



---

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**INFORMAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DA ENEL SP**

**MARÇO/2023**



## I – PAPEL DA ARSESP NO CONVÊNIO COM A ANEEL

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - Arsesp é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025/2007 a partir da Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico de titularidade estadual. A Agência também atua, por meio de delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica- ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica do Estado de São Paulo.

Quanto aos serviços e atividades de energia elétrica sujeitos à competência da União, a delegação de competências poderá, quando previsto nos convênios firmados exercer funções de fiscalização, controle e regulação, incluída a tarifária, que lhe forem delegadas pelo órgão ou entidade federal competente.

Neste sentido, esta Agência mantém, desde 1998, convênio de descentralização firmado com a ANEEL, autarquia em regime especial vinculada ao Ministério de Minas e Energia - MME, criada para regular o setor elétrico brasileiro, delegando a esta Arsesp competências para a execução de atividades de fiscalização e acompanhamento de obras e desempenho de alguns empreendimentos de geração de energia elétrica no Estado de São Paulo, bem como, para a execução de atividades da fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica.

Compete à Arsesp, ainda, cumprir e fazer cumprir a legislação, os convênios e contratos.



## II – AÇÕES REALIZADAS PELA ARSESP

### Plano de Resultados na Enel SP

No monitoramento contínuo das atividades prestadas pelas distribuidoras de energia elétrica, realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, foram elencados na Enel SP serviços passíveis de melhorias.

No ano de 2022 e 2023, a Distribuidora passou por fiscalizações por meio de Plano de Resultados nos temas de Faturamento, estrutura de Atendimento, Ressarcimento de Danos, além do acompanhamento contínuo da qualidade da prestação do serviço de Energia Elétrica

Apresenta-se, a seguir, ações em que a Arsesp foi demanda por órgãos externos que envolvem a Enel SP:

- (i) Requerimento de Informação n° 416/2020, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo do dia 26/06/2020, sobre as questões de faturamento já relatadas e problemas vivenciados pelos usuários do Município de Taboão da Serra, respondido por meio da Folha de Despacho E-0021-2020, de 15/07/2020;
- (ii) Ofício LFTF 130/2020, de 10/07/2020, do Deputado Estadual Luiz Fernando, referente a problemas no fornecimento na região do ABC. Pela Folha de Despacho E. – 022-2020, de 05/08/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações do Deputado;
- (iii) Moção n° 113, de 2020, de autoria do deputado Aprígio, publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo do dia 04/07/2020, em que apela ao Srs. Diretor-Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e Diretor Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - ARSESP no sentido de que determinem a adoção de medidas urgentes a fim de se dar o suporte necessário à prorrogação, impedimento e/ou proibição de aumento nas contas de energia elétrica no Estado, considerando os efeitos sócio econômicos causados pela pandemia de COVID-19, entre outras questões apontadas no Requerimento de Informação n° 416/2020, acima mencionado. Pelo Ofício OF.P-0181-2020, de 23/07/2020,



a Arsesp encaminhou para o Diretor Geral da ANEEL a Moção n° 113 de 2020 da Alesp para conhecimento e manifestação daquela Agência;

- (iv) Ofício OF.IU-0135-2020, do Procon SP em que solicitou esclarecimentos desta Arsesp sobre o elevado número de Reclamações sobre o faturamento realizado pela Enel SP. Pela Folha de Despacho FL.DESPACHO.E-0023-2020, de 11/08/2020 e complementado pelo Ofício OF.E-0010-2020, de 04/09/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações daquele Órgão;
- (v) Ofício n° 044/2020, de 11/08/2020, encaminhou o Requerimento n° 009/2020 do Vereador Antonio Rios Gomes da Câmara de Barueri que informa que a concessionária Enel SP “vem realizando cobranças injustas e abusivas no faturamento mensal de seus clientes no município de Barueri dentre outros, sem que haja alteração de consumo, além de problemas com o sistema de dados dos usuários em virtude da nova Pandemia de coronavírus (COVID-19)”. Pela Folha de Despacho E.E. – 0060-2020, de 11/09/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações do Vereador;
- (vi) Ofício ES, de 24/08/2020, do Deputado Emídio de Souza, relatando sobre o número elevado de reclamações de consumidores da Enel SP por conta do aumento inesperado na conta de energia elétrica e solicitando desta Arsesp que tome todas as medidas cabíveis para a pronta resolução do problema. Pela Folha de Despacho E.-0024/2020, de 10/09/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações do Deputado;
- (vii) Ofício CPI – CONCESSIONÁRIAS n° 007/2020, de 08/09/2020, que em cumprimento do Requerimento n° 004, de autoria do Vereador Gilberto Nascimento Junior, convidou o Presidente da Arsesp a participar da reunião desta CPI, que foi realizada no dia 15/09/2020 às 11hs na Câmara Municipal de São Paulo;
- (viii) Requerimento de Informação n° 589/2020, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo do dia 11/09/2020, de autoria da Deputada Mônica da Bancada Ativista, sobre questões de



*faturamento pela média e respectivo acerto do faturamento, bem como, denúncias de consumidores sobre cobranças abusivas envolvendo a Enel SP. Pela Folha de Despacho E.-0026/2020, de 08/10/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações da Deputada;*

