



**Governo do Estado de São Paulo**  
Casa Civil  
Gabinete do Secretário da Casa Civil

**OFÍCIO**

**Número de Referência:** RI - 253/2022

**Interessado:** Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

**Assunto:** Requerimento de Informação 253/2022 - Deputado Castello Branco

**Ofício nº 4909/2022/SGL/CC**

**Ao Exmo. Senhor Deputado LUIZ FERNANDO**  
**1º Secretário**  
**Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo**

Senhor Deputado,

Com fundamento no artigo 20, inciso XVI da Constituição do Estado de São Paulo, encaminho as informações prestadas pela Secretaria de Governo em atendimento ao Requerimento acima citado, de autoria do Deputado Castello Branco.

Atenciosamente,

São Paulo, 30 de junho de 2022.

**Cauê Macris**  
**Secretário de Estado**  
**Gabinete do Secretário da Casa Civil**

*Classif. documental*

006.01.10.003



Assinado digitalmente por CAUÊ CASEIRO MACRIS - 30/06/2022 às 15:40:51.  
Documento Nº: 45641187-2329 - consulta à autenticidade em  
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=45641187-2329>



CCOFI202200442A

**SIGA**

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Diretoria de Relações Institucionais

## OFÍCIO

**Número de Referência:** SEGOV-EXP-2022/02618

**Interessado:** Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo- ALESP - Deputado Estadual  
Castello Branco

**Assunto:** Resposta ao Requerimento de Informação nº 253/2022

À Senhora

**PRISCILA COSTA RIGON**

Chefia de Gabinete

Prezada Senhora,

Ao cumprimentar V.S.<sup>a</sup>, sirvo-me do presente para, em atendimento ao disposto no Decreto nº 62.106, de 15 de julho de 2016, encaminhar a **FL.DESPACHO.EE-0043-2022 da Superintendência de Assuntos Energéticos desta autarquia**, que contém os esclarecimentos solicitados.

Sendo o que se apresentava 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,

São Paulo, 30 de maio de 2022.

Joaquim Augusto Leite Ribeiro Almada Matias  
Diretor de Relações Institucionais  
Diretoria de Relações Institucionais

*Classif. documental*

006.01.10.003





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

<b>Área Origem</b>	2.1 - Superintendência de Assuntos Energéticos
<b>Destinatário</b>	6.1 - Superintendência Institucional e de Relações com Usuários
<b>Assunto</b>	Requerimento de Informação N° 253/2022 - Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - Alesp - Deputado Castello Branco - CPFL Paulista

Senhora Superintendente,

Esta Arsesp recebeu, da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, o Requerimento de Informação n° 253/2022, datado de 18/04/2022, solicitando as seguintes informações: *“Considerando o elevado número de reclamações contra a CPFL Paulista, na cidade de Campinas, no que se refere a qualidade do serviço de fornecimento de energia elétrica prestado à população, a seguir especificadas:”*.

*“a) A ARSESP faz fiscalizações de ofício à CPFL de Campinas sobre o cumprimento de prazos relativos à execução de serviços de atendimento e obras solicitados pelo usuário? Caso positivo, de que forma e periodicidade é realizada essas fiscalizações e qual o resultado em relação à CPFL na região?”*

*b) A Agência Reguladora tem a informação do quadro de funcionários e corpo técnico que a CPFL emprega na cidade de Campinas? A Agência considera esse número suficiente para atendimento da cidade e toda a região?”*

*c) Existe alguma fiscalização específica, por parte dessa Agência, no tocante ao cumprimento do serviço de manutenção do sistema de iluminação pública na cidade de Campinas?”*

*d) A Agência Reguladora tem conhecimento do número de reclamações de consumidores de Campinas contra a distribuidora de energia elétrica CPFL? Quais são os principais motivos de insatisfações registradas?”*

*g)(sic) A ARSESP tem acompanhado o cumprimento da Legislação Municipal de Campinas (Lei Complementar n° 310/2022), no qual obriga CPFL de retirar fios inúteis de postes, sob pena de multa? Caso afirmativo: quais conclusões?”*

A seguir, esta Arsesp esclarece os itens solicitados no Requerimento, conforme itemização:

a) Em relação à fiscalização dos serviços prestados pela CPFL Paulista especificamente no município de Campinas, esclarecemos que a Arsesp não realiza fiscalização no tocante aos parâmetros de qualidade do fornecimento de energia elétrica com foco nos municípios da área de concessão, haja vista que os parâmetros de qualidade estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel não são estabelecidos por município, mas sim por unidade consumidora individual ou por conjunto de unidades consumidoras da área de concessão.





