elétrica é caracterizado, atualmente, como um serviço público essencial, uma vez que proporciona à população o pleno desenvolvimento humano e torna possível a utilização da grande maioria dos bens de consumo domésticos. Nos ramos econômicos ligados à indústria, comércio, prestação de serviços e agricultura, dentre outros, a energia elétrica é um elemento determinante para o adequado desenvolvimento das atividades, constituindo-se como insumo indispensável.

A sociedade moderna, em função do elevado grau de desenvolvimento tecnológico adquirido, não pode prescindir do uso da energia elétrica, particularmente aquela proveniente de fontes renováveis, com baixo impacto sobre o meio ambiente, e que tenha custos de geração, transmissão e distribuição, economicamente, viáveis.

Nesse sentido, o Brasil é um país privilegiado, pois dispõe de uma base de geração de energia elétrica limpa de grande relevância e representatividade, cujo custo de produção é baixo e, portanto, muito competitivo, economicamente, quando comparado a outras fontes. Parcela significativa das hidrelétricas que compõem essa base de geração foi construída nas décadas de 60 e 70, já teve seu custo de implantação completamente amortizado e se constitui em um importante patrimônio da sociedade brasileira.

Por outro lado, apesar de o país dispor de um alto índice de cobertura da população brasileira com atendimento de serviços de energia elétrica, as tarifas dos consumidores são excessiva e injustificavelmente altas, uma vez que determinados custos atribuídos à cadeia de produção e transporte mostram-se incoerentes e a composição tarifária contém elementos alheios à cadeia, que penalizam os usuários finais, quer seja a população de baixa renda, que precisa

restringir seu consumo, quer sejam os segmentos que compõem as atividades econômicas, que estão se tornando, ao longo dos últimos anos, cada vez menos competitivos frente ao mercado mundial.

O custo da energia elétrica na produção e na prestação de serviços tem peso desmesurado. De outro lado, o fornecimento intermitente ou sua interrupção causam prejuízos e desconforto muito representativos.

Assim, é fundamental compreender como o setor elétrico brasileiro tem evoluído, em particular, nos últimos 20 anos, período em que ocorreram profundas modificações do modelo setorial.

O modelo institucional vigente advém da reestruturação do setor elétrico no Brasil, iniciada na década de 90, a qual seguiu a tendência mundial de desregulamentação no mercado de energia elétrica, e teve, como principal causa, a dificuldade do Estado em manter o volume necessário de investimentos em infraestrutura. Seu objetivo precípuo foi a introdução de mecanismos que atraíssem a iniciativa privada para investir no setor.

A crise do setor ocorrida em 2001 e 2002, caracterizada pelo déficit na produção de energia elétrica e pelo estabelecimento de regras de racionamento no fornecimento aos consumidores finais, provocou um conjunto de ajustes no modelo que, até então, vinha sendo testado.

A partir de 2003, importantes modificações foram incorporadas no modelo do setor. Todas as mudanças ocorridas foram consubstanciadas por uma profunda renovação do arcabouço legal e exigiram a criação de uma agência reguladora independente, de uma operadora central do sistema elétrico, de uma entidade responsável pela contabilização dos contratos de energia e pela liquidação de diferenças e de uma empresa de planejamento do setor, dentre outros. O ambiente que se criou, dos pontos de vista institucional, regulatório e comercial, é singular, sem precedentes na história do país.

O setor elétrico, antes estatal, monopolizado, verticalizado e com regulação fechada para um número relativamente pequeno de agentes, tornou-se um ambiente com maciça participação de empresas privadas, com destaque para o segmento da distribuição – principal foco do processo de privatização do setor –, tendo requerido a desverticalização da indústria de energia elétrica, ou seja, a separação das atividades de geração, transmissão e distribuição.

Neste ambiente, uma das principais funções atribuídas à nova Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) foi estabelecer a regulamentação dos serviços do setor e garantir sua fiscalização. Os segmentos da transmissão e da distribuição de energia, caracterizados como monopólios naturais, são as áreas que mais exigem da atuação da ANEEL, uma vez que são atividades totalmente reguladas, envolvendo todos os aspectos relacionados à prestação de serviço, bem como o equilíbrio econômico-financeiro das concessões. Os segmentos da geração e comercialização detêm maior liberdade de atuação no mercado, ainda que estejam sujeitos ao cumprimento de diversas regras.

O arcabouço regulatório existente no setor compreende um numeroso conjunto de regras e procedimentos, em sua maior parte incompreensíveis à grande maioria dos consumidores, o que acaba por trazer enorme complexidade adicional para um setor que é, por natureza, intrinsecamente, complexo.

Ainda assim, mesmo com regras em profusão, o sistema tarifário, o cálculo do consumo, o fornecimento de qualidade e ininterrupto de energia elétrica não são uma constante no país, tendo a ENEL, no Estado de São Paulo, como responsável direta.

Nosso trabalho é apontar erros e exigir soluções em curto prazo, pois é inadmissível, nos tempos que vivemos, pagar tão caro por um serviço e um produto de péssimos.

INSTITUIÇÃO E ATIVIDADES DA CEI

Após a criação do Decreto Legislativo nº 10/2021, de autoria da Mesa Diretora, e considerando ainda a existência de fato determinante, estando, portanto, atendidas as disposições do Regimento Interno desta Casa de Leis, determinou o Excelentíssimo Senhor Vereador Josa Queiróz, então Presidente da Câmara Municipal de Diadema, a criação da presente CEI, que se deu no dia 02 de setembro de 2021.

A finalidade da CEI é investigar possíveis irregularidades na aferição do consumo e na cobrança das contas de energia elétrica, falta de manutenção na rede e prejuízo aos munícipes, tudo provocado pela empresa ENEL – Distribuição São Paulo.

Composição e membros

A constituição da CEI se fez, nos termos regimentais, aos dois dias do mês de setembro do ano de 2021.

A CEI foi integrada pelos seguintes Vereadores:

VEREADORES
Presidente: EDUARDO DA SILVA DE MINAS – PROS
Relator: ANGELO PAULINO DA SILVA – PV
Membro: CICERO ANTONIO DA SILVA – PSB
Membro: LUCAS ALMEIDA GOMES – União Brasil
Membro: JOSE APARECIDO DA SILVA – PT

Atividades desenvolvidas

Foram realizadas seis reuniões da CEI, das quais participaram e contribuíram com os trabalhos representantes do governo local, representantes do PROCON Diadema, representantes da sociedade civil e, por fim, representantes da própria concessionária, alvo desta pré-investigação.

Panorama do Setor Elétrico Brasileiro

A história do setor elétrico brasileiro pode ser caracterizada em quatro períodos consecutivos. De seus primórdios, em 1883, com a utilização da energia elétrica para iluminação pública e serviço de transporte por bondes elétricos, até o final dos anos 50, a primeira fase do setor teve a iniciativa privada como principal agente no fornecimento de energia elétrica no Brasil.

A estatização do setor, a criação da Eletrobrás, a expansão dos sistemas elétricos, por meio de grandes projetos, e a melhora na qualidade do atendimento à população marcam os principais eventos da segunda fase, cujo fim ocorre na segunda metade da década de 70.

No terceiro período, a formação e agravamento da crise financeira são determinantes para o setor elétrico, levando-o à incapacidade de manter os investimentos necessários à sua expansão e operação, com forte deterioração do seu desempenho empresarial e, conseqüentemente, com rigorosos questionamentos da sua estrutura institucional.

Por fim, a partir do início da década de 90, o setor elétrico passou por significativas reformas, que compreenderam mudanças institucionais, estruturais e comerciais, caracterizadas, em um primeiro momento, pela desregulamentação e retorno da iniciativa privada nos diversos segmentos e, mais recentemente, pela retomada das atividades de planejamento centralizado.

Estes fatores, combinados, conduziram a uma situação extremamente complexa no país: retomar a expansão da capacidade de geração em níveis compatíveis com o aumento de consumo, criar um ambiente competitivo e atraente para a iniciativa privada e definir um novo modelo institucional, forte e capaz de sustentar, adequadamente, o setor elétrico.

Não cabe descrever, neste relatório, detalhes históricos, mas, apenas, os principais eventos das duas mais recentes fases do setor elétrico, os quais contribuíram para as sensíveis mudanças ocorridas nos últimos quinze anos.

Adicionalmente, é fundamental que sejam apresentadas as características gerais do setor elétrico e de seu modelo, o que dará maior compreensão das questões regulatórias, dos processos de cálculo tarifário e da necessidade dos consumidores.

Breve histórico recente do setor

Com o setor elétrico nacional já consolidado, no início da década de 1970, e a economia do país apresentando altas taxas de crescimento, o planejamento do sistema era feito para atender a um crescimento de mercado a taxas superiores a 10% ao ano. A remuneração tarifária das empresas se situava na faixa de 10% a 12% e a captação de recursos no exterior para financiar a expansão do setor era facilitada pela saúde financeira do país e das próprias empresas.

Durante o período 1970-1979, várias obras foram planejadas, projetadas, e tiveram suas construções iniciadas para atender o mercado que se previa para a primeira metade da década de 1980. A integração entre as empresas é intensificada neste período, tornando-se necessária uma coordenação em nível de sistema interligado, atribuição do Grupo Coordenador da Operação Interligada (GCOI), coordenado pela Eletrobrás, que passou a fazer a gestão da operação, a partir de 1973, por meio de uma estrutura em *pool* coordenado.

Outro ponto marcante desta época é o desenvolvimento de técnicas e métodos de planejamento econômico. Em 1979 ocorre, com reflexos mundiais, a segunda crise energética, com a brusca elevação dos preços do petróleo. O Brasil, grande importador do produto, teve a sua economia profundamente abalada pela medida.

Em todo o País, o setor elétrico começou a passar por dificuldades que há muito não se vivia: a crise econômica reduziu as taxas de crescimento do mercado para 9,9%, em 1980, e 1,4%, em 1981. Consequentemente, aquele sistema, planejado para um mercado que cresceria a mais de 10%, passou a dispor de certa folga. Por outro lado, a redução do mercado significou menor arrecadação, agravando uma situação que já vinha de 1978, quando a taxa de remuneração das empresas caiu para menos de 8%. Este quadro levou à deterioração econômica das empresas, dificuldades para captação de empréstimos externos e limitação dos níveis de investimentos para o futuro.

Em paralelo a isto, as dificuldades conjunturais do país começaram a exigir do setor elétrico contribuições significativas, algumas aproveitando a disponibilidade energética do período e outras contrariando os princípios mais elementares de um bom planejamento. Entre as primeiras, destacaram-se a venda de energia excedente a preços incentivados, visando a substituição dos derivados de petróleo e a produção de bens para exportação. Por outro lado, a que mais causou impacto foi a compra indiscriminada de equipamentos para instalações elétricas, os famosos “pacotes”, com o objetivo de captar dólares no exterior.

No início dos anos 80, com a disponibilidade de energia elétrica face à redução de mercado, iniciou-se um grande incentivo ao seu uso e o planejamento da expansão do sistema foi reestruturado devido às dificuldades financeiras. Diversas obras são postergadas e adota-se um modelo colegiado de empresas com a criação do Grupo Coordenador de Planejamento dos Sistemas Elétricos (GCPS). Outros aspectos importantes são a consolidação do processo tecnológico, a

intensificação das relações comerciais e a comercialização das energias secundárias – aquelas disponíveis em períodos de abundância hidrológica –, que conferiram ao setor um maior grau de maturidade.

O atraso nos investimentos, provocado pelo endividamento externo e pela defasagem nas tarifas, começa a tornar-se grave a partir de 1984, período em que já não se consegue acompanhar o crescimento da demanda. Este quadro, aliado a severas estiagens ocorridas a partir de 1985, causa uma grande crise no abastecimento, provocando racionamentos na região sul, em 1986 e, na região nordeste, no ano seguinte. É lançado o Plano de Recuperação Setorial (PRS) com o propósito de aumentar, gradativamente, as tarifas até que elas atingissem um nível adequado, diminuindo, conseqüentemente, o consumo e remunerando as empresas, de forma a retomar os investimentos no setor. No entanto, prevaleceu a estratégia do governo de utilizar as tarifas públicas como um dos instrumentos de combate à inflação, bastante acentuada no final da década de 1980 e no início da década seguinte.

Em 1991, segundo um relatório interno do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica (DNAEE), a taxa média de remuneração dos investimentos do setor era, naquele ano, negativa – cerca de -2,5% – e a previsão para o ano seguinte era mais pessimista ainda, com uma taxa de -3,5%. No final de 1992, a dívida da Eletrobrás e suas controladas ultrapassava o valor de US\$ 28 bilhões, dos quais somente o intercâmbio de energia entre os concessionários era responsável por um valor de mais de US\$ 4 bilhões.

Diante do cenário de descapitalização das empresas, o volume de investimentos no setor foi severamente afetado, tendo decaído de cerca de US\$ 16 bilhões, em 1987 para, aproximadamente, US\$ 7 bilhões, em 1993.

As bases para a reforma do modelo

A necessidade de uma reforma no setor, envolvendo aspectos estruturais e institucionais, já estava sendo discutida desde o começo da década de 1980, porém, as mudanças se iniciaram a partir de 1993. O saneamento das dívidas do setor, eliminando as inadimplências até 1993, é conseguido com a Lei 8.631/93 que, pelo menos teoricamente, liberou as tarifas, passando a vigorar o princípio do preço garantido. Nesta mesma época começam, efetivamente, as medidas necessárias para um retorno da iniciativa privada ao setor elétrico, reconhecido, desde 1990, como a principal alternativa para solução da falta de recursos do Estado, aumento da competição e efetivação do Plano Nacional de Desestatização (PND).

Em 1995, o setor elétrico se encontra na fase mais aguda da crise, com grandes riscos de déficit de energia, o que poderia comprometer o pleno atendimento do mercado. A Lei 8.631/93 não foi capaz de sanar os problemas do setor elétrico, embora tenha elevado o nível das tarifas e promovido a sua desqualificação.

A crise estrutural era acentuada, devido a vários desajustes e problemas, denotando a incapacidade de gerar recursos suficientemente capazes de atender a necessária expansão do sistema de geração. Foi a principal motivação para a reforma.

Simultaneamente à crise do setor ocorre um significativo aumento no consumo de energia elétrica no país, elevando as taxas médias de expansão do consumo de 3,5% para 7% ao ano.

O mais grave da crise em que se encontrava o setor elétrico antes de 1995 é que não havia uma proposta que permitisse uma imediata e rápida reformulação setorial, a despeito de uma década de discussões e tentativas frustradas de superação da crise. O setor elétrico continuava profundamente dividido quanto aos caminhos a seguir.

Diante disso, o governo federal adotou uma série de medidas com o objetivo de iniciar, efetivamente, um processo de ampla reestruturação do setor. A base das mudanças ocorre com a promulgação de uma nova legislação setorial, incorporando as tendências mais modernas da indústria de energia elétrica e permitindo antecipar alguns dispositivos reguladores essenciais, como a criação de um agente setorial independente – a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL –, de um operador do sistema elétrico – o Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS – e de um ambiente comercial propício, objetivando a retomada da expansão da oferta com recursos privados – o Mercado Atacadista de Energia (MAE).

A Agência Nacional de Energia Elétrica

A ANEEL foi instituída pela Lei nº 9.427/96, com o objetivo de regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal. Com a criação da ANEEL, foi extinto o Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica - DNAEE.

Posteriormente, o Decreto nº 2.335/97 veio regulamentar a lei 9.427/96, constituindo a ANEEL como uma autarquia sob regime especial, com personalidade jurídica de direito público. Delegou autonomia patrimonial, financeira e administrativa à Agência, vinculando-a ao Ministério de Minas e Energia (MME), com sede em Brasília.

Convém transcrever a finalidade e as competências da ANEEL, conforme estabelecidas pelo Decreto nº 2.335/97, em seus artigos 3º e 4º:

Art. 3º - A ANEEL orientará a execução de suas atividades finalísticas de forma a proporcionar condições favoráveis para que o desenvolvimento do mercado de energia elétrica ocorra com equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade, observando as seguintes diretrizes:

- prevenção de potenciais conflitos, por meio de ações e canais que estabeleçam adequado relacionamento entre agentes do setor de energia elétrica e demais agentes da sociedade;

- regulação e fiscalização realizadas com o caráter de simplicidade e pautadas na livre concorrência entre os agentes, no atendimento às necessidades dos consumidores e no pleno acesso aos serviços de energia elétrica;

- adoção de critérios que evitem práticas anticompetitivas e de impedimento ao livre acesso aos sistemas elétricos;

- criação de condições para a modicidade das tarifas, sem prejuízo da oferta e com ênfase na qualidade do serviço de energia elétrica;

- criação de ambiente para o setor de energia elétrica que incentive o investimento, de forma que os concessionários, permissionários e autorizados tenham asseguradas a viabilidade econômica e financeira, nos termos do respectivo contrato;

- adoção de medidas efetivas que assegurem a oferta de energia elétrica a áreas de renda e densidade de carga baixas, urbanas e rurais, de forma a promover o desenvolvimento econômico e social e a redução das desigualdades regionais;

- educação e informação dos agentes e demais envolvidos sobre as políticas, diretrizes e regulamentos do setor de energia elétrica;

- promoção da execução indireta, mediante convênio, de atividades para as quais os setores públicos estaduais estejam devidamente capacitados;

- transparência e efetividade nas relações com a sociedade.

