



**Editoração Casa Civil**

# **CEARÁ**

**DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO**

**Fortaleza, 22 de maio de 2024 | SÉRIE 3 | ANO XVI Nº095 | Caderno 3/4 | Preço: R\$ 23,00**

**PODER LEGISLATIVO**

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO (CPI) INSTALADA PARA INVESTIGAR IRREGULARIDADES E PRÁTICAS ABUSIVAS POR PARTE DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO ESTADO DO CEARÁ.**

Relatório Final

Fortaleza, 07 de maio de 2024

RELATÓRIO FINAL

Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) instalada para investigar irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica no Estado do Ceará.

Instituída pelo Requerimento publicado no DOE do dia 08/08/2023 e Ato da Presidência n. 151/2023, publicado no DOE do dia 14/08/2023. Prorrogada em pelo Ato da Presidência nº 224/2023, publicado no DOE do dia 15/12/2023.

Fortaleza, 07 de maio de 2024

Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Ceará Biênio 2023–2024

Deputado Evandro Leitão

PRESIDENTE

Deputado Fernando Santana

PRIMEIRO VICE-PRESIDENTE

Deputado Osmar Baquit

SEGUNDO VICE-PRESIDENTE

Deputado Danniel Oliveira

PRIMEIRO SECRETÁRIO

Deputada Juliana Lucena

SEGUNDO SECRETÁRIO

Deputado João Jaime

TERCEIRO SECRETÁRIO

Deputada Oscar Rodrigues

QUARTO SECRETÁRIO

Deputada Luana Ribeiro

PRIMEIRO SUPLENTE

Deputada Emilia Pessoa

SEGUNDO SUPLENTE

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO (CPI) INSTALADA PARA INVESTIGAR IRREGULARIDADES E PRÁTICAS ABUSIVAS POR PARTE DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA NO ESTADO DO CEARÁ. A Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) foi instalada com a finalidade de apurar, no prazo de 120 dias, irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica no Estado do Ceará, (Ato da Presidência nº 151/2023, publicado no DOE do dia 14/08/2023 - ANEXO I). O referido prazo de 120 dias da Comissão Parlamentar de Inquérito foi prorrogado em dezembro de 2023 (Ato da Presidência nº 224/2023, publicado no DOE do dia 15/12/2023 - ANEXO II), suspendendo-se as atividades no final do mês de dezembro de 2023 e retomando em 02 de fevereiro de 2024.

Relatório votado e aprovado em 07 de maio de 2024.

Deputado Fernando Santana

PRESIDENTE

Deputado Carmelo Neto

VICE-PRESIDENTE

Deputado Guilherme Landim

RELATOR

**SUMÁRIO**

1. CPI
- 1.1. INTRODUÇÃO
- 1.2. DA CONSTITUIÇÃO DA CPI
- 1.3. DOS MEMBROS
- 1.4. DA DELIBERAÇÃO DOS CARGOS
- 1.5. DA PRORROGAÇÃO
2. ATIVIDADES
- 2.1. DAS REUNIÕES
- 2.2. DOS REQUERIMENTOS APROVADOS (ANEXO VI)
- 2.3. DAS DILIGÊNCIAS EXTERNAS
- 2.4. DO RESUMO DOS ATOS PROCESSUAIS
3. REGULAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO E CONTRATO DE CONCESSÃO
- 3.1. DA LEGISLAÇÃO DAS CONCESSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- 3.2. DA REGULAÇÃO
- 3.3. DO CONTRATO DE CONCESSÃO
- 3.4. DOS DESCUMPRIMENTOS
4. ANÁLISE DOS FATOS E DOCUMENTOS
- 4.1. DA FISCALIZAÇÃO
- 4.1.1 DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE
- 4.1.2. DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL
- 4.2. DAS RECLAMAÇÕES E VIOLAÇÕES AO DIREITO DO CONSUMIDOR
- 4.3. DA PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DIMINUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS
- 4.4. DAS QUEIXAS DOS MUNICÍPIOS
- 4.5. DAS ENERGIAS RENOVÁVEIS
- 4.6. DOS INCENTIVOS FISCAIS



4.7. DOS INVESTIMENTOS E OBRAS EM ATRASO  
 4.8. DAS VÍTIMAS FATAIS  
 4.9. DA ENEL  
 4.10. DAS NOTÍCIAS SOBRE O COLAPSO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA NO CEARÁ

5. CONCLUSÃO

- 5.1. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE DISPOSITIVOS DO CONTRATO DE CONCESSÃO E DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA  
 5.2. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE RESOLUÇÕES DA ANEEL E DE DISPOSITIVOS LEGAIS  
 5.3. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU AUSÊNCIA DE INVESTIMENTOS POR PARTE DA ENEL NA MELHORIA DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E DO ATENDIMENTO COMERCIAL  
 5.4. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU INEFICIÊNCIA NA ATUAÇÃO DO ÓRGÃO REGULADOR (ANEEL)  
 5.5. CONSTATAÇÃO DE QUE HÁ VERDADEIRO DESCASO DA ENEL PARA COM AS VÍTIMAS DE ACIDENTES FATAIS DECORRENTES DE FALHAS NO SETOR ELÉTRICO  
 5.6. CONSTATAÇÕES SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS REGULATÓRIOS, ORÇAMENTOS EXORBITANTES E AUSÊNCIA DE DADOS TÉCNICOS ACERCA DA GERAÇÃO DE ENERGIA DISTRIBUÍDA  
 5.7. DOS ENCAMINHAMENTOS

6. ANEXOS

ANEXO I - PUBLICAÇÃO DA CRIAÇÃO DA CPI E REQUERIMENTO ASSINADO POR UNANIMIDADE DOS PARLAMENTARES CEARENSES  
 - Diário Oficial do Estado do Ceará do dia 08 de agosto de 2023.

ANEXO II - PUBLICAÇÃO DA COMPOSIÇÃO DA CPI - PARLAMENTARES MEMBROS - ATO DA PRESIDÊNCIA Nº 151/2023 - Diário Oficial do Estado do Ceará do dia 14 de agosto de 2023.

ANEXO III - PUBLICAÇÃO DA PRORROGAÇÃO DA CPI - ATO DA PRESIDÊNCIA Nº224/2023 - Diário Oficial do Estado do Ceará do dia 15 de dezembro de 2023.

ANEXO IV - NOTAS TAQUIGRÁFICAS

ANEXO V - ATAS

ANEXO VI - REQUERIMENTOS APROVADOS

ANEXO VII - OFÍCIOS EXPEDIDOS

ANEXO VIII - CONTRATO DE CONCESSÃO DE DISTRIBUIÇÃO 01/98 - ANEEL - COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (COELCE)

ANEXO IX - CONVÉNIO DE COOPERAÇÃO Nº 014/2010 CELEBRADO ENTRE A ANEEL E A ARCE

ANEXO X - CONVÉNIO CD Nº 048/98 - FEJUR - CELEBRADO ENTRE O ESTADO DO CEARÁ E A COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (COELCE) (PLANO ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS - PIE)

ANEXO XI - CONTRATO Nº 039/98/SEFAZ - CONTRATO DE COMPRA E VENDA DA COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (COELCE)

ANEXO XII - RELATÓRIO DAS OBRAS ATRASADAS APRESENTADO PELA COORDENADORIA DE ENERGIA ELÉTRICA E TELECOMUNICAÇÕES DA SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA DO ESTADO DO CEARÁ

ANEXO XIII - PROCESSOS PUNITIVOS ABERTOS PELA ARCE CONTRA A ENEL CEARÁ NOS ÚLTIMOS ANOS

ANEXO XIV - JUSTIFICATIVAS DE AUSÊNCIA - OITIVA ENEL

ANEXO XV - HABEAS CORPUS PREVENTIVO DO PRESIDENTE DA ENEL CEARÁ - SR. JOSÉ NUNES - OITIVA ENEL CEARÁ

ANEXO XVI - DOSSIÊ APRESENTADO PELA ARCE

ANEXO XVII - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO DECON/MPCE E PELO TJCE

ANEXO XVIII - OFÍCIO Nº 91/2023-DR/ANEEL (16/03/2023)

ANEXO XIX - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO PROCON ASSEMBLEIA E CONERGE

ANEXO XX - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO SINDELETRO

ANEXO XXI - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELA ABSOLAR

ANEXO XXII - Ofício nº 639/2024/DFIN/SUDENE (05/03/2024)

ANEXO XXIII - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO SR. ADÃO LINHARES, SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SEINFRA E PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OBRAS PÚBLICAS DO CEARÁ - SOP

ANEXO XXIV - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO DR. ÍCARO GASPAR SOBRE OS ACIDENTES FATAIS

ANEXO XXV - DOCUMENTOS APRESENTADOS PELA ENEL

ANEXO XXVI - NOTÍCIAS SOBRE O COLAPSO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA NO CEARÁ

1. CPI

1.1. INTRODUÇÃO

A Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) é um dos instrumentos previstos para que deputados estaduais exerçam uma de suas funções, que é fiscalizar a administração pública. Dessa forma, a CPI terá poderes de investigação, próprios das autoridades judiciais, cumulativamente com os de natureza parlamentar (Constituição Estadual, art. 56, caput) e (Constituição Federal, art. 58, § 3º), com ampla ação nas pesquisas destinadas a apurar os fatos, que deram origem a sua formulação (Lei Federal nº. 1.079/50, art. 1º, caput).

O Regimento Interno da Alece e a legislação pertinente regulam os trabalhos desta Comissão, podendo determinar diligências, ouvir convidados, convocados e testemunhas, requisitar informações e documentos de órgãos e entidades da administração pública, inclusive concessionárias de serviços, requerer audiências, determinar, caso necessário, quebra de sigilo, fiscal e telefônico, tomar depoimentos e requisitar serviços de autoridades, inclusive policiais.

No que tange aos trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito o prazo de tramitação é de 120 (cento e vinte dias) prorrogáveis, não podendo exceder o prazo da legislatura em que foi criada, sendo as suas reuniões: públicas, reservadas ou secretas. Ao término de seus trabalhos, a comissão apresentará relatório circunstanciado com suas conclusões, que após aprovação pela maioria de seus membros, será publicado no Diário Oficial e encaminhado para as autoridades competentes para tomarem as providências cabíveis.

A Enel Distribuição Ceará, subsidiária da multinacional italiana Enel, atende 184 municípios, abrangendo 100% do território estadual, com cobertura de uma área de 148.826 km<sup>2</sup>. A companhia possui cerca de 4,4 milhões de clientes, 189 pontos de atendimento e 121 subestações em todo o estado. Atualmente a empresa possui 156 mil quilômetros de rede elétrica no estado, distribuídos em alta, média e baixa tensão.

Ao longo dos últimos anos, inúmeras matérias veiculadas na imprensa local relataram o crescente aumento de reclamações registradas nos diversos órgãos de defesa do consumidor do Estado, concernente a má qualidade dos serviços prestados pela ENEL. A título ilustrativo, o Estado do Ceará é o que teve o maior número de reclamações direcionadas à distribuidora de energia elétrica finalizadas no ano de 2022, em comparação com os demais Estados do Nordeste.

Outro fato estranho que chamou a atenção dos parlamentares diz respeito à questão da modicidade das tarifas. Houve uma redução das unidades consumidores de baixa renda, entre os anos de 2019 e 2021, o que vai de encontro à realidade nacional, notadamente pelo fato do país ter enfrentado uma grave crise de saúde pública, provocada pela Pandemia do Novo Coronavírus, que resultou em demissões e no empobrecimento de várias famílias.

Esse quadro de insatisfação com a referida empresa atingiu o seu ápice em abril de 2022, quando ela reajustou a tarifa de energia em 24,35%, um dos maiores aumentos de tarifa registrado em todo o país. A ausência de justificativa plausível para referido reajuste, fez com que a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará criasse uma comissão especial para analisar o Contrato de Concessão do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 001/1998/ANEEL (ANEXO VIII), com o objetivo de verificar se as cláusulas contratuais ali constantes estavam sendo devidamente cumpridas.