Destaca-se que a partir do ano de 2016 foi implantado pela Aneel um novo modelo de fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica denominado fiscalização responsiva, baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo dos serviços prestados pelos agentes do setor, em direção ao aperfeiçoamento dos processos de fiscalização.

Uma das etapas deste modelo é a de monitoramento. As concessionárias identificadas nesta etapa de monitoramento, com indícios de má prestação de serviço, são direcionadas à etapa de análise, que tem como principal objetivo avaliar os temas apontados como relevantes na etapa de monitoramento, consolidado em Relatórios de Análise, que são apresentados às concessionárias para que adotem as providências necessárias para a melhoria na qualidade dos serviços.

Consubstanciados neste relatório, as concessionárias devem elaborar um Plano de Resultados para normalização dos problemas apontados, propondo ações e investimentos para melhoria dos serviços, que serão objeto de acompanhamento em prazos definidos.

Informamos que a CPFL Paulista não foi identificada pela Aneel com indício de má prestação de serviço com relação aos prazos relativos à Ligação de Unidades Consumidoras.

A Tabela 1 - Pedido de Ligação sem Obras e a Tabela 2 - Pedido de Ligação com Obras mostradas a seguir, apresentam a quantidade de pedidos de ligação consolidadas por tipo, no período de 2018 a 2021, conforme a Resolução Normativa Aneel nº 414/2010 ("REN 414/2010"), em vigor até dezembro de 2021, substituída pela Resolução Normativa Aneel nº 1.000/2021 ("REN 1.000/2021"), a saber.

### Seção I

#### Da Solicitação

"(...)

*Art. 27-B. A distribuidora deve disciplinar em suas normas técnicas as situações em que será necessária a aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado, observadas as condições a seguir estabelecidas.*

*§1º Os prazos a serem observados são:*

*I - 30 (trinta) dias, para informar ao interessado o resultado da análise ou reanálise do projeto após sua apresentação, com eventuais ressalvas e, ocorrendo reprovação, os respectivos motivos e as providências corretivas necessárias; e*

*II - 10 (dez) dias, para informar ao interessado o resultado da reanálise do projeto quando ficar caracterizado que o interessado não tenha sido informado previamente dos motivos de reprovação existentes na análise anterior.*





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

(...)

### **Seção III**

#### **Dos Prazos de Ligação**

**Art. 31.** *A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:*

*I - 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;*

*II - 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural; e*

*III - 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.*

*Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.*

### **Seção IV**

#### **Do Orçamento e das Obras para Viabilização do Fornecimento**

**Art. 32.** *A distribuidora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da solicitação de que trata o art. 27, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, quando:*

*I - inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;*

*II - a rede necessitar de reforma ou ampliação;*

*III - o fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou*

*IV - a unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.*

(...)"





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

**Tabela 1 - Pedidos de Ligação sem Obras**

Ano		Quantidade de Serviços	Prazo regulado
2018	Grupo B - Urbano	258.445	2 dias úteis
	Grupo B - rural	4.996	5 dias úteis
	Grupo A	696	7 dias úteis
2019	Grupo B - Urbano	280.556	2 dias úteis
	Grupo B - rural	5.684	5 dias úteis
	Grupo A	1.040	7 dias úteis
2020	Grupo B - Urbano	272.122	2 dias úteis
	Grupo B - rural	5.944	5 dias úteis
	Grupo A	1.079	7 dias úteis
2021	Grupo B - Urbano	297.317	2 dias úteis
	Grupo B - rural	7.647	5 dias úteis
	Grupo A	132	7 dias úteis