Art. 4º À ANEEL compete:

- implementar as políticas e diretrizes do governo federal para a exploração de energia elétrica e o aproveitamento dos potenciais de energia hidráulica;

- incentivar a competição e supervisioná-la em todos os segmentos do setor de energia elétrica;

- propor os ajustes e as modificações na legislação necessários à modernização do ambiente institucional de sua atuação;

- regular os serviços de energia elétrica, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor;

- regular e fiscalizar a conservação e o aproveitamento dos potenciais de energia hidráulica, bem como a utilização dos reservatórios de usinas hidrelétricas;

- regular e fiscalizar, em seu âmbito de atuação, a geração de energia elétrica oriunda de central nuclear;

- aprovar metodologias e procedimentos para otimização da operação dos sistemas interligados e isolados, para acesso aos sistemas de transmissão e distribuição e para comercialização de energia elétrica;

- fixar critérios para cálculo do preço de acesso aos sistemas de transmissão e distribuição e arbitrar seus valores, nos casos de negociação frustrada entre os agentes envolvidos, de modo a garantir aos requerentes o livre acesso, na forma da lei;

- incentivar o combate ao desperdício de energia no que diz respeito a todas as formas de produção, transmissão, distribuição, comercialização e uso da energia elétrica;

- atuar, na forma da lei e do contrato, nos processos de definição e controle dos preços e tarifas, homologando seus valores iniciais, reajustes e revisões, e criar mecanismos de acompanhamento de preços;

- autorizar a transferência e alteração de controle acionário de concessionário, permissionário ou autorizado de serviços ou instalações de energia elétrica;

- autorizar cisões, fusões e transferências de concessões;

- articular-se com o órgão regulador do setor de combustíveis fósseis e gás natural para elaboração de critérios de fixação dos preços de transporte desses combustíveis, quando destinados à geração de energia elétrica, e para arbitramento de seus valores, nos casos de negociação frustrada entre os agentes envolvidos;

- fiscalizar a prestação dos serviços e instalações de energia elétrica e aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;

- cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas dos contratos de concessão ou de permissão e do ato da autorização;

- estimular a melhoria do serviço prestado e zelar, direta e indiretamente, pela sua boa qualidade, observado, no que couber, o disposto na legislação vigente de proteção e defesa do consumidor;

- intervir, propor a declaração de caducidade e a encampação da concessão de serviços e instalações de energia elétrica, nos casos e condições previstos em lei e nos respectivos contratos;

- estimular a organização e operacionalização dos conselhos de consumidores e comissões de fiscalização periódica compostas de representantes da ANEEL, do concessionário e dos usuários, criados pelas Leis nºs 8.631, de 4 de março de 1993, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995;

- dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionários, permissionários, autorizados, produtores independentes e autoprodutores, entre esses agentes e seus consumidores, bem como entre os usuários dos reservatórios de usinas hidrelétricas;

- articular-se com outros órgãos reguladores do setor energético e da administração federal sobre matérias de interesse comum;

- promover a articulação com os Estados e Distrito Federal para o aproveitamento energético dos cursos de água e a compatibilização com a Política Nacional de Recursos Hídricos;

- dar suporte e participar, em conjunto com outros órgãos, de articulação visando ao aproveitamento energético dos rios compartilhados com países limítrofes;

- *estimular e participar das atividades de pesquisa e desenvolvimento tecnológico necessárias ao setor de energia elétrica;*
- *promover intercâmbio com entidades nacionais e internacionais;*
- *estimular e participar de ações ambientais voltadas para o benefício da sociedade, bem como interagir com o Sistema Nacional de Meio Ambiente em conformidade com a legislação vigente, e atuando de forma harmônica com a Política Nacional de Meio Ambiente;*
- *determinar o aproveitamento ótimo do potencial de energia hidráulica, em conformidade com os §§ 2º e 3º do art. 5.o da Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;*
- *diminuir os limites de carga e tensão de consumidores, para fins de escolha do seu fornecedor de energia elétrica, nos termos do § 3º do art. 15 da Lei nº 9.074, de 1995;*
- *expedir as outorgas dos direitos de uso dos recursos hídricos para fins de aproveitamento dos potenciais de energia hidráulica, em harmonia com a Política Nacional de Recursos Hídricos;*
- *extinguir a concessão e a permissão de serviços de energia elétrica, nos casos previstos em lei e na forma prevista no contrato;*
- *elaborar editais e promover licitações destinadas à contratação de concessionários para aproveitamento de potenciais de energia hidráulica e para a produção, transmissão e distribuição de energia elétrica;*
- *emitir atos de autorização para execução e exploração de serviços e instalações de energia elétrica;*
- *celebrar, gerir, rescindir e anular os contratos de concessão ou de permissão de serviços de energia elétrica e de concessão de uso de bem público relativos a potenciais de energia hidráulica, bem como de suas prorrogações;*
- *organizar e manter atualizado o acervo das informações e dados técnicos relativos às atividades estratégicas do serviço de energia elétrica e do aproveitamento da energia hidráulica;*
- *expedir as autorizações para a realização de estudos, anteprojetos e projetos, nos termos dos §§ 1º e 2º do art. 28 da Lei nº 9.427, de 1996, e do art. 1º da Lei nº 6.712, de 5 de novembro de 1979, estipulando os valores das respectivas cauções;*
- *declarar a utilidade pública, para fins de desapropriação ou de instituição de servidão administrativa, dos bens necessários à execução de serviço ou instalação de energia elétrica, nos termos da legislação específica;*
- *desenvolver atividades de hidrologia relativas aos aproveitamentos de energia hidráulica e promover seu gerenciamento nos termos da legislação vigente;*
- *cumprir e fazer cumprir o Código de Águas, na área de sua responsabilidade;*
- *regulamentar e supervisionar as condições técnicas e administrativas necessárias à descentralização de atividades;*

- celebrar convênios de cooperação, em especial com os Estados e o Distrito Federal, visando à descentralização das atividades complementares de regulação, controle e fiscalização, mantendo o acompanhamento e avaliação permanente da sua condução;

XL - definir e arrecadar os valores relativos à compensação financeira pela exploração de recursos hídricos para fins de geração de energia elétrica, nos termos da legislação vigente, fiscalizando seu recolhimento;

XLI - arrecadar os valores relativos aos "royalties" devidos pela Itaipu Binacional ao Brasil e de outros aproveitamentos binacionais, nos termos dos regulamentos próprios definidos em acordos internacionais firmados pelo Governo brasileiro e fiscalizar seus recolhimentos e utilizações;

XLII - apurar e arrecadar os valores da taxa de fiscalização instituída pela Lei nº 9.427, de 1996, na conformidade do respectivo regulamento;

XLIII - fixar os valores da cota anual de reversão, da cota das contas de consumo de combustíveis fósseis, das cotas de reintegração dos bens e instalações em serviço e outras transferências de recursos aplicadas ao setor de energia elétrica, e fiscalizar seus recolhimentos e utilizações, quando for o caso.

Parágrafo único - A ANEEL providenciará os ajustes e modificações nos regulamentos de sua competência, em função de mudanças estabelecidas pela legislação superveniente.

Em síntese, a Agência deveria zelar pela qualidade dos serviços prestados, pela universalidade de atendimento aos consumidores e pelo controle da razoabilidade das tarifas cobradas, preservando, sempre, a viabilidade econômica e financeira dos agentes e da indústria para compatibilizar interesses. Também deveria ser responsável pela criação de um ambiente que incentive o investimento de forma a garantir o retorno financeiro dos concessionários e a oferta plena de energia elétrica a todos os segmentos da sociedade, promovendo, assim, o desenvolvimento econômico do país e a redução das desigualdades regionais.

Temos, portanto, que a finalidade precípua da ANEEL deveria ser proporcionar todas as condições necessárias ao adequado desenvolvimento do setor elétrico e, fundamentalmente, manter o equilíbrio do setor elétrico, compatibilizando os interesses do governo, dos agentes e dos consumidores.

O Operador Nacional do Sistema Elétrico - ONS

Instituído em 1998 como entidade privada, sob a forma de associação civil, o ONS é formado pelas empresas de geração, transmissão, distribuição, importação e exportação e consumidores livres, e tem como objetivo principal executar as atividades de coordenação e controle da operação, da geração e transmissão de energia elétrica no Sistema Interligado Nacional - SIN, promovendo a otimização dos sistemas de acordo com padrões técnicos, critérios de confiabilidade e regras de mercado, sob a fiscalização e regulação da ANEEL. O ONS substituiu o GCOI-Eletrobrás.

A criação do ONS foi estabelecida pela Lei nº 9.648/98, e pelos Decretos nº 2.655/98, e nº 5.081/2004.

A missão do ONS é executar as atividades de coordenação e controle da operação, da geração e da transmissão de energia elétrica no sistema interligado, assegurando a qualidade e a economicidade do suprimento de energia elétrica e garantindo o livre acesso à rede básica.

Em já clássica lição de Eros Roberto Grau, hoje Ministro do Supremo Tribunal Federal – STF, os serviços públicos caracterizam-se como forma de intervenção estatal no domínio econômico. Com efeito, a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, atribuiu ao Poder Público (União, Estados e Municípios) diversas atividades, por vezes qualificando-as, expressamente, como serviços públicos e por vezes não (nesta última hipótese cabe ao legislador ordinário realizar a valoração e estabelecer o regime jurídico mais adequado ao desempenho da atividade, conforme a evolução histórica, tecnológica, econômica etc.

O art. 175 da CF/88 assim dispõe:

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

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

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

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Da leitura do texto constitucional é possível perceber que as atividades estatais qualificadas (pela Constituição ou legislação ordinária) como serviço público devem submeter-se a um especial regime jurídico: o regime jurídico do serviço público.

Deste regime jurídico, cumpre destacar, dada sua relevância, os seguintes aspectos:

- Possibilidade de Concessão (ou Permissão) – conquanto os serviços públicos sejam atribuições públicas e, portanto, possam ser prestados diretamente pelo próprio Poder Público titular da respectiva atividade ou competência pública, a Constituição/88, expressamente, prevê a possibilidade de sua prestação por particulares, mediante outorga de concessão ou permissão à empresas privadas, devendo a lei estabelecer o regime de tais empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

- Licitação – nada obstante, a Constituição exige, como pré-requisito da outorga, a realização de licitação (processo administrativo, disciplinado em lei, que, assegurando igualdade de condições aos interessados, visa escolher aquele que melhor atende ao interesse público);

- Política tarifária – da mesma forma, a Constituição/88 estabelece que os concessionários e permissionários de serviços públicos serão remunerados mediante o pagamento de tarifa, sendo esta submetida a uma política tarifária, sendo garantido o equilíbrio econômico e financeiro do contrato de concessão;

- Obrigação de manter serviço adequado – a doutrina administrativista dos serviços públicos qualifica o “serviço adequado” como a própria razão de ser dos serviços públicos, cabendo, evidentemente, à legislação ordinária dispor sobre as características e comportamentos que, conforme as características de cada atividade qualificarão o respectivo serviço como adequado.

A Lei nº 8.987/55, conhecida como Lei Geral de Concessões, veio regulamentar o art. 175. da CF/88, já referido e brevemente comentado.

Nos termos da Lei nº 8.987/95 (em sua redação atual), são os seguintes os critérios julgamento da licitação: (I) o menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado; (II) a maior oferta pela outorga da concessão, no caso desta ser paga ao Poder Concedente; (III) a combinação, dois a dois, dos critérios referidos nos itens “I”, “II” e “VII”; (IV) melhor proposta técnica, com preço fixado no edital; (v) melhor proposta em razão da combinação dos critérios de menor valor da tarifa do serviço público a ser prestado com o de melhor técnica; (vi) melhor proposta em razão da combinação dos critérios de maior oferta pela outorga da concessão com o de melhor técnica; ou (VII) melhor oferta de pagamento pela outorga após qualificação de propostas técnicas.

Quanto à política tarifária, a Lei nº 8.987/95 estabeleceu que a tarifa do serviço público concedida será fixada pelo preço da proposta vencedora da licitação e preservada pelas regras de revisão previstas na própria Lei, no edital e no contrato, disciplinando, ainda, que as regras de revisão visam a manutenção do equilíbrio econômico- financeiro.

A Lei nº 8.987/95 trouxe relevantes disposições quanto às concessões de serviços públicos, cabendo destacar as seguintes:

- Concessões outorgadas sem licitação, na vigência da CF/88 – a lei estabelece sua extinção (art. 43);
- Concessões outorgadas sem licitação, antes da vigência da CF/88, cujas obras ou serviços não tenham sido iniciados ou que se encontrem paralisados quando da entrada em vigor da lei – a lei estabelece sua extinção (art. 43, parágrafo único);
- Concessões outorgadas com licitação antes da vigência da Lei 8.987/95 – a lei estabeleceu que as concessões seriam válidas pelo prazo fixado no contrato ou no ato de outorga, após o qual seriam licitadas (art. 42).

Os contratos de concessão

Na definição do eminente Hely Lopes Meirelles, “o contrato de concessão é o documento escrito que encerra a delegação do poder concedente, define o objeto da concessão, delimita a área, forma e tempo de exploração, estabelece os direitos e deveres das partes e dos usuários do serviço”.

Dessa forma, os contratos de concessão são os instrumentos previstos pela Lei nº 8.987/95 e adotados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, nos quais são estabelecidas as relações com os agentes de distribuição de energia elétrica.

Nesses contratos estão definidas as regras a respeito do regime das empresas concessionárias e permissionárias, da tarifa, do serviço adequado (regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas), bem como as obrigações quanto ao atendimento prestado aos consumidores.

Quanto às tarifas, os contratos de concessão têm como princípio básico a preservação do equilíbrio econômico-financeiro das concessionárias, estabelecendo valores que garantam a cobertura de todos os custos para que a energia seja produzida, transportada e entregue aos consumidores, acrescidos dos encargos setoriais e impostos, bem como da remuneração dos investimentos realizados pelas empresas concessionárias. A preservação do equilíbrio econômico-financeiro se dá por meio das revisões e reajustes tarifários.

De acordo com a Lei nº 8.987/95, os contratos de concessão devem conter cláusulas essenciais, nas quais serão estabelecidos:

- O objeto, a área e o prazo da concessão;
- O modo, forma e condições da prestação do serviço;
- Os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;
- O preço do serviço e os critérios e procedimentos para o reajuste e a revisão das tarifas;
- Os direitos, garantias e obrigações do Poder Concedente e da concessionária, inclusive os relacionados às previsíveis necessidades de futura alteração e expansão do serviço e conseqüente modernização, aperfeiçoamento e ampliação dos equipamentos e das instalações;
- Os direitos e deveres dos usuários para obtenção e utilização do serviço;
- A forma de fiscalização das instalações, dos equipamentos, dos métodos e práticas de execução do serviço, bem como a indicação dos órgãos competentes para exercê-la;
- As penalidades contratuais e administrativas a que se sujeita a concessionária e sua forma de aplicação;
- Os casos de extinção da concessão;
- Os bens reversíveis;
- Os critérios para o cálculo e a forma de pagamento das indenizações devidas à concessionária, quando for o caso;

- As condições para prorrogação do contrato;
- A obrigatoriedade, forma e periodicidade da prestação de contas da concessionária ao poder concedente;
- A exigência da publicação de demonstrações financeiras periódicas da concessionária; e,
- O foro e ao modo amigável de solução das divergências contratuais.

A Lei Geral de Concessões em seus capítulos VII e VIII define as seguintes obrigações do Poder Concedente e da concessionária, das quais se destacam:

Obrigações do Poder Concedente:

- Regular o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;
- Aplicar as penalidades regulamentares e contratuais;
- Intervir na prestação do serviço, nos casos e condições previstos em lei;
- Extinguir a concessão, nos casos previstos nesta lei e na forma prevista no contrato;
- Homologar reajustes e proceder à revisão das tarifas na forma desta Lei, das normas pertinentes e do contrato;
- Cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
- Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;
- Estimular o aumento da qualidade, produtividade, preservação do meio ambiente e conservação;
- Incentivar a competitividade; e
- Estimular a formação de associações de usuários para defesa de interesses relativos ao serviço.

Obrigações da Concessionária:

- Prestar serviço adequado, na forma prevista nesta lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
- Manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
- Prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
- Cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
- Permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
- Zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e
- Captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.

DECLARAÇÕES E DEPOIMENTOS

ELIETE AZEVEDO DE MENEZES

REPRESENTANTE DO PROCON/DIADEMA

Ouvida em depoimento, foi categórica em dizer que a empresa ENEL amarga a marca de 1º lugar no ranking de empresas com maior número de reclamações da cidade. De Janeiro/21 a Outubro/21, o PROCON/DIADEMA recebeu cerca 263 reclamações de consumidores sobre a má prestação dos serviços desta companhia. As maiores reclamações recebidas se referem à inconsistência nos valores das contas, funcionários da empresa que fazem a leitura e aferição pela média e não por prova real do equipamento e o desabastecimento do serviço por falta de pagamento aos finais de semana e vésperas de feriados, situações que são proibidas por lei.

Sempre que entravam em contato com representantes da ENEL, os questionamentos sempre lhes eram respondidos com uma resposta padrão, não se atentando sobre a importância de dar explicações mais convincentes a um órgão de defesa do consumidor. Pontuando uma das reclamações que trata do corte de energia por falta de pagamento, ela diz que, sobre isso, existe previsão em lei de que a concessionária não pode executar a suspensão de energia às sextas, sábados, domingos e vésperas de feriado e, contrariando a lei, a ENEL acaba tomando a decisão pela interrupção.

Sobre a atividade de fiscalização do PROCON/DIADEMA a Sra. Eliete afirma que assumiu a direção do PROCON a convite do atual Prefeito, em Janeiro de 2021, mas que estava com muita dificuldade de dar andamento nas fiscalizações por falta de profissionais qualificados e, também, de estrutura para que as atuações de sua competência tivessem êxito na exequibilidade e afirmou, ainda, que o governo está providenciando um reforço de efetivo e um veículo exclusivo, para atuar na fiscalização.