O relatório produzido pela referida comissão atestou que a ENEL incorreu em várias inadimplências, por descumprir preceitos fundamentais constantes em seu contrato de concessão, o que lhe gerou inúmeras penalidades nos últimos anos.

Entre os encaminhamentos da Comissão Especial constou a necessidade de criação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI), com o objetivo de aprofundar as investigações sobre os serviços prestados pela ENEL e as irregularidades constatadas.

1.2. DA CONSTITUIÇÃO DA CPI

Os Deputados Estaduais Agenor Neto, Alysson Aguiar, Antônio Henrique, Ap. Luiz Henrique, Carmelo Neto, Cláudio Pinho, Danni Oliveira, David Durand, Davi de Raimundão, De Assis Diniz, Dr. Lucílio Girão, Dr. Oscar Rodrigues, Dra. Silvana, Emilia Pessoa, Evandro Leitão, Fernando Hugo, Fernando Santana, Felipe Mota, Firmino Camurça, Gabriella Aguiar, Guilherme Landim, Jeová Mota, João Jaime, Jô Farias, Juliana Lucena, Júlio Cesar Filho, Larissa Gaspar, Leonardo Pinheiro, Lia Gomes, Luanne Ribeiro, Lucinildo Frota, Marcos Sobreira, Marta Gonçalves, Missias Dias, Nizo Costa, Oriel Filho, Osmar Baquit, Pr. Alcides Fernandes, Queiroz Filho, Renato Roseno, Romeu Aldiguier, Bruno Pedrosa, Sargento Reginauro, Sérgio Aguiar, Stuart Castro e Almir Bié requereram, nos termos do art. 60 e seguintes do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, e §§ 1º e 2º do art. 56, da Constituição do Estado do Ceará, a instalação da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) cuja finalidade é investigar irregularidades e práticas abusivas por parte da ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ, na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica no Estado do Ceará, por meio do requerimento/ processo n. 01308/2023, datado de 28 de fevereiro de 2023.

O requerimento de pedido de instalação dessa CPI foi assinado por unanimidade pelos 46 Deputados Estaduais da Assembleia Legislativa do Estado do



Ceará, fato inédito neste Poder Legislativo, demonstrando a importância do tema para a população cearense.

Justificou-se a instalação da aludida CPI em razão do crescente aumento de reclamações registradas nos diversos órgãos de defesa do consumidor do Estado concernentes à má qualidade dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ. Tais reclamações frequentemente são relatadas aos parlamentares da Assembleia Legislativa e das Câmaras Municipais por consumidores individuais, prefeituras, indústrias, empresários e entidades representativas da sociedade civil.

**1** Art. 60. A criação da Comissão Parlamentar de Inquérito será constituída em virtude de requerimento assinado, no mínimo, por 1/4 (um quarto) dos membros do Poder Legislativo, nos termos do art. 56º da Constituição do Estado.

**2** Art. 56. A Assembleia Legislativa criará comissões parlamentares de inquérito para apuração de fato determinado, sempre que o requerer a quarta parte dos seus membros, observada na sua composição a proporcionalidade de representação partidária, ficando obrigatório, sob pena de sanção definida em lei complementar, o comparecimento de autoridades, servidores e quaisquer pessoas convocadas. § 1º As comissões parlamentares de inquérito terão poderes de investigação próprios das autoridades judiciais, cumulativamente com os de natureza parlamentar, podendo inclusive decretar, motivadamente, a quebra de sigilo bancário dos investigados. § 2º As conclusões, se for o caso, serão encaminhadas ao Ministério Público, para que promova a responsabilidade civil ou criminal dos infratores.

Consta ainda da justificativa que o quadro de insatisfação com os serviços da referida Empresa atingiu seu ápice quando a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL autorizou o reajuste médio anual superior a 24% da tarifa de luz no Ceará, que passou a vigorar em abril de 2022, um dos maiores do país. Tendo em vista que o referido reajuste tarifário ocorreu sem a devida transparência ou participação dos setores da sociedade, numa clara ofensa aos princípios de modicidade, informação, proteção ao consumidor e, principalmente, desconsiderando a proporcionalidade e razoabilidade resultantes do cenário de calamidade pública imposto pela pandemia da Covid-19, tornou necessário a análise do Contrato de Concessão do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 001/1998-ANEEL, com o fito de verificar se as cláusulas e obrigações ali constantes estavam sendo devidamente cumpridas pela ENEL CEARÁ.

Com esse intuito, a Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará instituiu uma Comissão Especial para proceder à análise do aludido Contrato de Concessão, iniciativa também tomada paralelamente pelo Ministério Público Estadual, que criou sua própria Comissão com o mesmo fim.

Ao término dos trabalhos de ambas as Comissões, os relatórios apresentados, já divulgados para domínio público, coincidem quanto às inúmeras irregularidades constatadas na prestação dos serviços pela ENEL CEARÁ. Ficou claro nos referidos relatórios que a ENEL CEARÁ incorreu em várias inadimplências por descumprir preceitos fundamentais positivados em seu Contrato de Concessão, o que lhe gerou inúmeras penalidades nos últimos anos.

Em fevereiro de 2023 foi requerida a constituição da Comissão Parlamentar de Inquérito com o prazo de 120 (cento e vinte dias) para a realização dos trabalhos, com a possibilidade de prorrogação na mesma legislatura.

Em tendo sido os autos encaminhados para a Procuradoria da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, emitiu-se o parecer, pelo Douto Procurador-Geral da Assembleia Legislativa Rodrigo Martiniano Ayres Lins, atestando-se o preenchimento dos requisitos legais para instalação da CPI - assinatura e ¼ dos Deputados, indicação do tempo de 120 (cento e vinte dias) e fato determinado, tendo reconhecido a harmonia do requerimento com os preceitos constitucionais e regimentais, sendo favorável à criação da Comissão Parlamentar de Inquérito, pelo prazo de 120 (cento e vinte dias), passível de prorrogação por toda a legislatura.

Após o parecer do D. Procurador desta Casa Legislativa, publicou-se no Diário Oficial do Estado de 08/08/2023 o Requerimento do Pedido de Instalação da CPI. Em seguida, realizou-se no Diário Oficial do Estado de 14/08/2023 a publicação do Ato da Presidência n. 151/2023, nomeando-se os Deputados Estaduais Fernando Santana, Carmelo Neto, Guilherme Landim, Bruno Pedrosa, Agenor Neto, Romeu Aldiguéri, Felipe Mota, De Assis Diniz e Gabriella Aguiar, como membros titulares da CPI e os Deputados Estaduais Larissa Gaspar, Dra. Silvana, Antônio Henrique, Lia Gomes, Danniel Oliveira, Leonardo Pinheiro, Sargento Reginauro, Guilherme Sampaio e Simão Pedro como suplentes.

### 1.3. DOS MÉMBROS

#### DEPUTADOS MEMBROS DA CPI

TITULARES		SUPLENTES	
DEPUTADO(A)	PART.	DEPUTADO(A)	PART.
FERNANDO SANTANA Presidente	PT	LARISSA GASPAR	PT
CARMELO NETO Vice-Presidente	PL	DRA. SILVANA	PL
GUILHERME LANDIM Relator	PDT	ANTÔNIO HENRIQUE	PDT
BRUNO PEDROSA	PDT	LIA GOMES	PDT
AGENOR NETO	MDB	DANNIEL OLIVEIRA	MDB
ROMEU ALDIGUERI	PDT	LEONARDO PINHEIRO	PROGRESSISTAS
FELIPE MOTA	UNIÃO BRASIL	SARGENTO REGINAURO	UNIÃO BRASIL
DE ASSIS DINIZ		GUILHERME SAMPAIO	PT
GABRIELLA AGUIAR	PSD	SIMÃO PEDRO	PSD

### 1.4. DA DELIBERAÇÃO DOS CARGOS



Em ato contínuo, realizou-se a Reunião de Instalação da CPI, em 10/08/2023, tendo sido eleito para presidência o Deputado Fernando Santana, para vice-presidência o Deputado Carmelo Neto e para a relatoria o Deputado Guilherme Landim (conforme registro nas notas taquigráficas, fls. 133-134, ANEXO IV deste relatório).

### 1.5. DA PRORROGAÇÃO

O referido prazo de 120 dias da Comissão Parlamentar de Inquérito foi prorrogado em dezembro de 2023, através do Ato da Presidência nº 224/2023, publicado no DOE do dia 15/12/2023 - ANEXO II deste relatório, suspendendo-se as atividades no final do mês de dezembro de 2023, em virtude do recesso parlamentar e retomando os trabalhos em 02 de fevereiro de 2024.

## 2. ATIVIDADES

## 2.1. DAS REUNIÕES

## REUNIÕES REALIZADAS PELA CPI ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ

DATA	LOCAL	TIPO	OBJETO
21.08.2024	ALECE/CE	REUNIÃO INTERNA	DEFINIÇÃO DOS TRABALHOS DA CPI.
30.08.2023	ALECE/CE	1ª REUNIÃO ORDINÁRIA	VOTAÇÃO DE REQUERIMENTOS.
13.09.2023	ALECE	2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 1ª OITIVA	OITIVA ARCE.
20.09.2023	ALECE	3ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2ª E 3ª OITIVAS	OITIVAS PROCON ASSEMBLEIA E CONERGE
09.10.2023	ALECE/CE	1ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA - 4ª OITIVA	OITIVA SINDELETRO
10.10.2023	ALECE/CE	2ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA - 5ª OITIVA	OITIVA APRECE
25.10.2023	ALECE/CE	4ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 6ª OITIVA	OITIVA ABSOLAR
26.10.2023	ALECE/CE	3ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA - 7ª OITIVA	OITIVA DECON/CE
07.11.2023	BRASÍLIA/DF	DILIGÊNCIA EXTERNA	SENAOC E ANEEL.
14.11.2023	SÃO PAULO/SP	DILIGÊNCIA EXTERNA	OITIVA ENEL – CPI SÃO PAULO
05.12.2023	ALECE/CE	REUNIÃO INTERNA	VOTAÇÃO DE REQUERIMENTOS.
13.12.2023	ALECE/CE	5ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 7ª OITIVA	SECRETÁRIO DE ENERGIA DO ESTADO DO CEARÁ – SEINFRA.
27.02.2024	ALECE/CE	REUNIÃO INTERNA	VOTAÇÃO DE REQUERIMENTOS.
11.03.2024	ALECE/CE	4ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA – 8ª E 9ª OITIVAS.	OITIVA SUDENE E ADVOGADO DAS VÍTIMAS DE CHOQUES ELÉTRICOS
15.03.2024	FORTALEZA/CE, CRATO/CE, BREJO SANTO/CE, SOBRAL/CE, SÃO GONÇALO/CE, ORÓS/CE, SOLONÓPOLE/CE, TAUÁ/CE, CAPISTRANO/CE, CANINDÉ/CE	DILIGÊNCIAS EXTERNAS - DIA DE MOBILIZAÇÃO DA CPI NOS MUNICÍPIOS – DIA “D”.	DIA DE OUVIR A POPULAÇÃO DOS DEMAIS MUNICÍPIOS CEARENSES.
	BRAZÍLIA/DF	DILIGÊNCIA EXTERNA	ANEEL – PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO.
03.04.2024	ALECE/CE	REUNIÃO INTERNA	VOTAÇÃO DE REQUERIMENTOS.
16.04.2024	BRAZÍLIA/DF	DILIGÊNCIA EXTERNA	MINISTRO DE MINAS E ENERGIA
18.04.2024	ALECE/CE	REUNIÃO INTERNA	
23.04.2024	FORTALEZA/CE	DILIGÊNCIA EXTERNA	ARCE – SABER SE A ANEEL REQUEREU A FISCALIZAÇÃO.
24.04.2024	ALECE/CE	6ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 10ª OITIVA	OITIVA ENEL.

