

## Solicitação de Ouvidoria nº 3053095752223 - Câmara Municipal de Cajamar

De: <naoresponda@aneel.gov.br>

Para: <cmdc@terra.com.br>

Data: Seg 29/08/22 12:05

Anexos: [EMAIL CAJAMAR.pdf \(171 KB\)](#); [Resposta Procon Cajamar \(1\).pdf \(197 KB\)](#);

Este E-Mail transcreve o conteúdo da Comunicação de Ouvidoria nº 185169/2022-SMA Brasília, 29 de agosto de 2022

Assunto: Solicitação de Ouvidoria nº 3053095752223 - Câmara Municipal de Cajamar

Senhor Vereador,

Reportamo-nos ao Ofício nº 128/2022- GP , por meio do qual a Câmara Municipal de Cajamar solicita posicionamento da concessionária ENEL-SP no que diz respeito ao faturamento por média no município.

De forma a obter subsídios para a análise da questão, a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA/ANEEL - questionou a distribuidora ENEL SP sobre a situação por meio da Solicitação de Ouvidoria nº 305.309.57522-23.

Em resposta ao nosso questionamento, a distribuidora reafirmou seu compromisso de realizar leitura mensalmente, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, exceto quando ocorre o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou quando há necessidade de reprogramação do calendário ou rota de leituras, nestes casos, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, conforme Resolução Normativa 1000/2021.

A distribuidora informou que somente nos casos de o consumidor não permitir o acesso ao Centro de Medição para a realização da leitura, conforme calendário previamente informado, e nos casos em que a distribuidora não tem acesso, o faturamento é realizado pela média aritmética dos últimos 12 meses de consumo e que esse procedimento pode ocorrer no máximo por até 3 meses consecutivos, e é comunicado (o faturamento pela média) na própria fatura de energia que o cliente recebe. Porém quando do impedimento de acesso, a Enel SP disponibiliza ao cliente a possibilidade de efetuar a autoleitura (pode disponibilizar a foto do medidor em nosso aplicativo), devendo ser respeitadas as datas previamente informadas, conforme o calendário de leitura.

Eventuais ajustes de faturamento (a maior ou a menor) são realizadas até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente.

Entendemos em nossa análise que situações de forma genérica, como a descrita no Ofício, em que não se especifica as unidades consumidoras afetadas e sim dos consumidores do município, o tratamento também se torna abrangente. Por isso, avaliações aprofundadas sobre faturamento por média, tais como consumos atípicos, cobrança do custo de disponibilidade ou, ainda, períodos que denotem não linearidade do consumo, faz-se necessário informar o nº de instalação das unidades consumidoras reclamantes, visto que as análises são individualizadas, dadas as particularidades das manifestações e dos respectivos consumos/faturamentos.

Ao questionarmos sobre o posicionamento da ENEL SP em responder às demandas do poder público e Procon, a distribuidora nos enviou cópia do Ofício enviado, no dia 14/03/2022, ao Procon em que esclareceu a conduta que a distribuidora tem adotado sobre o faturamento das unidades consumidoras do município. Em complemento, pedimos que enviassem a esta Casa esclarecimentos adicionais sobre o assunto, e fomos prontamente atendidos, conforme e-mail enviado ao Senhor Vereador (anexo).

Ressaltamos o importante papel das Câmaras Municipais e Prefeituras na fiscalização da prestação dos serviços essenciais à população, tal como o fornecimento de energia elétrica. Agradecemos o seu contato e nos colocamos à disposição para novos esclarecimentos que se façam necessários. Caso precise retornar com essa demanda, nos informar o número de registro desta Solicitação de Ouvidoria: 305.309.57522-23.

Atenciosamente,

OUVIDORIA / ANEEL  
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

**CAMARA MUNICIPAL DE CAJAMAR**

Clique aqui para avaliar o tratamento da sua reclamação.

PROTOCOLO  
2254/2022

DATA / HORA  
29/08/2022 15:29:11

USUÁRIO  
martha

Orientações sobre a Ouvidoria Setorial da Aneel podem ser obtidas no endereço: <http://www.aneel.gov.br/orientacoes-ouvidoria-setorial>

**ATENÇÃO:** Este endereço de e-mail é utilizado somente para o encaminhamento de respostas de solicitações de Ouvidoria, não estando disponível para recebimento de mensagens. Caso V.Sa. deseje entrar em contato com a ANEEL, utilize a internet no endereço [www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao](http://www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao).

