



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GOVERNO

São Paulo, 21 de Julho de 2020.

OFÍCIO SG/ SIALE Nº 166 / 2020

Assunto: Requerimento de Informação nº 416 de 2020, de autoria do Deputado Estadual Aprigio, relativo a informações sobre a cobrança de valores pela concessionária Enel.

Antonio Carlos Rizeque Malufe

Secretário Executivo, respondendo pelo expediente da Casa Civil

Sobre o documento em referência, encaminhamos a manifestação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, com as informações pertinentes ao assunto.

Aproveito para apresentar os meus protestos de elevada estima e apreço.


Nelson Luiz Baeta Neves Filho
Secretário Executivo
Secretaria de Governo

AMAURI GAVIÃO
Chefe de Gabinete da Secretaria de Governo
(Parágrafo Único do Art. 62, do Decreto 61036/15)



São Paulo, 15 de Julho de 2020

Assunto: Resposta ao Requerimento de Informação nº416/2020

Autoria: Deputado Aprígio

Senhor Secretário-executivo,

Ao cumprimentar V.S.ª, sirvo-me do presente para, em atendimento ao disposto no artigo 6º do Decreto nº 62.106, de 15 de julho de 2016, encaminhar, por meio da 'FL. DESPACHO.E-0021-2020' da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia, as respostas da ARSESP ao Requerimento de Informação nº 416, de 2020.

Sendo só para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias ao mesmo tempo em que renovamos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Hélio Luiz Castro

Diretor Presidente e Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

Ao Senhor

Nelson Luiz Baeta Neves Filho

Secretário-executivo de Governo

Código para simples verificação: 4d02923f801aabe7. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>



| | |
|---------------------|---|
| Área Origem | 2 - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia |
| Destinatário | 6 - Diretoria de Relações Institucionais |
| Assunto | Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - ALESP - Requerimento de Informação Nº 416 de 2020 - Enel São Paulo - Município de Taboão da Serra |

Senhor Diretor,

Foi recepcionado nesta Agência o Requerimento de Informações nº 416, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo, de 26/06/2020, por meio do qual a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo solicita à Arsesp informações a respeito das reclamações divulgadas pelos moradores do município de Taboão da Serra, estado de São Paulo, no tocante a cobranças injustas e abusivas no faturamento mensal de energia elétrica, por parte da concessionária Enel SP, além de problemas com o sistema de dados dos usuários em virtude da pandemia - COVID-19.

As seguintes informações constantes do referido Requerimento foram solicitadas à Arsesp:

- (i) *A ARSESP já obteve acesso à informação ou reclamações referentes à cobrança abusiva de valores após retomada da medição?*
- (ii) *Se sim, quais foram as atitudes tomadas por essa agência reguladora em relação às cobranças abusivas da concessionária Enel?*
- (iii) *Quanto à exposição das informações dos consumidores da região metropolitana de São Paulo, quais foram as medidas tomadas pela ARSESP, no sentido de se constatada irregularidade, qual a punição à ENEL por descumprimento de suas obrigações com os consumidores a concessionária estará responsável?*
- (iv) *Quanto às medidas de segurança, quais atitudes foram tomadas pela empresa ENEL para sanar tal problema?*
- (v) *Houve alguma reclamação de consumidor da ENEL apontando prejuízo concreto com vazamento dos dados, além do constrangimento de ver suas informações divulgadas?*

Adicionalmente aos questionamentos acima elencados, a justificativa do referido requerimento menciona reclamação dos munícipes de Taboão da Serra sobre a má prestação de serviços por parte da Enel SP em virtude do não atendimento às expectativas de qualidade de serviço público, sendo ineficientes para o recebimento das reclamações bem como para a solução dos problemas questionados em meio a Pandemia de COVID 19.

Cabe primeiramente destacar que, por meio da Resolução Normativa Aneel nº 878, de 24/03/2020, publicada no Diário Oficial da União em 25/03/2020, a Aneel estabeleceu medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID-19).