- (ix) Ofício 036-2020, de 10/09/2020, do Ministério Público de Santo André em que solicita desta Arsesp informações sobre fiscalização do serviço de energia elétrica prestado no bairro Parque das Nações em Santo André/SP, quanto as interrupções do fornecimento de energia elétrica na região desde janeiro/2020. Pelo Relatório de Análise RA.E.0105-2020, de 14/10/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações ao Ministério Público de Santo André;*
- (x) Ofício PJC nº 1.172/2020, de 08/10/2020, do Ministério Público de São Paulo em que solicita à ANEEL/ARSESP sobre a existência de procedimentos administrativos instaurados em face da distribuidora Enel SP a partir do início de suspensão da leitura presencial ocasionada pela pandemia de Covid-19. Pelo Relatório de Análise RA.E.0114-2020, de 13/11/2020, enviado àquela Agência por meio do Ofício OF.EE-0482-2929, de 13/11/2020, a Arsesp respondeu a solicitação de informações ao Ministério Público de São Paulo;*
- (xi) Ofício JAD nº 003/2021, de 27/01/2021, de autoria do Deputado Estadual em que é solicitado da Distribuidora Enel SP a instalação de 6 (seis) postes de Iluminação Pública na Rua Ilha do Frade, no bairro do Perus/SP. Pela Folha de Despacho E.-0062/2021, de 28/04/2021, a Arsesp respondeu a solicitação do Deputado;*
- (xii) Indicação nº 677, de 2021, de 26/02/2021, de autoria do Deputado Marcio da Farmácia em que é solicitado da Distribuidora Enel SP a realização de manutenção no terreno localizado na Rua João de Almeida com a Avenida Torquato Joaquim Rodrigues, no bairro de Parque*



*Reid, na Cidade de Diadema/SP. Pela Folha de Despacho E.-0065/2021, de 03/05/2021, a Arsesp respondeu a solicitação do Deputado;*

- (xiii) *Moção de Repúdio n° 001/2021, de 18/02/2021, da Câmara Municipal de Vargem Grande Paulista em face da péssima qualidade na prestação dos serviços, principalmente no quesito duração e frequência das interrupções no fornecimento de energia elétrica na Cidade de Vargem Grande Paulista. Pelo Relatório de Análise RA.E.0056-2021, de 18/05/2021, a Arsesp respondeu a solicitação de informações à Câmara Municipal;*
- (xiv) *Ofício PJC n° 468/2021, de 24/03/2021, da Promotoria de Justiça do Consumidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, em que solicita informação sobre a instauração de procedimento administrativo, com eventual aplicação de penalidade à concessionária ENEL em razão das práticas adotadas, pela investigada, no contexto da pandemia causada pela Covid-19. Pelo Ofício OF.EE-0231-2021, de 10/06/2021, a Arsesp respondeu a solicitação da Promotoria de Justiça do Consumidor do MPSP;*
- (xv) *Requerimento de Informação n° 527/2021, publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo do dia 08/05/2021, de autoria da Deputada Marina Helou, sobre questões de cobranças injustas no faturamento mensal de seus clientes, sem que haja alterações no consumo, desde a retomada da leitura presencial dos medidores. Pela FL. Despacho.E-0019-2021, de 24/05/2021, a Arsesp respondeu a solicitação de informações da Deputada Marina Helou;*
- (xvi) *Email do vereador Fábio Alves Santana, da Câmara Municipal de Itapeverica da Serra em que solicita a verificação da Qualidade do Fornecimento de energia elétrica fornecida pela Enel SP aos consumidores do Município de Itapeverica da Serra. Pelo Relatório de Análise RA.E.0083-2021, de 08/06/2021, a Arsesp respondeu a solicitação de informações à Câmara Municipal de Itapeverica;*
- (xvii) *Ofício n° 010/2021, de 05/07/2021, de autoria da SAJU – Organização Cultural, Social e Artística do Jardim Umuarama, em que é solicitada a limpeza da faixa de servidão, no trecho*



entre as torres 38 e 39, próxima das Ruas Franklin Távora e Jacob Medeiros de Miranda localizadas no Jardim Umuarama. Por meio do Ofício OF.EE-0286-2021, de 27/07/2021, esta Arsesp solicitou da Enel SP dados e informações para subsidiar a resposta. Pela FL. Despacho.EE-0097-2021, de 26/08/2021, a Arsesp respondeu a solicitação de informações do SAJU – Organização Cultural, Social e Artística do Jardim Umuarama;

- (xviii) Ofício n° 0027/2021 – NAE, de 06/07/2021, de autoria do Núcleo de Avaliação Estratégica da Alesp em que é solicitado a remoção de poste de energia, localizado na Rua Olímpio de Campos, altura do n° 365, Vila Formosa/SP. Por meio do Ofício OF.EE-0287-2021, de 27/07/2021, esta Arsesp solicitou da Distribuidora Enel SP informações no intuito de subsidiar a resposta ao referido Núcleo de Avaliação Estratégica da Alesp. Informações foram disponibilizadas em 03/08/2021 pela Enel SP. Pela FL. Despacho.EE-0098-2021, de 26/08/2021, a Arsesp respondeu a solicitação de informações para Núcleo de Avaliação Estratégica da Alesp;
- (xix) OF/FP/DRI/42/2021, de 27/07/2021, de autoria da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON em que apresentam reclamações de consumidores sobre faturas de energia com irregularidades. Esta Arsesp já enviou ofício à Enel SP visando esclarecimentos sobre os pontos apontados pelo Procon, bem como emitiu ofício endereçado à referida Fundação relatando sobre as providências adotadas pela Arsesp em relação ao assunto. Foram solicitadas informações complementares para a Enel SP com prazo de atendimento para o dia 05/11/2021. A Arsesp encaminhou ao PROCON o relatório de análise RA.E-0019-2022 emitido em 7/02/2022;
- (xx) Requerimento de Informação n° 806, de 2021, publicado no DOE do dia 06/08/2021, de autoria do Deputado Estadual Arthur do Val em que solicitado da Distribuidora Enel SP esclarecimentos à respeito de denúncia de possível ligação de energia elétrica na Ocupação Horto Ipê, localizada no Bairro Munhoz, no município de São Paulo. Por meio do Ofício OF.EE-0316-2021, de 13/08/2021, esta Arsesp solicitou da Enel SP esclarecimentos acerca do



ocorrido, com prazo de atendimento para 19/08/2021. Pela FL.DESPACHO.EE-0095-2021, de 24/08/21, a Arsesp respondeu a solicitação de informações do Deputado Arthur do Val;