TOTAL REUNIÕES INTERNAS: 5 REUNIÕES

TOTAL REUNIÕES ORDINÁRIAS: 6 REUNIÕES

TOTAL REUNIÕES EXTRAORDINÁRIAS: 4 REUNIÕES

TOTAL DILIGÊNCIAS EXTERNAS: 15 DILIGÊNCIAS EXTERNAS

TOTAL DE REUNIÕES: 21 REUNIÕES (ATÉ 30.04.2024)

## 2.2. DOS REQUERIMENTOS APROVADOS

Ao longo da realização dos trabalhos desta CPI foram aprovados 92 requerimentos, dos quais, 24 não obtiveram resposta. O resumo geral de todos os requerimentos aprovados, por data de aprovação e descrição de quais foram atendidos, foram alocados em formato de tabela e constituem o ANEXO VI deste Relatório.

## 2.3. DAS DILIGÊNCIAS EXTERNAS

REUNIÃO COM A SECRETARIA NACIONAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR E A ANEEL EM BRASÍLIA/DF



No dia 07 de novembro de 2023, os parlamentares membros desta Comissão Parlamentar de Inquérito, Deputado Fernando Santana (Presidente - CPI ENEL), Deputado Guilherme Landim (Relator - CPI ENEL), Deputada Lia Gomes e Deputado Guilherme Sampaio, participaram de uma reunião com o Sr. Wadih Damous, Secretário Nacional de Direito do Consumidor, para entregar o relatório parcial das investigações.



Em seguida, participaram de reunião com o Diretor Geral, Sr. Sandoval Feitosa e corpo técnico da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, na busca de esclarecimentos sobre as providências que serão tomadas pela Agência Reguladora acerca do péssimo serviço oferecido pela ENEL CEARÁ aos consumidores cearenses.

#### OITIVA DA ENEL NA CPI DE SÃO PAULO

No dia 14 de novembro de 2023, o Deputado Estadual Fernando Santana (Presidente - CPI ENEL) participou da Oitiva da Enel na Comissão Parlamentar de Inquérito da Assembleia Legislativa de São Paulo.

Na oportunidade, o Deputado aproveitou para relatar os inúmeros problemas e prejuízos que a população do Estado também tem passado por consequência do péssimo serviço de distribuição de energia elétrica, citou além das quedas de energia constantes, o descaso e a piora gradativa da prestação do serviço que tem atrapalhado o desenvolvimento do Estado do Ceará.



#### REUNIÕES REGIONAIS DO DIA “D” NO DIA NACIONAL DO CONSUMIDOR EM DIVERSOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ

Com o intuito de conhecer de maneira ampla a real situação acerca da qualidade dos serviços prestados pela ENEL nos municípios cearenses, no dia 15 de março de 2024, Dia Nacional do Consumidor, os deputados membros desta CPI realizaram reuniões regionais em municípios de diversas regiões do Estado com o intuito de conhecer de maneira mais profunda as denúncias, queixas e solicitações dos representantes, assim como da população, de cada região.

As reuniões foram realizadas nos seguintes municípios: Fortaleza/Ce, Crato/Ce, Brejo Santo/Ce, Sobral/Ce, São Gonçalo/Ce, Orós/Ce, Solonópole/Ce, Tauá/Ce, Capistrano/Ce, Canindé/Ce. Foram convidados a participar das reuniões as autoridades locais dos municípios de cada região: Prefeitos, Presidentes da Câmara de Vereadores e todos os Vereadores, Promotores de Justiça, Conselhos Municipais, representantes das igrejas locais, Coordenadores de Programas Municipais, representante da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, entre outros.

Todas as informações aqui mencionadas e o relato na íntegra das queixas dos municípios estão registradas em atas que encontram-se no ANEXO V deste Relatório.

#### REUNIÃO COM A ANEEL EM BRASÍLIA/DF

No dia 18 de março de 2024 realizou-se reunião dos deputados membros desta Comissão Parlamentar de Inquérito com o Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, o Sr. Sandoval Feitosa, para expor o sentimento de revolta da população cearense pelos inúmeros transtornos e prejuízos causados pelas recorrentes falhas na distribuição de energia elétrica nos últimos meses e, de forma contundente, exigir uma fiscalização rigorosa e incisiva contra a ENEL CEARÁ, para que esta melhore urgentemente a qualidade dos serviços prestados.





Participaram desta reunião os parlamentares: Deputado Estadual Fernando Santana (Presidente), Deputado Estadual Guilherme Landim (Relator), Deputada Estadual Lia Gomes e Deputado Federal José Guimarães.

#### REUNIÃO COM O MINISTRO DE MINAS E ENERGIA EM BRASÍLIA/DF

Devido aos graves acontecimentos de falha na distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará nos primeiros meses deste ano, a pedido do Governador, Exmº. Sr. Elmano de Freitas, que endossa o trabalho desta Comissão Parlamentar de Inquérito, no dia 16 de abril de 2024, realizou-se uma reunião com o Ministro de Minas e Energia, o Sr. Alexandre Silveira e seu corpo técnico para expor os problemas enfrentados, apresentar relatório parcial dos trabalhos desta CPI e solicitar que intervenha junto à ANEEL para que seja instaurado processo fiscalizatório rigoroso com punições severas à ENEL CEARÁ, para que esta seja compelida a melhorar a qualidade de seus serviços e, assim, sejam evitados prejuízos ainda maiores.



Participaram desta reunião as seguintes autoridades cearenses: Sr. Elmano de Freitas (Governador do Ceará), Senadora Janaína Farias, Deputado Estadual Fernando Santana (Presidente - CPI ENEL), Deputado Estadual Guilherme Landim (Relator - CPI ENEL), Deputada Estadual Lia Gomes, Deputado Estadual Bruno Pedrosa, Deputado Estadual Sérgio Aguiar, Deputado Federal Domingos Neto, Deputada Federal Fernanda Pessoa e Deputado Federal Célio Studart. Na ocasião, após a exposição dos acontecimentos pelas autoridades presentes, das inúmeras irregularidades constatadas durante os trabalhos desta Comissão, o Ministro solicitou que logo aprovado o presente Relatório, o fosse encaminhado de pronto para que possa se aprofundar na problemática e se comprometeu de intervir junto à ANEEL para que sejam tomadas as devidas providências relacionadas à melhoria dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ.

#### REUNIÃO COM O PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE



No dia 23 de abril de 2024, os deputados membros desta CPI, Deputado Fernando Santana (Presidente - CPI ENEL), Deputado Guilherme Landim (Relator - CPI ENEL) e Deputada Lia Gomes, participaram de reunião com o Sr. João Gabriel Rocha, Presidente da ARCE, juntamente com os Conselheiros, Jardson Saraiva, Rafael Maia, Kamile Moreira e demais integrantes do corpo técnico da Agência Reguladora, para discutir o andamento da fiscalização contra a ENEL autorizada pela ANEEL. Na ocasião foi esclarecido que a referida fiscalização já se encontra em andamento e forneceram informações importantes atualizadas aos parlamentares.

#### 2.4. DO RESUMO DOS ATOS PROCESSUAIS

Destacamos que todos os atos processuais realizados por esta Comissão Parlamentar de Inquérito estão registrados nas notas taquigráficas - ANEXO IV deste relatório.

Para iniciar os trabalhos, no dia 21/08/2023 foi realizada a Reunião Inaugural da CPI, com o objetivo de definir os trabalhos e designar o dia para a realização da primeira Reunião Ordinária.

O Presidente convocou os integrantes para a 1ª Reunião Ordinária da CPI em 30/08/2023, às 15:30, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: leitura, discussão e votação de requerimentos e relatórios em geral:

- Requerimento n. 01/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou apresentação da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará - ARCE detalhando o conteúdo, assim como cópia dos relatórios das fiscalizações realizadas acerca da qualidade dos serviços prestados pela empresa de Distribuição de Energia Elétrica ENEL CEARÁ nos últimos 05 (cinco) anos;
- Requerimento n. 02/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou à Associação dos Vice-Prefeitos do Estado do Estado do Ceará - AVIPRECE para apresentar presencialmente dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ nos Municípios e manifestem suas insatisfações;
- Requerimento n. 03/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou à União dos Vereadores do Ceará - UVC para apresentar presencialmente dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ nos Municípios e manifestem suas insatisfações;
- Requerimento n. 04/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE relatório constando todos os processos administrativos existentes em face da empresa de Distribuição de Energia Elétrica ENEL CEARÁ nos últimos 05 (cinco) anos e quais medidas tomadas;
- Requerimento n. 05/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará - TJCE relatório constando todos os processos judiciais movidos na esfera estadual em face da empresa de Distribuição de Energia Elétrica ENEL CEARÁ nos últimos 05 (cinco) anos;
- Requerimento n. 06/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou ao Superior Tribunal de Justiça - STJ relatório constando todos os processos judiciais movidos na esfera federal em face da empresa de Distribuição de Energia Elétrica ENEL CEARÁ nos últimos 05 (cinco) anos;
- Requerimento n. 07/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou à Procuradoria Geral do Estado do Ceará - PGE/CE para apresentar presencialmente quais medidas já foram tomadas acerca da qualidade do serviço prestado e do descumprimento do contrato de concessão pela ENEL CEARÁ;
- Requerimento n. 08/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou ao Ministério Público Federal - MPF quais medidas já foram tomadas acerca da qualidade do serviço prestado pela ENEL CEARÁ, do descumprimento do contrato de concessão, bem como relatório constando todos os processos movidos em face da concessionária nos últimos 05 (cinco) anos;
- Requerimento n. 09/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou a Associação dos Municípios do Estado do Ceará - APRECE para apresentar presencialmente dados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ nos Municípios e manifestem suas insatisfações;
- Requerimento n. 10/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou a Federação dos Clubes de Diretores Lojistas do Ceará para apresentar presencialmente panorama atual dos problemas enfrentados pelos lojistas enquanto consumidores da ENEL CEARÁ;
- Requerimento n. 11/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou o Programa de Orientação e Defesa do Consumidor - PROCON ASSEMBLEIA, PROCON FORTALEZA E PROCON UNIFOR para apresentar presencialmente dados oficiais sobre as reclamações acerca dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ;
- Requerimento n. 12/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou o Ministério Público do Estado do Ceará - MPCE para apresentar presencialmente dados oficiais sobre as irregularidades constatadas acerca da qualidade dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ, do descumprimento do contrato de concessão e das medidas tomadas;