Questionada se existe, por parte do PROCON, algum controle das demandas e reclamações que são recebidas e se existe uma devolutiva ao PROCON após ter tomado conhecimento da reclamação inicial, RESPONDEU que não. Que após o primeiro contato, a orientação é a pessoa buscar atendimento diretamente na ENEL e que, depois disso, eles não recebem uma devolutiva dos munícipes se a sua demanda foi ou não atendida. Apesar de ser o único órgão de defesa do consumidor da nossa cidade a única forma de supor que o problema do munícipe foi resolvido é que, se ele não voltar, sugere-se que o caso foi resolvido.

Sobre a atuação do PROCON, em defesa do consumidor, a diretora da Unidade de Diadema afirmou que o executivo não conta com fiscais para elaborar as atuações contra a ENEL pela má prestação dos serviços ao cidadão diademense, mas, que o PROCON São Paulo sim. Wsse por sua vez, já aplicou diversas atuações à ENEL.

MARCOS VICENTE

CÂMARA DOS DIRIGENTES LOJISTAS DE DIADEMA

O representante dos Lojistas da cidade de Diadema foi ouvido em depoimento e questionado sobre a quantidade de lojistas que sofrem pela má prestação de serviços fornecido pela empresa ENEL – Distribuição São Paulo. Respondeu que, dos 70 (setenta) lojistas que compõem hoje o quadro associativo da instituição, pelo menos 50 (cinquenta) deles já foram prejudicados ou estão sendo prejudicados pelos péssimos serviços da ENEL.

As maiores reclamações dos comerciantes passa pelo processo de tentativa de resolução de problemas. Quando ocorrem problemas de interrupção de energia, o contato é moroso, dispende tempo e “energia” para que a reclamação seja atendida e são raras as vezes em que o problema é solucionado na primeira oportunidade. Existem casos daqueles que sofrem ainda mais com esse problema que são os proprietários de comércios que trabalham com produtos perecíveis, sujeitos a refrigeração. A depender do tempo de resposta e resolutividade, produtos são perdidos e inutilizados para o consumo. A exemplo destes comércios estão as sorveterias, farmácias de manipulação com matéria prima de medicamentos, que só se mantêm íntegros se acondicionados sob refrigeração. Além do mais, a concessionária não avisa com antecedência sobre o desabastecimento, mesmo que momentâneo, não emite nenhum comunicado de alerta para o prazo de pretensa manutenção, o que indigna ainda mais os comerciantes que assistem aos prejuízos sem que possam fazer nada de imediato e, também, não contam com nenhum amparo ou contato para uma resposta imediata que faça cessar os danos, por muitas vezes irreparáveis aos seus negócios.

O próprio depoente recorda de um caso específico do qual ele participou diretamente. numa ocasião que a concessionária ENEL fazia uma manutenção na rede elétrica na Rua Tiradentes, que perdurou por quatro dias de serviço. Porém, durante esses dias, aconteciam desligamentos e religamentos diversos, que culminaram na queima de equipamentos eletrônicos, como

computadores, por exemplo. A depender da rede, quando desligada e religada, acontece uma espécie de “picos de tensão” e esse fenômeno pode sobrecarregar a energia residencial e queimar equipamentos elétricos ou eletrônicos. Segundo ele, tudo isso aconteceu sem aviso prévio ou, ao menos, um comunicado aos moradores para que se atentassem para o desligamento de seus equipamentos da rede de energia, o que evitaria a sobrecarga.

Quando questionado sobre qual a orientação que a CDL Diadema dá a seus associados nos casos em que os comerciantes são prejudicados quando existe a sobrecarga e consequente queima de equipamentos, respondeu que, de todo o tempo que ele preside a instituição, apenas em duas ocasiões houve a restituição de equipamentos danificados por picos de tensão na energia, sendo uma geladeira e um televisor; complementa, ainda, que o processo é extremamente burocrático e moroso o que acaba desanimando outros pretendentes de ingressar com as reclamações e que desistem da recuperação no meio do processo.

Uma observação importante feita pelo depoente é que, na conta de energia elétrica, existe um campo onde se lê “manutenção da rede elétrica”, que é mensalmente cobrado de cada município, de cada comércio e de cada indústria e alega que, numa das oportunidades que teve de falar ao telefone com uma funcionária do Serviço de Atendimento, questionou a legitimidade disso ser cobrado todo mês, uma vez que não é todo mês que existe uma manutenção da rede elétrica na sua rua, ao que a interlocutora respondeu que esse tipo de dúvida só poderia ser sanada por outros meios de comunicação e não com ela.

Questionado se, em algum momento percebeu por parte da ENEL, alguma espécie de abatimento ou desconto na conta, considerando esses períodos em que a concessionária faz o desligamento da rede elétrica, respondeu, categoricamente, que não. Disse, ainda, que seria o mais justo, mas sempre que ocorrem casos frequentes de desabastecimento, ele confere a conta do mês subsequente e percebe que o valor continua da mesma forma, como se o serviço estivesse ativo e ininterrupto, durante as 24 horas, dos 30 dias correntes do mês.

Questionado sobre a inconsistência de valores nas contas de energia elétrica dos consumidores como, por exemplo: o comerciante, habitualmente, paga cerca de R\$ 500,00 de consumo de energia elétrica e, de repente, recebe uma conta de R 2.500,00. Informa que o procedimento informado pela concessionária, como padrão, é pagar a conta na sua integralidade e, depois, ingressar, por meios legais e judiciais, para reaver os valores indevidamente cobrados. Informa, ainda, que, entre Janeiro a Abril de 2021, recebeu cerca de 200 pessoas alegando que tiveram seus nomes negativados pela concessionária ENEL junto aos órgãos de proteção ao crédito e o porquê dessa negativação, se estão em dia com seus compromissos de quitação de contas. O que chama a atenção, é que os nomes dessas pessoas são negativados na região nordeste do País, mais especificamente em Salvador/BA. De praxe, o procedimento por parte da CDL Diadema, é entrar em contato com as CDLs de outros locais para intermediar e, geralmente, o resultado é satisfatório aos clientes que eles atendem, mas fica a incógnita: o porquê de clientes que moram em São Paulo se veem numa situação constrangedora de terem seus nomes negativados em outros estados, principalmente na cidade de Salvador/BA, onde os comerciantes não mantêm nenhum contato comercial ou pessoal.

VAGNER FEITOSA

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E SERVIÇOS

O Sr. Vagner Feitosa, figura como representante máximo da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Serviços e tem constante e próximo relacionamento com os representantes da empresa ENEL justamente porque grande parte das demandas passa pela ação conjunta da Secretaria de Meio Ambiente e a ENEL, como por exemplo, a poda de árvores que alcançam a fiação elétrica.

Declara que assumiu a Secretaria no início da gestão do governo Filippi e, questionado sobre a relação com a concessionária ENEL respondeu que, quando assumiu, percebeu que não havia um controle das demandas que passavam

para a companhia e declara que, atualmente, a relação está sendo melhor, porém, ainda reafirma que o atendimento é deficitário e moroso.

Questionado, então, como se dá esta relação entre ambos, explicou que: o munícipe ‘abre’ uma solicitação junto à ENEL, esse pedido gera um protocolo, a ENEL deixa claro para a Secretaria que tem até 90 dias para executar o serviço; informa que esse prazo é sempre questionado pela Secretaria, porém a concessionária reafirma que não existem possibilidades de se comprometer em executar esses serviços num prazo menor. Deixou bastante claro, também, que esse prazo também é condicionado aos pedidos feitos pela própria secretaria: 90 dias para realizar o atendimento.

Por sua vez, a Secretaria tem um canal de relacionamento diferente do munícipe comum. Toda solicitação é feita através de um portal, onde são repassadas todas as demandas que chegam ao conhecimento da Secretaria de Meio Ambiente e Serviços. Disse, ainda, que, de todos os pedidos elaborados entre Abril e Outubro, o que compreende cerca de seis meses, cerca de 35% foram atendidos. Não que esse número carregue total fidelidade com os dados de fato, porém, é preocupante o fato de que uma Secretaria que tem a função de manter um serviço minimamente aceitável, encontre dificuldades de atender demandas em detrimento de uma companhia que deixa de atender cerca de 65% dos pedidos e ainda dá prazo de 3 meses para atender a própria secretaria.

Questionado sobre como funcionam as intervenções da ENEL uma vez que eles também elaboram as podas das árvores e sabemos que nem sempre existe um técnico da Secretaria presente durante as visitas da concessionária, respondeu que a Secretaria concede, todo ano, uma autorização para que a ENEL possa executar podas e intervenções nas redes elétricas que comprometam a segurança dos munícipes. A proposta desta autorização é, justamente, dar mais celeridade e autonomia para a companhia executar serviços, desde que não descumpra a legislação ambiental. Não fosse essa autorização, em toda situação de poda de árvores, um técnico da Secretaria de Meio Ambiente e Serviços teria que

comparecer no local, a fim de cancelar cada ocorrência com esta autorização. Por isso que existe atuação da ENEL que não passa pela Secretaria.

Confessa que, hoje, a Secretaria não tem condições de saber a quantidade de serviços, pedidos e intervenções existentes na cidade, porque não existe uma troca de informações entre a empresa ENEL e a Secretaria, resumindo-se, tão somente, aos pedidos que chegam ao conhecimento de sua secretaria. Quando um munícipe entra em contato com a ENEL e faz o pedido diretamente a eles, a secretaria sequer fica sabendo onde são essas demandas, quem são os solicitantes, quanto tempo está sem atendimento ou há quanto tempo já foi atendida. Simplesmente falta comunicação e falta um sistema de gerenciamento inteligente, que poderia deixar a Prefeitura a par de tudo que ocorre na cidade envolvendo o munícipe e a concessionária ENEL; nem que fosse um relatório quinzenal ou mensal de todas as intervenções da ENEL dentro da cidade de Diadema.

Questionado sobre como funciona, efetivamente, o passo a passo para a realização de poda de árvores no município de Diadema, respondeu que a Secretaria tem um relacionamento diferente do cidadão comum. Existe um *link* com senha que dá acesso direto ao portal da ENEL. Recorda-se, também, que na cidade existem algumas ruas que o portal não reconhece e sugere que haja mudanças nisso. Talvez uma atualização do sistema facilitasse o encontro destas vias, evitando prejuízo ao serviço.

Perguntado sobre o descumprimento do prazo de 90 dias dado pela ENEL para a execução dos serviços, e a posição da Secretaria, respondeu que de meios legais para realizar multas em desfavor da ENEL e reafirma que algumas ações devem ser tomadas com urgência, porque esse prazo de 90 dias precisa ser diminuído, principalmente em locais e circunstâncias que geram riscos de acidentes aos munícipes. Deixou claro, ainda, que a ENEL terceiriza as podas de árvores.

Por fim, o secretário ainda sugeriu que o Poder Executivo faça um levantamento arbóreo em toda a cidade, com a finalidade de saber quantas espécies de cada árvore existem na cidade, quanto tempo tem casa árvore, quais os riscos que estão levando aos munícipes, quantas árvores estão comprometidas por estarem

encostadas na fiação elétrica. E sobre os serviços de podas executadas pela terceirizada da concessionária ENEL, sugeriu que haja um Termo de Compromisso entre a ENEL e a Prefeitura, a fim de que haja um acordo sobre o recolhimento de galhos deixados nas vias públicas, após a poda. A secretaria, hoje, encontra certa dificuldade para realizar a recolha de todos os galhos deixados pós-poda nas vias públicas e frisa que isso gera transtornos à Secretaria por falta de um entendimento legal entre a ENEL e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Serviços.

O Presidente da CEI sugeriu, então, que tiremos um encaminhamento elaborado por várias mãos sobre a criação de uma legislação específica sobre essa matéria, a fim de que não haja tanto descaso da concessionária ENEL contra os cidadãos desta cidade. Atualmente, não existe regulamentação na parceria ENEL e a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Serviços.

CARLOS FERNANDO CARVALHO MENDES
ENGENHEIRO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS
DEPARTAMENTO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

O Sr. Carlos Fernando é o engenheiro responsável pela Iluminação Pública da cidade de Diadema. O Departamento de sua responsabilidade faz parte da Secretaria Municipal de Obras que mantém constante relacionamento com a concessionária ENEL. Como introdução, explicou-nos, tecnicamente, como funciona o setor energético do departamento que representa: a rede da ENEL é composta pelas redes primária e secundária. A rede primária,, identificada visualmente, por estar acima de toda a fiação que compõe a energia elétrica, tem 13.800 volts que, por sua vez, abastece a rede secundária, que tem 220 volts e que por sua vez, abastece residências, indústrias e comércios. Todo poste, seja ele de concreto, de ferro ou de madeira, assim como os equipamentos usados para transformar a energia de 13.800 volts da rede primária em 220 volts para a rede secundária (transformadores) é de responsabilidade da concessionária ENEL, cabendo à Prefeitura a manutenção e reparo somente nos braços e luminárias.

Explicou que cada transformador da iluminação pública alimenta entre 12 e 15 postes. Quando ocorre falta de iluminação em grande parte da via, tudo leva a crer que essa manutenção é de responsabilidade da concessionária ENEL e que, raramente, esse problema seja causado por uma simples substituição de lâmpadas ou problema na “chave” que fica logo abaixo do transformador. Neste caso, sim, compete ao departamento de iluminação pública prover o reparo. Mas que grande parte dos problemas consiste na falta de energia por problemas gerados nos transformadores que alimentam vários postes daquele entorno.

Questionado sobre o trato entre o Departamento de Iluminação Pública e o município quando existe um problema de falta de iluminação na via, respondeu que se abre um chamado, é gerado um protocolo e as equipes são enviadas para o local. Se constatado que o problema é na chave ou na simples substituição de lâmpadas, as equipes já fazem a imediata manutenção. Se constatado que existe a necessidade de uma intervenção mais complexa, como problemas no transformador ou nas redes primárias ou secundárias, a equipe precisa, obrigatoriamente, acionar a empresa ENEL para que atue nesses casos. Esse problema é identificado através de um teste da própria equipe do Departamento de Iluminação Pública, que constata que na rede primária estão chegando somente 110v, quando deveriam entregar 220v.

Diferentemente do que acontece na Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Serviços, o Departamento de Iluminação Pública não estipula um prazo para atender aos chamados da Secretaria e, muito menos, para atender aos municípios que fazem o contato direto com a companhia. Apesar de existir um contrato firmado em 2017 com a ENEL, ele não prevê prazos de manutenção e, muito menos, multa por descumprir o acordado. Lembrou, ainda, que o contrato é válido por cinco anos.

Como exemplo prático, citou um caso ocorrido na Av. Antônio Piranga, imediações do Maxxi Atacadista, que ficou por semanas desprovido de energia elétrica. Quando chegou ao seu conhecimento, imediatamente ligou na companhia e abriu um chamado, recebendo um número de protocolo. Após uma semana da última ligação e diante de diversas cobranças de municípios e de vereadores, ligou novamente para a companhia, cobrando a restauração. Passados

alguns dias, foi resolvido. A queixa do Departamento de Iluminação Pública é que eles sequer ficam sabendo se o problema foi ou não resolvido. Para realizar essa conferência, é necessário encaminhar equipes do próprio departamento para que façam a constatação se o pedido foi atendido ou não e isso dispõe de recursos humanos e estruturais para uma simples ação. Seria tudo mais célere e econômico se a comunicação fosse feita por um sistema inteligente entre a ENEL e a Prefeitura.

Questionado sobre como funciona a substituição ou mudança dos postes quando solicitados pelos munícipes ou por seus representantes vereadores, respondeu que é extremamente burocrático, porque o departamento encaminha um ofício para a gestora ENEL e afirma, ainda, que existe um custo, pois quem pede precisa pagar a conta. Atualmente, o custo para esta manutenção está entre 10 e 12 mil reais. Informa que a ENEL, como gestora, faz a locação do espaço dos postes, , por exemplo, para empresas de telefonia, tv a cabo e *internet*. Esclareceu que a Prefeitura não tem competência para fazer a substituição ou alteração de postes, sejam eles de concreto, de ferro ou de madeira, excetuando-se, apenas, os postes que ficam dispostos nas praças públicas, exatamente por não terem ligação com a energia residencial, de telefonia, de tv a cabo ou de *internet*.

Questionado sobre quais seriam as principais reclamações, sejam de munícipes ou de vereadores que a Secretaria recebe, respondeu que as maiores demandas são a falta de abastecimento de energia e que os furtos de fiação também geram um grande transtorno para a Prefeitura, porque é preciso realizar toda a manutenção de troca da fiação, num serviço que não pode ter emendas.

Questionado sobre qual é a efetiva relação contratual entre a empresa ENEL e a Prefeitura, respondeu que é, basicamente, o fornecimento de energia elétrica para a iluminação pública e ainda existem outros contratos para fornecimento de energia para cabines primárias, como, por exemplo, parques, entre eles, o Parque do Paço. O contrato também prevê a qualidade da energia contratada. Usou um exemplo, citando que, se a Prefeitura contratou a tensão de 220v, a concessionária não pode entregar 100v ou 380v e que existe uma cobrança recorrente, porque, quando há picos de energia, não é raro haver a queima de

luminárias LED que custam cerca de R\$ 1 mil reais aos cofres públicos. Na sua experiência técnica, a Concessionária ENEL não faz as devidas manutenções preventivas e as medições esporádicas de tensão para evitar transtornos. São equipamentos obsoletos, que já estão em uso há décadas, transformadores antigos e ainda as chamadas cruzetas ou travas de madeira (equipamentos utilizados para apoio da fiação na rede primária), que apodrecem e caem em cima da rede secundária, gerando contato que pode queimar equipamentos ligados na rede. O Sr. Carlos diz que questiona, com frequência, a ENEL sobre qual o planejamento preventivo que é feito para que tais eventos não aconteçam na rede de Diadema.