- (xxi) Ofício n° 102/2021, recepcionado na Arsesp no dia 06/08/2021, da Promotoria de Justiça do Consumidor de São Bernardo do Campo/SP, órgão vinculado ao Ministério Público de São Paulo, em que são solicitadas informações sobre a existência de reclamações, ações fiscalizatórias ou processos administrativos relativos à deficiência no fornecimento de energia elétrica pela Enel SP aos moradores da região do pós-balsa em São Bernardo do Campo. Por meio do Ofício OF.EE-0320-2021, de 17/08/2021, esta Arsesp solicitou esclarecimentos da Enel SP acerca das informações solicitadas pela Procuradoria, com prazo de atendimento para 08/09/2021. Foi emitido o Relatório de Análise RA.E-0161-2021, de 30/09/2021 em resposta a Promotoria de Justiça do Consumidor de São Bernardo do Campo/SP;
- (xxii) Ofício n° 259, recepcionado na Arsesp no dia 27/08/2021, da Câmara Municipal de Carapicuíba, em que solicita pelo Requerimento n° 40/2021 se a Avenida Pilar do Sul, ao lado do número 199 – Cohab II – Carapicuíba pertence a Enel SP e, em sendo positivo, realizar roçagem do mato, cercamento da área e instalação de iluminação na torre de transmissão no local. Foi emitido o Relatório de Análise RA.E-0175-2021, de 08/10/2021 em resposta à Câmara Municipal de Carapicuíba;
- (xxiii) Ofício n° 301, recepcionado na Arsesp no dia 31/08/2021, da Câmara Municipal de Carapicuíba, em que solicita pelo Requerimento n° 53/2021 de qual procedimento padrão adotado pela Enel SP para a realização de poda e/ou supressão de indivíduo arbóreo na Cidade de Carapicuíba, bem como, de qual tempo que se leva para a realização de poda e/ou supressão de indivíduo arbóreo, na Cidade de Carapicuíba, após solicitação feita pela Secretaria do Meio Ambiente e Sustentabilidade de Carapicuíba. Foi emitida em 26/10/21 a FL.DESPACHO.EE-0113-2021 para DRI encaminhando o RA.E-0179-2021, de 25/10/2021





contendo a análise quanto às informações técnicas disponibilizadas pela Enel São Paulo sobre a poda de arborização no município de Carapicuíba;

- (xxiv) Ofício n° 930/2021, recepcionado na Arsesp no dia 28/09/2021, do Ministério Público Federal (subseção de Osasco), em que solicita a apuração na demora no restabelecimento da energia elétrica no Município de Embu das Artes/SP. Foi emitida a Folha de Despacho FL.Despacho.EE-0110-2021, de 19/10/2021, em resposta ao Ministério Público Federal (subseção Osasco);
- (xxv) E-mail da Ouvidoria da Casa Civil em 15/10/21, questionando sobre as interrupções de curta e longa duração, que afetaram a unidade consumidora n° 50722387 localizada na Rua Alves Guimarães 184, desde janeiro de 2021. Foi solicitada informações à Distribuidora e encaminhada resposta via e-mail aos questionamentos da Sra. Magali Mendes para DRI em 28/11/2021;
- (xxvi) Ofício n° 292/2021 da Câmara Municipal de Itapeverica da Serra, de 27/08/21, encaminhando: Ata da reunião de fiscalização da Arsesp na região de Santa Júlia em que se identificou oscilação de energia elétrica e queima de equipamentos elétricos na região. Foi emitida em 30/11/21 a FL.DESPACHO.EE-0121-2021 para DRI encaminhando o RA.E-0189-2021, de 29/11/2021 contendo a análise quanto às informações técnicas disponibilizadas pela Enel SP sobre a oscilação de energia elétrica e queima de equipamentos elétricos na região de Santa Júlia;
- (xxvii) Despacho/Ofício n° 930/2021, datado de 28/09/2021, proveniente da Procuradoria da República no Município de Osasco do Ministério Público Federal, relativo ao Procedimento Administrativo de Acompanhamento 1.34.043.000151/2020-80, que tem como objetivo “fiscalizar a atuação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL em relação à eventual demora da ENEL no restabelecimento da energia elétrica no Município de Embu das Artes/SP em casos de força maior, tais como chuvas”. FL.DESPACHO.EE-0110-2021, de 19/10/21 para



DRI: encaminhando RA.E-0146-2021 e RA.E-0144-2021 contemplando os temas “Faturamento de Energia Elétrica” e “Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica”;

(xxviii) E-mail da Câmara Municipal de São Lourenço da Serra– Vereador Almir do Nascimento Nunes, em 10/11/2021, reclamando sobre Pedido de Ligação: e solicita que a Arsesp tome as devidas providencias. Foi encaminhada a resposta ao Vereador por meio da FL.DESPACHO.EE-0124-2021 ao DRI, de 06/12/2021;

(xxix) E-mail da Câmara Municipal de São Lourenço da Serra – Vereador Almir do Nascimento Nunes, em 10/11/2021, reclamando sobre poda da arborização não realizada adequadamente e substituição de postes da rede de distribuição de energia elétrica, em mau estado de conservação. Foi encaminhado para a DRI o relatório de análise RA.E-0003-2022 através da Fl.Despacho.EE-0008-2022, em 24/01/2022 para atendimento ao Vereador Almir do Nascimento Nunes;