**Tabela 2 - Pedidos de Ligação com Obras**

Ano		Quantidade de Serviços	Prazo regulado
2018	Estudo, Projeto, Orçamento	12.189	30 dias
	Análise Projeto Particular	9.462	30 dias
	Reanálise de Projeto Particular	693	10 dias
2019	Estudo, Projeto, Orçamento	12.016	30 dias
	Análise Projeto Particular	10.531	30 dias
	Reanálise de Projeto Particular	497	10 dias
2020	Estudo, Projeto, Orçamento	13.748	30 dias
	Análise Projeto Particular	11.219	30 dias
	Reanálise de Projeto Particular	161	10 dias
2021	Estudo, Projeto, Orçamento	15.425	30 dias
	Análise Projeto Particular	11.096	30 dias
	Reanálise de Projeto Particular	124	10 dias

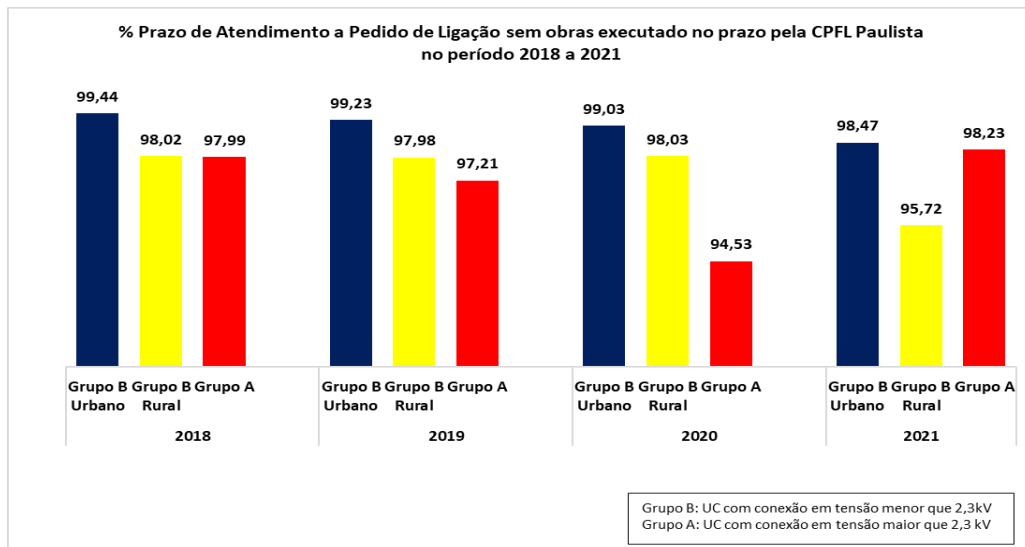
A seguir, os Gráficos 1 e 2 apresentam o percentual dos pedidos de ligação atendidos nos prazos estabelecidos pela Aneel.



