

**EM/GCP-147/2022**

São Paulo, 20 de setembro de 2022

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Palácio Anchieta

Viaduto Jacareí, nº. 100, 3º andar, sala 322

São Paulo - SP, 01319-900

Excelentíssimos(as) Senhores(as):**Presidente Milton Leite****Vereador Rubinho Nunes****Ref.: Resposta ao ofício nº. 1214/2022 (Requerimento RDS nº. 1009/2022)**

Prezados Vereadores,

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, VI. Gertrudes, CEP 0479 4000 - São Paulo/SP, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 61.695.227/0001-93, vem, à presença de V. Exas., em razão da solicitação realizada por meio do Ofício em referência, prestar os seguintes esclarecimentos.

Acerca dos questionamentos realizados versando sobre as ligações de energia elétrica existentes na Rua Visconde de Paranaíba, cumpre-nos informar que a Enel Distribuição São Paulo não mede esforços para prestar um serviço de distribuição de energia elétrica de excelência, de forma que o fornecimento seja disponibilizado de modo contínuo, seguro e com qualidade a todos os clientes de sua área de concessão. Assim, passamos a esclarecer o quanto segue:

1) Os órgãos mencionados têm conhecimento acerca do caso?



Informamos que a Enel Distribuição São Paulo tomou conhecimento do caso através do ofício supramencionado, recebido em 15/07/2022.

2) De acordo com a situação descrita, o que pode ser feito para que haja uma mudança na localização do relógio?

De acordo com a inspeção realizada por esta distribuidora, bem como relatório fotográfico anexo (Doc. 1), temos a informar que no momento, a Enel Distribuição São Paulo fica impossibilitada de atender os consumidores no caso de alteração do local de medição, sendo possível por parte dos moradores a readequação do centro de medição no mesmo ponto, tendo em vista se tratar de um padrão antigo. Isto porque, para que haja uma mudança de local do centro de medição conforme solicitado, esta distribuidora necessitaria da instalação de posteamento, sendo necessário o calçamento no endereço em questão, conforme previsto em leis e normas da Prefeitura Municipal e dimensões adequadas de via de manobra para os veículos da concessionária, que não poderão trafegar de ré, em desacordo com as normas de trânsito do órgão público.

3) Está sendo cobrado um preço acima do correto?

4) Por se tratar de um problema antigo, existe a possibilidade de ressarcir os moradores que pagaram durante um bom tempo a conta de luz com preço abusivo?

Com relação ao pedido acima, esclarecemos que para uma melhor análise dos fatos, a Enel Distribuição São Paulo solicita o envio das instalações atreladas ao pedido em comento (podendo ser em formato de planilha Excel), contendo também o nome, CPF, tipo de reclamação de cada consumidor, bem como número de protocolo ou nota da reclamação inicial apresentada perante a Cia. para que uma análise pormenorizada possa ser realizada.

Isto porque, para a devida análise do cabimento de pedidos de revisão de faturamento, faz-se necessária uma análise individualizada da situação de cada cliente, bem como do equipamento de medição instalado, além de outras causas que possam interferir no aumento de consumo que não são de responsabilidade da Concessionária (como por exemplo, falta dos padrões técnicos das instalações internas sob responsabilidade dos clientes).

Aproveitamos o ensejo para informar que, quando as faturas são emitidas através da média de consumo dos últimos meses, quando da tomada da leitura real, se constatada a realização de cobrança a maior a retirada dos kWh cobrados a maior através da média



é automaticamente aplicada a fim de que não haja prejuízos ou cobranças indevidas aos clientes da área de concessão.

Outrossim, esclarecemos que os consumidores poderão entrar em contato diretamente com esta concessionária através dos canais de atendimento abaixo elencados para tirar dúvidas, realizar reclamações ou solicitar análise das faturas mensalmente emitidas e entregues:

Site: <https://portalhome.eneldistribuicaosp.com.br>

- APP Mobile: <http://bit.ly/2VmOsIj> (Android) / <https://apple.co/2VpYh8q> (IOS)
- WhatsApp Elena (21) 99601-9608 - Emissão de 2ª via de conta e dúvidas frequentes.
- WhatsApp (11) 94053-9491 – Serviços comerciais essenciais (2ª à 6ª feiras – 8h às 16h)
- SMS para o número 27373:
- CONTA + Nº da instalação (para solicitar 2ª via de conta)
- SALDO + Nº da instalação (para consulta de débitos)
- RELIGAÇÃO + Nº da instalação (para solicitar religação)
- LUZ + N da instalação (para informar falta de energia)
- Central de Atendimento Comercial: 0800 72 72 120
- Central de Atendimento de Emergência: 0800 72 72 196
- Ouvidoria: 0800 72 73 110

5) Há a possibilidade de substituir os fios e cabos de energia por uma nova fiação?