Quando acontecem esses picos de energia e há prejuízo ao município, como funciona a questão de ressarcimento por parte da empresa ENEL? Respondeu que, há alguns dias, houve um caso que pode exemplificar. O fato aconteceu na Rua Yayá, no Jardim Canhema. Houve um chamado de munícipes e vereadores relatando a falta de iluminação em toda a extensão da via. Quando as equipes da Prefeitura foram ao local, constataram que o problema ocorreu por alta tensão. Ao realizar a aferição, foi constatado que a rede estava com 380v. Fez o registro fotográfico, a fim de chamar uma reunião com a ENEL e poder provar com fatos. Afinal, o prejuízo ao município foi cerca de 12 mil reais de luminárias queimadas. Na oportunidade a empresa se escudou da responsabilidade, fazendo conotação de que a irresponsabilidade seria da Prefeitura por terem executado a ligação errada da rede. Como ele garante que nesse caso em especial existe por parte da companhia responsabilidade direta pelo prejuízo, ele ingressou com pedido de ressarcimento na Ouvidoria da ENEL e afirma que, fora esse, existem mais dois ou três casos com o mesmo teor de reclamação e que aguarda providências.

Questionado se sabe precisar quantas luminárias de LED foram instaladas na cidade e se o consumo se manteve ou houve redução de consumo pela nova tecnologia destas luminárias para o município, respondeu que, entre 2019 e 2020, foram substituídas cerca de 10 mil luminárias de vapor para LED e, realmente, a economia gira em torno de 30 a 40%, mas diz que a ENEL só consegue enviar um relatório sobre a condição macro da cidade, enquanto ele cobra um relatório por

medidor, por cada poste. A concessionária alegou que não conseguiu realizar esse levantamento por ocasião da pandemia. Afirma, ainda, que a substituição é importante, porque são luminárias que não dão muita manutenção como as antigas.

O Sr. Carlos também faz coro aos depoimentos da representante do PROCON e o representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Serviços quanto à unânime afirmação que não existe, por parte da empresa ENEL, uma devolutiva dos serviços prestados na cidade.

Sobre os núcleos habitacionais, como funciona a relação de fornecimento de energia nestes locais? Respondeu que a mesma iluminação que abastece a iluminação pública da rede abastece os núcleos, não tendo a diferenciação entre estes fornecimentos e que a manutenção precisa ser realizada pela empresa ENEL, que é a gestora destes postes de energia. É preciso uma intervenção preventiva constante, principalmente desses locais, para identificar ligações clandestinas de energia, de telefonia, de tv a cabo e *internet*, porque uma simples abraçadeira pode ser um motivo para um curto-circuito de proporções graves.

Um exemplo disso foi um caso que aconteceu na Rua São Joaquim, onde a peça chamada de cruzeta ou trava de madeira caiu sobre a rede secundária e destruiu toda a rede. O risco disso é ter veículos ou pessoas sob a fiação e isso provocar um choque elétrico de alta tensão. Tudo aconteceu pela péssima qualidade destas travas que, infelizmente, são mais comuns do que se imagina e estão espalhadas pela cidade, sem nenhuma atuação preventiva da concessionária ENEL. Perguntado se nesse caso houve algum registro desse fato, disse que desconhece que existam registros porque a concessionária correu e realizou a imediata reparação.

Sobre os casos de ligações clandestinas, questionado sobre a posição da Prefeitura, respondeu que, dificilmente existe ligação clandestina na rede de fornecimento de iluminação pública. Mesmo porque existe uma separação do fornecimento, ficando de um lado o abastecimento das residências, comércios e indústrias e, de outro lado, a rede de iluminação pública. O motivo de não ter problemas com isso é quase óbvio: uma ligação clandestina na rede de iluminação pública forneceria ao autor da ligação apenas luminosidade no período noturno,

porque existem temporizadores sensoriais que só funcionam quando o sol se põe. Esta é a razão que os chamados “gatos” de energia só são efetivos se ligados clandestinamente na rede de abastecimento residencial, comercial e industrial, o que não é de prerrogativa da Prefeitura.

NEUCELI MENDES BONAFÉ BOCCATTO

ASSISTENTE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

A Sr^a Neuceli é representante da Secretaria de Obras e, assim como o Sr. Carlos, tem relacionamento atuante junto à Concessionária ENEL.

Considerando uma das perguntas feitas ao Sr. Carlos sobre os valores que a Prefeitura de Diadema paga à concessionária ENEL para fornecimento de energia elétrica, a Sr^a Neuceli fez contato na secretaria, no momento de fala do Sr. Carlos e, na oportunidade de seu depoimento, nos trouxe a informação de que a Prefeitura pagou, no mês de Setembro de 2021, o valor de R\$ 524.589,41 (quinhentos e vinte e quatro mil, quinhentos e oitenta e nove reais e quarenta e um centavos). Sobre os gastos da Prefeitura em referências anteriores, o Presidente concitou à assessoria da Casa para que encaminhe, oficialmente, um documento à Secretaria Municipal de Obras para que esta informação seja trazida para esta Comissão Especial de Inquérito.

Contribuiu, ainda, dizendo que as luminárias de LED têm garantia do fabricante de cinco anos e que o primeiro passo, quando acontecem incidentes, é entrar em contato com o fabricante e, após constatação de não ser uma falha na construção das luminárias, a Secretaria entra em contato com a ENEL para ressarcimento, até por meios judiciais, se houver necessidade.

Foi pedido pela Comissão o envio do contrato firmado entre a empresa ENEL e a Prefeitura de Diadema.

Questionada sobre uma discussão antiga, em que a Prefeitura vai cobrar o IPTU dos locais que são utilizados pela concessionária no âmbito do

município de Diadema, respondeu que, apesar de já ouvir falar sobre isso, até em outros municípios, não soube dizer se isso é uma realidade na cidade de Diadema.

RONALDO LACERDA
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

O Sr. Ronaldo Lacerda é o atual Secretário de Habitação no município de Diadema e também representante do FUMAPIS – Fundo Municipal de Apoio à Habitação de Interesse Social.

Questionado sobre a quantidade de núcleos habitacionais no município de Diadema, respondeu que Diadema congrega cerca de 22% da população, que está dividida em 222 núcleos habitacionais e conjuntos de baixa renda, regularizados ou não regularizados.

Questionado se a Secretaria tem um número aproximado dos moradores desses núcleos habitacionais que são beneficiários da chamada “Tarifa Social”, respondeu que a Secretaria não tem esse controle, porque esses dados devem ser fornecidos pela empresa ENEL. Diz, ainda, que batalhou muito para conseguir esses dados, mas percebe uma falta de vontade e de proatividade da própria ENEL em tratar deste assunto. Por mais de uma vez, realizou tentativas para que sua representatividade no FUMAPIS fosse mais intensa, mas sempre foi em vão. A empresa se escuda em esclarecer, numa tentativa clara de preservar sua receita e não ceder às negociações a fim de que mais pessoas fossem beneficiadas.

Considera que é preciso aprofundar o debate sobre a questão da tarifa social. Já ouviu relatos de pessoas que se revezam em tomar banho, por exemplo, para não ultrapassar o limite de *kilowatts* e se adequar à condição de ser beneficiária da tarifa social imposta pela empresa ENEL. No seu entendimento, há uma limitação impraticável condicionada pela ENEL e que é preciso fazer essa discussão para adequação e atualização para que esse expediente alcance mais famílias que vivem numa condição de vulnerabilidade social.

Questionado sobre quais são as maiores demandas encaminhadas pela Secretaria de Habitação ou mesmo pelo FUMAPIS e quais as dificuldades encontradas, respondeu que já encaminhou diversos ofícios e pedidos de agenda, porém, nunca foi atendido e não há retorno. Os pedidos são com relação à regularidade das redes nos núcleos, discussão sobre os postes de madeira e de ferro dentro destes núcleos, qual o custo real da substituição destes postes, sobre o munícipe ter de arcar com esta substituição em Diadema, se é uma prática ilegal, considerando que a cidade mudou a Lei Orgânica, onde prevê que o custo é tão somente da empresa ENEL (antiga Eletropaulo na ocasião da elaboração da lei).

HELOÍSA GOMES FERREIRA

MORADORA DA RUA PURUS – JD. PAINEIRAS – DIADEMA

A Sr.^a Heloísa é munícipe em Diadema, moradora da região do Jardim Paineiras. O principal motivo que a trouxe para prestar esclarecimentos nesta Comissão diz respeito aos altos valores cobrados pela empresa ENEL. Relata que, em fevereiro do corrente ano, recebeu uma conta de R\$ 296,00, com uma leitura de 398kw. Sua revolta é que, no mês anterior, não houve a leitura do relógio. Fez diversas tentativas de resolução junto à Empresa ENEL, até que, pelo SAC, foi orientada a pagar a conta de forma parcelada. Indagada sobre quais valores costumava pagar antes deste fato, respondeu que era entre R\$ 78,00 e no máximo R\$ 130,00 e que nunca recebera uma conta com um valor tão alto.

Questionada se tem conhecimento de outras pessoas que também passaram pelo mesmo problema, respondeu que sim, mas que eram pessoas simples que tem muita dificuldade de buscar ajuda e por falta de conhecimento acaba pagando por não acreditar numa rápida e prática resolução.

Relata ainda que a empresa ENEL negativou seu nome junto às empresas de proteção ao crédito e que ao final de toda sua saga para resolver isso, a própria ENEL percebeu a falha e baixou o valor de sua conta dos R\$ 296,00 para, apenas, R\$ 24,00, comprovando que foi um erro da própria empresa. Sua resolução

passou pelo PROCON e a orientação foi buscar ajuda judicial. Relata que isso perdurou por cerca de dois meses, mas que, no seu caso, houve um resultado positivo; porém, isso não deixou de lhe causar um prejuízo e trauma por sofrer negatização do seu bem maior, que é o seu nome.

Relatou, ainda, que a população mais carente e mais simples sente muita dificuldade em resolver uma questão como essa. É preciso habilidade e um mínimo de conhecimento dos meios digitais, é preciso acessar um computador e nem sempre a pessoa dispõe de um e, quando dispõe, são máquinas antigas e celulares modestos. Ela entende que isso é proposital para que a empresa ENEL dificulte o acesso do povo aos meios de resolução dos problemas.

Ao final de sua oitiva foi tirado um encaminhamento para que a Sr.^a Heloísa encaminhasse aos membros desta CEI as contas consideradas absurdas e as anteriores a fim de ser encartadas neste relatório final e respaldar nossa atuação.

PATRÍCIO GERMANO DIAS

MORADOR DA RUA DOS ABACATEIROS – JD. TABOÃO – DIADEMA

O Sr. Patrício é morador da cidade de Diadema e alega que decidiu dar o seu depoimento após ter ficado ciente da instalação desta Comissão Especial de Inquérito através da Imobiliária com que mantinha relacionamento de negócios. Dentre diversos outros motivos que ele tem para reclamar da empresa ENEL, o principal, sem dúvida, é o valor abusivo cobrado pela empresa.

Os problemas se iniciaram entre os meses de Dezembro de 2020 e Janeiro de 2021. No mês de Dezembro de 2021, ele recebeu duas contas a serem pagas: uma com vencimento no dia 09 e outra com vencimento no dia 16 daquele mesmo mês. Relata que entrou em contato com a empresa e reclamou e recebeu como retorno que ele teria um prazo para pagar até o da segunda conta. Achou que estava tudo resolvido, porém, para sua surpresa, nos meses subsequentes, começaram a vir contas com valores totalmente incompatíveis com o seu histórico de gastos. Ele sempre pagou entre R\$ 100,00 e R\$ 110,00. Estranhamente, depois

dessa tratativa com a empresa sobre as contas recebidas em dezembro de 2020, passou a receber contas de R\$ 200,00, R\$ 250,00 e chegou a receber até contas de R\$ 300,00.

Diante de um nítido caso de abuso aos seus direitos, peregrinou por diversas instituições de defesa do consumidor, como o *site* Reclame Aqui, ARCESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo, PROCON, até acabou decidindo ingressar judicialmente contra a empresa ENEL, no Juizado Especial Cível. Trouxe ao conhecimento desta CEI algumas cópias de contas nos valores de R\$ 250,00 e R\$ 314,00.

Questionado sem tem conhecimento de outros casos que se assemelham ao seu, respondeu que sim. Alguns amigos já tiveram o desprazer de passar por isso: a imobiliária que ele negocia seu imóvel e, ainda, a própria empresa em que ele é funcionário e que o liberou para que pudesse comparecer nesta data, para ser ouvido por esta Comissão de Inquérito.

Questionado sobre como conseguiu resolver todas as tratativas com a empresa ENEL, respondeu que a maioria dos contatos que fez com a empresa foi via telefone e, algumas vezes, por *e-mail*. O portal digital que existe à disposição da população não funciona como deveria. Em diversas vezes, existe inconsistência do sistema, não completa o atendimento e acredita que, se dependesse do autoatendimento do serviço disponibilizado pela ENEL para elaboração de queixas, não teria avançado o seu caso. Reafirma o mesmo sentimento da outra depoente, quando foi dito que a empresa dificulta o acesso à população, de forma proposital.

Questionado sobre a fase em que está toda essa via sacra pela qual passou para ter seu direito garantido e onde percebeu que houve uma ajuda significativa diante de todos os órgãos que ele procurou, respondeu que, infelizmente, não se viu representado pelo PROCON, pela ARCESP ou pelo *site* Reclame Aqui. No seu entendimento, o que resultou numa ação satisfatória foi o ingresso por meios judiciais através do Juizado Especial Cível. Inclusive, afirma que a decisão foi proferida no mês passado (Outubro/2021) e que está esperando, apenas,

o ressarcimento, mas, segundo o Juizado, já foi dado ganho de causa às suas reivindicações e a sentença já foi proferida em desfavor da empresa ENEL.

Após todos estes fatos, ele ainda continua sendo vítima da empresa em outros momentos. Como exemplo, ele cita o mês de agosto/21, quando recebeu uma conta de R\$ 242,00, alterada para R\$ 124,00. Como ele já havia pago esta conta, a empresa lhe deixou uma espécie de crédito. Já no mês de outubro/21 além da conta original relacionada a este mês, recebeu os mesmos R\$ 242,00 e, neste mês, a ENEL alega que ele consumiu em torno de R\$ 500,00, que é a soma dos R\$ 259,46, conta original do mês de outubro e, ainda a nova cobrança apartada dos R\$ 242,00, que já havia sido paga em Agosto.

Com base em toda essa denúncia, foi pedido ao depoente que forneça cópia de todas as transações comerciais, das contas quitadas e das contas cobradas duplicadamente.

Questionado, ainda, se foi orientado por algum órgão a procurar o Juizado Especial Cível, respondeu que não. Buscou tratar diretamente naquele Juizado, onde teve sua reivindicação atendida.

JOSÉ APARECIDO CARLOS DE ALMEIDA
SÍNDICO DO CONJUNTO RESIDENCIAL DIADEMA

O Sr. José Carlos é síndico de um condomínio localizado no centro da cidade, que conglomerava 12 blocos prediais, com 384 famílias e, questionado sobre o principal motivo de seu depoimento nesta oportunidade, respondeu que são vários problemas enfrentados por ele como representante de outros moradores. Reafirma que sente o mesmo desconforto de outros depoentes, o descaso praticado pela empresa ENEL e diz que a ideia da empresa é vencer as pessoas pelo cansaço e não por mérito da razão. Dificultar o acesso à ENEL é visto por ele como uma forma estratégica da empresa se escudar de suas responsabilidades. Como exemplo, ele diz que sempre alertou a empresa para um problema de má conservação das cruzetas da

rede primária e o atendimento preventivo sempre foi negligenciado. Até que, há cerca de 1 ano, houve a substituição destas cruzetas apenas de uma unidade, enquanto as outras também demonstravam necessidade de substituição, mas não o fizeram. Após alguns dias, caiu uma chuva e foi inevitável: o equipamento mais antigo, com idade aproximada dos 45 anos de instalação, molhou e não resistiu à pressão da nova cruzeta instalada recentemente, que é feita de aço. Houve uma explosão por quebra da cruzeta que sustenta a fiação da rede primária. Lembrando que, pela rede primária, passam 13.800v de tensão. Outro exemplo que ele cita é quando o TC (Transformador de Corrente) desativa. Ele esclarece que a manutenção é extremamente simples e rápida, porém, é necessária a presença de equipes da ENEL para reativação. Ele diz que perde as contas de quantas vezes realiza a solicitação e é muito difícil esse pronto atendimento. A empresa diz a ele que falta equipe e profissionais para realizar o atendimento de forma rápida e, sendo assim, não lhe resta alternativa ou recurso, senão esperar.

Alega que o condomínio tem muitas árvores e sobre a realização das podas ele afirma que a ENEL não tem um trabalho preventivo de atendimento de cronogramas; só aparecem quando um desastre acontece. Muitas vezes, nem quando provocados por ligação ou chamados, eles comparecerem no local. Sugere, ainda, que a ENEL conseguiu uma proeza: piorar o que já era bastante ruim, quando o fornecimento de energia pública estava sob gestão da AES Eletropaulo.

Outra reclamação sobre a empresa é que, segundo ele, a ENEL é implacável com relação às pessoas que atrasam a conta; em 30 dias, eles já comparecem no local para realizar o corte e suspensão de energia. Na época da AES Eletropaulo tinha uma tolerância um pouco maior. Para cortar, são rápidos.

Por se tratar de um condomínio fechado, que ele representa por cerca de 14 anos, nunca viu uma intervenção preventiva da empresa ENEL. Não existe poda de árvores e manutenção preventiva nas cruzetas. A maioria é de madeira, que se degrada ao longo dos anos.

Quando ele entra em contato, a pergunta padrão dos atendentes é essa: “mas está pegando fogo?” – se responde que sim, eles encaminham equipes, se

diz que não, dificilmente encaminham as equipes. O risco das cruzetas antigas é muito flagrante, porque são madeiras que estão instaladas há cerca de 50 anos e sustentam a fiação da rede primária, que é energizado em 13.800v.