Desde o mês de abril/2020, visando a adoção de medidas para o enfrentamento dos efeitos da incidência do Coronavírus (COVID-19), a Arsesp foi delegada pela Aneel, no âmbito do convênio entre as



duas Agências, no acompanhamento conjunto das ações adotadas pelas 7 (sete) concessionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica no Estado de São Paulo, no que se refere à aderência aos ditames da Resolução Normativa Aneel nº 878/2020.

Assim, com objetivo de dar atendimento ao Requerimento de Informação nº 416/20 da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, apresenta-se, a seguir, respostas às informações solicitadas, de acordo com a itemização do referido Requerimento.

(i) “A ARSESP já obteve acesso à informação ou reclamações referentes à cobrança abusiva de valores após retomada da medição?”

A Enel SP, a partir da publicação da Resolução Normativa Aneel nº 878/2020, passou a adotar como prática a suspensão das atividades de leitura presencial dos medidores na sua área de concessão. Tal medida foi permitida a todas as concessionárias do país, em caráter excepcional no contexto dos ditames e da vigência da referida resolução Aneel 878/20, conforme inciso I do art. 6º da referida Resolução, transcrito a seguir:

“Art. 6º Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:

I - realização de leitura em intervalos diferentes ou não realização da leitura, conforme tratam o inciso IV do art. 85 e o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, com a realização do faturamento pela média aritmética, observados os §§ 1º e 2º.

(...)” (grifos nossos)

Em contrapartida a essa possibilidade de não execução de leitura dos medidores em campo, foi imposto por meio da Resolução Normativa Aneel nº 878/2020 o dever de a distribuidora disponibilizar meios para que o consumidor informasse a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, e a Resolução Normativa nº 863, de 2019, conforme §1º do art. 6º da referida Resolução, transcrito a seguir:

“Art. 6º Declarar que as distribuidoras podem adotar as seguintes disposições:

(...)

§ 1º A distribuidora deve disponibilizar meios para que o consumidor informe a autoleitura do medidor, em alternativa à realização do faturamento pela média de que trata o art. 111 da Resolução Normativa nº 414, de 2010, e a Resolução Normativa nº 863, de 2019.

(...)” (grifos nossos)

Diante disto, no caso de consumidores que optaram por não enviar a autoleitura ou deixaram de enviar em determinado mês de faturamento, as faturas de energia elétrica em que tal procedimento de



autoleitura não foi realizado foram geradas com cálculos de consumo estimado na média dos consumos registrados dos últimos 12 (doze) meses na unidade consumidora.

Ainda no período da Pandemia de COVID-19 a Enel SP optou pela retomada das atividades de leitura presencial dos medidores de energia. Assim, em faturamentos de junho de 2020, a Enel SP efetuou o ajuste de faturamento com base na leitura verificada em campo. Ocorre que para aquelas unidades consumidoras em que não houve a apresentação de leitura pelo consumidor - e os cálculos foram executados com base na média dos consumos dos últimos 12 (doze) meses - para muitos casos houve a identificação de acúmulo de consumo. Este acúmulo foi faturado pela ENEL-SP em um único mês. Consequentemente, contas foram geradas com grande elevação no valor comumente pago na conta de energia elétrica de diversos consumidores, acarretando descontentamentos generalizados e aumento das reclamações dos consumidores.

Diante de tais constatações, em 29/06/2020, a Arsesp reuniu-se com representantes da Enel SP, por meio de videoconferência, para tratar do tema. Nesta ocasião a Enel SP apresentou a forma como a distribuidora vem realizando o faturamento para os consumidores e indicou, por meio da carta nº Enel SP 211-RB-2020, de 30/06/2020, as medidas adotadas para o parcelamento financeiro proposto aos usuários para a regularização de pagamentos, entre outras medidas de compensações quando a leitura verificada está aquém do que foi faturado anteriormente pela média. Também indicou o oferecimento de formas de parcelamento disponibilizadas a estes consumidores, quais sejam o boleto bancário ou cartão de crédito.