Nas condições atuais as fiações que derivam do disjuntor individual do centro de medição para as residências é de responsabilidade de cada morador.

6) Há a possibilidade de mudar a localização do relógio?

Vide item 2.

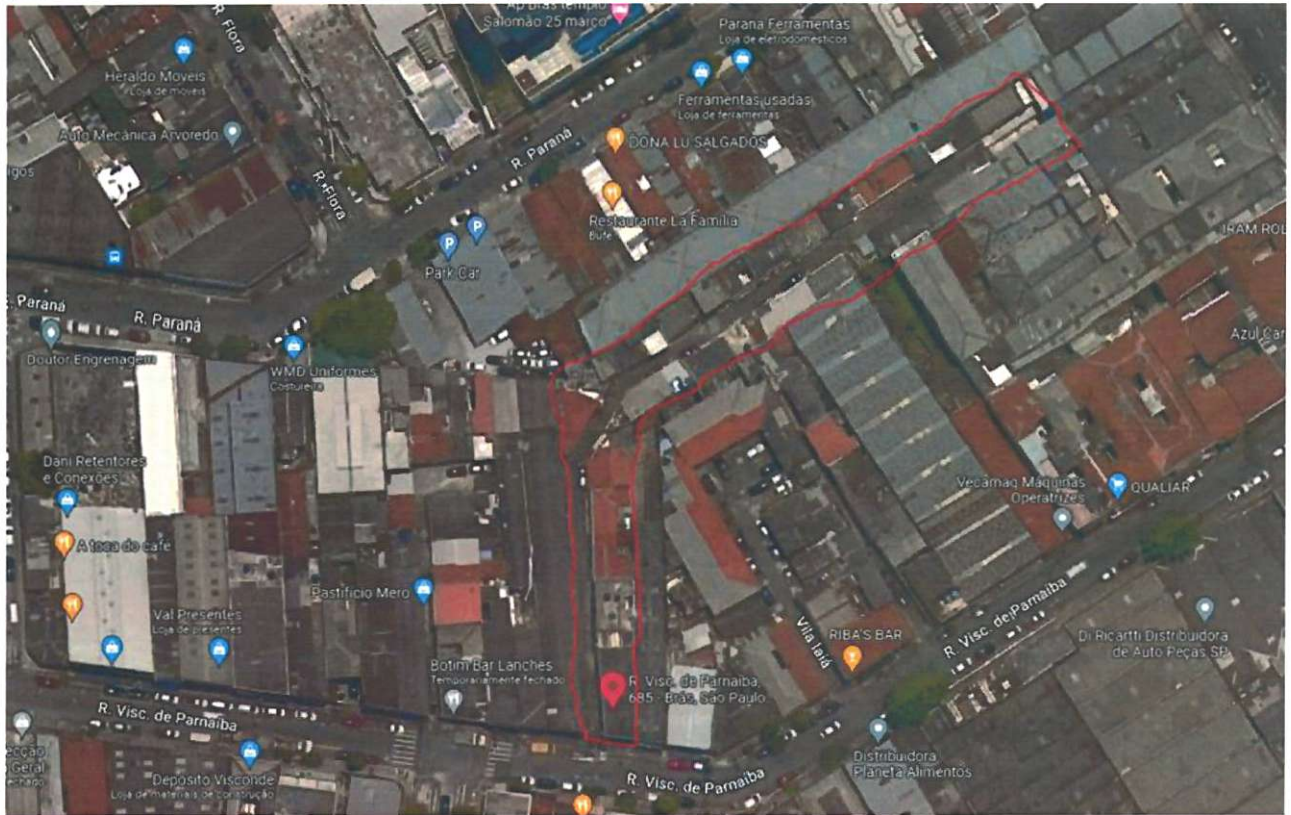
Certos de vossa compreensão, a Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e permanece à disposição para o que for necessário.

Atenciosamente,


Enel Distribuição São Paulo



Doc. 1



Matéria DOCREC 850/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANTONIO ISOLDI CALEARI. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=408834>.