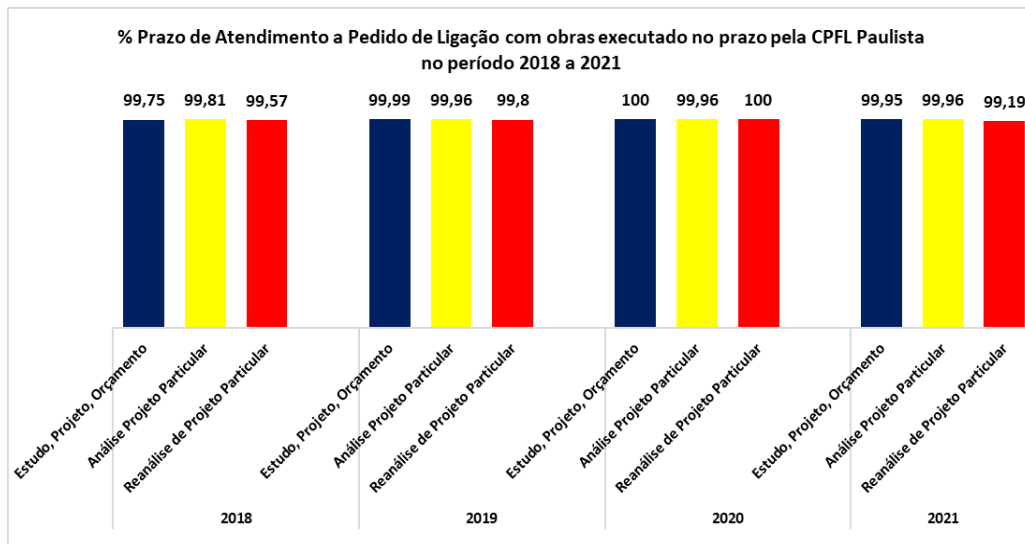


FL.DESPACHO.EE-0043-2022

**Gráfico 1 - % de Pedidos de Ligação sem obras executados no prazo**



**Gráfico 2 - % de Pedidos de Ligação com obras executados no prazo**





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

Constata-se que os percentuais de atendimento dos pedidos de ligação são satisfatórios, tanto no atendimento a pedidos de ligação sem obras ou que exigem a execução de obras para a ligação da unidade consumidora.

b) A CPFL Paulista informou que emprega na cidade de Campinas o total de 1.572 funcionários pertencentes ao quadro próprio da concessionária nas áreas administrativa e técnica. Esse dado se refere ao último fechamento, ocorrido no mês de abril de 2022.

Foi informado também que, além do quadro próprio, a CPFL Paulista possui empresas contratadas para prestação de serviços de iluminação pública, podas de árvores, suspensão do fornecimento, leitura e entrega de faturas, recuperação de perdas comerciais, construção e manutenção de redes, entre outros, cuja gestão do quantitativo de funcionários é efetuada pelas próprias empresas terceirizadas.

Esta Arsesp, por força de cláusula de Contrato de Concessão, não pode interferir na gestão das concessionárias, que tem ampla liberdade para gerir seus negócios, desde que cumpram com as obrigações e com os indicadores de qualidade. Portanto, a Arsesp não avalia a quantidade de funcionários do quadro das concessionárias, uma vez que a qualidade do fornecimento de energia é avaliada por meio de indicadores de desempenho, em função das metas estabelecidas pela Aneel.

c) A prestação de serviços de iluminação pública é de competência do poder público municipal ou distrital, conforme art. 30 e 149-A da Constituição Federal de 1988.

Em decorrência disto, a elaboração de projeto, a implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública são de responsabilidade do poder público municipal, de acordo com o Art. 451 da REN 1.000/2021.

Em relação às responsabilidades técnicas da CPFL Paulista acerca do sistema de iluminação pública no município de Campinas, a CPFL Paulista esclareceu que suas responsabilidades técnicas foram fixadas por força de decisão judicial já transitada em julgado, prolatada nos autos do processo nº 1000445-28.2015.8.26.0114, na qual restou declarada a nulidade do Art. 218, da REN 414/2010, com a consequente condenação da concessionária à abstenção de transferir os ativos de iluminação pública à municipalidade, bem como à obrigação de executar a manutenção, conservação, melhoria e ampliação do parque ou sistema de iluminação pública do município de Campinas.

Não compete à Aneel, portanto, disciplinar como o serviço de iluminação pública deve ser prestado à população, mas sim estabelecer quais são as obrigações das concessionárias de energia elétrica com relação ao fornecimento de energia para os parques de iluminação pública e os diretos e obrigações dos municípios enquanto usuários do serviço público de distribuição.

A CPFL Paulista informou que realizou 14.916 ordens de serviço de inspeção para manutenção preventiva no sistema de iluminação pública de Campinas no período de janeiro de 2021 a maio (parcial) de 2022, apresentada no Gráfico 3, a seguir.