Questionado sobre como funciona o trâmite de desligamento de energia, respondeu que eles comparecem na portaria, chamam o síndico e alegam que precisam suspender a energia. Ele toma a atitude de acionar o morador e lhe pede atenção para o prazo de pagamento. Ele se coloca no lugar das famílias e tenta articular um novo prazo para que o morador faça o pagamento atrasado e evite a suspensão do fornecimento. Comove-se em alguns casos por ter crianças e pessoas que não podem ficar sem energia elétrica.

Como considerações finais, ele compara a empresa ENEL e outras empresas de prestação do serviço público. Quando uma empresa como a SABESP demora no atendimento, grande parte dos casos pode esperar, porém, no caso da ENEL são vidas em jogo. É um grande risco ter fios de alta tensão sobre carros e pessoas dentro de um condomínio que conglomera inúmeras famílias, enquanto a empresa está mais do que ciente que existem problemas de estrutura que, ao serem negligenciados, podem gerar consequências graves como a morte de pessoas.

JOSÉ ROBERTO MALHEIROS

PRESIDENTE DA ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE DIADEMA

O Sr. José Roberto é comerciante na cidade há décadas e, atualmente, representa os comerciantes na Associação Comercial de Diadema.

Questionado com relação à empresa ENEL, quais são as principais queixas dos comerciantes na cidade e se a ACE possui algum relatório sobre esses dados qualitativos na cidade, respondeu que já recebeu diversas reclamações, incluindo a suspensão do fornecimento de energia sem aviso prévio e outros problemas relacionados aos valores abusivos.

Questionado se a ACE ou os comerciantes da cidade mantêm algum canal de relacionamento exclusivo para tratar de problemas decorrentes de falhas de

fornecimento ou quaisquer outros problemas relacionados com o comércio, respondeu que não. A tratativa é feita, sempre, pelos canais comuns de Serviço de Atendimento ao Cliente.

Com relação às demandas que chegam ao conhecimento da ACE, como é feita a orientação ao comerciante e como se dá a devolutiva que a ENEL, respondeu que o papel da ACE é fazer um primeiro atendimento, orientando os comerciantes sobre como devem proceder. Além disso, pede para que a pessoa retorne até a associação para dizer se o problema foi ou não resolvido. Diz que não há casos de retorno após esse primeiro contato, o que sugere que as pessoas conseguiram por meios próprios, dispensando a intervenção e participação da associação depois disso.

Questionado se, por parte da ACE, existe algum processo judicial coletivo em andamento ou se tem conhecimento de algum comerciante que tenha ingressado, judicialmente, contra a ENEL, respondeu que, pela Associação, não existe processo em curso e que também desconhece a informação que algum comerciante tenha ingressado com medidas judiciais contra a empresa ENEL.

Questionado se tem conhecimento de ruas na cidade em que, geralmente, acontece falta de energia, respondeu que as ruas do centro da cidade, como a Av. Nossa Senhora das Vitórias, onde tem o seu comércio e que essa falta tem lapso temporal de cerca de 3 horas. Diz que é comum haver queima de equipamentos nos comércios pelo pico de tensão quando a energia é restaurada, mas que esses comerciantes acabam ficando no prejuízo, porque é extremamente morosa e burocrática a tentativa de ressarcimento.

Ao ser questionado sobre esses períodos de 3 horas que um comércio fica sem energia e o que ele avalia sobre possíveis prejuízos aos comerciantes, respondeu que depende muito de cada comércio, mas acredita que um comércio pode perder cerca de 30% de seu faturamento. Perguntado se recorda de alguma manutenção feita pela empresa ENEL na rede elétrica do centro da cidade, respondeu que existem manutenções corretivas, mas que dificilmente existe uma manutenção preventiva.

Informou que Diadema conta com cerca de 3000 comércios estabelecidos.

Disse que a ACE é uma entidade representativa do comércio na cidade, mas não houve por parte da associação uma tentativa de diálogo ou alguma sinalização da própria empresa em abrir uma agenda para tratativas de demandas do comércio.

MARCOS MESQUITA
REPRESENTANTE DA EMPRESA ENEL

Como consideração inicial, O Sr. Marcos contempla sua fala em defesa da empresa ENEL dizendo que eles têm uma grande quantidade de clientes e que nós, enquanto representantes do povo, lidamos apenas com as reclamações e que a empresa não entende que os problemas sejam uma regra, mas exceção. Essas exceções passam uma ideia de que o serviço não é de boa qualidade, o que na sua visão não expressa a verdade. Segundo ele, os maiores problemas enfrentados pela empresa são nas questões comerciais e não nas questões técnicas. Como exemplo, citou casos de erros de cobrança, preços e erros de leitura. Existe um processo interno que já está em andamento no que diz respeito à supervisão das leituras. Além disso, existe outro projeto interno de substituição dos medidores de consumo por equipamentos de alta tecnologia. Esse medidor deve funcionar atrelado ao sistema de comunicação da empresa. Nas proximidades dos postes, deverá existir uma espécie de concentrador, que vai comunicar-se com o medidor, encaminhando informações em tempo real. Dentre vários benefícios deste novo sistema está a extinção das leituras convencionais, que precisam ser presenciais. Com isso, resolve-se um grave problema de transposição de informações: alguém anota a leitura num papel, depois passa para uma maquininha e que, somente aí, é lançada no computador. Com essas mudanças tecnológicas, a precisão de leitura fica praticamente sem contaminação e o usuário terá condições de fazer esse

levantamento, para saber quais os dias da semana ou do mês que pode economizar, já que isso será descritivo e explícito.

Questionado sobre os casos de queima de equipamentos após picos de tensão, respondeu que todas as reclamações são registradas e que, de cada 100 reclamações, 80 são atendidas, 20 vão ao PROCON e apenas 2 casos param na justiça. Sobre o prazo de ressarcimento de danos elétricos o processo passa por três fases, sendo a primeira a comunicação do cliente e, diante disso, é feita uma análise técnica de correlação entre o problema elétrico e a data da reclamação. Constatada a correlação, é feito um levantamento para analisar se a peça central do equipamento, realmente, foi avariada de forma causal que gerou o prejuízo ao cliente. Tomada essa iniciativa e constatada a responsabilidade, o departamento então orienta o cliente que escolha um local de manutenção técnica do equipamento mais próximo de sua residência e que sejam encaminhados um ou dois orçamentos. Com tudo acertado, é feito o reparo ou a substituição do equipamento avariado. Reforça que já houve casos que foram resolvidos em 15 dias, como casos que foram resolvidos em 90 dias, mas frisa que os casos sempre são solucionados. Às vezes não da maneira como o cliente esperava, mas sempre são resolvidos. Questionado nos casos de que a ENEL não faz o ressarcimento, relembra os primeiros passos do protocolo e diz ao cliente: “Nos desculpe, mas no dia dos fatos narrados de prejuízo ao seu equipamento, não houve nenhuma oscilação na rede!” – sustenta que toda reclamação gera esses protocolos iniciais e é muito difícil que aconteça a queima de equipamentos quando a fonte fica intacta. Ele ainda ressalta que não existe, por parte da ENEL o interesse em dificultar ou burocratizar o acesso de direitos e ressarcimento dos equipamentos, mesmo porque a ENEL paga um seguro e, sendo assim, os ressarcimentos são feitos pela seguradora e não pela ENEL. O custo do seguro já foi pago e ressarcir um cliente ou não, não faz diferença para a empresa.

Foi questionado sobre a relação com a Prefeitura, uma vez que o Departamento de Iluminação Pública afirma que muitas manutenções feitas pela ENEL não são de conhecimento do departamento ou o contrário, os pedidos não são respondidos ou atendidos. Perguntado, ainda, se existe um setor que supervisiona *in*

loco essas tratativas com os serviços públicos municipais. Respondeu que não existe um setor ou departamento que cuida dessa supervisão dos serviços envolvendo os serviços públicos. Na sua expertise, o que falta é uma relação de contrato, uma espécie de acordo firmado entre a empresa ENEL e as Prefeituras. E geralmente esse contrato é evitado pelas próprias prefeituras. Muitas vezes não há interesse das Secretarias que cuidam disso, principalmente quando já existe em curso um contrato com uma empresa terceirizada. Reafirma que não enxerga outra maneira de resolutividade destas questões de relação Prefeitura e ENEL que não seja desta forma, com um contrato ou um acordo de colaboração.

Questionado sobre os postes de madeira que ainda existem nos núcleos, mesmo após a substituição para os postes de ferro ou concreto, respondeu que a ENEL tem um grande impasse, porque, em muitos casos, eles mantêm obrigação regulatória para liberar o uso do poste para as empresas de telecomunicações e *internet*. Em muitos destes casos, a empresa simplesmente usa o espaço, sem aviso, sem cadastro num estado de completa clandestinidade e isso acaba atrapalhando o remanejamento ou a retirada dos postes de alguns locais. Afirma que a ENEL coleciona várias liminares contra ela por ter tomado decisões unilaterais de retirar alguns cabeamentos dos postes sem anuência das empresas que os colocaram, mesmo que aja na clandestinidade. Alega que, para regularizar esta situação, haverá uma regulação em conjunto entre ANEEL e ANATEL para que haja um combate mais efetivo aos clandestinos, dando poder, por força desta regulação, de retirar todo cabeamento ilegal e irregular que é pendurado nos postes, sem anuência da detentora daquele ativo, que é a ENEL.

Questionado sobre os principais objetivos futuros da ENEL, respondeu que, ainda este ano, a empresa deve investir cerca de R\$ 1,7 bilhões de reais no Estado de São Paulo, voltados, principalmente, para o trato da tecnologia, a fim de digitalizar a rede e depender, cada vez menos, de deslocamentos de viaturas e ainda para evitar a falha humana no momento de leitura das contas de energia. Outra questão que pontua trata do encurtamento das redes, pois são longas demais e a cada falha ou desabastecimento por problemas diversos, acaba atingindo muita

gente. A ideia é criar novas subestações que garantiriam esse encurtamento da rede. Para fins de esclarecimentos, alega que a rede não é dividida geograficamente, separando municípios, por exemplo. Frisa que há investimentos feitos em São Bernardo e São Caetano e que, inevitavelmente, Diadema será atendida pelas melhorias.

Como encaminhamento final, houve uma proposta de instrumentalizar um TERMO DE COMPROMISSO entre a Empresa ENEL, os integrantes de Comissão Especial de Inquérito e o Poder Público a fim de buscar uma solução efetiva, além de sugerir ao Poder Executivo que possa elaborar um convênio de podas com a empresa ENEL.

EXEMPLO DE TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO DE INVESTIMENTOS PLANEJADOS PARA MELHORIA DO SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA PARA OS CLIENTES DA ENEL SP EM DIADEMA-SP

A **CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA**, ente de direito público interno, situada a Av. Antônio Piranga, 474, Centro - Diadema - São Paulo. CNPJ: 49.528.128/0001-11, neste ato representada pela Comissão Especial de Inquérito – CEI, por seu presidente, Vereador Eduardo Minas, A **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.** doravante “Enel Distribuição São Paulo”, empresa concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica, situada na Avenida das Nações Unidas, 14401, Conjunto 1 ao 4, Torre B1, 17º ao 23º andar, Vl. Gertrudes, CEP 0479 4000 - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.695.227/0001-93, por seu representante legal, tem entre si firmado os compromissos a seguir, considerando que:

A Câmara Municipal de Diadema:

I - Em razão do expressivo número de reclamações de clientes sobre a qualidade dos serviços prestados pela Enel Distribuição São Paulo instituiu uma Comissão Especial de Inquérito, onde foram ouvidos clientes de várias classes de consumo no município, bem como representantes da empresa Enel Distribuição São Paulo;

II - De acordo com as oitivas há a necessidade de a empresa inquirida comprometer-se com a melhoria da qualidade do serviço prestado, ampliando a sua capacidade de atendimento em seus diversos canais de atendimento eletrônico e presencial, em sua agência de atendimento presencial no município, ampliar seus investimentos na melhoria da sua rede de distribuição de energia, de manter canais de atendimento que aprimorem a interlocução entre a empresa e membros da Casa Legislativa, além de manter maior efetividade no processo de leitura e entrega de contas de consumo; e

III - Igualmente, a CEI concluiu que há necessidade de aprimoramento com relação à interlocução com as autoridades do Executivo Municipal, notadamente nas funções de Iluminação Pública, reduzindo prazos de atendimento de solicitações de reparos em equipamentos transformadores de energia; Meio Ambiente, para o atendimento de solicitações de manejo arbóreo, Habitação, para ampliação da regularização de ligações irregulares, entre outras áreas do Executivo Municipal.

A Enel Distribuição São Paulo;

I - Ao longo das oitivas de que participou em sessões da Comissão Especial de Inquérito (CEI) explanou sobre sua condição de empresa privada prestadora de serviço de distribuição de energia, considerado serviço essencial, sendo que este serviço está regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) regida por Lei Federal, relação esta subordinada ao contrato de concessão para execução e exploração deste serviço em 24 (vinte e quatro) municípios da Região Metropolitana de São Paulo, incluindo o Município de Diadema.

II - Demonstrou aos senhores membros da CEI que os serviços de distribuição de energia demandam vocações especiais dos seus empreendedores, tais como a intenção de investir valores expressivos em sua rede para retorno no longo prazo, com contratos de concessão de 30 anos, porém, que devem garantir, por um lado, a modicidade tarifária e, por outro lado, a estabilidade financeira da concessão;

III - Explicou que a rede de distribuição de energia no Brasil está definida como rede aérea e que a tarifa de energia está definida por Resolução Homologatória da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), além da importância do critério de isonomia no atendimento aos consumidores, exigido pela regulamentação.

IV - A inquirida concorda que aprimoramentos e melhorias são sempre bem recebidos pela Companhia, e implementados, notadamente aqueles que redundem no aprimoramento da nossa comunicação com seus clientes e com as autoridades públicas que exercem mandatos de representação nos municípios da sua área de concessão;

V - A inquirida esclarece que, em razão da estrutura dos sistemas elétricos, que configuram uma rede complexa e integrada, todo e qualquer investimento em equipamentos de transformação de energia, de grande porte (subestações de transformação), linhas de distribuição de alta voltagem, beneficiam a rede como um todo, ao passo que investimentos em religadores automáticos, religadores monopolares, recondutoramento da rede e a logística dos serviços de manutenção tendem a aprimorar a qualidade dos serviços de forma mais direta nas regiões e localidades onde são instalados.

VI - Assim, em razão da sua decisão de ampliar os investimentos em sua ampla rede de distribuição investindo o valor recorde de aproximadamente R\$ 1,7 bilhão apenas no ano 2022, visando obter um salto de qualidade que se traduza em índices que a qualifique entre as primeiras empresas distribuidoras de grande porte no Brasil.

VII - Consigna no Anexo I deste termo, a descrição de seus investimentos planejados para o ano de 2022 em dois níveis distintos, sendo o primeiro os investimentos planejados de forma global pela companhia, e que serão investidos no somatório da sua área de concessão, bem como aqueles previstos para a região geográfica do município de Diadema.

VIII - Com relação aos principais itens apontados pelos senhores vereadores membros da Comissão Especial, a Enel Distribuição SP tem a disposição de assumir os seguintes compromissos:

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

A empresa proporá, até o final do mês de Julho/22, reuniões de entendimento com a Prefeitura Municipal de Diadema que resultem em um protocolo de atendimento onde constem prazos máximos de atendimento para cada serviço demandado diretamente pela prefeitura, ou por seus parceiros operadores do serviço de Iluminação Pública. O acordo também proporá procedimentos em situações emergenciais para as partes. A Prefeitura Municipal de Diadema concorda que a definição dos prazos deverá atender as normas regulatórias aplicáveis.

PODA DE ÁRVORES

A empresa proporá até o final do mês de Junho/22, reuniões com a Secretaria responsável pela área ambiental e/ou responsável pelos serviços de zeladoria do Município, o texto base de um Convênio de Serviço de manejo arbóreo no município de Diadema estabelecendo prazos máximos de execução de solicitações de intervenção feitas pela empresa nos casos em que haja contato da árvore com a rede elétrica.

Atendimento na loja de atendimento presencial (agência física) da ENEL/SP

Não consta do planejamento de curto ou médio prazos da empresa planos para ampliação ou mudança de endereço da atual loja de atendimento.

A empresa entende que a necessidade da realização de serviços presenciais tende a ser menor com a evolução dos mecanismos atuais de atendimento remoto, além de que o arrefecimento da pandemia resultará em breve na redução das restrições atuais do uso simultâneo do espaço físico da Loja por clientes e funcionários.

A área técnica de sistemas de atendimento da empresa acompanha os índices de performance e de disponibilidade dos sistemas operacionais que dão suporte aos seus diversos canais de atendimento. Embora este desempenho esteja dentro dos padrões contratados, há espaço para aprimoramento..

A empresa tem como compromisso aprimorar os procedimentos dos nossos serviços remotos, bem como uma possível ampliação de pontos de alocação de totens de atendimento em outros pontos dos Municípios. Nossos dados históricos de atendimento indicam que cerca de 30% dos clientes que comparecem às nossas lojas são direcionados para serem atendidos nos totens disponíveis na loja.

Outro compromisso da empresa é o de aprimorar seu sistema de agendamento prévio da presença de clientes na loja. Assim, clientes que agendam suas visitas não enfrentariam eventuais filas de atendimento.

REGULARIZAÇÃO DE LIGAÇÕES EM COMUNIDADES NO MUNICÍPIO

A empresa se compromete a ampliar a interlocução com as autoridades públicas municipais visando a implantação do seu processo de regularização de consumidores que estejam em áreas livres de proteção ambiental, podendo sempre que a legislação permitir incluir nas regularizações a implantação de seus programas de Sustentabilidade vinculados a ações de economia de energia e de segurança do uso da energia elétrica.