Ainda sobre o mesmo tema, foi realizada em 01/07/2020 reunião da ARSESP com representante do Procon-SP. Nesta ocasião a Arsesp se inteirou das ações que estavam sendo conduzidas pelo referido órgão, por conta das reclamações de consumidores sobre o faturamento realizado pela Enel SP, e também apresentou o encaminhamento do tema pela Agência, que visa apurar os procedimentos adotados pela empresa e o impacto decorrente das reclamações relacionadas a forma de faturamento adotada pela Enel SP.

(ii) “Se sim, quais foram as atitudes tomadas por essa agência reguladora em relação às cobranças abusivas da concessionária Enel?”

Em 02/07/2020, a Arsesp reuniu-se com representantes da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade da Aneel para definir as ações em relação ao faturamento realizado pela Enel SP. Na ocasião, foi acordado com a Aneel a realização de fiscalização específica, por meio do produto “Análise do Tipo III” no âmbito do convênio de delegação, para que se apure as medidas adotadas pela Enel SP em relação ao acerto de faturamento realizado pela concessionária e ao cálculo da média, identificando se os procedimentos adotados estão aderentes à legislação setorial.

Nesta mesma data, foi emitido pela Arsesp o Ofício OF.EE-0253-2020, de 02/07/2020, endereçado à Enel SP, com prazo de atendimento de 20 (vinte) dias, solicitando dados e informações para realização de fiscalização, de forma a apurar eventual irregularidade no procedimento de faturamento aplicado pela concessionária.

Paralelamente, a Arsesp - com o suporte de informações à serem recebidas da Aneel - realizará a verificação dos faturamentos por média com base nas reclamações de consumidores registrada no Sistema de Gestão da Ouvidoria da Aneel - SGO.



Cabe ressaltar que o atendimento de reclamações de usuários, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGO, é realizado pela ANEEL.

De forma a prestar contas sobre as atividades da Agência, em 03/07/2020, a Diretoria Colegiada da Arsesp, após convocação da Comissão de Infraestrutura da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, apresentou, entre outros resultados da Agência, as ações de acompanhamento e os resultados dos principais indicadores técnicos das Distribuidoras de Energia do Estado de São Paulo. Considerando a profusão das notícias relacionadas ao tema faturamento da Enel SP, a Diretoria de Energia da Arsesp também identificou no referido fórum de Deputados Estaduais as ações da Agência para a condução e apuração das questões relacionadas ao problema vivenciado pelos usuários da Concessão da empresa.

Por fim, em 07/07/2020, a Arsesp, a fim de verificar a conformidade das reclamações com as resoluções estabelecidas, solicitou para a Enel SP, cópia das faturas de energia elétrica, referentes aos meses anteriores ao faturamento pela média, cópia das faturas dos meses correspondentes ao faturamento por média e cópia das faturas dos meses após a retomada da leitura em campo, referente às unidades consumidoras que registraram reclamações na Ouvidoria da Aneel após o início da pandemia do Covid-19.

(iii) “Quanto a exposição das informações dos consumidores da região metropolitana de São Paulo, quais foram as medidas tomadas pela ARSESP, no sentido de se constatada irregularidade, qual a punição à ENEL por descumprimento de suas obrigações com os consumidores a concessionária estará responsável?”

A Arsesp solicitou, por meio de e-mail, esclarecimentos a respeito da exposição de dados e recebeu da Enel SP o posicionamento de que houve uma informação, por parte de um profissional desenvolvedor do ramo de TI - Tecnologia da Informação, sobre uma vulnerabilidade no site da concessionária o qual informou que permitiria a exploração de acesso não autorizado a uma página interna de atendimento, específico às faturas de energia elétrica. Esta Agência solicitará informações complementares sobre a ocorrência de fragilidade do sistema de consulta disponível na internet.