(xxx) Ofício nº 448/2021-CPL da Câmara Municipal de Itapevi, de 31/08/2021, por meio da Secretaria de Governo, sobre a qualidade do fornecimento de energia elétrica no município de Itapevi e sobre as bandeiras tarifárias. Foi encaminhado à ANEEL o relatório de análise RA.-0082-2022 através do ofício OF.EE-0249-2022, de 30/06/22;

(xxxii) Ofício nº 871/2021 expediente 2021 de 07/12/21, encaminhando Requerimento nº 111/2021 do Vereador Professor Ladenilson, referente a poda no município de Carapicuíba. Foi encaminhado para a DRI o relatório de análise RA.E-0005-2022 através da F.Despacho.EE-0010-2022, em 26/01/2022 para atendimento ao Vereador Professor Ladenilson;

(xxxiii) DESPACHO/OFÍCIO nº 1.096/2021 - Embu das Artes, de 14/12/21 - MPF - PAA 1.34.043.000151/2020-80 -Apurar a demora no restabelecimento da energia elétrica em Embu das Artes/SP - Procuradoria da República no Município de Osasco. Emitida



*FL.DESPACHO.EE-0002-2022, de 07/01/22 para DRI, em resposta à Procuradoria da República no Município de Osasco;*

*(xxxiii) Ofício nº 902/expediente/2021, de 14/12/21, encaminhando REQUERIMENTO nº 114/2021 do Vereador LADENILSON JOSÉ PEREIRA "PROFESSOR LADENILSON", solicitando informações relacionadas ao compartilhamento de infraestrutura no município de Carapicuíba. Foi encaminhado para a DRI o relatório de análise RA.E-0018-2022 através da F.Despacho.EE-0012-2022, em 02/02/2022 para atendimento ao Vereador Ladenilson José Pereira;*

*(xxxiv) Carta da Associação dos Amigos Chácara do Rosário, de 02/02/22 reclamando interrupção de 52 horas Município de Cajamar. Emitida FL.DESPACHO.EE-0021-2022, de 10/03/22 para DRI encaminhando RA.E-0041-2022;*

*(xxxv) Carta do Condomínio Edifício Residencial Florida Penthouses - CNPJ: 10.652.470/0001-93 - São Paulo - SP - Instalação nº 200262524, Cliente: 21375418, datada de 31/01/22 - Manutenção de Rede de Média Tensão Distribuição da ENEL SP - Variação de tensão no condomínio Florida Penthouses. Encaminhado para ANEEL o OF.EE-0122-2022, de 29/03/22, encaminhando o Memorando ARSESPMEM202200237A que anexou ao mesmo a Folha de Despacho FL.DESPACHO.EE-0023-2022 e o Relatório de Fiscalização Análise da Distribuição RA.E-0043-2022. Realizada inspeção de campo no trecho que alimenta o condomínio, resultando no relatório de inspeção RA.E-0123-2022, de 13/09/2022;*

*(xxxvi) Ofício nº 076\_2022 - MF, de 03/03/2022 - ALESP- Dep Murilo Félix- Qualidade do fornecimento - Mooca\_Bairro Parque da Mooca - Condomínio Rochester. Encaminhada FL.DESPACHO.EE-0026-2022, de 05/04/22 para DRI encaminhando RA.E-00052-2022;*

*(xxxvii) DESPACHO/OFÍCIO nº 234/2022, de 29/03/22 - Etiqueta: PRM-OSC-SP-0000I 994/2022 - MPF - PAA 1.34.043.000151/2020-80 -Apurar a demora no restabelecimento da energia elétrica em Embu das Artes/SP, solicitando encaminhar os seguintes relatórios: 7º*



*Acompanhamento, abrangendo o bimestre novembro/2021 a dezembro/2021, referente ao tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica; e 5º Acompanhamento, abrangendo o trimestre outubro/2021 a dezembro/2021, referente ao tema Faturamento de Energia Elétrica. Encaminhada FL.DESPACHO.EE-0034-2022 em 12/04/2022, atendendo à solicitação;*

*(xxxviii) Ofício nº 121/expediente/2022, de 08/03/22, Requerimento nº 16/2022 de iniciativa do Vereador LADENILSON JOSEPEREIRA “PROFESSOR LADENILSON”: Qual o motivo do descumprimento da Lei Municipal 3.752/2021 por parte da Concessionaria ENEL na Cidade de Carapicuíba. Emitida FL.DESPACHO.EE-0031-2022, de 08/04/22 em resposta ao Requerimento;*

*(xxxix) OF.EE-0094-2022, de 09/03/22: Interrupção do Fornecimento de Energia na Zona Oeste do Município de São Paulo - eventos climáticos severos ocorridos no dia 05/03/22 e comentários divulgados nas mídias sobre a falta de transparência da Enel SP para informar com precisão o horário do restabelecimento. Emitido RA.E-0058-2022 em 26/04/2022 e encaminhado à ANEEL por meio do OF.EE-0157-2022, de 29/04/2022;*

*(xl) REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 145, DE 2022- ALESP – Solicitando informação sobre a situação do fornecimento de energia elétrica na cidade de São Paulo entre os meses de fevereiro e março de 2022 - Deputado Castello Branco. Emitida FL.DESPACHO.EE-0032-2022, de 12/04/22 em resposta ao Requerimento;*

*(xli) Ofício 36 2022 - ARSESP - IC 137 2015, de 22/03/2022–Solicitando informação a respeito da situação da rede de distribuição em Rio Grande da Serra. Emitido RA.E-0088-2022 em 05/07/22 e encaminhado para DRI através FL.DESPACHO.EE-0071-2022 o Relatório RA.E-0088-2022\_06jul2022;*

*(xlii) Ofícios nº 17.123 e 17.124, de 22/03/22 - Câmara Municipal de Barueri: solicitando informações sobre as reclamações referentes à cobrança abusiva de valores de*



contraprestação ao serviço de fornecimento de energia elétrica por parte da Enel São Paulo. Emitida FL.DESPACHO.EE-0058-2022 em 15/06/2022 em resposta à Câmara Municipal de Barueri;