Nas ocupações que hoje se situam em área de proteção ambiental a empresa se compromete a apoiar as autoridades municipais na possibilidade definida na legislação para elaboração dos Pedidos de Regularização por Interesse Social (PRIS) que permitirão à empresa iniciar os processos de regularização das ligações de energia elétrica.

POSTES DE MADEIRA

A política interna da Companhia impõe a substituição imediata de qualquer poste de sua rede que apresente risco iminente de desequilíbrio e consequente queda, independentemente de serem construídos em concreto ou madeira. Há uma gradação técnica apurada em vistorias que indica a necessidade de substituição.

Conforme já informado aos senhores vereadores os postes de madeira ainda existentes na rede são prioritários para a remoção, mas não por motivos estéticos, mas por motivos técnicos de aprimoramentos na rede, como é o caso de religadores automáticos, por exemplo.

A Companhia se compromete a estabelecer um plano de trabalho com o objetivo de mapear as condições atuais dos postes de madeira existentes na rede elétrica do Município e divulgar para conhecimento dos senhores vereadores até o mês de setembro/22. Em seguida, estabelecerá um cronograma de substituições com prazos compatíveis com o atual estado de conservação dos mesmos, respeitada a isonomia e a igualdade no atendimento dos clientes da área de concessão da Companhia.

O anexo I a este Termo de Compromisso faz parte integrante do mesmo e contém as informações e compromissos de investimentos já planejados e constantes do Orçamento de Investimento da Companhia em 2022.

De acordo com os distintos graus de responsabilidade dos Gestores da Enel Distribuição São Paulo é necessário consignar as seguintes ressalvas:

- a) Todos os compromissos aqui descritos que envolvam decisões de caráter administrativo devem ser considerados como decorrentes da boa-fé, e baseados no melhor esforço dos gestores da Companhia em cumpri-los, respeitando os prazos neles anotados, caso não renegociados pelas Partes.
- b) Todos os compromissos que envolvam recursos financeiros sejam de despesas operacionais (Opex - *Operational Expenditure*) ou de investimentos (Capex - *Capital Expenditure*) estão subordinados ao cumprimento do Plano de Receitas constante do planejamento orçamentário da Companhia, o qual está baseado nas expectativas históricas e nas condições de mercado hoje vigentes e previstas para o ano de 2022.

A Câmara Municipal de Diadema, por seus representantes membros da Comissão Especial de Inquérito (CEI), declara que somará seus esforços para promover a melhor integração entre a Enel SP e os órgãos municipais que tem por responsabilidade os serviços a serem alvo dos termos de acordo e de nível de serviço a serem discutidos com a empresa, e se reserva o direito de divulgar por seus meios de comunicação o Termo de Compromisso aqui firmado, que segue assinado nesta data pelos representantes legais das Partes.

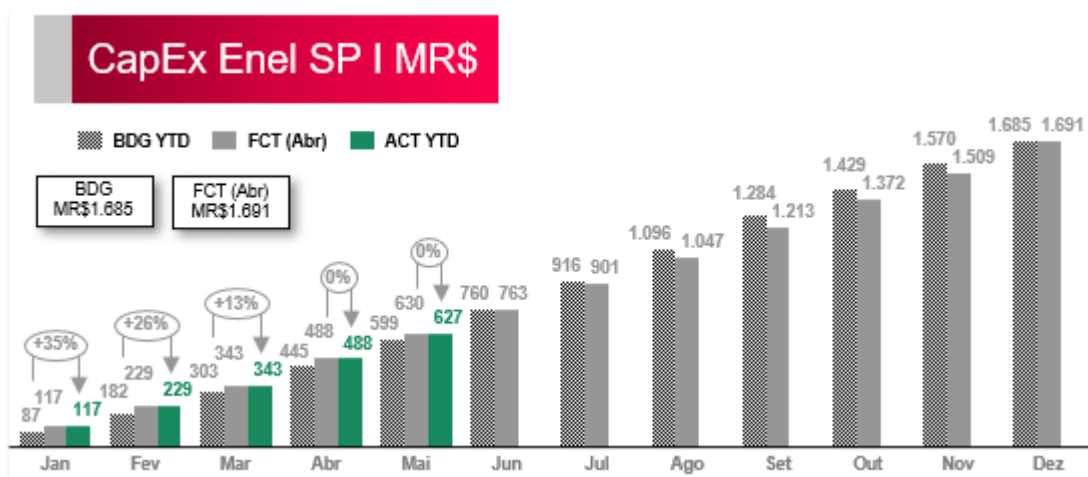
Diadema, 29 de Agosto de 2022

Testemunha

Testemunha

ANEXO I – INVESTIMENTOS PLANEJADOS

QUADRO I – INVESTIMENTOS PLANEJADOS 2022



Consta do orçamento da Companhia o montante de investimentos da ordem de R\$ 1.691 milhão.

Até o mês de maio/22 a empresa já reportou o montante de R\$ 627 milhões em investimentos.

Mantido o ritmo planejado será possível atingir o montante recorde ajustado de R\$ 1,691 bilhão.

INVESTIMENTOS NA REDE ELÉTRICA NA ÁREA DE CONCESSÃO DA ENEL SÃO PAULO (24 municípios).

RECONDUTORAMENTO DA REDE AÉREA

Rede Compacta – Spacer Cable

Essa estrutura é composta por: cabos de aço, isoladores de ancoragem, condutores cobertos e espaçadores (losangulares ou verticais) confeccionadas em material polimérico. Além disso, sua sustentação é feita através do cabo de aço, chamado de mensageiro.

- Prevista a implantação de 50 km de cabos substituindo a rede tradicional até setembro/22;
- Realizado 57 km até maio/2022.

Elicord – Rede compacta primária de média tensão

Trata-se de uma rede aérea isolada de média tensão em condutores pré-reunidos autossustentados o qual é aplicável em regiões de vegetação densa.

- Previsão a implantação de 20 Km de rede;
- Realizado 1,2 km.

AUTOMAÇÃO DA REDE AÉREA

Religador Automático (RAs - Telecontrole)

- Equipamentos utilizados para transferências de carga para outros blocos e telecomandos a distância;
- Prevista a instalação de 900 novos equipamentos na área de concessão até dezembro/22.

Religador Monopolar (RM)

- Assim como o projeto telecontrole, o objetivo destes equipamentos (trip e fuse saver) é evitar desligamentos por eventos transitórios na rede, como por exemplo o toque do galho e uma árvore que está longe da rede, mas que o vento provocou o toque;
- Foram instalados 212 novos religadores monopolares, até maio/2022.

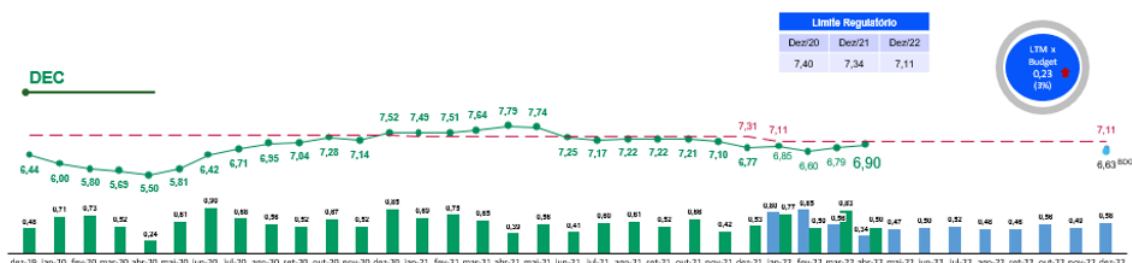
MANUTENÇÃO DA REDE AÉREA

Manutenção Preventiva: é composta de troca de equipamentos que estão com a vida útil chegando ao seu limite e componentes da rede que visualmente necessitam de troca.

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

- Ações planejadas de manutenção em 900 equipamento - Estação transformadora (ETs);
- Realizadas 377 reformas de estações, até maio/2022.

EVOLUÇÃO DOS INCADORES DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO – MÉDIA DA ÁREA DE CONCESSÃO (24 municípios).



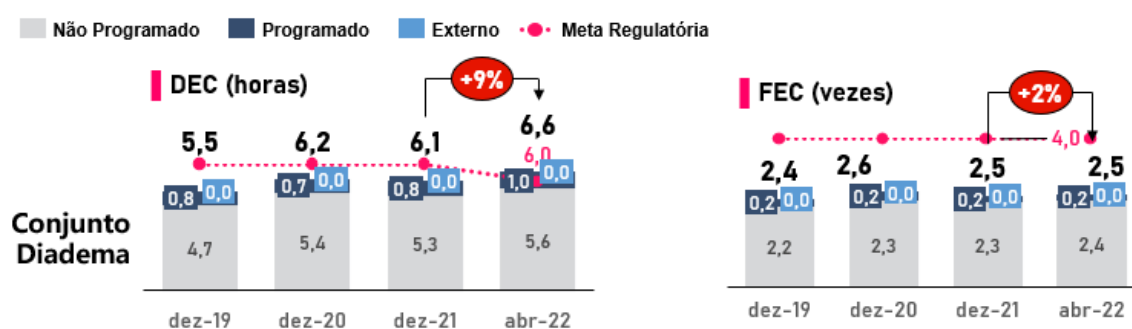
Em abril/22 – O DEC (Duração Equivalente no Ano) igualou o limite regulatório em 7,11 h nos últimos 12 meses.



Em abril/22 – O **FEC** (Frequência equivalente no Ano) ficou em 3,76 vezes, permanecendo abaixo do limite regulatório que é de limite regulatório 4,90 vezes.

Observação: ANEEL impõe aos concessionários de distribuição de energia reduções gradativas nos níveis máximos de Duração e de Quantidades de Interrupções do Fornecimento de Energia.

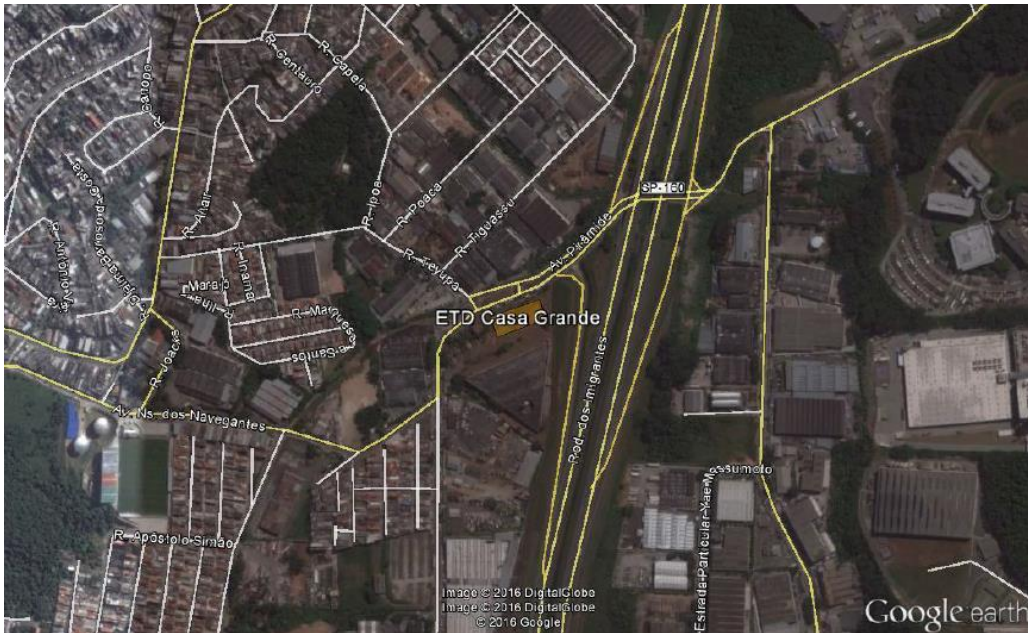
EVOLUÇÃO DOS INCADORES DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO – CONJUNTO DIADEMA



QUADRO II – INVESTIMENTOS PLANEJADOS 2022 á 2024

REGIÃO DE DIADEMA

NOVA SUBESTAÇÃO DE TRANSFORMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO (ETD)



A construção dessa nova subestação tem como objetivo atender com confiabilidade ao crescimento da região e aliviar de carregamento das subestações ETD Alvarenga, ETD Tamoio, ETD Diadema, ETD Americanópolis e ETD Cupecê.

A capacidade de uma nova ETD gera os seguintes aprimoramentos no serviço de distribuição de energia elétrica:

- Possibilidade de aumento de carga para atender novos consumidores;
- Flexibilidade operativa do sistema com a possibilidade de manobras entre os alimentadores de distribuição de cargas entre conjuntos elétricos e alimentadores que servem a uma dada região da concessão; e
- Confiabilidade para o sistema.

A Enel já anunciou ao Poder Executivo de Diadema a construção de uma nova subestação em Diadema – A ETD – *Casa Grande* que tem como escopo a instalação de 3 transformadores de 32/40 MVA, 138/88-13.8 kV. Instalação de disjuntores e chaves de 138/88 kV. Instalação de 3 conjuntos blindados barra simples de 13.8 kV. Instalação de 3 bancos de capacitores de 1,2 e de 3 bancos de capacitores de 2,4 MVar.

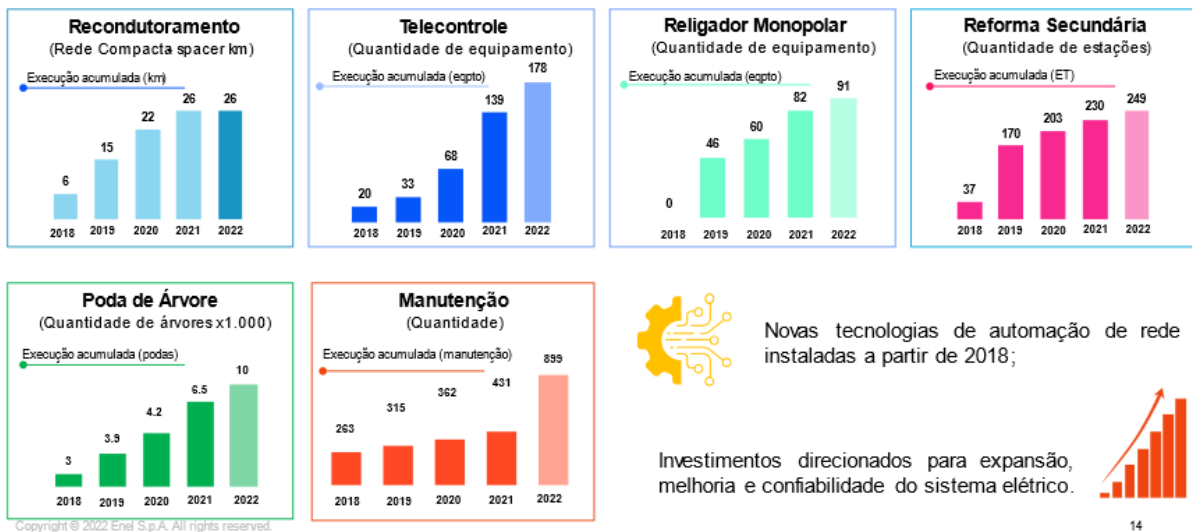
Construção em 2X (1X636 MCM), CAA, TUCD, 138 kV, Temperatura de projeto para 90°C, operando inicialmente em 88 kV, com aproximadamente 6,5 km, desde a derivação da LDAT RAE Diadema 1-2 até a ETD Casa Grande e instalação de um jogo de chaves seccionadora. Recapitação de linha subtransmissão aérea LDAT Piratininga - Sul 1-2 e da LDAT RAE Diadema 1-2.

Construção de 16+2 circuitos primários de distribuição aéreo e subterrâneo.

Dados do Projeto – ETD Casa Grande

- Local de Instalação – Avenida da Pirâmide, n° 343, Diadema - SP.
- Capacidade de Transformação: 120 Transformadores de 40 MVA.
- Quantidade de Clientes Beneficiados: 92.000 mil
- Valor do investimento: R\$ 120.000.000,00
- Projeto elaborado e início das Obras planejadas para: 23/01/2023
- Entrega das Obras: 31/10/2024

INVESTIMENTOS REALIZADOS E PLANEJADOS



MANUTENÇÃO DA REDE AÉREA

Manutenção Preventiva: é composta de troca de equipamentos que estão com a vida útil chegando ao seu limite e componentes da rede que visualmente necessitam de troca.

	Realizado	Planejado
Manutenção na rede		

Período	2018 - 2021	2022
Qtde.de defeitos reparados	431	468
Valor investido	R\$ 314.000,00	R\$ 810.000,00

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

Reforma de Secundário	Realizado	Planejado
Período	2018 - 2021	2022
Quantidade Estações Transformadoras reformadas	230	19
Valor investido	R\$ 8 milhões	R\$ 510.000,00

Benefícios para a redução de:

- ✓ Curto-circuito em redes aéreas;
- ✓ Interrupção no fornecimento de energia;
- ✓ Redução de ocorrências de desligamentos;
- ✓ Melhora nos indicadores técnicos de qualidade (DEC/FEC) e confiabilidade do sistema

RECONDUTORAMENTO DA REDE AÉREA

Rede “spacer cable”: é a substituição da rede de média tensão mais antiga feita com cabos nus para uma rede mais moderna, com cabos protegidos. Este tipo de rede tem menos desligamentos por toque de galho de árvores em razão da sua cobertura (obs.: não é isolamento).

Reconduramento	Realizado	Planejado
Período	2018 - 2021	2022
Quantidade em Km	26	-
Valor investido	R\$ 1.8 milhões	-

Benefícios para rede e clientes:

- ✓ Maior resistência a interferências transitórias causadas por árvores;
- ✓ Flexibilidade Operativa da Rede Elétrica
- ✓ Redução de ocorrências de desligamentos;
- ✓ Melhora nos indicadores técnicos de qualidade (DEC/FEC) e confiabilidade do sistema.