(iv) “Quanto às medidas de segurança, quais atitudes foram tomadas pela empresa ENEL para sanar tal problema?”

De acordo com a concessionária, ao ser constatado tal fato, a concessionária informou que imediatamente bloqueou todos os acessos, eliminando a vulnerabilidade reportada, seguindo implementando processo contínuo de revisão e melhoria das aplicações, de modo a reforçar, ainda mais, a segurança das informações.

(v) “Houve alguma reclamação de consumidor da ENEL apontando prejuízo concreto com vazamento dos dados, além do constrangimento de ver suas informações divulgadas?”

Na análise das reclamações registradas no Sistema de Gestão da Ouvidoria - SGO da Aneel e também da própria Enel SP para o período de fevereiro a junho de 2020, não foram observadas reclamações de teor semelhante.



Questões relacionadas ao município de Taboão da Serra

Relativo aos questionamentos dos munícipes de Taboão da Serra sobre a má prestação de serviços pela Distribuidora acerca do não atendimento as expectativas de qualidade de serviço público e ineficiência para o recebimento das reclamações assim como a solução dos problemas durante a Pandemia de COVID-19, esta Arsesp solicitou para a ENEL-SP as informações e dados específicos do atendimento aos usuários do Município de Taboão da Serra, a fim de verificar a qualidade dos serviços prestados aos consumidores assim como a solução das reclamações, no período de 01/04 a 30/06/20.

- a) Para o período conforme Gráfico 1, foram verificadas **as quantidades de reclamações recebidas** pela Enel SP, para o município de Taboão da Serra, objetivando compreender a evolução das reclamações dos consumidores sobre os serviços apresentados pela Enel SP durante a pandemia, no que se refere a assuntos relativos a faturas de energia elétrica, variação de consumo e erro de leitura.

Gráfico 1 - Quantidade de reclamações recebidas no período de 01/04/2020 a 30/06/2020 - ENEL SP - Município de Taboão da Serra