(xliii) Ofício GAB.011/bsb/2022, datado de 25/04/2022, do Gabinete do Deputado Alex Manente da Câmara dos Deputados encaminhando consulta “quanto à possibilidade de substituição de dois transformadores de energia elétrica localizados na Avenida Wallace Simonsen, n°s 382 e 616, no bairro Nova Petrópolis, na cidade de São Bernardo do Campo/SP”. Emitida FL.DESPACHO.EE-0045-2022 em 08/06/2022, informando que em consulta realizada junto à Superintendência de Mediação, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA da Aneel, foi informado que as tratativas na solução da referida demanda estão sendo tabuladas diretamente junto à Enel São Paulo;

(xliv) Ofício n° 312/expediente/2022 - REQUERIMENTO n° 50/2022 da CM Municipal de Carapicuíba - de 03/05/22 - Vereador Ladenilson José Pereira, que contém os seguintes questionamentos: "Qual o motivo da inoperância da loja física da ENEL na Cidade de Carapicuíba? Quando este problema será solucionado definitivamente? É possível que o PROCON aplique multa à ENEL por infringir os Direitos dos Consumidores em Carapicuíba - Emitida a FL.DESPACHO.EE-0060-2022, em 23/06/2022 em resposta ao Vereador Ladenilson José Pereira;

(xlv) MO.017501/2022-11, 27/04/22, do Departamento de Concessionárias da Secretaria de Obras e Planejamento Estratégico, da Prefeitura de São Bernardo do Campo que solicita informação se a Concessionária está atendendo os Indicadores de Qualidade do Produto e de Serviços constantes do item III, Anexo III – Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica do Contrato. Em especial se estão sendo obedecidos os indicadores: DEC, FEC. Emitida FL.DESPACHO.EE-0041-2022, de 18/05/22 para DRI em atendimento ao solicitado;

(xlvi) Requerimento de Informação n° 339/2022, datado de 16/05/2022, de autoria do Deputado Ricardo Mellão, da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, solicitando informações



“sobre o mau atendimento ao cliente da Enel e falta de infraestrutura para o atendimento na agência da Avenida Carrão”. Emitida a FL.DESPACHO.EE-0062-2022 em 24/06/2022 em resposta ao Deputado Ricardo Mellão;

(xlvi) Ofício NUDECON n° 100/2021, de 20/10/2021, solicitando informações sobre as unidades consumidoras da subclasse de baixa renda do Estado de São Paulo. Por meio da Folha de Despacho FL. Despacho E.E. 0047-2022, de 13/06/2022, onde foi dada uma primeira resposta ao NUDECON referente ao solicitado. Paralelo à resposta acima, por meio do Ofício Circular OF.CIRCULAR.EE. 007-2022, de 13/06/2022, foi solicitado informações para as 7 distribuidoras para subsidiar a resposta integral ao NUDECON. Em 17/08/2022 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0082/2022 em resposta ao Nudecon;

(xlviii) E-mail de 25/01/2022 da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos da Prefeitura de Cajamar, solicitando as normas que regem o prazo de atendimento em casos de falta de energia devido as chuvas e eventos climáticos na região. Em 25/07/2022 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0075-2022, em resposta à Prefeitura municipal de Cajamar;

(xlix) Correspondência de 02/02/2022 da Associação dos Amigos Chácaras do Rosário, no município de Cajamar, relatando as precárias condições de atendimento pela Enel SP referente aos serviços que devem ser prestados. Informamos que têm sido constantes as interrupções de fornecimento de energia neste bairro. Do dia 19 a 21 de janeiro houve uma interrupção contínua de aproximadamente 52 horas, causando transtornos e prejuízos aos moradores desta localidade. Emitido o relatório de análise RA.E-0041-2022, de 02/03/2022 e encaminhado ao DRI através da FL.DESPACHO.EE-0021-2022;

(l) Ofício OF/PR/SMJ - 001/2022, datado de 26/01/2022, encaminhado pelo Procon Cajamar, solicitando “intermediação e esclarecimentos, desta Agência ARSESP, no tocante ao apagão que atingiu parcialmente o município de Cajamar-SP, entre os dias 19 a 23 de janeiro do ano corrente”. Informa também que já solicitou esclarecimentos junto à concessionária Enel São



*Paulo sobre esta situação bem como solicitou “os motivos da falta do fornecimento de energia e quais ações foram tomadas para reduzir este número; qual a política adotada nos casos de pedido de indenização feita por consumidores que sofreram danos materiais em decorrência da falha no serviço de fornecimento” e também relata que “os consumidores enfrentam dificuldades no atendimento para registro de suas reclamações, junto aos postos/lojas presencial, sac e ouvidoria”. Emitida FL.DESPACHO.EE-0057-2022 em 15/06/2022 em resposta ao PROCON de Cajamar;*

- (ii) Ofício Of. PJC nº 1120/22, datado de 14/06/2022, proveniente da Promotoria de Justiça do Consumidor, solicitando informar a existência de eventuais reclamações e/ou procedimento administrativo em face da concessionária Enel Distribuição São Paulo (“Enel SP”), cujo objeto seja a qualidade dos canais de atendimento aos consumidores. Emitida FL.DESPACHO.EE-0061-2022 em 23/06/2022 em resposta à Promotoria de Justiça do Consumidor;*
  