- Requerimento n. 13/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convidou a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado do Ceará - FECOMÉRCIO, Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará - FAEC e Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC para apresentar presencialmente panorama atual dos problemas enfrentados pelas empresas enquanto consumidores da ENEL CEARÁ;
- Requerimento n. 14/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convocou a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL para prestar esclarecimentos acerca das denúncias contra a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ referente a qualidade dos serviços prestados e do descumprimento do contrato de concessão;
- Requerimento n. 15/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convocou a Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE para prestar esclarecimentos acerca das denúncias contra a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ referente a qualidade dos serviços prestados e do descumprimento do contrato de concessão;
- Requerimento n. 16/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que convocou a ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ para prestar esclarecimentos acerca das reclamações das denúncias e irregularidades constatadas acerca da qualidade dos serviços, descumprimento do contrato de concessão e das medidas que serão tomadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- Requerimento n. 17/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que solicitou a realização de audiência pública nas macrorregiões do Estado do Ceará, a fim de apurar e debater a prestação de serviços pela ENEL e possíveis melhorias;
- Requerimento n. 18/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que convocou, na qualidade de testemunha, a Sra. Marcia Sandra Roque Vieira Silva, Diretora Presidente da Enel no Estado do Ceará, para prestar esclarecimentos à CPI referente a irregularidades na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica e denúncias de práticas abusivas por parte da concessionária;
- Requerimento n. 19/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que convocou, na qualidade de testemunha, o Sr. Nicola Cotugno, Country Manager da Enel no Brasil, para prestar esclarecimentos à CPI referente a irregularidades na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica e denúncias de práticas abusivas por parte da concessionária;
- Requerimento n. 20/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que solicitou informações ao DECON-CE, ao PROCON-CE e a ANEEL;
- Requerimento n. 21/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que solicitou ao Sr. Procurador-Geral de Justiça do Estado do Ceará informações e cópia integral do procedimento administrativo contra a ENEL, que apurou a baixa qualidade dos serviços prestados, aumento abusivo da tarifa e indicativos de irregularidades no cumprimento das regras do contrato de concessão;
- Requerimento n. 22/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que solicitou que fosse enviado questionamento de perguntas às prefeituras de todos os Municípios do Estado do Ceará, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa ENEL nas respectivas localidades;
- Requerimento n. 23/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que solicitou à SEMACE e a SEUMA informações sobre ligações de energias em áreas irregulares e/ou de proteção ambiental;
- Requerimento n. 24/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que convidou o Sr. Presidente e o Coordenador do Setor de Energia Elétrica da Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE) para comparecer à comissão e ser ouvido sobre a apuração de possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela ENEL na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica, trazendo informações e eventuais documentos que repute necessários à investigação realizada pela CPI;
- Requerimento n. 25/2023, de autoria do Deputado Danniel Oliveira, que requereu que a ENEL seja oficializada da instalação desta CPI para apurar supostas irregularidades e abusos da Distribuidora de Energia;
- Requerimento n. 26/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou da Ordem de Advogados do Estado do Ceará - OAB/CE cópia do parecer técnico da OAB/CE que trata sobre a suspensão do aumento de energia elétrica no ano de 2022;
- Requerimento n. 27/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou ao Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará - CONERGE cópia de manifestações apresentadas na ANEEL, nos últimos 05 (cinco) anos, a respeito das tarifas e da qualidade do fornecimento de energia elétrica da Enel;
- Requerimento n. 28/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ANEEL relatório com quantitativo de processos administrativos abertos e julgados em face da ENEL, mês a mês, nos últimos 60 (sessenta) meses;
- Requerimento n. 29/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à Associação dos Municípios do Estado do Ceará - APRECE relatório com registros das reuniões realizadas nos últimos 60 meses, para tratar de demandas em face da prestação dos serviços da ENEL;
- Requerimento n. 30/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou ao Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará - CONERGE informações sobre a atuação do Conselho, nos últimos 05 (cinco) anos, referentes à qualidade da prestação dos serviços, reajuste de tarifas e cobranças indevidas da ENEL;
- Requerimento n. 31/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL relatório com quantitativo de reclamações abertas e encerradas na ouvidoria da Aneel em face da Enel, com detalhamento sobre as conclusões tomadas, mês a mês, nos últimos 60 (sessenta) meses;
- Houve ainda inclusão de pauta do Requerimento n. 33/2023, de autoria da Deputada Larissa Gaspar, que solicitou a inclusão do Sindicato dos Eletricitários do Estado do Ceará - SINDELETRÔ na lista de entidades a serem interrogadas no decorrer dos trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito, para que possa a referida entidade contribuir para a consecução dos objetivos da mencionada CPI, na busca da melhoria dos serviços de eletricidade prestados à sociedade cearense.



Todos estes requerimentos foram aprovados pelos deputados presentes, ficando sobrestrados os requerimentos nº 18 e 19, conforme ata registrada no anexo V e notas taquigráficas - anexo IV deste relatório.



O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 2ª Reunião Ordinária da CPI em 13/09/2023, às 15:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Ordem do dia - Oitiva do Senhor Hélio Winston Leitão, Presidente da Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE), conforme Requerimentos: 15/2023 e 24/2023, dos Deputados Carmelo Neto e Guilherme Landim; aprovados, por unanimidade, na Reunião Ordinária ocorrida no dia 30 de agosto do ano de 2023.



O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 2ª Reunião Ordinária da CPI em 20/09/2023, às 15:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Órdem do dia - Oitiva da Sra. Valéria Soares Cavalcante Colares, Diretora do Programa de Orientação Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON ASSEMBLEIA), conforme requerimento 20/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão na reunião ocorrida dia 30.08.2023; Depoimento do Sr. Antonio Eríldo Lemos Pontes, Presidente do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará (CONERGE), conforme requerimento 30/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão na reunião ocorrida dia 30.08.2023.

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 1ª Reunião Extraordinária da CPI em 09/10/2023, às 14:30, no Auditório Murilo Aguiar da Assembleia legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Ordem do dia - Oitiva do Sr. Plínio Monteiro, Presidente do Sindicato dos Eletricitários do Estado do Ceará (SINDELETRO), conforme Requerimento 33/2023, de autoria da Deputada Larissa Gaspar, subscrito pelo Deputado Fernando Santana, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião ocorrida dia 30.08.2023.





O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 2ª Reunião Extraordinária da CPI em 10/10/2023, às 15:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Ordem do dia - Oitiva do Sr. Francisco de Castro Menezes Junior, Presidente da Associação dos Municípios do Estado Do Ceará (APRECE), conforme Requerimento 8/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião ocorrida dia 30.08.2023.



Leitura, discussão e votação de requerimentos e relatórios em geral:

- Requerimento n. 34/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações acerca dos bens vinculados ao serviço de distribuição de energia elétrica;
- Requerimento n. 35/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações acerca dos pedidos de operações de centrais geradoras, notadamente às fontes alternativas de energia elétrica;
- Requerimento n. 36/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações acerca dos pedidos de conexão das instalações do poder público ao sistema de distribuição de energia elétrica, notadamente as à unidades de ensino e saúde;
- Requerimento n. 37/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações acerca da conexão das instalações ao sistema de distribuição de energia elétrica;
- Requerimento n. 38/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações acerca da cobrança da contribuição para o custeio do serviço de iluminação pública;
- Requerimento n. 39/2023, de autoria do Deputado Agenor Neto, que solicitou que a audiência pública a ser realizada na macrorregião Centro-Sul do Estado do Ceará seja realizada na cidade de Iguatu, a fim de apurar e debater a prestação de serviços pela Enel e possíveis melhorias;
- Requerimento n. 40/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou que fosse enviado ofício para as entidades de Classes atuantes no Estado do Ceará para que contribuam informando irregularidades, falhas no serviço prestado pela ENEL, outras informações de cunho relevante que enriqueçam o debate;
- Requerimento n. 41/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou a criação de “SITE” com nome/endereço “AJUDEACPIENEL.COM”, para a comunicação entre os cidadãos cearenses e os grupos de trabalho da Comissão Parlamentar de Inquérito;
- Requerimento n. 42/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou que fosse enviado ofício para o Canal “Reclame Aqui” na pessoa de seu Diretor ou quem possa representá-lo, para que apresente as principais reclamações dos consumidores cearenses contra a ENEL;

- Requerimento n. 43/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou o comparecimento de membro ou representante da Enel para que informe mediante documentos ou outros meios, a comprovação do pagamento de multas decorrentes das falhas de sua atividade além de outras informações que a Comissão Parlamentar de Inquérito julgar relevante;
- Requerimento n. 44/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que solicitou à empresa 3C SERVICES S.A o envio de informações sobre as análises técnicas realizadas para a Enel;
- Requerimento n. 45/2023, de autoria do Deputado Simão Pedro e da Deputada Gabriella Aguiar, que solicitou que seja registrada a denúncia recebida através do e-mail institucional, referente atitudes desrespeitosa e ilegal praticada pela ENEL contra a empresa Tipo Café, com a unidade Consumidora de número 181951;
- Requerimento n. 46/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que convocou, na qualidade de testemunha, a Senhora Helena Magalhães, Engenheira responsável pela elaboração dos laudos periciais dos medidores da ENEL pela empresa 3C SERVICES S.A.;
- Requerimento n. 47/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que convidou à Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE para apresentar informações se a investigada interveio de forma negativa na adoção de fontes de energias renováveis;
- Requerimento n. 48/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que solicitou a realização de audiência pública no Município de Tauá, a fim de apurar e debater a prestação de serviços pela ENEL na Região dos Inhamuns;
- Requerimento n. 49/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que convidou a União dos Provedores do Ceará - UNIPROCE para apresentar informações sobre a cobrança para utilização dos postes;
- Requerimento n. 50/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL medidas de fiscalização contra a Enel, de forma a verificar qualquer negativa de modo sistemático a conexões de usinas fotovoltaicas de minigeração no Estado do Ceará;
- Requerimento n. 51/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL medidas de ampla fiscalização contra a Enel, de forma a verificar se a presente concessionária está procedendo de forma isonômica com todos os ingressantes/acessantes quando da construção e/ou conexão de novas usinas fotovoltaicas de geração distribuída;
- Requerimento n. 52/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que convidou a Associação Cearense de Defesa do Consumidor - ACEDECON para apresentar possíveis reclamações recebidas e irregularidades constatadas nos serviços prestados pela ENEL;
- Requerimento n. 53/2023, de autoria da Deputada Larissa Gaspar, que solicitou a inclusão do MAB - Movimento dos Atingidos por Barragens, através de seus representantes, na lista de entidades a serem ouvidas no decorrer dos trabalhos desta CPI, criada para apurar possíveis irregularidades na prestação de energia elétrica pela ENEL;
- Requerimento n. 54/2023, de autoria da Deputada Larissa Gaspar, que solicitou a inclusão da SEINFRA - Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará, na lista de entidades a serem ouvidas no decorrer dos trabalhos desta CPI, criada para apurar possíveis irregularidades na prestação dos serviços de energia elétrica pela ENEL;
- Requerimento n. 55/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que solicitou à Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE a cópia dos convênios celebrados com a Anel, discriminando os serviços delegados;
- Requerimento n. 56/2023, de autoria da Deputada Gabriella Aguiar, que convidou a Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará - SEINFRA, para apresentar os investimentos que a ENEL tenha realizado no Estado do Ceará.
- Requerimento n. 57/2023, de autoria da Deputada Lia Gomes, que solicitou a realização de audiência pública no Município de Sobral, a fim de apurar e debater a prestação de serviços pela ENEL na Região do Sertão de Sobral;
- Requerimento n. 58/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou a realização de audiência pública no Município de Brejo Santo/CE, a fim de apurar e debater sobre a prestação dos serviços pela Enel na Região do Cariri Oriental;
- Requerimento n. 59/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que solicitou a realização de diligências in loco para colher depoimentos sobre os serviços prestados pela ENEL e os consequentes impactos nos consumidores;
- Requerimento n. 60/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que solicitou o convite de especialista em direito regulatório para apresentar esclarecimentos sobre o Contrato de Concessão celebrado com a ENEL;
- Requerimento n. 61/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que solicitou a elaboração e envio de Questionário de Avaliação da Qualidade do Serviço Prestado pela ENEL aos segmentos atendidos pela empresa;
- Requerimento n. 62/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ cópia dos contratos de terceirização de mão de obra, serviços técnicos e jurídicos entre a ENEL e as empresas;
- Requerimento n. 63/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ a relação de todas as empresas do grupo econômico da ENEL que prestam serviços e/ou tem contrato de prestação de serviços com a ENEL no Ceará e cópia dos mencionados contratos;
- Requerimento n. 64/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ENÉVA S.A. informações sobre o processo de compra da CGTF - Central Geradora Termelétrica de Fortaleza de propriedade da ENEL BRASIL, além de informações sobre o andamento do contrato bilateral entre a CGTF e a ENEL no CEARÁ;
- Requerimento n. 65/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ o quantitativo de energia comprada, mês a mês, pela Enel à CGTF - Central Geradora Termelétrica Fortaleza nos últimos 20 (vinte) anos, bem como cópia dos comprovantes de pagamento;
- Requerimento n. 66/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ cópia do contrato celebrado em 31 de agosto de 2001, com vigência até 2023, entre a Enel e CGTF - Central Geradora Termelétrica Fortaleza;
- Requerimento n. 67/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou a ABSOLAR - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA, apoio técnico para a comissão, por meio da advogada especialista no setor elétrico, Bárbara Rubim;
- Requerimento n. 68/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, que convidou o Exmo. Sr. Vereador Lúcio Bruno, Presidente da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos serviços oferecidos pela Enel, Cagece e Operadoras de Internet";
- Requerimento n. 69/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, que solicitou a presença do Sr. Rodrigo Suaia, presidente da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), para que aborde os desmandos da ENEL para o desenvolvimento da energia solar.
- Requerimento n. 70/2023, de autoria do Deputado Guilherme Landim, que solicitou à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ informações sobre a reunião presencial realizada no dia 26 de abril do corrente ano na ANEEL, para tratar da prestação dos serviços da ENEL;
- Requerimento n. 71/2023, de autoria do Deputado Danniel Oliveira, que solicitou a realização de audiência pública no município de Lavras da Mangabeira/CE a fim de apurar e debater sobre a prestação dos serviços pela ENEL na região do Cariri.