AUTOMAÇÃO DA REDE AÉREA

Religador Automático (RAs - Telecontrole) equipamentos utilizados para transferências de carga para outros blocos e telecomandos a distância.

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

Equip. Automação	Realizado	Planejado
Período	2018 - 2021	2022
Quantidade Instalada (RAs)	178	39
Quantidade Instalada (RM)	91	9
Valor investido	R\$ 11 milhões	R\$ 2.670.000,0

PODAS DE ÁRVORES

Para manter a continuidade do fornecimento elétrico é necessária a desobstrução através da poda de galhos com interferência ou projetados sobre a rede elétrica.

A poda é uma atividade necessária e importante, porque evita:

- Curto-circuito em redes aéreas;
- Interrupção no fornecimento de energia;
- Rompimento de cabos condutores da rede elétrica;

Conforme legislação vigente a prefeitura é responsável pelo manejo e manutenção das árvores do município.

Podas de Manutenção (eliminar o risco elétrico)	Realizado	Planejado
Período	2018 - 2021	2022
Quantidade em Km	6.045	3.500
Valor investido	R\$ 903 mil	R\$ 470.000,00

Observação: O volume de podas mencionado no quadro acima corresponde ao plano anual de podas, realizando a atividade no circuito mapeado pela distribuidora com maior incidência de

desligamentos ocasionados pelo contato da vegetação na rede elétrica. As solicitações de ofício pela prefeitura municipal não estão contabilizadas nesse total.

QUEM ERA A ENEL SpA, AO FIM DOS TRABALHOS?

Enel

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

<div><div></div><div>Enel</div></div>	
	
Razão social	Enel SpA.
Tipo	Empresa de capital aberto
Cotação	Borsa Italiana: ENEL
Atividade	Energia
Fundação	1962
Fundador(es)	Governo da Itália
Sede	Roma , Província de Roma , Lácio , Itália
Área(s) servida(s)	 Mundo
Pessoas-chave	Maria Patrizia Grieco (Presidente) Francesco Starace (CEO)
Empregados	69,272
Produtos	Geração e distribuição de Energia elétrica , gás natural
Subsidiárias	Endesa Enel Green Power Enel Brasil
Ativos	▲ EUR 165.4 bilhões (2018)
Receita	▲ EUR 73.1 bilhões (2018)



Enel SpA (Borsa Italiana: *ENEL*) é uma empresa italiana com sede em Roma que atua na geração e distribuição de energia elétrica e na distribuição de gás natural. A Enel, cujo nome é um acrônimo de "Ente nazionale per l'energia elettrica", foi fundada em 1962 por lei, reunindo diversas pequenas empresas do ramo.

É a maior companhia de energia elétrica da Itália^[1] e a quinta maior companhia de energia do mundo.^[2] Maior acionista da empresa é, com 21,10%, o ministério italiano da economia e finanças.^[3]

Em 2007, a empresa (junto com a construtora Acciona) comprou a empresa Endesa, maior companhia de energia da Espanha^[4], e - com a saída de Acciona em 2009 - passou a controlar toda a companhia.^[2]

O Grupo Enel está presente em 34 países, espalhados por cinco continentes, gerando energia com uma capacidade instalada em torno de 89 GW e distribuindo gás e energia por meio de uma rede que alcança 2,2 milhões de quilômetros.

A Enel Brasil é a maior empresa privada do setor elétrico brasileiro e atua nos segmentos de distribuição, geração, transmissão, comercialização, além de soluções de energia. Após a aquisição da Enel Distribuição São Paulo (antiga Eletropaulo), em 2018, a empresa se tornou o maior grupo em distribuição de energia do país, com 17 milhões de clientes atendidos no Rio de Janeiro, Ceará, Goiás e São Paulo.

Além disso, por meio da Enel Green Power, a companhia é um dos líderes em geração de energia eólica e solar no Brasil. A Enel possui ainda a usina térmica Enel Geração Fortaleza (CE), a rede de transmissão Enel Cien (RS), conversora de energia para interconexão entre o Brasil e a Argentina, e uma empresa de soluções em energia, a Enel X.

Referências

- ¹ ↑ noticias.uol.com.br, 09/06/2006: *Empresa italiana compra 11 centrais hidrelétricas no Brasil por R\$ 450 milhões*, acessado em 14 de dezembro de 2009
- ² ↑ *Ir para: a b* clippingmp.planejamento.gov.br, 11/11/2009: *Enel descarta vender ativos no país e quer investir mais*^[ligação inativa], acessado em 14 de dezembro de 2009
- ³ ↑ «*Quem é a Enel, a gigante italiana que acaba de comprar a Eletropaulo*». G1. Consultado em 15 de fevereiro de 2020
- ⁴ ↑ eletrosul.gov.br, 17/11/2005 *[Wdh Lucro da espanhola Endesa cresce 33%*, acessado em 14 de dezembro de 2009

A página da ENEL SpA, no Brasil, tem a seguinte frase de abertura:

Somos uma companhia multinacional e um dos principais players do mercado global de energia.

Em seu site, no ícone ‘Quem Somos’, o Grupo ENEL se define desta forma:

*Somos uma empresa multinacional e um dos principais players integrados dos mercados globais de energia e gás. Trabalhamos para conectar empresas, pessoas e países inteiros à energia: estamos presentes em **32 países, espalhados por cinco continentes**, gerando energia com uma capacidade instalada **em torno de 83 GW** e distribuindo gás e energia por meio de uma rede que alcança **2,2 milhões de quilômetros**.*

*Atendemos a **74 milhões de usuários finais ao redor do mundo** e contamos com a maior base de clientes entre nossos concorrentes da Europa, além de nos posicionarmos entre as líderes europeias em capacidade de energia instalada.*

*O Grupo Enel é feito cerca de **67 mil pessoas ao redor do mundo**, que trabalham sempre com nossos valores - **Responsabilidade, Inovação, Confiança e Proatividade** – em mente, buscando alcançar nossa meta **Open Power**, para enfrentar alguns dos maiores desafios do mundo.*

Inovação e Sustentabilidade

Inovação e sustentabilidade são os dois princípios fundamentais da nossa visão Open Power. Entendemos que ser líder no setor de energia significa ter um papel importante na luta contra a mudança climática e seu impacto na vida das pessoas.

“A sustentabilidade ambiental, social e econômica está no centro das nossas escolhas de negócios, investimentos e estratégias industriais: dessa forma, desenvolvemos uma abordagem direcionada para o trabalho que cria um valor compartilhado para o Grupo e para o mundo.”

A nossa rede é aberta à inovação e trabalhamos com vários parceiros para tornar um mundo melhor uma realidade para todos e desenvolver serviços que ainda nem sequer imaginamos. Por isso, buscamos utilizar sempre as tecnologias mais modernas e estimulamos parcerias, porque acreditamos que inspiração e inovação podem vir de todos os lugares.

Fomos os primeiros no mundo a substituir os tradicionais medidores eletromecânicos por medidores eletrônicos “inteligentes”, habilitando as leituras de consumo em tempo real e o gerenciamento do contrato de forma remota. Este sistema inovador de mensuração é crucial para o desenvolvimento de redes de cidades inteligentes e de transporte elétrico.

Nosso portfólio de usinas de geração de energia é diversificado: hidrelétricas, eólicas, geotérmicas, solares, termelétricas, nucleares e outras fontes. Quase metade da energia gerada pela Enel é produzida sem emissão de dióxido de carbono, fazendo do Grupo um dos líderes na produção de energia limpa.

*Gerenciamos em torno de **83 GW** de capacidade instalada a partir de plantas de cogeração, hídricas, eólicas, geotérmicas, solares e de biomassa. **A Enel é a companhia com maior diversidade tecnológica em operação no segmento de energias renováveis.***

Nova identidade corporativa

Nossa estratégia de branding baseia-se na busca pelo “Open Power” anunciada em novembro de 2015 no Dia do Mercado de Capitais, em Londres, tendo na “abertura” a pedra fundamental da nova abordagem estratégica e operacional do grupo.

“Open Power significa: abrir o acesso à energia a mais pessoas; abrir o universo da energia a novas tecnologias; abrir a gestão energética às pessoas; abrir a energia a novos usos e estar aberta a mais parcerias.”

*Nossa nova face representa a identidade da Enel: uma empresa moderna, aberta, flexível e ágil, pronta para liderar a transição energética. A logomarca, colorida e atraente, foi inspirada nos princípios de “Open Power” e reflete a diversidade do espectro de energia, a natureza multifacetada de um grupo presente em **32 países** e o leque crescente de serviços que oferece.*

Onde Estamos

*Nosso alcance global se estende da Europa à América do Norte, América Latina, África, Ásia e Oceania, **conectando milhares de pessoas a uma energia confiável e cada vez mais sustentável.***

Na Europa nossa presença é bastante abrangente: operamos ao longo de toda a cadeia energética, desde a geração até a venda de energia aos usuários finais na Itália, Espanha, Eslováquia e Romênia; produzimos na Bélgica, Rússia, Grécia e Bulgária e vendemos eletricidade e gás em muitos outros países, do Atlântico ao Báltico.

*Somos **uma das maiores companhias de energia elétrica nas Américas**, com todos os tipos de plantas de geração de energia em atividade em **12 países**, do Canadá até os Andes Centrais. Abastecemos as maiores cidades da América do Sul: São Paulo, Bogotá, Buenos Aires, Santiago e Lima.*

Produzimos eletricidade no Marrocos e na África do Sul, onde, em 2015, conquistamos o prêmio de “Investidora do Ano”, por nossos vários projetos em energias renováveis. Esse desenvolvimento continuará em países da África, Ásia e Oceania, com operações na Zâmbia, na Índia, na Indonésia e na Austrália.

**Os dados relativos à capacidade instalada líquida, ao número de países, ao número de clientes e usuários finais, à capacidade gerada a partir de fontes renováveis, aos quilômetros das redes de distribuição e ao número de colaboradores são de 30.06.2020. Todos os outros dados são de 31.12.2019.*

QUEM É A ENEL SpA, EM NOVEMBRO DE 2023?

Como se pode ver na breve apresentação, a ENEL é uma potência. Isso, entretanto, não se traduz em eficiência, qualidade, fineza no trato com consumidores, sejam públicos ou privados.

No mês de novembro/23, o Estado de São Paulo e, mais especificamente, a grande São Paulo, foi atingido por fortes chuvas, acompanhadas de ventos com velocidade acima do comum.

Foi o suficiente para desmascarar a aura de bom-mocismo que a concessionária tenta passar à população em geral e, em particular, a esta Comissão.

Várias regiões ficaram sem suprimento de energia por muitos dias, comprometendo o conforto, a segurança, o faturamento, a própria vida de seus consumidores.

O assunto foi pauta de toda a mídia nacional, com destaque para o péssimo preparo da ENEL para lidar com situação relativamente simples, pois foi um fenômeno climático rápido, mas que comprometeu quase todos os consumidores e usuários do serviço. O produto ENERGIA ELÉTRICA não foi entregue. Houve, inclusive, comprometimento no fornecimento de água, por patê da SABESP, pois, sem energia, não havia bombeamento. Verdadeiro CAOS instalado. Ruas sem iluminação, comprometendo a segurança pública. Vias sem sinalização, comprometendo a segurança no trânsito. Canais de atendimento bloqueados. Um cenário inimaginável.

A título de ilustração, seguem reportagens e artigos:

Chuvas fortes: ventos de até 80 km/h causam falta de luz em SP; temperatura cai 10 graus na capital de sábado para domingo
Capital e municípios da Grande SP ficaram sem eletricidade e abastecimento de água neste final de semana. Interior e litoral também tiveram quedas de árvores sobre carros e desabamentos em escolas e aeroclube. Temperatura máxima no sábado foi de 34,4° C; neste domingo, fazia 21° C no início da tarde.

Por g1 SP e TV Globo* — São Paulo 19/11/2023 01h50 Atualizado há uma semana



Árvore caiu sobre fios e interrompeu energia elétrica na Rua Dom Armando Lombardi, Vila Progredior, na região da Capela do Socorro, Zona Sul de São Paulo — Foto: Ananda Apple/TV Globo

As chuvas e ventos fortes, de até mais de 80 km/h, que atingiram o estado de [São Paulo](#) na noite deste sábado (18) derrubaram árvores sobre fios de eletricidade e deixaram algumas cidades da região metropolitana sem [energia elétrica](#) e até água encanada.

Às 12h42 deste domingo (19), todas as regiões da capital paulista entraram em estado de atenção para alagamentos por causa da chuva que atinge a cidade. De sábado para domingo a temperatura caiu mais de 10 graus centígrados. A temperatura máxima no sábado foi de 34,4° C, segundo o **Centro de Gerenciamento de Emergências (CGE)**. Neste domingo era de 21° C no início da tarde.

Ao menos uma árvore caiu sobre um carro na capital paulista e deixou dois ocupantes feridos sem gravidade. E o **aeroporto de Congonhas**, na Zona Sul da cidade teve as operações de pousos e decolagens de aeronaves interrompidas temporariamente na noite de sábado por causa do tempo instável. Em **Itapeva**, parte da estrutura de um aeroclube desabou e atingiu quatro aeronaves, mas não deixou feridos.

No Sul do país sete pessoas já morreram até este domingo (19) por causa dos temporais que atingiram recentemente a região. O Rio Grande do Sul confirmou a quarta morte neste final de semana e dois desaparecidos. Três vítimas também perderam a vida em Santa Catarina e uma pessoa é procurada.

Quedas de árvores em SP



Árvore cai sobre carro na Avenida das Nações Unidas, na Zona Sul de São Paulo. Dois ocupantes ficaram feridos — Foto: Divulgação/Defesa Civil estadual

Também houve registros de desabamentos de muros de escolas no interior e no litoral paulista (*saiba mais abaixo*).

As informações foram confirmadas neste domingo por moradores que procuraram a reportagem, pela Enel , empresa responsável pelo fornecimento de energia para alguns municípios do estado de São Paulo, pela Sabesp, autarquia que distribui água potável para cidades paulista, **Defesa Civil** estadual e **Corpo de Bombeiros**. Até a última atualização desta reportagem não houve registro de mortes.



Árvore caiu na Rua Dom Armando Lombardi, na região da Capela do Socorro, Zona Sul da capital — Foto: Divulgação/Defesa Civil estadual

Segundo a Defesa Civil estadual, **100 árvores** caíram na capital por causa desse tempo instável. Uma dessas árvores caiu sobre um carro que passava pela Avenida das Nações Unidas, na Vila Almeida, Zona Norte de São Paulo. O veículo ficou destruído e dois ocupantes ficaram feridos sem gravidade (*veja foto abaixo*).

Mais **20 árvores** caíram em outras cidades do estado: sete em **Barretos**, uma em **Itararé**, seis em **Ubatuba**, quatro em **Eldorado** e duas em **Taubaté** (*nessa cidade os ventos também derrubaram um outdoor; veja vídeo abaixo*).



Tempestade com ventos fortes assusta moradores e derruba outdoor em Taubaté, SP

- [Tempestade com ventos fortes derruba árvores e outdoor em Taubaté, SP](#)

De acordo com o governo de São Paulo, as estações oficiais de medição registraram ventos de 71,6 km/h na Zona Sul da capital. Já a maior rajada no estado foi registrada em **Ourinhos**, no interior, com 87,8 km/h, mas não há registro de danos na cidade.

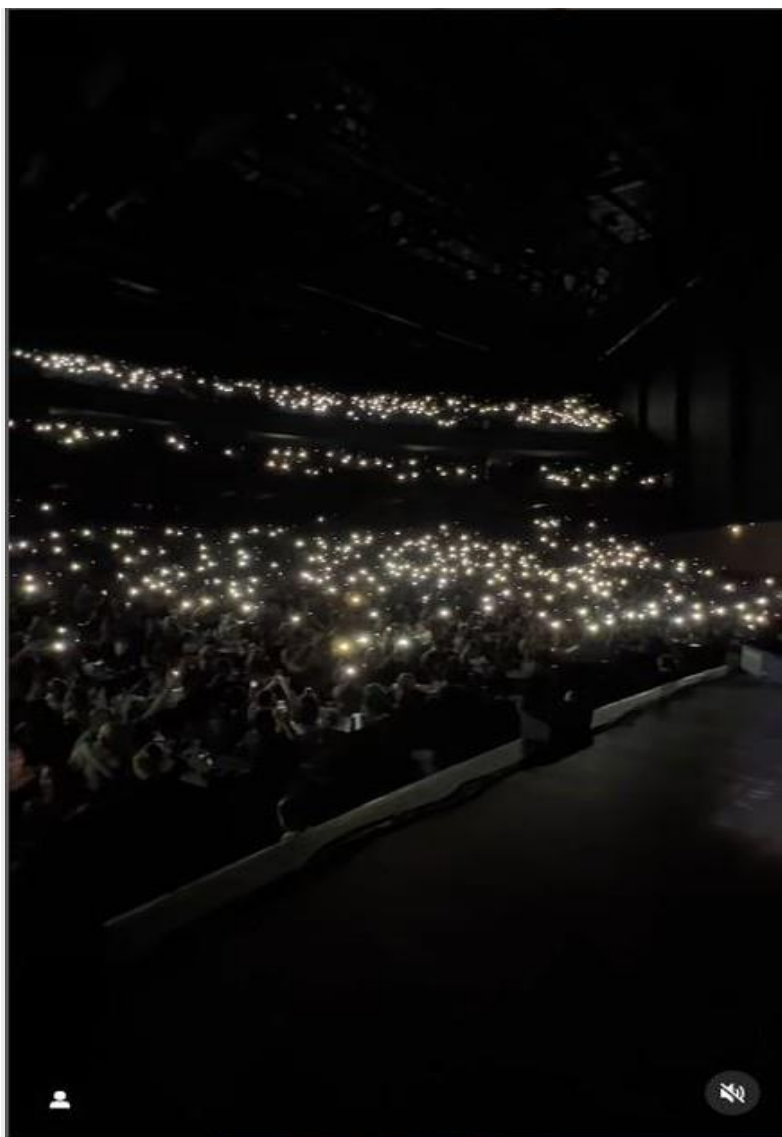
Moradores ainda relataram falta de energia em São Paulo (no Butantã, Santo Amaro, Morumbi e Vila Andrade, bairros da Zona Sul) e **São Bernardo do Campo**, outra cidade da região metropolitana.