- (iii) Ofício nº 092/2022 - 20ª PJ/SBC, datado de 01/06/2022, da Promotoria de Justiça do Consumidor São Bernardo do Campo do Ministério Público do Estado de São Paulo, encaminhando “reclamação apresentada por consumidora Cinthia Aguiar (versando sobre episódios recorrentes de interrupção no fornecimento de energia elétrica na Rua Olinda, Bairro Nova Petrópolis/SBC), e solicito que apresente os esclarecimentos pertinentes”. Emitida FL.DESPACHO.EE-0066-2022, de 28/06/2022 em resposta à Promotoria de Justiça do Consumidor São Bernardo do Campo. Realizada inspeção de campo no bairro Nova Petrópolis, que resultou no relatório de inspeção RA.E-0120-2022, de 06/09/2022;*
  
- (iii) Requerimento de Informação nº 1.122/2022, datado de 14/06/2022, da Câmara Municipal de Mauá, de autoria do Vereador José Carlos da Silva Martins, encaminhando os seguintes questionamentos: 1) Há relatório sobre a fiscalização dos serviços públicos do Município de Mauá? Se sim, favor disponibilizá-lo. 2) Qual a periodicidade na fiscalização no município?*



Emitida FL.DESPACHO.EE-0067-2022 em 29/06/2022 em resposta à Câmara Municipal de Mauá;

- (liv) Ofício nº 77/22 – 4º PJSCS de 17/06/2022- Notícia de Fato nº 38.674.0000101/2022-8 - SEI nº 29.0001.0012667.2022-09 (PJ de São Caetano do Sul) que solicita "analisar o caso, anexo, com base na denúncia apresentada pelo consumidor sobre problemas no serviço de energia elétrica e no teor da resposta fornecida pela Enel, encaminhando um parecer sobre a questão". Em 03/08/22 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0078-2022 para a PJ de São Caetano do Sul;
- (lv) Ofício PJC nº 1119/22 - Ref.: SIS nº 14.0161.001192/2020 - 6º PJC, da Promotoria de Justiça do Consumidor, encaminhado pela SFE, COTA n. 00576/2022/PFANEEL/PGF/AGU, solicitando informar a existência de eventuais reclamações e/ou procedimento administrativo em face da concessionária Enel Distribuição São Paulo ("Enel SP"), cujo objeto seja a qualidade dos canais de atendimento aos consumidores. Em 11/07/2022 foi encaminhado para SFE o OF.EE-0262-2022, de 11/07/22, esclarecendo que foi recepcionado nesta Arsesp o Ofício Of. PJC nº 1120/22, datado de 14/06/2022, da Promotoria de Justiça do Consumidor, com solicitação de mesmo teor da Cota nº 00576/2022/PFANEEL/PGF/AGU, a qual foi atendida por meio do envio do Ofício ARSESPOFI202200453A, de 10/07/2022, encaminhando a Folha de Despacho FL.DESPACHO.EE-0061-2022, de 23/06/2022 e o Memorando ARSESPMEM202200457A, de 05/07/2022;
- (lvi) Em 02/06/2022 foi realizada reunião na sede da Arsesp com representantes da Prefeitura de São Bernardo do Campo, quando foram apresentados diversos problemas relacionados a qualidade do fornecimento de energia elétrica no município. Relatório de análise em elaboração. Emitido o relatório relativo à qualidade do fornecimento de energia elétrica ao município de São Bernardo do Campo RA.E-0111-2022, em 30/08/22 e encaminhado à





*Prefeitura de São Bernardo do Campo em 02/09/2022, por meio da FL.DESPACHO.EE-0094-2022;*

- (Ivii) *Ofício nº 327/2022 da Câmara Municipal de Mauá que solicita "informações sobre fiscalização dos serviços públicos no Município de Mauá". Encaminhou anexo o Requerimento nº 1.112/2022. Em 29/06/2022 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0067-2022 em resposta à Câmara Municipal de Mauá;*
- (Iviii) *Ouvidoria - reclamação de um consumidor sobre a adequação da rede de distribuição de energia elétrica na unidade consumidora localizada na Rua Tom Jobim, 11A, no Residencial Sol Nascente, município de São Paulo. Segundo relato "os postes da minha rua estão inclinando, porém chegou em um nível que os fios estão praticamente em cima da minha sacada. Já registrei diversas reclamações e até o atual momento nada foi resolvido". Emitido ofício para concessionária solicitando informações até 19/08/2022; e, encaminhada a resposta à Ouvidoria por meio da FL.DESPACHO.EE-0083-2022, emitida em 22/08/2022;*
- (lix) *Ofício nº 130-GP, de 30/06/2022, protocolada em 12/07/2022, da Câmara Municipal de Cajamar, encaminhando MOCÃO DE REPÚDIO N°04/2022, de 24/06/2022, sobre leitura pela média. Emitida a FL.DESPACHO.EE-0089-2022, em 31/08/2022, informando que se encontra em andamento fiscalização nos processos da Enel São Paulo com relação ao tema Faturamento de Energia Elétrica onde se inclui também análise de faturas emitidas por média;*
- (Ix) *Ofício 435/2022 do MPSP solicitando informações sobre quais as medidas foram tomadas para sanar as irregularidades apontadas no inquérito civil 510/2013 concernente à falta de manutenção nos fios da rede elétrica e postes do município de Osasco. Emitida a*



*FL.DESPACHO.EE-0093-2022, de 02/09/2022, em resposta à Promotoria de Justiça de Osasco Ministério Público do Estado de São Paulo;*

(Ixi) *REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO nº 527, de 2022, da Secretário de Governo do Estado de São Paulo, publicado no DOE de 19/08/22, solicitando esclarecimentos sobre os excessivos casos de problemas elétricos em Embu das Artes e região. Emitida a FL.DESPACHO.EE-0102-2022, de 19/09/2022 ao Secretário de Governo do Estado de São Paulo;*