O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 4ª Reunião Ordinária da CPI em 25/10/2023, às 15:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Ordem do dia - Oitiva do Sr. Vereador Lúcio Bruno, Presidente da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos serviços ofertados pela Enel, Cagece e Operadoras de Internet, conforme Requerimento 68/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião ocorrida dia 10.10.2023.; e Oitiva do Sr. Rodrigo Sauaia, Presidente da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), conforme Requerimento 69/2023, de autoria do Deputado Bruno Pedrosa, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião ocorrida dia 10.10.2023. A oitiva do Vereador Lúcio Bruno, Presidente da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos serviços ofertados pela Enel, Cagece e Operadoras de Internet não ocorreu, o mesmo justificou, solicitando que fosse remarcado.



O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 3ª Reunião Extraordinária da CPI em 26/10/2023, às 15:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Ordem do dia - Oitiva do Exmo. Sr. Dr. Hugo Vasconcelos Xerez, Secretário-Executivo do Decon, conforme Requerimento 20/2023, de autoria do Deputado Carmelo Neto, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião ocorrida dia 30.08.2023.

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para uma Reunião Interna da CPI em 05/12/2023, às 15:00, na Sala da CPI, para tratar sobre quais os próximos passos seriam tomados pela CPI e tratar também sobre sua prorrogação, para que possam ser concluídas todas as oitivas, sendo a última oitiva com os representantes da ENEL CEARÁ. Também foram deliberados requerimentos da Deputada Lia Gomes (Requerimento nº 73/2023 - Ofício para a ANEEL) e do Deputado Fernando Santana (Requerimento nº 74/2023 - Convite para o comparecimento à CPI do Senhor Adão Linhares Muniz, Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará).



Estiveram presentes os Deputados Fernando Santana, Guilherme Landim, Lia Gomes e Guilherme Sampaio.

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 5ª Reunião Ordinária da CPI em 13/12/2023, às 14:00, no Salão Nobre da Presidência da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta: Oitiva do Exmo. Sr. Adão Linhares Muniz, Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará, conforme Requerimento 63/2023, de autoria do Deputado Fernando Santana, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião interna ocorrida dia 05.12.2023.



Foi aprovado o Requerimento do Deputado Fernando Santana (Requerimento nº 75/2023 - Convite para o comparecimento à CPI do Senhor Quintino Vieira, Superintendente de Obras Públicas do Estado do Ceará - SOP).

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para uma Reunião Interna da CPI, em 27/02/2024, às 11:20, no Salão Nobre da Presidência da ALECE no Plenário, para definir quais os próximos passos da CPI, apresentando as seguintes propostas:

- 1 - Realização de consulta pública junto à população;
- 2 - Ajuizamento de Ação Civil Pública contra a ENEL CEARÁ, por meio do Procon Assembleia;
- 3 - Realização de reuniões regionais;
- 4 - Realização de oitivas pendentes (SUDENE e ENEL).



Também foram deliberados os seguintes requerimentos:

- Requerimento nº 01/2024 de autoria do Deputado Romeu Aldigueri - Enviar ofício à SUDENE solicitando informações referentes às renúncias fiscais e descontos concedidos à ENEL CEARÁ;
- Requerimento nº 02/2024 de autoria do Deputado Fernando Santana - Convite para o comparecimento à CPI do Senhor Heitor Rodrigo Pereira Freire, diretor de Fundos, Incentivo e de Atração de Investimentos da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE;
- Requerimentos nº 03/2024 de autoria do Deputado Guilherme Sampaio - Convite para comparecimento à CPI de vítima de choque elétrico decorrente da falha da prestação de serviço da ENEL CEARÁ
- Requerimentos nº 04/2024 de autoria do Deputado Guilherme Sampaio - Convite para comparecimento à CPI de vítima de choque elétrico decorrente da falha da prestação de serviço da ENEL CEARÁ). Estiveram presentes os Deputados Fernando Santana, Guilherme Landim, Lia Gomes, Guilherme Sampaio, Felipe Mota e Larissa Gaspar.

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 4ª Reunião Extraordinária da CPI em 11/03/2024, às 14:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Foi facultada a participação dos Deputados por meio virtual.



Assim, realizou-se a referida reunião com a seguinte pauta:

- Oitiva do Exmo. Sr. Heitor Rodrigo Pereira Freire, Diretor de Fundos, Incentivo e de Atração de Investimentos da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste - SUDENE, conforme Requerimento nº2/2023, de autoria do Deputado Fernando Santana, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião interna ocorrida dia 27.2.2024;
- Oitiva do Dr. Icaro Ferreira de Mendonça Gaspar, advogado, inscrito na OAB/CE, conforme Requerimento n. 3/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião interna ocorrida dia 27.2.2024;
- Oitiva da Sra. Ivamar Pereira de Sousa, conforme Requerimento n. 4/2023, de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da Comissão, na reunião interna ocorrida dia 27.2.2024.

Leitura, discussão e votação de requerimentos e relatórios em geral:

- Requerimento nº 05/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim - “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório dos valores devolvidos nos últimos 60 meses decorrentes de cobranças indevidas.”;
- Requerimento nº 06/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim - “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório do montante de tributos (ICMS, ISS, CIP, dentre outros) efetivamente pagos, pendente de pagamento e questionados judicialmente por parte da Enel decorrentes de Auto de Infração (Processo Administrativo Tributário), nos últimos 60 meses, separando por mês e tipo de tributo, bem como obter informações se a Enel está inscrita na Dívida Ativa, por não pagamento de tributos, junto ao Estado e Municípios do Ceará.”;
- Requerimento nº 07/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim - “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório do quantitativo de reclamações recebidas pela Enel nos últimos 60 meses, separando por consumidor, mês e tipo de reclamação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, tipo de reclamação (tema/assunto), data e número do protocolo da reclamação, data da resposta/solução do problema e reclamação procedente ou improcedente.”;
- Requerimento nº 08/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório do quantitativo de reclamações recebidas pela ouvidoria da Enel nos últimos 60 meses, separando por consumidor, mês e tipo de reclamação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, endereço, localidade, Município, data e número do protocolo da reclamação, data da resposta (solução), procedência ou improcedência da reclamação.”;
- Requerimento nº 09/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório das devoluções realizadas por descumprimentos dos prazos comerciais (Anexo III, da REN 414/2010 da Aneel), separando por mês, Município, (ou Região Geográfica), referente aos últimos 36 meses.”;
- Requerimento nº 10/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com relação dos consumidores que tiveram resarcimento por descumprimento de prazo por parte da Enel, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome do consumidor, tipo de reclamação, número do protocolo, data do protocolo, data da resposta, reclamação procedente ou improcedente, valor e data do resarcimento.”;
- Requerimento nº 11/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com relação de consumidores que protocolaram reclamação de resarcimento de danos elétricos nos últimos 60 meses, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, data do protocolo da reclamação, data da solução (resposta ao consumidor) procedência ou improcedência da reclamação, valor, forma e data de resarcimento.”;
- Requerimento nº 12/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório das devoluções realizadas por descumprimentos dos prazos comerciais (Anexo IV, da REN 1.000/2021 da Aneel), separando por mês, Município (ou Região Geográfica), referente aos últimos 24 meses.”;
- Requerimento nº 13/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com relação dos consumidores que tiveram compensação por suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, data da suspensão indevida, endereço, localidade, Município, valor da compensação e data da realização da compensação.”;
- Requerimento nº 14/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com quantitativo de consumidores que tiveram limites de DIC, FIC, DMIC e DICRI ultrapassados, nos últimos 60 meses, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, endereço, localidade e Município.”;
- Requerimento nº 15/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com indicativo do montante de valores devolvidos pela Enel a título de indenização por descumprimentos dos limites de continuidade (DIC, FIC, DMIC, DICRI), nos últimos 60 meses.”;
- Requerimento nº 16/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório dos indicadores DER (Duração Equivalente de Reclamação) e FER (Frequência Equivalente de Reclamação) apurados mês a mês, geral, e por Município, dos últimos 60 meses, contendo dados sobre as metas estabelecidas, meses em que houve descumprimento de meta e valores de resarcimentos (compensações) pagos pela Enel.”;
- Requerimento nº 17/2024, de autoria do Deputado Guilherme Landim. “Requer que seja enviado ofício para a Enel, solicitando relatório com relação dos consumidores que tiveram suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, bem como informações sobre resarcimento.”

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para uma Reunião Interna da CPI, em 03/04/2024, às 11:00, no Salão Nobre da Presidência da ALECE no Plenário, para definir quais os próximos passos da CPI.

Leitura, discussão e votação de requerimentos e relatórios em geral, aprovando os seguintes requerimentos que estavam sobrestados:

- Requerimento 18/2023 de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que “Requer a convocação, na qualidade de testemunha, da Sra. Maria Sandra Roque Vieira Silva, Diretora Presidente da ENEL no Estado do Ceará, para prestar esclarecimentos à CPI referente a irregularidades na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica e denúncias de práticas abusivas por parte da concessionária.”;
- Requerimento 19/2023 de autoria do Deputado Guilherme Sampaio, que “Requer a convocação, na qualidade de testemunha, do Sr. Nicola Contugno, Country Manager da ENEL no Brasil, para prestar esclarecimentos à CPI referente a irregularidades na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica e denúncias de práticas abusivas por parte da concessionária”.





Ficou definida a data da oitiva com os representantes da ENEL, no dia 24 de abril do corrente ano, na sala das comissões técnicas da Assembleia Legislativa do Ceará, às 14 horas. Estiveram presentes os Deputados Fernando Santana, Guilherme Landim, Lia Gomes, Guilherme Sampaio e Simão Pedro (de forma virtual). O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para uma Reunião Interna da CPI, em 18/04/2024, às 11:00, no Salão Nobre da Presidência da ALECE no Plenário, para definir os encaminhamentos e o prazo para apresentação do relatório final da CPI. Além disso, os membros da CPI solicitaram orientação jurídica do Procurador da Assembleia Legislativa do Ceará, Dr. Rodrigo Martiniano, com relação a oitiva com os representantes da ENEL CEARÁ, a ser realizado no dia 24 de abril do corrente ano, às 14 horas, na sala das Comissões da ALECE. Estiveram presentes os Deputados Fernando Santana, Guilherme Landim e Lia Gomes.



(registro da Reunião Interna da CPI, em 18/04/2024)

O Presidente Deputado Fernando Santana convocou os integrantes para a 6ª Reunião Ordinária da CPI em 24/04/2024, às 14:00, no Complexo das Comissões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, além de facultar a participação dos Deputados por meio virtual, com a seguinte pauta para a ordem do dia:

- Oitiva do Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará, conforme Requerimentos n. 16 e 18 de 2023, de autoria dos Deputados Guilherme Landim e Guilherme Sampaio, aprovados por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, nas reuniões realizadas no dia 30/08/2023 e 03/04/2024;
- Oitiva da Sra. Márcia Sandra Roque Vieira Silva, Ex-Diretora-Presidente da Enel Distribuição Ceará, conforme Requerimentos n. 16 e 18 de 2023, de autoria dos Deputados Guilherme Landim e Guilherme Sampaio, aprovados por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, nas reuniões realizadas no dia 30/08/2023 e 03/04/2024;
- Oitiva do Sr. Nicola Cotugno, Ex-Presidente da Enel no Brasil, conforme Requerimento n. 16, de autoria do Deputados Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, na reunião realizada no dia 30/08/2023;
- Oitiva do Sr. Antônio Scala, Presidente da Enel no Brasil, conforme Requerimento n. 16, de autoria do Deputados Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, na reunião realizada no dia 30/08/2023;
- Oitiva do Sr. Francesco Tutoli, Diretor Administrativo, Financeiro e de Planejamento e Controle da Enel Distribuição Ceará, conforme Requerimento n. 16, de autoria do Deputados Guilherme Landim, aprovado por unanimidade pelos Deputados membros da CPI, na reunião realizada no dia 30/08/2023.