Em contato por mensagem com o Vereador Fabiano Galvão, reenviamos o email abaixo

Prezado Vereador,

Esclarecemos que recebemos a reclamação via Aneel protocolo número 3053095752223 de 11/08/22 e a pedido da Agência segue esclarecimentos abaixo:

A Enel Distribuição São Paulo, disponibiliza um canal de atendimento/demanda específico para Clientes de Poder Público através do e-mail: [clientes.governo.sp@br.enel.com](mailto:clientes.governo.sp@br.enel.com) se coloca à disposição para os esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, por meio da Executiva de Relacionamento, Sra. Erika Monteiro Cunha no telefone (11) 956077160 e e-mail [erika.monteiro@enel.com](mailto:erika.monteiro@enel.com)

Para atendimentos Emergenciais, como falta de energia, cabo partido, árvores caída sobre a rede ou risco de queda, entrar em contato no canal exclusivo para clientes públicos 08007271196 / 08007272196

Sempre com o objetivo de levar aos nossos clientes maior comodidade e facilidade, destacamos que nossos clientes contam também com os demais canais abaixo relacionados, que estão devidamente habilitados para o atendimento a todas as demandas que são tratadas presencialmente:

- Agência Virtual: <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html>
- APP ENEL Mobile: <http://bit.ly/2VmOslj> (Android) / <https://apple.co/2VpYh8q> (IOS)
- WhatsApp ELENA: (21) 99601-9608 (Atendimento para serviços diversos realizado através de Agente virtual)
- WhatsApp Lojas Enel SP: (11) 94053-9491 (Canal exclusivo para serviços realizados nas lojas físicas da Enel)
- Central de Atendimento Comercial: 0800 72 72 120
- Central de Atendimento de Emergência 0800 72 72 196 (Atendimento 24 horas exclusivo para informações sobre falta de energia)

**Importante:** O e-mail [poderpublicosp@enel.com](mailto:poderpublicosp@enel.com) mudou para: [clientes.governo.sp@br.enel.com](mailto:clientes.governo.sp@br.enel.com)

Atenciosamente.

**Erika Monteiro Cunha**

Executiva de Relacionamento  
Clientes de Governo São Paulo  
Customer Operations Brazil



**Enel Distribuição São Paulo**

Av. das Nações Unidas 14401, torre B1 Aroeira, 23º andar, Parque da Cidade  
Chácara Santo Antonio – São Paulo - CEP: 04794-000  
Cel.: 55 11 956077160  
[erika.monteiro@enel.com](mailto:erika.monteiro@enel.com)



EM/DC/GOU/005/2022  
14/03/2022

**PROCON CAJAMAR**

**Sr. Carlos Alexandre Guio**  
**Depto de Controle Institucional e Proteção ao Consumidor**  
**Secretaria Municipal de Justiça**

**Ref.: Resposta ao Ofício Procon CIP/PR/SMJ nº 084/2022.**

Prezado Secretário,

A **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.** doravante "**Enel Distribuição São Paulo**" ou "**Enel**", empresa concessionária de serviços públicos de energia elétrica, CNPJ/MF sob o nº. 61.695.227/0001-93, com sede na Av. das Nações Unidas, 14401, Conjuntos 1 ao 4, Torre B1 Aroeira, 17º ao 23º Andar - CEP: 04794-000 - Vila Gertrudes - São Paulo - SP, vem, à presença de V.Sa., em razão da solicitação realizada através de vosso **Ofício nº 084/2022**, datado de 25 de fevereiro de 2022, prestar os esclarecimentos que seguem.

Preliminarmente cumpre esclarecer que a Enel Distribuição São Paulo presta um serviço público essencial de distribuição de energia elétrica em 24 (vinte e quatro) municípios da Região Metropolitana de São Paulo, atendendo quase 8 milhões de clientes em toda sua área de concessão, e não mede esforços para que o referido serviço seja fornecido de maneira contínua, dinâmica e principalmente, segura.