Chuva e vento fortes de sábado (18) derrubam árvore sobre fiação e interrompem distribuição de energia elétrica em parte do Butantã, bairro da Zona Oeste de São Paulo — Foto: Reprodução/Divulgação

A falta de energia elétrica em algumas regiões da capital também atingiu uma casa de shows onde a cantora Alcione se apresentava, na noite de sábado. O público não desanimou e ligou os celulares iluminar o local e poder acompanhar a sambista, cantando também com ela. Vídeos que circulam nas redes sociais mostram essa situação.

"Não teve chuva ou falta de luz que pudessem desanimar o público que lotou o @vibrasaopaulo hoje. Saio desse palco extremamente emocionada e feliz!!!! brigada, São Paulo!!!!", postou Alcione em seu Instagram.



 **alcioneamarrom** • Seguir
Áudio original

 **alcioneamarrom** Não teve chuva ou f...
pudessem desanimar o público que loto...
hoje. Saio desse palco extremamente en...
Obrigada, São Paulo!!!! (Alcione)

19/11 Festival AfroPunk | Salvador/BA
24/11 Auditório Araújo Vianna | Porto A...
26/11 Vivo Na Praia (Icaraí) | Niterói/RJ
10 h Ver tradução

 **lipeehallenncar** Como eu queria ter ido...
9 h 3 curtidas Responder Ver tradução

 **vandekson2** Alcione é simplesmente fan...
10 h 5 curtidas Responder Ver tradução

 **goulartni** A energia elétrica acabou, ma...
Eu estava lá lindooo show
10 h 17 curtidas Responder Ver tradução

— Ver respostas (1)

 **andreabertellatersch** Te amo, Mãe com!

👍 💬 📍

Curtido por nelsinhopiano e outras pessoas
HÁ 10 HORAS

😊 Adicione um comentário...

Faltou energia elétrica no show de Alcione. Vídeo mostra público ligando luzes dos celulares para iluminar local e acompanhar a sambista cantando em casa de shows em São Paulo — Foto: Reprodução/Instagram

O que diz a Enel

Procurada para comentar o assunto, a Enel não informou quais são as cidades que tiveram registro de falta de energia elétrica. A empresa também não respondeu à reportagem sobre quantos clientes foram afetados pelo problema e quantos continuam sem luz em seus imóveis. Por meio de nota, a Enel informou à reportagem que havia adotado um "plano de ação emergencial nos municípios atendidos com mobilização antecipada das equipes em campo e nos canais de atendimento".

"A Enel Distribuição São Paulo informa que restabeleceu a energia para mais de 80% dos clientes que tiveram o fornecimento impactado ontem (18/11) à noite com a pancada de chuva acompanhada de ventos que

atingiu parte da região metropolitana. A companhia reforçou seu plano de ação emergencial nos municípios atendidos com mobilização antecipada das equipes em campo e nos canais de atendimento.", informa o comunicado da empresa.



Casal se protege da chuva deste domingo (19) que alaga calçada e parte da rua no Brooklin, Zona Sul de São Paulo — Foto: Maurício Ferraz/TV Globo

A Enel orienta os clientes afetados pela falta de energia que procurem informações por seus "canais digitais como o APP Enel São Paulo ou a agência virtual no site www.enel.com.br."

A empresa também disponibilizou um "canal pelo SMS para registrar falta de energia. Basta enviar mensagem gratuita para o número 27373 com a palavra LUZ e o número da instalação que consta na conta da Enel. O registro ocorrerá automaticamente".

Na semana passada o **Procon** (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) de São Paulo [multou a Enel em R\\$ 12, 7 milhões](#) pelo não fornecimento de energia [após o temporal que atingiu a capital paulista e a região metropolitana no dia 3 de novembro](#).

De acordo com o órgão, foi constatado, por diversos meios, que um grande contingente de consumidores ficou sem energia elétrica por mais de 48 horas. A **Assembleia Legislativa de São Paulo (Alesp)** também abriu uma **Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI)** para apurar a condução da Enel durante a falta de eletricidade.



CPI da Enel na Alesp — Foto: Divulgação

Leia também:

- [Ricardo Nunes diz que Enel provoca atrasos de obras e pede fim do contrato com a empresa na capital](#)
- [Procon registra mais de 13 mil reclamações contra Enel em SP em 2023](#)

Defesa Civil



Os aviões do aeroclube de Itapeva (SP) foram danificados com a ventania — Foto: Defesa Civil/Divulgação

A Defesa Civil estadual informou que suas equipes permanecem de prontidão neste domingo (19) em todo o estado de São Paulo devido à previsão de tempestades com rajadas de vento acima de 60 km/h em cidades do interior, litoral e na região metropolitana.

Em **Itapeva**, os ventos foram acompanhados por chuvas fortes que resultaram em quedas de árvores, destelhamentos e desabamentos. A quadra da Escola Municipal Professora Auto Rolim foi danificada e parte do muro e da cobertura da Escola Municipal Professora Celso Duch foram destruídos. Parte da estrutura do aeroclube local também desabou, atingindo quatro aeronaves. Ninguém ficou ferido.

- [Aviões em aeroclube e escolas ficam danificados após temporal em Itapeva](#)

Em **Ubatuba**, o muro da Escola Estadual Professora Áurea Moreira Rachou caiu. O reparo já foi agendado para a próxima terça-feira (21) e não impactará as aulas. Árvores caíram sobre carros na cidade (*veja vídeo abaixo*).



Temporal derruba árvores sobre carros na Praia do Sapê em Ubatuba

- [Temporal derruba árvores sobre carros na Praia do Sapê em Ubatuba: vídeo mostra força do vento e estragos](#)

Estradas

O Departamento de Estradas de Rodagem (DER) registrou cinco ocorrências de interrupções parciais ou totais por queda de árvores em rodovias estaduais no sábado. Mas neste domingo as vias já tinham sido liberadas.

As interrupções parciais ocorreram nas:

- SP 281, Rodovia Aparício Biglio Filho, Km 7, em **Itararé**: Sistema pare e siga pelo sentido norte. Houve interdição total por da 0h35, com desvio do tráfego por via municipal sem congestionamento.
- SP 79, Rodovia Padre Guilherme, Km 118, em **Piedade**: Interdição de uma faixa de rolamento.
- SP 459/230, Rodovia José Padovan, Kms 3 e 10, **Pariquera-Açu**: Interdição parcial no sentido sul com pare e siga pela pista Norte.

A interdição total foi registrada na:

- SP 165, Rodovia Benedito Pascoal de França, Km 98, em **Pariquera-Açu**: Interdição total, sem opção de desvio do tráfego.

Falta de água

A Sabesp informou que, devido à falta de energia elétrica em decorrência das chuvas, o sistema de bombeamento foi interrompido, afetando o abastecimento de água em trechos dos municípios de **Embu das Artes, Taboão da Serra, Itapeperica da Serra, Rio Grande da**

Serra e Ribeirão Pires. A Companhia está realizando manobras operacionais para reduzir o impacto e direcionando caminhões-tanque para os pontos mais afetados.

A Sabesp informou por meio de nota que lamenta os transtornos e "pede a colaboração dos moradores no uso consciente e sem desperdícios da água armazenada nas caixas residenciais."

A Companhia colocou à disposição dos clientes o telefone 0800-0550195, pela Agência Virtual, através do site www.sabesp.com.br, pelo aplicativo Sabesp Mobile e pelo WhatsApp (11) 3388 8000.

**Colaboraram: Wesley Bischoff, Kleber Tomaz, André Graça, Juliana Furtado, Daniela Vasconcelos*

Como se vê, o CAOS instalou-se, principalmente na grande São Paulo.

A ALESP – Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo instalou uma CPI para apurar a ineficiência da ENEL, mas, surpreendentemente, no início da fala do presidente da companhia, FALTOU ENERGIA, deixando todos no escuro, ironia pura do destino. Segue reportagem:

CARTAEXPRESSA

Alesp fica sem luz durante CPI que ouvia o presidente da Enel sobre apagões

O incidente inflamou as críticas dos deputados ao trabalho da concessionária no estado

POR CARTACAPITAL | 14.11.2023 12H08...

Em meio à repercussão das graves quedas de energia em São Paulo, a Assembleia Legislativa do estado enfrentou ao menos duas quedas de energia consecutivas nesta terça-feira 14, justamente durante o depoimento de Max Xavier Lins, presidente da Enel, a empresa responsável pelo fornecimento de energia no estado.

A primeira teria acontecido por volta das 9h50, e a outra por volta de 10h, logo no início do depoimento. O incidente inflamou as críticas dos deputados ao trabalho da concessionária no estado.

Lins conseguiu uma decisão favorável do Tribunal de Justiça para comparecer à Comissão na condição de investigado e não como testemunha, para assim poder ficar em silêncio durante as perguntas dos deputados.

Na segunda-feira 13, os prefeitos da região metropolitana da capital paulista — os mais afetados pelo apagão — pediram à Agência Nacional de Energia

Elétrica, a Aneel, para impedir a renovação de contratos de concessão de iluminação pública com a Enel, que tem validade de 30 anos.

Em nota, a Enel informou que a oscilação de energia na Alesp não teve relação com a rede de distribuição de energia.

Prefeito pede cancelamento de contrato de concessão de energia com a Enel

Para Ricardo Nunes, série de problemas para o fornecimento de energia expõe 'falta de respeito' da empresa com a população e de condições de permanecer em São Paulo

17:23 16/11/2023

De Secretaria Especial de Comunicação

O prefeito Ricardo Nunes pediu à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) o cancelamento do contrato de concessão da energia elétrica da cidade de São Paulo com a Enel, empresa responsável pelo fornecimento de energia na capital. Os problemas com a concessionária se intensificaram a partir do dia 3 de novembro, quando milhares de municípios foram submetidos a um apagão de energia após um vendaval com mais de 100 km/h que atingiu a cidade.

Por ser uma empresa sob concessão federal, a Enel é submetida às regras da Aneel, agência federal que faz a regulação e a fiscalização das concessionárias de energia. "Eu, como prefeito de São Paulo, sou a voz de milhares de pessoas que estão sofrendo com esse péssimo atendimento de agora e de já algum tempo", disse Nunes.

Nesta quinta-feira (16), um dia após a nova chuva que atingiu a cidade e deixou vários municípios novamente sem energia elétrica, o prefeito afirmou que a situação ficou insustentável. "Não tem mais condições de a Enel permanecer aqui em São Paulo. É inaceitável ter uma empresa como essa, que não tem um pingão de respeito com a população e deixou as pessoas sem energia quase uma semana", afirmou.

De acordo com o prefeito, a decisão de pedir o cancelamento do contrato à Aneel foi feito no dia 13 de novembro, durante reunião com diretores da agência, prefeitos de cidades atendidas pela Enel e o governador Tarcísio de Freitas.

Nunes acrescentou que o pedido não está relacionado apenas aos transtornos causados à cidade e aos cidadãos no dia 3 de novembro, mas também por uma série de problemas que afetam o funcionamento de equipamentos públicos, como cinco UBS (Unidades Básicas de Saúde) que estão prontas, mas aguardam a Enel ligar a energia; o conjunto habitacional Coliseu, destinado à população de baixa renda na Vila Olímpia, que poderia ter sido inaugurado há cinco meses, mas ainda não foi entregue porque a Enel não ligou a eletricidade; o desligamento de rede de energia para poder fazer a remoção de árvores. "Temos 3.690 árvores que estão em contato com a fiação e não podemos remover."

Antes de solicitar o cancelamento do contrato, o prefeito já havia tomado outras medidas contra a empresa, como ingressar no dia 9 de novembro com uma ação na Justiça obrigando a Enel a tomar medidas urgentes para restabelecer o serviço de distribuição de energia e apresentar um plano de contingência e um cronograma preventivo para o próximo período de chuvas. A Justiça decidiu a favor da Prefeitura no dia seguinte.

Além disso, a Administração Municipal enviou ofícios ao Procon de São Paulo e à Aneel cobrando responsabilidade e pedindo aplicação de multa contra a Enel, em razão da demora da concessionária em restabelecer a energia no município.

SECOM - Prefeitura da Cidade de São Paulo

Folha de São Paulo

Italiana Enel dobrou lucro e reduziu funcionários em 35% desde que assumiu distribuição em SP

Efetivo caiu de 23,8 mil para 15,3 mil; especialistas, no entanto, dizem que ainda não é possível atribuir demora a essa redução de trabalhadores

ABC Repórter – O Diário

Enel: presidente Nicola Cotugno pede demissão

apresentou sua renúncia ao cargo nesta quinta-feira (23)

O presidente da Enel no Brasil, Nicola Cotugno, apresentou sua renúncia ao cargo nesta quinta-feira (23), após 32 anos de atuação na empresa e cinco anos como presidente no Brasil. Antonio Scala, um executivo com 18 anos de experiência na Enel, foi indicado como seu substituto, conforme anúncio oficial da companhia.

A decisão de Cotugno ocorre em meio a um período conturbado para a Enel, que enfrentou críticas e desafios após uma tempestade deixar milhares de pessoas sem energia em várias cidades do Estado de São Paulo por uma semana. A empresa está atualmente sob investigação através de uma CPI – Comissão Parlamentar de Inquérito na Assembleia Legislativa do Estado.

De acordo com a nota divulgada pela empresa, Nicola Cotugno, que também prestou depoimento durante a CPI, optou por se aposentar neste momento. Sua saída marca o fim de uma era de três décadas de dedicação à Enel.

CONCLUSÃO

Findados os depoimentos de munícipes, entidades representativas e Poder Público Municipal, restou comprovado que a Empresa ENEL cometeu uma série de irregularidades apontadas ao final deste relatório e não nos resta alternativa senão sugerir uma eventual apuração do Ministério Público Federal – MPF, Ministério Público Estadual – MPSP - e apreciação do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE.

São valores abusivos que a empresa não conseguiu, mesmo com todo esforço, explicar, são os rotineiros desabastecimentos de energia e oscilações de tensão que afligem não só o povo diademense, mas que são considerados “comuns” aos gestores da companhia.

Entendemos que grande parte de todo o descaso promovido por esta companhia se dá pelo fato de ser uma detentora quase exclusiva de energia, que monopoliza esse mercado no âmbito Estadual, gerando, por consequência, todos os prejuízos e falhas ao consumidor, uma vez que estão livres de forte concorrência, o que seria extremamente saudável para que esse serviço fosse otimizado.

Dos quatro cantos do município chegam relatos de prejuízo, uma vez que, ao realizar o desligamento proposital ou por força de eventual incidente, os momentos de escuridão não diferem em nada no valor final da conta de energia.

Sobre os famigerados postes de madeira ou de ferro, a explicação foi rasa e descompromissada. Mesmo que esses materiais estejam sob sua cessão de uso, a companhia passa a responsabilidade para a Prefeitura Municipal de Diadema.

Com relação ao Atendimento ao Cliente, mais uma vez a resposta foi sucinta e desprovida de substancialidade. Explicou que qualquer pessoa pode entrar em contato com os números fornecidos e sempre são prontamente atendidas, porém, os depoimentos deixam claro que isso não é a expressão da verdade.

Como ponto positivo, elencamos o fato do representante da companhia se dispor em assinar em conjunto com o Presidente desta Comissão Especial de Inquérito e com o Poder Público municipal, um TERMO DE COMPROMISSO a

fim de que formemos uma parceria de atuação e fiscalização em prol dos munícipes usuários do serviço.

É certo que esse TERMO necessita de ajustes, mas se mostra absolutamente essencial para que não se verifiquem novos acontecimentos como os que ocorreram neste mês.

Independentemente da assinatura do referido TERMO, entendo que cópia deste relatório aprovado seja enviada ao MPF, ao MPSP, ao TCE/SP, com ofícios recomendando rigorosa apuração e punição, além de exigência de punições e eventual quebra de contrato.

Por fim, concito aos nobres pares desta Casa de Leis para que aproveemos este Relatório Final para que justiça seja alcançada através desta Comissão Especial de Inquérito e que possamos dar a devida resposta aos munícipes de Diadema.

Diadema, novembro de 2023

Assinado digitalmente por:
ANGELO PAULINO DA SILVA
CPF: ***.416.608-**



Ver. ANGELO PAULINO DA SILVA

(Cabo Angelo)

Relator

Assinado digitalmente por:
EDUARDO DA SILVA DE MINAS
CPF: ***.717.998-**



Assinado digitalmente por:
JOSE APARECIDO DA SILVA
CPF: ***.781.478-**



Assinado digitalmente por:
CICERO ANTONIO DA SILVA
CPF: ***.714.358-**



Assinado digitalmente por:
LUCAS ALMEIDA GOMES
CPF: ***.156.538-**





MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: R8UQC-4RCSF-EJ84Z-W5KQ4

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ EDUARDO DA SILVA DE MINAS (CPF ***.717.998-**) em 03/04/2024 16:10
- ✓ CICERO ANTONIO DA SILVA (CPF ***.714.358-**) em 03/04/2024 16:10
- ✓ JOSE APARECIDO DA SILVA (CPF ***.781.478-**) em 03/04/2024 18:14
- ✓ ANGELO PAULINO DA SILVA (CPF ***.416.608-**) em 04/04/2024 03:52
- ✓ LUCAS ALMEIDA GOMES (CPF ***.156.538-**) em 04/04/2024 14:49

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate/R8UQC-4RCSF-EJ84Z-W5KQ4>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate>