

INTERNAL



São Paulo, 24 de novembro de 2023

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Palácio Anchieta Viaduto Jacareí, 100 São
Paulo - SP CEP 01319-900

Ao senhor Vereador Sidney Cruz**Ref.: OF-SGP23 n. 1009/2023**

Prezado,

A ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.

doravante "Enel Distribuição São Paulo", 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, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 61.695.227/0001-93, vem, à presença de V. Sa., em razão da solicitação realizada através de vossa Notificação nº 1009/2023, recebido no dia 14/11/2023 em forma física através dos CORREIOS, vimos 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 do Estado de SP, atendendo quase 8 (oito) milhões de clientes em toda sua área de concessão e não mede esforços para que o referido serviço seja fornecido com adequados níveis de confiabilidade, qualidade, e principalmente, de forma segura.

Em atendimento à solicitação de V.Sas. por meio do ofício em referência, esclarecemos que no endereço citado à Rua Olímpio Rodrigues de Araujo 538, Jardim Macedônia, São Paulo - SP existem duas instalações, sendo, casa 1 e casa 2. Identificamos que, a casa 1 não registrou ocorrência junto a concessionária, porém já foi verificado que a mesma está com energia. A casa 2, sob titularidade de MARIA APARECIDA DE BRITO, vinculada ao cliente nº 23704565 e instalação 79824668, acionou o serviço de emergência por falta de energia no dia 06/11/2023 sob o protocolo nº 373866680, tendo sido atendida pela equipe técnica no mesmo dia 06/11/2023, deixando o fornecimento de energia elétrica normalizado.

INTERNAL



Por oportuno, esclarecemos que já havia uma ocorrência datada no dia 05/11 referente ao transformador que alimenta esse circuito, desta forma, a solicitação deste cliente foi vinculada à ocorrência do dia 05/11, visando a priorização do atendimento.

Adicionalmente, fizemos tentativas de contato com a consumidora no telefone de cadastro e devido a falta de sucesso, aguardamos o retorno de interação após o envio de mensagem via WhatsApp da Ouvidoria para melhor esclarecimento e acolhimento.

Aproveitamos o ensejo para informar que se porventura na instalação residirem pessoas eletro dependentes, que dependam da energia para sobrevivência, pedimos que o titular da instalação realize o cadastro de clientes vitais/sobrevivida, de forma que o restabelecimento da energia seja priorizado quando houver eventos não planejados quanto à interrupção do fornecimento de energia.

Quanto aos procedimentos de compensação por transgressões dos indicadores de continuidade do fornecimento de energia aos clientes que foram impactados durante este período, informamos que estamos seguindo na íntegra o que rege a regulação vigente ao qual estabelece mecanismos de cálculo dos valores de compensação pelo período em que os limites de interrupção do fornecimento foram ultrapassados. Estas compensações são creditadas automaticamente na fatura de energia em até dois ciclos após o período apurado sem que haja necessidade do cliente nos solicitar estes valores. É importante destacar que a regulação prevê alguns critérios de expurgo de acordo com parâmetros previamente definidos.

A Enel Distribuição São Paulo reafirma seu compromisso com a qualidade do serviço prestado aos clientes, assim como a parceria com este Órgão e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,



Assinado por
EDUARDO PENNA
MONTANINI
em 24/11/2023 às
22:03:33 BRT

Enel Distribuição São Paulo