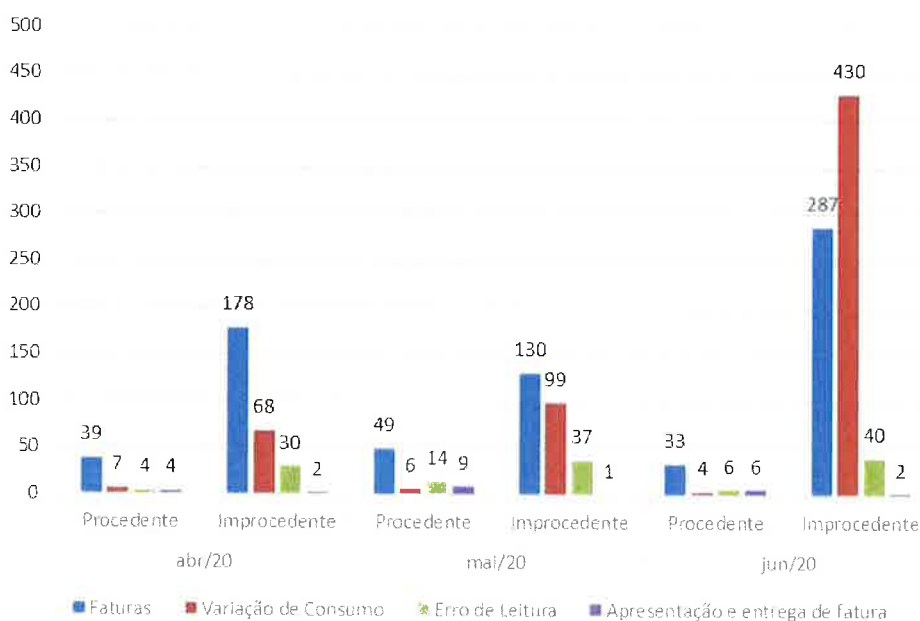


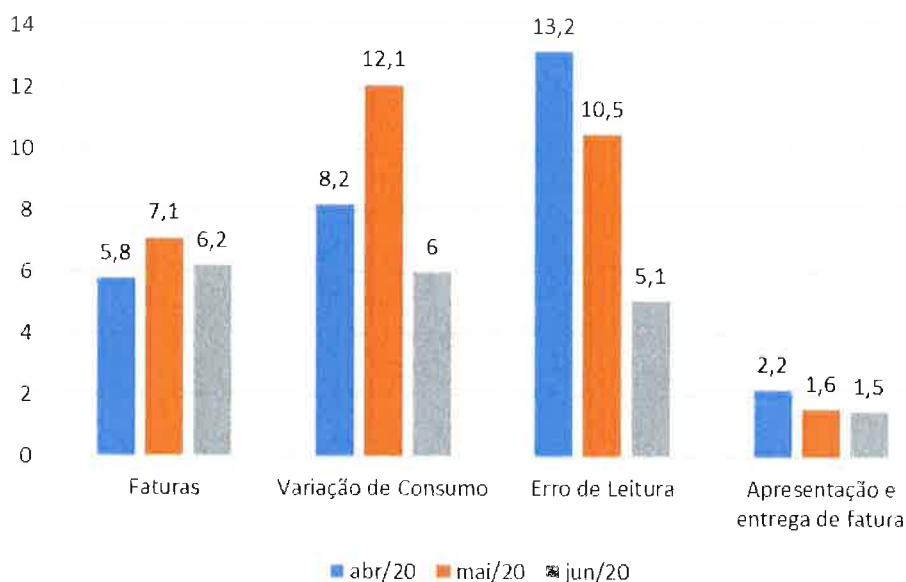
Gráfico 1 - Quantidade de reclamações recebidas no período de 01/04/2020 a 30/06/2020 - ENEL SP observa-se crescimento no volume de reclamações que deram entrada na empresa no mês de junho/20 para o município de Taboão da Serra. Grande parcela destas reclamações foram avaliadas como improcedentes pela distribuidora.

- b) Para o período de 01/04/20 a 30/06/20, conforme Gráfico 2, foram verificadas **o prazo de solução das reclamações procedentes**, para o município de Taboão da Serra, objetivando compreender a



evolução dos prazos de respostas às reclamações pelos consumidores, durante a pandemia, no que se refere a assuntos relativos a faturas de energia elétrica, variação de consumo e erro de leitura.

Gráfico 2 - Prazo de solução das reclamações procedentes registradas no período de 01/04/2020 a 30/06/2020 - ENEL SP - Município de Taboão da Serra (Dados em dias)



Verifica-se que para o mês de junho de 2020, em que pese o crescimento no número de reclamações, conforme apresentado no Gráfico 1, houve redução dos tempos de atendimento das reclamações, pela Concessionária. Cabe salientar que as reclamações comumente no prazo de atendimento de até 5 (cinco) dias úteis. No entanto, a redação dada pela Res. Aneel 878/20, que objetivou - entre outros aspectos - reduzir a exposição dos profissionais do setor de energia elétrica e da população em geral ao COVID-19, permitiu a flexibilidade em tais tempos de atendimento.

Ainda que os prazos de atendimento apresentem melhora no mês de junho de 2020, reiteramos que os indicadores da empresa ENEL-SP estão sendo acompanhados no âmbito dos Planos já mencionados anteriormente.

Sendo o que se cumpria para o momento, a Arsesp coloca-se à disposição para prestar quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Paulo, 15 de Julho de 2020

Atenciosamente,



FL.DESPACHO.E-0021-2020

Marcos Roberto Lopomo

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

Código para simples verificação: 4d02923f801aa8e5. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>