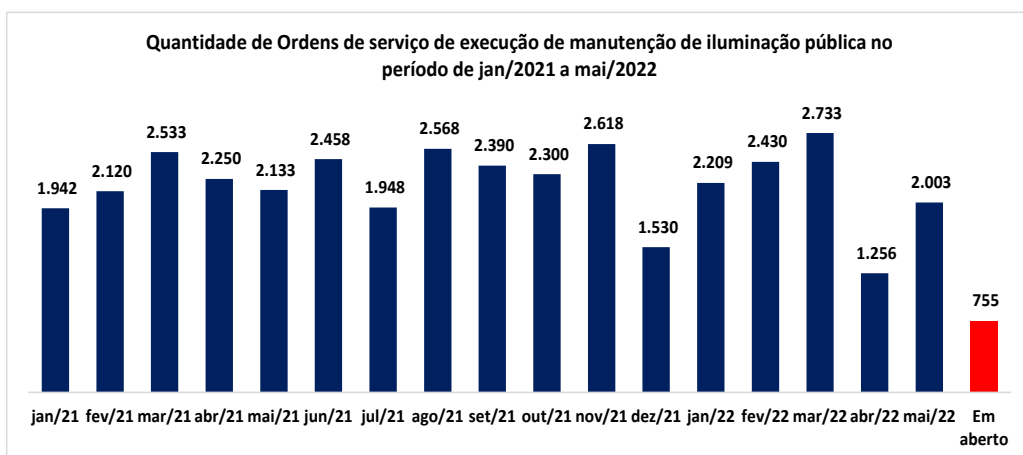
FL.DESPACHO.EE-0043-2022

**Gráfico 3 - Quantidade mensal de inspeções realizadas**



No período de janeiro de 2021 a maio (parcial) de 2022, a CPFL Paulista informou que foram solicitadas 38.176 reclamações relativas à iluminação pública no município e foram executados serviços de reparo em 37.176 pontos de iluminação pública até maio de 2022. No Gráfico 4 a seguir, apresenta-se a execução das ordens de serviço de manutenção de iluminação pública, encerradas por mês.

**Gráfico 4 - Quantidade mensal de execução de manutenção**

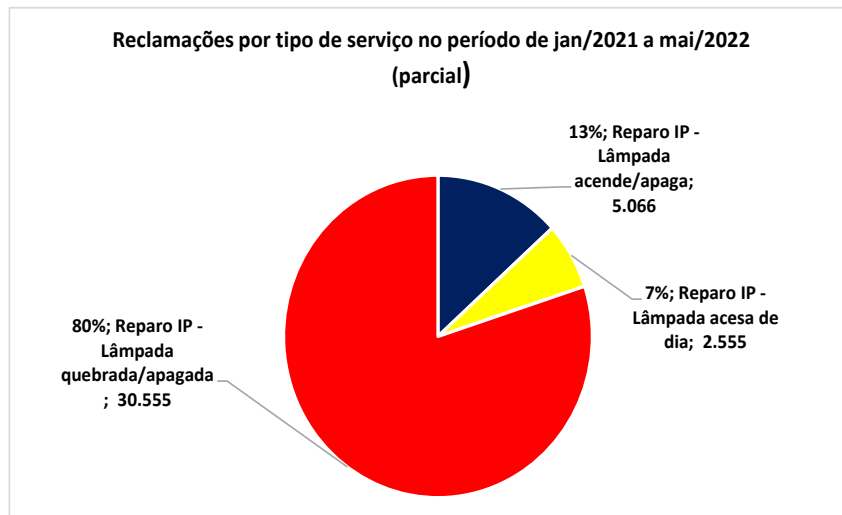




FL.DESPACHO.EE-0043-2022

A seguir, o Gráfico 5 apresenta a quantidade de reclamações por tipo de serviço no município de Campinas no período de janeiro de 2021 a maio (parcial) 2022. Verifica-se que o maior número de serviço solicitado foi “Lâmpada quebrada/apagada”.

**Gráfico 5 - Reclamações por tipo de serviço**



Em relação ao prazo de atendimento às reclamações de iluminação pública, a CPFL Paulista informou que, embora o prazo regulado para atendimento de reclamações referentes à iluminação pública seja de até 30 dias, conforme disposto no art. 409 da REN 1.000/2021, a CPFL Paulista tem praticado um tempo médio de atendimento de 5 (cinco) dias úteis para o atendimento das solicitações de manutenção dos pontos de iluminação pública no município de Campinas.

No período analisado de janeiro de 2021 a maio de 2022, 93,6% das reclamações foram atendidas no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Para a manutenção de iluminação pública no município de Campinas, a CPFL Paulista informou que dispõe das seguintes equipes:

- 1 (uma) equipe diurna, que atende das 7h às 17h, de segunda à sexta-feira.
- 7 (sete) equipes noturnas, que atendem das 20h às 6h, de segunda à sexta-feira.
- Localização da Base: Rua Francisco Ceará Barbosa 394 - Chácara Campo dos Amarais.