(Ixii) *Nota Extrajudicial, proveniente do Escritório Breno Pinheiro Sociedade de Advogados, representando a Prakolar Rótulos, de 11/08/2022, informando que existem árvores plantadas na calçada que atingem altura superior à rede elétrica no local, acarretando um entrelaçamento entre os galhos das árvores e os fios/cabos da rede elétrica, gerando danos aos equipamentos instalados, perda no processo produtivo da indústria, custos adicionais de manutenção nas máquinas e suspensão de produção. Foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0104-2022, de 23/09/2022 para a Breno Pinheiro Sociedade de Advogados, com os esclarecimentos e providências adotadas pela Enel SP;*

(Ixiii) *Ofício 402/2022, de 17/08/22 da Câmara Municipal de Mauá encaminhando Requerimento 1.380/2022: Requeremos ao Poder Executivo que diligencie junto ao Governador do Estado de São Paulo informações referentes ao reajuste nas tarifas pela Enel – Enel Distribuição São Paulo, conforme dispõe. Emitida FL.DESPACHO.EE-0101-2022, de 17/09/2022*



encaminhando as informações solicitadas ao Executivo Municipal e ao Governo do Estado de São Paulo – Câmara Municipal de Mauá;

- (Ixiv) Carta Solvi Essencis Ambiental S.A., de 12/08/2022 para SFE/ANEEL, relativa à Qualidade do Fornecimento de Energia Elétrica em Média Tensão Distribuição da ENEL SP. Emitido Ofício OF.EE.0381-2022, de 13/10/2022 em resposta ao solicitado pela empresa Solvi;
- (Ixv) Notificação Extrajudicial, datada de 20/09/2022, da empresa Mabe Serviços Gráficos Ltda, relatando problemas constantes de oscilação de energia na unidade consumidora localizada na Rua Agostinho Gomes 3525/3529. Foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0108-2022 em 26/10/2022, informando que a empresa Mabe foi atendida com a substituição do transformador e comprovada pela medição do nível de tensão com posterior envio de correspondência comunicando o resultado da medição;
- (Ixvi) Ofício 0920/2022 da Câmara Municipal de Mauá, datado de 11/10/22, requerendo providências urgentes da Distribuidora no sentido de executar a substituição e a readequação de poste de distribuição da rede de iluminação pública e domiciliar, instalado na Av. Barão de Mauá, 1.389 – Mauá. Por meio do Ofício OF.EE-0389-2022, de 24/10/2022, foi solicitado dados e informações para subsidiar a resposta junto à Câmara Municipal de Mauá, com prazo de atendimento até dia 31/10/2022. Em 02/11/22 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0110-2022 informando que a Câmara Municipal de Mauá teve a sua solicitação de providências urgentes atendida com a substituição do poste e a devida comunicação ao vereador Wellington da Saúde;
- (Ixvii) Ofício nº 300/2022 — 1a PJSBC Ref.: NF n. 43.0695.0000207/2022-1 da Promotoria de Justiça Cível de São Bernardo do Campo, datado de 08/11/2022, solicitando o envio de cópias do Auto de Infração AI 0001/2021, emitido em 30/08/21, bem como esclarecimentos a respeito da apresentação de novo plano de resultados para o tema continuidade de fornecimento de energia elétrica 2020/2021 e seu acompanhamento, tendo em vista a notícia de que as falhas apresentadas não foram solucionadas. Foi solicitada informação à concessionária para subsidiar a resposta à Promotoria de Justiça Cível de São Bernardo do Campo, cuja resposta



foi recebida pela Arsesp em 18/11/2022. Foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0115-2022 em 21/11/2022, encaminhando o Auto de Infração 0001/2021-ARSESP-SFE, o Relatório e Voto RV.E-0022-2021, bem como as Notas Técnicas NT.E-0015-2022 e NT.E-0036-2022, com os esclarecimentos sobre a conclusão do novo plano de resultados apresentado pela Enel SP. Encaminhou também a comprovação da retirada do poste, citada no Ofício MO.000846/2021-44;

(I xviii) Ofício nº 694/22 – PJVGP, datado de 17/11/22 da Promotoria de Justiça de Vargem Grande Paulista, encaminhando o Procedimento Preparatório de Inquérito Civil nº 42.0632.0000449/2021-7, contemplando as seguintes solicitações: (i) informe se já recebeu reclamação de consumidores relacionada às recorrentes interrupções no fornecimento de energia no Loteamento Los Álamos II, no Residencial Monte Catine e na região localizada na Estrada Mineração Ouro Branco, em Vargem Grande Paulista/SP, encaminhando cópia das reclamações a esta Promotoria de Justiça; (ii) informe se a Enel Distribuição São Paulo vem cumprindo regularmente as obrigações assumidas no contrato de concessão celebrado com a União para a distribuição de energia elétrica no Município de Vargem Grande Paulista/SP; (iii) em caso negativo, informe quais as providências foram ou estão sendo adotadas para garantir a prestação adequada e ininterrupta dos serviços de distribuição de energia concedidos à Enel Distribuição São Paulo, notadamente diante das notícias de recorrentes interrupções no fornecimento ocorridas no Loteamento Los Álamos II, no Residencial Monte Catine e na região localizada na Estrada Mineração Ouro Branco, em Vargem Grande Paulista/SP; (iv) informe se, após a lavratura do Auto de Infração n.º 0001/2021-ARSESP-SFE, a Enel adequou a prestação dos serviços concedidos às exigências referentes à continuidade, qualidade e eficiência. A Arsesp atendeu à demanda por meio da FL.DESPACHO.EE-0127-2022, emitida em 05/12/2022;

(I xix) Ofício Nº 561 2022 de 18/11/22 Requerimento 1971 2022 da Câmara Municipal de Mauá, datado de 18/11/2022, solicitando melhorias na rede de distribuição de energia do município de Mauá. Como não foi possível identificar na referida demanda em qual bairro do município de Mauá as referidas solicitações se referem e para que esta Arsesp atue diretamente no