Os Senhores Francesco Tutoli, Antônio Scala, Nicola Cotugno e a Senhora Márcia Sandra Roque Vieira Silva justificaram suas ausências. Os referidos documentos constam no ANEXO XIV deste relatório.

O Senhor José Nunes de Almeida Neto apresentou Habeas Corpus Preventivo impetrado no Tribunal de Justiça do Ceará, Número do Processo: 0625922-15.2024.8.06.0000, sendo deferido parcialmente a medida liminar, tendo tão somente a garantia de não autoincriminação, devendo manifestar-se sobre os fatos e acontecimentos relacionados ao objeto da CPI de que tenha conhecimento. O referido documento consta no ANEXO XV deste relatório.

Eis o resumo dos atos processuais desenvolvidos por esta Comissão Parlamentar de Inquérito.

### 3. REGULAÇÃO DO SETOR ELÉTRICO E CONTRATO DE CONCESSÃO

#### 3.1. DA LEGISLAÇÃO DAS CONCESSÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Lei nº 9.074/1.995, que dispõe sobre as normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos, estabelece que as concessões de distribuição de energia elétrica terão prazo máximo de 30 (trinta) anos, podendo ser prorrogado conforme condições estabelecidas no contrato de concessão. Cabe ressaltar que uma das condições estabelecidas no contrato de concessão da Enel Distribuição Ceará é a manutenção dos índices de qualidade dos serviços estabelecidos pela ANEEL.

“Art. 4º As concessões, permissões e autorizações de exploração de serviços e instalações de energia elétrica e de aproveitamento energético dos cursos de água serão contratadas, prorrogadas ou outorgadas nos termos desta e da Lei nº 8.987/1995 e das demais.

[...]

§ 3º As concessões de transmissão e de distribuição de energia elétrica, contratadas a partir desta Lei, terão o prazo necessário à amortização dos investimentos, limitado a trinta anos, contado da data de assinatura do imprescindível contrato, podendo ser prorrogado no máximo por igual período, a critério do poder concedente, nas condições estabelecidas no contrato.”

O parágrafo primeiro do art. 6º da Lei nº 8.987/1995 estabelece o conceito de serviço adequado como aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade de tarifas:

“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade comprehende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.”

Nesse mesmo sentido estabelece o art. 7º da Lei nº 8.987/1995 que é direito do usuário do serviço público de energia elétrica receber serviço adequado.

“Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;”

O art. 31 da Lei nº 8.987/1995 estabelece as obrigações da concessionária, dentre elas: prestar serviço adequado, cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas do contrato de concessão:

“Art. 31. Incumbe à concessionária:

I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;

II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;

III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

[...]

VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.”

A Lei nº 8.078/90, em seu artigo 22 assim dispõe:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, seguros e quanto aos essenciais, contínuos.”

### 3.2. DA REGULAÇÃO

A Lei nº 9.427/1996 estabelece a competência da ANEEL para regular e fiscalização a produção, transmissão e distribuição de energia elétrica:

“Art. 2º A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

Art. 3º Além das atribuições previstas nos incisos II, III, V, VI, VII, X, XI e XII do art. 29 e no art. 30 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, de outras incumbências expressamente previstas em lei e observado o disposto no § 1º, compete à ANEEL:

I - implementar as políticas e diretrizes do governo federal para a exploração da energia elétrica e o aproveitamento dos potenciais hidráulicos, expedindo os atos regulamentares necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela Lei nº 9.074, de 7 de julho de 1995;

II - promover, mediante delegação, com base no plano de outorgas e diretrizes aprovadas pelo Poder Concedente, os procedimentos licitatórios para a contratação de concessionárias e permissionárias de serviço público para produção, transmissão e distribuição de energia elétrica e para a outorga de concessão para aproveitamento de potenciais hidráulicos; (Redação dada pela Lei nº 10.848, de 2004)

IV - gerir os contratos de concessão ou de permissão de serviços públicos de energia elétrica, de concessão de uso de bem público, bem como fiscalizar, diretamente ou mediante convênios com órgãos estaduais, as concessões, as permissões e a prestação dos serviços de energia elétrica; (Redação dada pela Lei nº 10.848, de 2004)

V - dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores;

X - fixar as multas administrativas a serem impostas aos concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, observado o limite, por infração, de 2% (dois por cento) do faturamento, ou do valor estimado da energia produzida nos casos de autoprodução e produção independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do auto de infração ou estimados para um período de doze meses caso o infrator não esteja em operação ou esteja operando por um período inferior a doze meses. (Incluído pela Lei nº 9.648, de 1998)

XI - estabelecer tarifas para o suprimento de energia elétrica realizado às concessionárias e às permissionárias de distribuição, inclusive às cooperativas de eletrificação rural enquadradas como permissionárias, cujos mercados próprios sejam inferiores a 700 GWh/ano, e tarifas de fornecimento às cooperativas autorizadas, considerando parâmetros técnicos, econômicos, operacionais e a estrutura dos mercados atendidos; (Redação dada pela Lei nº 13.360, de 2016)

XII - estabelecer, para cumprimento por parte de cada concessionária e permissionária de serviço público de distribuição de energia elétrica, as metas a serem periodicamente alcançadas, visando a universalização do uso da energia elétrica; (Incluído pela Lei nº 10.438, de 2002)

XIX - regular o serviço concedido, permitido e autorizado e fiscalizar permanentemente sua prestação. (Incluído pela Lei nº 10.848, de 2004)”

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL é a responsável pelo estabelecimento de regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

Os direitos e deveres dos consumidores e da ENEL atualmente são regidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 (REN nº 1.000/2021).

Além de acompanhar e fiscalizar o cumprimento das regras estabelecidas por meio Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, dentre outras resoluções e portarias da ANEEL, a ANEEL é responsável pelo acompanhamento, fiscalização e controle da exploração dos serviços, objeto do Contrato de Concessão nº 01/1998.

A Resolução Normativa nº 846/2019 da ANEEL aprova procedimentos, parâmetros e critérios para a imposição de penalidades aos agentes do setor de energia elétrica e dispõe sobre diretrizes gerais da fiscalização da Agência.

Abaixo destacamos as principais mudanças introduzidas pela Resolução Normativa nº 846/2019:

Nova Penalidade de Obrigação de Fazer e Não Fazer

O Superintendente responsável pela ação fiscalizadora poderá a aplicar penalidade de obrigação de fazer ou não fazer, de forma alternativa ou concomitante à outra penalidade, quando verificar que a imposição de prática ou abstenção de conduta ao agente infrator seja conveniente e oportunista, a fim de inibir o cometimento de nova infração.

O descumprimento da ordem de fazer ou não fazer pelo agente infrator no prazo fixado pela Aneel implicará em multa diária, conforme o porte ou a natureza do agente, por até 30 dias, limitada a 2% da nova base de cálculo para aplicação de multa, conforme abaixo detalhado

A Resolução Normativa nº 846/2019 também normatizou as agravantes e atenuantes para a dosimetria das multas da seguinte forma:

Circunstância Agravante	Conceito	Percentual de Aumento sobre Valor da Base de Cálculo da Multa
<b>Reincidência Específica</b>	Repetição, em até 2 anos, de falta enquadrada no mesmo tipo infracional de decisão condenatória definitiva na esfera administrativa.	40% por reincidência específica até limite de 120%
<b>Não Atendimento de TN</b>	Não atendimento às determinações constantes de Termo de Notificação – TN.	Até 15%
<b>Antecedente</b>	Registro de qualquer penalidade ao infrator, nos últimos 4 anos anteriores à lavratura do AI, das quais não caiba recurso na esfera administrativa.	De 1% a 5% por antecedente - aplicado de forma progressiva de acordo com somatório dos percentuais de multas anteriores – até limite de 50%



Circunstância Atenuante	Conceito	Percentual de Redução sobre Valor da Multa
<b>Cessação Espontânea da Infração e Reparação do Dano antes de TN</b>	Cessação espontânea da infração e reparação total do dano ao serviço e aos consumidores ou usuários, previamente à comunicação formal do agente quanto à realização de ação de fiscalização ou da lavratura de TN decorrente de processo de monitoramento e controle.	95%
<b>Cessação Espontânea da Infração e Reparação do Dano antes do Prazo para Manifestação ao TN</b>	Cessação da infração e reparação total do dano ao serviço e aos consumidores ou usuários até o fim do prazo estabelecido para manifestação ao TN.	50%

Fonte: ANEEL

#### Desconto e Parcelamento de Multa

Desconto e Parcelamento de Multa Como incentivo à redução da litigância administrativa, a Resolução nº 846/2019 estabelece um desconto de 25% sobre o valor da multa caso o agente infrator renuncie expressamente ao direito de interpor recurso e desde que efetue o pagamento da multa, de forma integral, no prazo de 20 dias contados do 1º dia útil do recebimento da notificação da decisão.

Há, ainda, a possibilidade de parcelamento da multa em até 36 parcelas mensais e sucessivas, não podendo cada parcela ser inferior a R\$ 10.000,00, solicitado a qualquer tempo, desde que o agente infrator não esteja inscrito no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais – Cadin com relação a esse débito.

Suspensão do Direito de Participar de Licitações, de Contratar com a Aneel e de Receber Autorizações

Além de terem sido inseridos dois novos tipos infraacionais sujeitos à penalidade acima referida:

- a) reiterado descumprimento de obrigação de pagamento ou recolhimento de compra e venda de energia em contratos regulados ou de Itaipu Binacional ou de encargos setoriais e
- b) reiterado descumprimento de metas de universalização de energia elétrica –, a Resolução nº 846 prevê que a caracterização da violação reiterada levará em conta a conduta individual do agente e a atuação das demais sociedades de seu grupo econômico, podendo a penalidade ser aplicada ao agente infrator e também ao grupo econômica, incluindo sócio ou acionista controlador e sociedades controladas, coligadas ou vinculadas, considerando as circunstâncias do caso concreto.

O art. 4º da Resolução Normativa nº 846/2019 trouxe a previsão de que a ANEEL poderá firmar planos de resultados com os agentes setoriais, um dos pontos mais criticados, principalmente, na oitiva do Presidente da ARCE:

“Art. 4º A ANEEL poderá firmar plano de resultados com os agentes setoriais para melhoria de desempenho, com base em evidências que apontem degradação ou sinalizem deterioração da prestação do serviço ou do equilíbrio econômico financeiro da concessão ou permissão.

§ 1º O plano deverá conter, no mínimo, objeto, prazos, ações previstas para reversão da situação identificada, critérios de acompanhamento e trajetória de alcance dos resultados esperados.

§ 2º O plano de resultados não implica o estabelecimento de novas obrigações e não constitui regime excepcional regulatório ou de sanções administrativas.”

O art. 5º da Resolução Normativa nº 846/2019 traz a previsão dos tipos de penalidades que podem ser aplicados pela ANEEL, inclusive a previsão da caducidade da concessão:

#### “DAS INFRAÇÕES E DAS PENALIDADES

##### Seção I

###### Das Penalidades

Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:

I - advertência;

II - multa;

III - embargo de obras;

IV - interdição de instalações;

V - obrigação de fazer;

VI - obrigação de não fazer;

VII - suspensão temporária de participação em licitações para obtenção de novas concessões, permissões ou autorizações, bem como impedimento de contratar com a ANEEL e de receber autorização para serviços e instalações de energia elétrica;

VIII - revogação de autorização;

IX - intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica;

X - caducidade da concessão ou da permissão.