Com relação ao questionamento apresentado acerca do nosso atendimento presencial, destacamos que realizamos diariamente e em tempo real, o acompanhamento dos nossos indicadores, como tempo de espera, tempo de atendimento e nível de serviço, sendo estes dados utilizados como subsídios para a correta tomada de decisões com o objetivo de sempre proporcionar a melhor experiência de atendimento aos nossos clientes.

Em oportunidades em que observamos aumento no fluxo de atendimento ou em casos de absenteísmo, contamos com uma logística de remanejamento de colaboradores entre nossos postos de atendimento, porém, em algumas situações até que a ação seja realizada, registramos, principalmente nos horários de pico, uma elevação no tempo de triagem e de espera de atendimento, o que lamentamos profundamente, especialmente devido ao transtorno causado aos nossos clientes.

*AA*  
Enel Distribuição  
de São Paulo



Sempre com o objetivo de levar aos nossos clientes maior comodidade e facilidade, destacamos que nossos clientes contam também com os demais canais abaixo relacionados, que estão devidamente habilitados para o atendimento a todas as demandas que são tratadas presencialmente:

- **Agência Virtual:** <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html>
- **APP ENEL Mobile:** <http://bit.ly/2VmOsIj> (Android) / <https://apple.co/2VpYh8q> (IOS)
- **WhatsApp ELENA:** (21) 99601-9608 (Atendimento para serviços diversos realizado através de Agente virtual)
- **WhatsApp Lojas Enel SP:** (11) 94053-9491 (Canal exclusivo para serviços realizados nas lojas físicas da Enel)
- **Central de Atendimento Comercial:** 0800 72 72 120
- **Central de Atendimento de Emergência** 0800 72 72 196 (Atendimento 24 horas exclusivo para informações sobre falta de energia)

Considerando os questionamentos relacionados ao faturamento, destacamos que na condição de concessionária de distribuição de energia, regulada pela União Federal e sob fiscalização da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica), a quem compete, em caráter delegado e privativo, regular e expedir as determinações correspondentes, os esclarecimentos a seguir estão em conformidade com a legislação vigente.

Inicialmente esclarecemos que a leitura é realizada mensalmente, pela distribuidora, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) e o máximo de 33 (trinta e três) dias, exceto quando ocorre o primeiro faturamento da unidade consumidora, ou quando há necessidade de reprogramação do calendário ou rota de leituras, nestes casos, as leituras podem ser realizadas, excepcionalmente, em intervalos de no mínimo 15 (quinze) e no máximo 47 (quarenta e sete) dias.

Cabe destacar que o consumidor deve permitir o acesso ao Centro de Medição para a realização da leitura, conforme calendário previamente informado, e nos casos em que a distribuidora não tem acesso, o faturamento deve ser realizado pela média dos últimos 12 meses de consumo – esse procedimento pode ocorrer no máximo por até 3 meses consecutivos, e é comunicado (o faturamento pela média) na própria fatura de energia que o cliente recebe.

O cliente tem a ainda a possibilidade de efetuar a autoleitura (pode disponibilizar a foto do medidor em nosso aplicativo), devendo ser respeitadas as datas previamente informadas, conforme o calendário de leitura.

*AA*

es. 11/2010 1920  
#1 239994 01 01



Eventuais ajustes de faturamento (a maior ou a menor) devem ser realizados até o segundo faturamento subsequente à regularização da leitura, descontadas as grandezas faturadas ou o consumo equivalente ao custo de disponibilidade do sistema, quando for o caso, aplicando-se a tarifa vigente.

Com relação ao parcelamento em fatura sem o consentimento prévio do consumidor, este ocorre nos casos em que é identificado um acúmulo de consumo devido a ausência de faturamento nos meses anteriores e/ou faturamento a menor, devendo nestes casos, o acúmulo de consumo ser parcelado pela distribuidora, em número de parcelas igual ao dobro do período apurado ou, por solicitação do consumidor, em número menor de parcelas, incluindo as parcelas nas faturas de energia elétrica subsequentes.

Sem mais para o momento, a Enel Distribuição São Paulo espera ter respondido satisfatoriamente o referido pedido de esclarecimentos e reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos seus clientes, assim como a parceria com este Órgão, colocando-nos à disposição para eventuais novos esclarecimentos.

Atenciosamente,

  
Assinado por ANDRÉ CAMARGO ARAÚJO  
em 14/07/2025 às 17:00:01 CET

**Ouvidoria**  
**Enel Distribuição SP**