*problema apresentado pela Câmara Municipal, esta Arsesp solicitou que a Câmara Municipal de Mauá informe, especificamente, quais os bairros relatados pelos consumidores que reclamaram sobre falta de energia, queima de aparelhos elétricos etc., para que sejam adotadas todas as providências cabíveis junto à concessionária, a Arsesp encaminhou em 22/11/2022 a FL.DESPACHO.EE-0118-2022, solicitando maiores detalhes;*

*(lxx) E-mail do Vereador Almir Nunes, da Câmara Municipal de São Lourenço da Serra, datado de 06/12/2022, solicitando que esta Arsesp tome as medidas necessárias para que a Enel SP, viabilize a troca de poste na Estrada das Rosas e na Rua Rio dos Patos, localizadas no Bairro Paiol do Meio, Cidade São Lourenço da Serra - SP, para evitar eventuais acidentes aos moradores daquela Região. Foi emitido o OF.EE-0444-2022, datado de 06/12/2022 para Enel SP solicitando providências com relação à solicitação – prazo de atendimento: até 23/12/2011. A concessionária encaminhou em 22/1/2/2022 a correspondência Carta Enel SP 278-2022-RB, informando que a equipe de campo da Unidade Territorial Oeste da Distribuidora realizou no dia 09/12/2022 uma inspeção no local, onde, além dos (10) postes, foram identificados mais 4 (quatro) com necessidade de troca devido ao mau estado de conservação. Em 26/12/2022, a Arsesp emitiu a FL.DESPACHO.EE-0140-2022 informando as providências da Enel SP e que, como não se trata de substituição em caráter de urgência, tais projetos entram no fluxo de programação regular de execução da distribuidora e, devido ao período chuvoso (que está demandando uma grande quantidade de ações de urgência), a previsão de execução destes 4 (quatro) projetos é até 28/02/2023;*

*(lxxi) Foi recepcionado nesta Arsesp, a correspondência AS 008/2022, datada de 05/12/2022, relatando que “Indústrias instaladas na cidade de Cotia/SP estão reportando sucessivas falhas e interrupções no fornecimento de energia elétrica na região, inclusive fora de horário programado” e posteriormente o email da FIESP para Arsesp, encaminhado por Reynaldo Megna em 06/12/2022, solicitando apoio a problema na Infraestrutura de Energia em Cotia e Região. Foi encaminhado para a Enel SP o OF.EE-0458-2022, de 16/12/22, solicitando dados até 30/12/22. Emitido RA.E-0005-2023 em 02/02/2023 e encaminhado ao solicitante. Arsesp*



informou o solicitante que a Arsesp realizará uma fiscalização de campo ainda neste mês de fevereiro/23 para avaliação técnica da Subestação de Cotia, com o intuito de verificar as condições de conservação e manutenção dos ativos elétricos da referida subestação, bem como averiguar a manutenção e poda da arborização do alimentador COT0108, visando identificar ações imediatas para melhoria da qualidade do fornecimento de energia elétrica das unidades consumidoras do município de Cotia;

- (Ixxii) Foi recepcionado o Ofício nº 8677011 – 1ª PJ, de 12/12/22 - Inquérito Civil nº 14.0293.0000512/2021-3 - 1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Itapeverica da Serra – SP; requisitando informações sobre os “parâmetros mínimos de atendimento da empresa concessionária ENEL para o fornecimento de energia elétrica na cidade de Juquitiba, atentando-se para os serviços prestados no bairro da Palestina. Deverão ser indicadas eventuais fiscalizações realizadas em relação à prestação de serviço assumida pela ENEL na cidade de Juquitiba, fornecendo-se os relatórios elaborados nos últimos 24 meses, com apontamento exato de eventual autuação, recomendações expedidas ou outras medidas para adequação do serviço informadas à empresa concessionária e/ou ao município de Itapeverica da Serra”. Em 10/01/2023 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0003-2023 atendendo a demanda;
- (Ixxiii) Esta Superintendência tomou conhecimento, por meio da Diretoria de Relações Institucionais, mensagem recebida em 29/12/22, referente à notícia publicada no site Rádio ABC, sobre ocorrência de falta de energia elétrica no Terminal Rodoviário de São Caetano do Sul e a demora no restabelecimento do fornecimento ocorrida em 28/12/2022. Após troca de informações via e-mail com a concessionária, em 05/01/2023 foi emitida a FL.DESPACHO.EE-0002-2023 endereçada à DRI, com os esclarecimentos sobre o ocorrido;
- (Ixxiv) Ofício: 0028/2022 – GWS, de 06/01/23, proveniente da - Câmara Municipal de Mauá, solicitando providências para substituição de Poste localizado na Rua Osmar Silvestre Jorge, 68 - CEP 09361400. Mesmo ofício foi encaminhado por SFE. Em 21/01/2023 foi emitido o



*OF.EE-0016-2022 solicitando providências da Enel SP até 24/01/2023. Emitida a FL.DESPACHO.EE-0006-2023 em 26/01/2023 comprovando a substituição de poste;*

*(lxxv) Demanda encaminhada por SFE de mesmo teor, respondida em 10/02/2023, por meio do ofício OF.EE-0045-2023 para SFE; e,*

*(lxxvi) Ofício NUDECON 04/2023 – Ref.: EXP NUDECON 02/2019 - Conjunto Parelheiros - Estrada Taquaral, informando que o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado de São Paulo instaurou o Expediente Administrativo NUDECON nº 02/2019, que tem por objeto apurar a ocorrência de constantes interrupções no fornecimento de energia elétrica na altura do número 1500 da Estrada Taquaral e ruas próximas na região de Parelheiros. Demanda em andamento, aguardando resposta da concessionária.*