§ 1º A aplicação das penalidades de que trata o caput compete:

I - ao Superintendente responsável pela ação fiscalizadora, nos casos previstos nos incisos I a VI;

II - à Diretoria, por proposta do Superintendente responsável pela ação fiscalizadora, nos casos referidos nos incisos VII a IX; e

III - ao Poder Concedente, por proposta da ANEEL, na hipótese prevista no inciso X.

§ 2º As penalidades previstas nesta Resolução aplicam-se sem prejuízo:

I - das sanções de natureza civil e penal;

II - das sanções administrativas específicas previstas na legislação setorial, incluindo normas editadas, aprovadas ou homologadas pela ANEEL, desde que não impliquem mais de uma sanção de igual natureza para um mesmo fato gerador.”

Conforme verifica-se no texto normativo acima, a decretação da caducidade da concessão é de competência do Poder Concedente, mediante proposta encaminhada pela ANEEL.

O art. 8º da Resolução Normativa 846/2019 da ANEEL estabelece os limites máximos para aplicação de penalidades:

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

I - Grupo I: até 0,125% (cento e vinte e cinco milésimos por cento);

II - Grupo II: até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento);

III - Grupo III: até 0,5% (cinco décimos por cento);

IV - Grupo IV: até 1% (um por cento); e

V - Grupo V: até 2% (dois por cento).”

Dos principais tipos de infrações, previstos na Resolução Normativa nº 846/2019, reiteradamente cometidas pela ENEL:



“Art. 9º Constitui infração do Grupo I:

[...]

III - deixar de prestar informações aos consumidores ou usuários, quando solicitado ou conforme determinado nas disposições legais, regulamentares ou contratuais;

IV - deixar de proceder à organização ou atualização de cadastro relativo a:

a) unidades consumidoras;

b) centrais geradoras; ou

c) instalações de transmissão ou distribuição.

[...]

IX - prestar serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida capacitação ou treinamento;

XIII - deixar de disponibilizar aos consumidores estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso ao agente setorial;

[...]

XVII - deixar de atender às disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas ao tratamento das reclamações dos consumidores.

[...]

Art. 10. Constitui infração do Grupo II:

I - deixar de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores;

II - deixar de manter, nas condições estabelecidas, registro atualizado dos dados utilizados para apuração dos índices de qualidade da energia elétrica;

III - descumprir as determinações da legislação relacionadas ao prévio aviso para a suspensão ou a interrupção programada do fornecimento;

[...]

V - deixar de efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações de energia elétrica;

VI - deixar de utilizar pessoal técnico, próprio ou de terceiros, habilitado de acordo com normas legais ou técnicas, para a operação e a manutenção das instalações elétricas;

[...]

XVII - classificar unidade consumidora em desacordo com a legislação;

XVIII - realizar leitura ou faturamento em desacordo com a legislação

[...]

Art. 11. Constitui infração do Grupo III:

[...]

II - deixar de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários os valores recebidos indevidamente, os aportes realizados a título de antecipação do atendimento ou de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus, nos prazos ou nas condições estabelecidas em contrato ou na legislação;

[...]

VII - deixar de cumprir ao disposto nos Procedimentos de Distribuição;

VIII - deixar de cumprir ao disposto nos Procedimentos de Rede;

IX - deixar de cumprir ao disposto nos Procedimentos de Regulação Tarifária;

X - deixar de cumprir ao disposto nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

[...]

XIII - deixar de cumprir ao disposto nos contratos de permissão ou concessão;

[...]

XIV - deixar de cumprir ao disposto em resoluções da ANEEL;

[...]

XXI - deixar de cumprir determinação da Diretoria Colegiada da ANEEL, no prazo estabelecido; e

[...]

Art. 12. Constitui infração do Grupo IV:

I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas:

a) aos níveis de qualidade dos serviços de energia elétrica ou do atendimento por meio de central de teleatendimento; e

b) aos limites do indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras - FER.

II - deixar de realizar as obras essenciais à prestação de serviço adequado;

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato;

IV - descumprir aos prazos estabelecidos nos atos de delegação de concessões, permissões ou autorizações para implantar instalações de energia elétrica;

[...]

X - deixar de investir os montantes devidos nos Programas de Eficiência Energética ou os relativos à Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor de Energia Elétrica;

[...]

XII - deixar de atender ao mercado consumidor, de forma abrangente, nos termos da legislação ou da concessão, permissão ou autorização;

XIII - impor ônus para o solicitante ou consumidor na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em desacordo com as disposições legais ou regulamentares;

[...]

XIV - cobrar dos consumidores ou usuários serviços não previstos na legislação ou valores diversos dos estabelecidos na legislação;

XV - deixar de conceder benefício tarifário a que o consumidor e os demais usuários têm direito ou fazê-lo em desacordo com a legislação;

[...]

XXI - descumprir disposições legais, regulamentares, contratuais ou constantes do ato de concessão, permissão ou autorização relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros;

[...]

Art. 13. Constitui infração do Grupo V:

[...]

II - provocar, dar causa ou permitir a propagação de扰动 que ocasiona o desligamento de consumidores ou usuários em decorrência de falha de planejamento ou de execução da manutenção ou operação de suas instalações, ou retardar o restabelecimento do sistema;

III - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, resultando em acidente com vítima fatal ou de invalidade permanente, envolvendo empregado, subcontratado ou terceiro;

[...]

VII - deixar de assegurar livre acesso aos sistemas de transmissão ou distribuição de energia elétrica, ou de efetuar o atendimento a acessantes nos prazos e nas condições estabelecidas

[...]

XI - praticar conduta que atente contra a concorrência efetiva, o desenvolvimento normal das operações do mercado de energia elétrica ou a ordem econômica;

[...]

Art. 15. A penalidade de obrigação de fazer ou de não fazer deve:

I - ser compatível com as obrigações relacionadas às competências regulatória e fiscalizatória da ANEEL;

II - estar relacionada com a infração cometida, sendo vedada a determinação de prática ou abstenção de ato que não tenha qualquer relação com a conduta irregular apenada; e

III - consistir em compensação direta aos consumidores ou usuários ou na adoção de medidas para melhoria do serviço atingido.

§ 1º O agente deverá comprovar o cumprimento à obrigação em até quarenta dias após o prazo fixado para tanto na decisão que a estabeleceu.

§ 2º O descumprimento à obrigação de fazer ou de não fazer implica multa diária, conforme o porte do agente setorial ou a natureza da entidade, a ser definida no ato que estabelece a obrigação e aplicada no máximo por trinta dias e limitada a 2% (dois por cento) da base de cálculo a que se refere o art. 21.

§ 3º O valor da multa aplicada em caso de descumprimento às obrigações de fazer ou de não fazer será consubstanciado em despacho a ser emitido pelo Superintendente responsável pela ação fiscalizadora.

Da Suspensão do Direito de Participar de Licitações, de Contratar com a ANEEL e de Receber Autorizações

Art. 17. Constitui infração, sujeita à penalidade prevista no art. 5º, inciso VII, a inexecução total ou parcial de obrigações legais, regulamentares e contratuais de que possa resultar grave prejuízo às atividades do setor de energia elétrica ou que representem, nos termos do § 3º do art. 17 do Anexo do Decreto nº 2.335, de 1997, reiterada violação ou descumprimento de:

I - padrões ou indicadores de qualidade de serviços técnicos ou comerciais;

II - prazo para entrada em operação de instalações;

III - determinações da ANEEL pertinentes às obrigações da fiscalizada;

IV - obrigações relacionadas às transações de compra e venda de energia elétrica no âmbito da CCEE;

V - obrigações de pagamento ou recolhimento, conforme o caso, da compra de energia elétrica mediante contratos regulados ou oriunda de Itaipu Binacional, ou de encargos setoriais estabelecidos na legislação; e

VI - metas de universalização do serviço de energia elétrica.

§ 1º A caracterização da reiterada violação ou descumprimento de que trata este artigo levará em conta, além da conduta individual do agente fiscalizado, a



atuação das demais sociedades integrantes do grupo econômico, incluindo sócio controlador, acionistas e sociedades controladas, coligadas ou vinculadas. § 2º A suspensão temporária do direito de participar em licitações para obter novas concessões, permissões ou autorizações, bem como o impedimento de contratar com a ANEEL e de receber autorização para serviços e instalações de energia elétrica pode se aplicar, considerando as circunstâncias do caso concreto, também ao grupo econômico, incluindo sócio controlador, acionistas e sociedades controladas, coligadas ou vinculadas, os quais devem ser identificados nominalmente quando da aplicação da penalidade.

§ 3º O prazo de suspensão ou de impedimento a que se refere o § 2º não será superior a dois anos.

[...]

### Seção VIII

#### Da Intervenção para Adequação do Serviço Público de Energia Elétrica

Art. 19. A concessão e a permissão estarão sujeitas à intervenção, nos termos da legislação, a qual poderá ser declarada pela ANEEL, mediante Resolução, com o fim de assegurar a prestação adequada do serviço público e o fiel cumprimento às normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.

#### Da Caducidade da Concessão ou da Permissão

Art. 20. A concessão e a permissão de serviços de energia elétrica estarão sujeitas à declaração de caducidade nos termos da legislação, assim como do respectivo contrato de concessão ou permissão, quando:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base, as normas, os critérios, os indicadores e os parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária ou permissionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão ou permissão;

III - a concessionária ou permissionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV - a concessionária ou permissionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido ou permitido;

V - a concessionária ou permissionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

VI - a concessionária ou permissionária não atender a intimação da ANEEL para:

a) regularizar a prestação do serviço; ou

b) em cento e oitenta dias, apresentar a documentação relativa à regularidade fiscal, no curso da concessão ou permissão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

VII - a concessionária ou permissionária ficar inadimplente no pagamento de uso de bem público ou de bonificação pela outorga, consoante previsto no parágrafo único do art. 26 da Lei nº 9.074, de 1995, c/c o art. 8º da Lei nº 12.783, de 11 de janeiro de 2013

VIII - houver desligamento do agente da CCEE, por inadimplemento.

Parágrafo único. Nos termos do art. 4º-C da Lei nº 9.074, de 1995, com a redação dada pela Lei nº 13.360, de 2016, a concessionária ou permissionária de serviços e instalações de energia elétrica poderá apresentar plano de transferência de controle societário como alternativa à extinção da concessão ou permissão.

[...]

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 46. Em qualquer momento do processo administrativo punitivo a Procuradoria Federal junto à ANEEL poderá ser instada para emitir parecer, no prazo de quinze dias.

Art. 47. As Agências Conveniadas com a ANEEL, para a execução das atividades descentralizadas, poderão, com a observância às disposições e procedimentos desta Resolução:

I - aplicar as penalidades referidas no art. 5º, incisos I, II, III, IV, V e VI; e

II - propor à Diretoria da ANEEL a imposição das penalidades indicadas no art. 5º, incisos VII, VIII, IX e X.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput poderão ser ajustados às peculiaridades de cada Agência Conveniada, desde que:

I - garantido ao agente setorial o direito à ampla defesa e ao contraditório;

II - observados os prazos e as fases do processo, definidos nesta Resolução; e

III - assegurada ao agente setorial a intimação pessoal para ciência de decisão de seu interesse ou efetivação de diligências.

§ 2º As multas aplicadas pelas Agências Conveniadas observarão a destinação estabelecida no § 1º do art. 13 da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, devendo ser recolhidas conforme instruções da ANEEL.”

Desta forma, conforme disposto no art. 47 da Resolução Normativa nº 846/2019 a ARCE, na qualidade de agência conveniada poderá aplicar as multas dispostas no art. 5º, incisos I, II, III, IV, V e VI; e propor à Diretoria da ANEEL a imposição das penalidades indicadas no art. 5º, incisos VII, VIII, IX e X. Assim, a ARCE poderá aplicar as seguintes penalidades:

“Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:

I - advertência;

II - multa;

III - embargo de obras;

IV - interdição de instalações;

V - obrigação de fazer;

VI - obrigação de não fazer;”

Logo, a ARCE poderá propor à ANEEL a imposição das seguintes penalidades:

“Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:

[...]