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

d) Com relação às reclamações registradas na CPFL Paulista, informamos que as mesmas são consolidadas por tipo, conforme Anexo I da REN 414/2010, que estava em vigor até dezembro de 2021, substituída pela REN 1.000/2021. Ressaltamos que as reclamações não são consolidadas por município.

Na Tabela 3 a seguir, apresenta-se a quantidade de reclamações registradas por tipo, no ano, para o período de 2018 a 2021.

**Tabela 3 - Quantidade de Reclamações por tipo**

Tipo de Reclamação	Quantidade e % de Reclamações							
	2018		2019		2020		2021	
Tarifas	179	0,3%	198	0,4%	151	0,3%	174	0,4%
Faturas	12.961	22,4%	7.877	16,2%	9.162	20,0%	9.210	19,4%
Apresentação/Entrega de Fatura	9.668	16,7%	7.143	14,6%	3.254	7,1%	3.513	7,4%
Erro de Leitura	8.660	15,0%	5.783	11,9%	5.199	11,3%	5.309	11,2%
Custo de Disponibilidade	95	0,2%	46	0,1%	57	0,1%	45	0,1%
Varição de Consumo	6.240	10,8%	5.999	12,3%	6.306	13,7%	6.776	14,3%
Cobrança por Irregularidade	4.352	7,5%	5.987	12,3%	7.967	17,4%	7.171	15,1%
Prazos	3.591	6,2%	3.901	8,0%	3.511	7,7%	4.447	9,4%
Suspensão Indevida	1.141	2,0%	1.482	3,0%	1.114	2,4%	1.065	2,2%
Indisponibilidade de Agência/Postos e Canais de atendimento/Atendimento Telefônico/Serviço de Arrecadação	261	0,5%	215	0,4%	342	0,7%	376	0,8%
Atendimento	5.361	9,3%	3.897	8,0%	2.774	6,0%	3.203	6,8%
Cadastro/Alteração Cadastral	59	0,1%	53	0,1%	65	0,1%	53	0,1%
Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Outros	3.195	5,5%	4.069	8,3%	3.870	8,4%	4.008	8,4%
Atividades Acessórias	101	0,2%	99	0,2%	70	0,2%	63	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>57.882</b>	--	<b>48.768</b>	--	<b>45.862</b>	--	<b>47.434</b>	--

Verifica-se que os principais motivos de insatisfações registradas no período de 2018 a 2021 foram Fatura, Apresentação/Entrega de Faturas e Cobrança por Irregularidade.

g) Em relação ao cumprimento da Lei Complementar nº 310/2022, a CPFL Paulista informou que a concessionária obedece ao ordenamento disposto na Resolução Normativa Aneel nº





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

797/2017, que estabelece as responsabilidades da concessionária de energia elétrica (detentora da infraestrutura) e da prestadora de serviços de telecomunicações (ocupante da infraestrutura), entre outras disposições, conforme segue:

*“Art. 7º O compartilhamento de infraestrutura não deve comprometer a segurança de pessoas e instalações, os níveis de qualidade e a continuidade da prestação dos serviços outorgados aos Detentores.*

*§ 1º O Detentor deve zelar para que o compartilhamento de infraestrutura se mantenha regular às normas técnicas e regulamentares aplicáveis.*

*§ 2º A regularização às normas técnicas e regulamentares é de responsabilidade do Ocupante, inclusive quanto aos custos, conforme cronograma de execução acordado entre as partes.*

*§3º O Detentor deve notificar o Ocupante sobre a necessidade de regularização da ocupação, nos termos do art. 4º da Resolução Conjunta ANEEL/Anatel nº 004, de 2014, sempre que for constatado:*

*I - descumprimento às normas técnicas e regulamentares aplicáveis ao compartilhamento; ou*

*II - Ocupação à Revelia.*

*§ 4º A ausência de notificação do Detentor para regularização não exime o Ocupante de respeitar as normas técnicas aplicáveis e de proceder às correções necessárias.”*

*(grifos nossos)*

Considerando-se a regulamentação setorial de energia elétrica vigente, a CPFL Paulista confirma que adota todas as providências administrativas que lhe são atribuíveis, a fim de se eliminarem ou reduzirem as irregularidades constatadas nas instalações de telecomunicações que compartilham a infraestrutura de postes da rede de distribuição de energia elétrica. Nesse sentido, ao se constatar irregularidade nas instalações de telecomunicações que ocupam a sua infraestrutura, a CPFL Paulista providencia o envio de notificação à prestadora de serviços de telecomunicações responsável pelas instalações, a fim de que esta proceda à devida regularização.

No tocante à Lei Complementar nº 310 de 13/10/2021, a CPFL Paulista relata que cumpre as disposições que coadunam com as regulamentações da Aneel, no entanto, destaca que a referida lei desafia e transcende a regulamentação do setor de energia elétrica, estabelecendo prazos e impondo obrigações excessivas à concessionária, a exemplo do disposto nos arts. 2º e 4º da referida lei, cujas disposições a concessionária reputa ilegítimas.





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

Em relação ao acidente reportado no dia 20/09/2021 no site do G1 - Campinas e Região, cujo fato ocorreu no dia 16/09/2021, a CPFL Paulista informou que publicou duas matérias na EPTV Campinas, na mesma data e logo após o acidente, informando que a concessionária estava verificando a situação e que enviara uma equipe ao local.

Ainda, na mesma nota, esclareceu que a concessionária sempre realiza o envio de comunicações às empresas de telecomunicações sobre a realização de obras programadas ou de emergência nas redes de energia elétrica, destacando que a responsabilidade pela recolocação dos fios de telefonia e de internet é das empresas do setor de telecomunicações.

Ao final, reforçou que a concessionária tem notificado sistematicamente as prestadoras de serviços de telecomunicações quando são constatadas irregularidades em seus cabos instalados nos postes de energia elétrica, prontificando-se a informar novamente as referidas prestadoras, se necessário, para que a ação de reorganização dos cabos fosse realizada com urgência.

A seguir, a CPFL Paulista informou os links da matéria publicada em duas edições da EPTV Campinas, no dia 16/09/2021:

<https://globoplay.globo.com/v/9865365/> e <https://globoplay.globo.com/v/9864025/>

Conforme demonstrado na Foto 1 a seguir, uma equipe contratada da CPFL Paulista visitou o local logo após o acidente, no cruzamento da Rua Ernesto Alves Filho com a Avenida Juscelino Kubistchek, em Campinas, procedendo-se à remoção dos cabos que se encontraram fora da altura padrão e outros encontrados sobre as calçadas. Na mesma data, equipe da operadora Vivo também visitou o local para efetuar a remoção dos cabos.

**Foto 1 - Equipe da CPFL Paulista no local do acidente**





FL.DESPACHO.EE-0043-2022

Por fim, a CPFL Paulista informa que, com o intuito de prestar esclarecimentos adicionais e reforçar o relacionamento com o parlamentar Deputado Castello Branco, realizou contato com a assessoria de seu gabinete e propôs a realização de reunião presencial na sede da CPFL Paulista, em Campinas, restando pendente apenas a definição de uma data para o agendamento.

Sendo o que se cumpria para o momento, esta Agência coloca-se à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos necessários.

São Paulo, 27 de Maio de 2022

Atenciosamente,

**Eduardo Sormanti Hassin**  
Superintendente de Assuntos Energéticos

Código para simples verificação: 4d02923f8020c937. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>





**Governo do Estado de São Paulo**  
Secretaria de Governo  
Gabinete do Secretário - Executivo

**Despacho**

**Interessado:** Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo- ALESP - Deputado Estadual  
Castello Branco

**Assunto:** RI 253- Informações sobre a qualidade do serviço de fornecimento de energia elétrica  
prestado à população

**Número de referência:** SEGOV-EXP-2022/02618

**Cauê Macris**

Secretário – Chefe 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.

Palácio dos Bandeirantes, 21 de junho de 2022.

Amauri Gavião Almeida Marques da Silva  
Secretário Executivo  
Gabinete do Secretário - Executivo



*Classif. documental*

006.03.01.002