VII - suspensão temporária de participação em licitações para obtenção de novas concessões, permissões ou autorizações, bem como impedimento de contratar com a ANEEL e de receber autorização para serviços e instalações de energia elétrica;

VIII - revogação de autorização;

IX - intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica; e

X - caducidade da concessão ou da permissão.”

Ademais, no que se refere à decretação de caducidade da concessão, verifica-se que as irregularidades apontadas neste relatório se enquadram nos casos no qual é possível a decretação de caducidade, como, por exemplo, quando o serviço estiver sendo executado de forma inadequada ou deficiente, quando houve o descumprimento de cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares por parte da ENEL, quando não houve o cumprimento de penalidades impostas por infrações, dentre outros:

#### “Da Caducidade da Concessão ou da Permissão

Art. 20. A concessão e a permissão de serviços de energia elétrica estarão sujeitas à declaração de caducidade nos termos da legislação, assim como do respectivo contrato de concessão ou permissão, quando:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base, as normas, os critérios, os indicadores e os parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária ou permissionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão ou permissão;

III - a concessionária ou permissionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV - a concessionária ou permissionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido ou permitido;

V - a concessionária ou permissionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

VI - a concessionária ou permissionária não atender a intimação da ANEEL para:

a) regularizar a prestação do serviço; ou

b) em cento e oitenta dias, apresentar a documentação relativa à regularidade fiscal, no curso da concessão ou permissão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

VII - a concessionária ou permissionária ficar inadimplente no pagamento de uso de bem público ou de bonificação pela outorga, consoante previsto no parágrafo único do art. 26 da Lei nº 9.074, de 1995, c/c o art. 8º da Lei nº 12.783, de 11 de janeiro de 2013

VIII - houver desligamento do agente da CCEE, por inadimplemento.

Parágrafo único. Nos termos do art. 4º-C da Lei nº 9.074, de 1995, com a redação dada pela Lei nº 13.360, de 2016, a concessionária ou permissionária de serviços e instalações de energia elétrica poderá apresentar plano de transferência de controle societário como alternativa à extinção da concessão ou permissão.”

A ANEEL também é responsável pela divulgação do Ranking de Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica e pelo estabelecimento de indicadores e metas de observância obrigatória por parte da ENEL Ceará.

No Estado Ceará, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) celebrou o Convênio de Cooperação nº 014/2010 com a ANEEL (ANEXO IX), para execução de atividades descentralizadas de fiscalização dos serviços de energia elétrica. Por meio deste convênio, com base na celebração de metas e com base nas diretrizes estabelecidas pela ANEEL, a ARCE realiza a fiscalização dos serviços de energia elétrica no Estado do Ceará.



A seguir o objeto do referido convênio (ANEXO IX):

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto deste Convênio de Cooperação a delegação de competências da ANEEL a ARCE para execução de atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica a serem executadas no âmbito do território do respectivo Estado, sob o regime de gestão associada de serviços públicos.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO EXERCÍCIO DA COMPETÊNCIA DELEGADA**

- 2.1 A delegação de competências objeto deste Convênio de Cooperação somente será exercida pela ARCE, após a celebração do Contrato de Metas.

Estabelece a Cláusula Oitava do Contrato de Concessão que a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem competência para acompanhar, fiscalizar e controlar a exploração dos serviços objeto deste Contrato. Por esse motivo, torna-se evidente a suma importância da atuação deste órgão regulador para garantir uma prestação de serviços de qualidade e dentro dos parâmetros adequados por parte da Concessionária.

#### **“CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS”**

A exploração dos serviços objeto deste Contrato será acompanhada, fiscalizada e controlada pela ANEEL.

Primeira Subcláusula - A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA, nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômica e financeira, podendo o órgão fiscalizador estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar ações que considere incompatíveis com as exigências na prestação do serviço adequado.

[...]

Segunda Subcláusula - A Fiscalização elaborará relatórios, com a periodicidade de, no máximo a cada 5 (cinco) anos, a contar da data da assinatura deste Contrato, devendo indicar todas as observações relativas aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, incluindo qualquer inobservância de cláusulas deste Contrato e/ou normas regulamentares pertinentes.”

Conforme Cláusula Nona do Contrato de Concessão, a Concessionária Estará sujeita às penalidades de advertência e multa sempre que: a Concessionária descumprir os prazos estabelecidos nas normas da ANEEL e no contrato de concessão ou quando não adotar as medidas necessárias para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços concedidos

#### **“CLÁUSULA NONA - PENALIDADES”**

A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato, sempre que:

II - deixar de adotar, nos prazos estabelecidos pela ANEEL, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

III - deixar de atender, nos prazos fixados pelas normas dos serviços, aos pedidos de ligação, de ampliação ou melhoramento das instalações elétricas; e

IV - descumprir norma legal ou regulamentar, determinação do PODER CONCEDENTE ou qualquer disposição cláusula deste Contrato.”

Ademais, o inadimplemento do contrato de concessão sujeita a concessionária, além das penalidades de advertência e multa, a intervenção por parte da ANEEL.

#### **“CLÁUSULA DECIMA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO ENCAMPAÇÃO DOS SERVIÇOS”**

Sem prejuízo das penalidades cabíveis e das responsabilidades incidentes, a ANEEL poderá intervir, a qualquer tempo, na concessão, para assegurar a prestação adequada dos serviços, ou o cumprimento, pela CONCESSIONÁRIA, das normas legais, regulamentares e contratuais.

Primeira Subcláusula - A intervenção será determinada por decreto do Presidente da República, que designará o Interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida, devendo ser instaurado, dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à publicação do decreto, o correspondente procedimento administrativo, para apurar as causas determinantes da medida e as responsabilidades incidentes, assegurando-se à CONCESSIONÁRIA amplo direito de defesa.

Segunda Subcláusula - Se o procedimento administrativo não se concluir dentro de 180 (cento e oitenta) dias, considerar-se-á inválida a intervenção, devolvendo-se à CONCESSIONÁRIA a administração dos serviços, sem prejuízo de seu direito à indenização.

Terceira Subcláusula - Para atender ao interesse público, mediante lei autorizativa específica o PODER CONCEDENTE poderá retomar os serviços, após prévio pagamento da indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis, ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados pela CONCESSIONÁRIA para garantir a continuidade e a atualidade dos serviços.”

Desta forma, verificada as hipóteses de inadimplemento previstas na legislação específica e no contrato de concessão o Poder Concedente poderá promover a declaração da caducidade do contrato de concessão.

#### **“CLÁUSULA DÉCIMA - INTERVENÇÃO NA CONCESSÃO ENCAMPAÇÃO DOS SERVIÇOS”**

[...]

Quarta Subcláusula - Verificada qualquer das hipóteses de inadimplência previstas na legislação específica e neste Contrato, o PODER CONCEDENTE promoverá a declaração de caducidade da concessão, que será precedida de processo administrativo para verificação das infrações ou falhas da CONCESSIONÁRIA, assegurado amplo direito de defesa e garantida a indenização das parcelas dos investimentos vinculados a bens reversíveis ainda não amortizados ou depreciados, que tenham sido realizados com o objetivo de garantir a continuidade e atualidade dos serviços.

Quinta Subcláusula - O processo administrativo acima mencionado não será instaurado até que à CONCESSIONÁRIA tenha sido dado inteiro conhecimento, em detalhes, de tais infrações contratuais, bem como tempo suficiente para providenciar as correções de acordo com os termos deste Contrato.”

No caso do Estado do Ceará, há a previsão de a ANEEL delegar a competência para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operado pela CONCESSIONÁRIA.

#### **“CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DELEGAÇÃO DE COMPETÊNCIA”**

Tendo em vista o disposto no art. 36 da Lei nº 9.074/95, e no art. 20 da Lei nº 9.427/96, a ANEEL delegou ao Estado do Ceará competência para o desempenho das atividades complementares de fiscalização, controle e regulação dos serviços e instalações de energia elétrica operados pela CONCESSIONÁRIA.

Subcláusula Única - A delegação de competência prevista nesta cláusula será conferida nos termos e condições que vierem a ser definidos em Convênio de Cooperação, uma vez comprovado, pelo Estado do Ceará, a estruturação de órgão aparelhado, técnica e administrativamente, para a execução das atividades respectivas.”

A Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL, por sua vez, também enfatiza a responsabilidade da concessionária quanto à qualidade da prestação do serviço:

“Art.4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

A REN 1.000/2021 ainda estabelece metodologias de avaliação para garantir a qualidade do serviço, conforme trechos abaixo transcritos:

“Art. 433. A qualidade do serviço prestado pela distribuidora é avaliada, quanto à sua continuidade, por indicadores coletivos e individuais relacionados à duração e frequência das interrupções do serviço, conforme Módulo 8 do PRODIST.”

[...]

Art. 439. A qualidade do serviço prestado pela distribuidora é avaliada pela verificação do cumprimento dos prazos relacionados no Anexo IV.

[...]

Art. 445. A qualidade do atendimento telefônico é mensurada pela ANEEL por meio de indicadores coletivos relacionados ao nível de serviço, abandono e chamadas ocupadas, estabelecidos no Módulo 8 do PRODIST.

[...]

Art. 447. A qualidade do serviço prestado pela distribuidora é avaliada, quanto ao tratamento das reclamações e das outras demandas, por indicadores coletivos relacionados à duração e frequência das reclamações e relatórios de acompanhamento, conforme disposições do Módulo 8 do PRODIST.”

Assim, é possível verificar a atenção dada aos indicadores que medem a qualidade do serviço de fornecimento de energia elétrica. Os critérios de avaliação definidos na REN 1.000/2021 contribuem para identificar se as concessionárias estão cumprindo a definição de serviço adequado contida na Lei 8.987/1995.

Estabelece o art. 4º da Resolução Normativa 1.000/2021 da ANEEL que a Enel Distribuição Ceará deve prestar serviço adequado e deve fornecer todas as informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

“Art.4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.



§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e a sua conservação, a melhoria e expansão do serviço.” Conforme estabelece o § 1º, do art. 4º da citada resolução, serviço adequado é aquele que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia da sua prestação e modicidade das tarifas.

Os indicadores de continuidade dos serviços denominados DEC e FEC servem justamente para medir e avaliar os serviços prestados por todas as concessionárias distribuidoras de energia elétrica do Brasil. Vale dizer, quando a distribuidora de energia elétrica não atinge as metas de DEC e FEC significa que há uma má qualidade na prestação do serviço no que se refere às condições de regularidade e continuidade.

Em outras palavras, os indicadores DEC e FEC têm a função de demonstrar, por meio de números, a frequência com que há faltas de energia elétrica (blackout) e a duração dessas faltas de energia. Ou seja, quanto maior a frequência de falhas e quanto maior a duração de cada falha, pior é a qualidade do serviço, no que se refere às condições de regularidade e continuidade.

Inclusive, cabe destacar que Enel Distribuição Ceará já foi fiscalizada e multada pela ANEEL no que se refere a esses descumprimentos dos indicadores de continuidade. Entretanto, a mera atuação da ANEEL no sentido de penalizar, de multar a distribuidora, parece não ter surtido o efeito desejado, posto que após as referidas sanções, não houve melhorias nos indicadores, conforme já demonstrado.

### 3.3. DO CONTRATO DE CONCESSÃO

O Contrato de Concessão de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica nº 01/98-ANEEL (ANEXO VIII), também dispõe de maneira evidente a necessidade manter níveis adequados de qualidade de prestação do serviço:

“Cláusula Segunda – Condições de Prestação dos Serviços Décima Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter ou melhorar o nível de qualidade do fornecimento de energia elétrica, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço, nos termos da legislação específica e deste Contrato.”

A primeira Subcláusula da Cláusula Segunda do contrato de concessão traz a obrigação de a Concessionária manter o serviço adequado, por meio da garantia dos níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e modicidade de tarifas.

#### “CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

[...] Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas.”

A quarta subcláusula da cláusula segunda do contrato de concessão traz a previsão legal de que a Concessionária tem que cumprir os prazos legais de atendimento e de execução dos serviços, além da vedação legal de a concessionária condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas ou a débito não imputável ao solicitante.

#### “CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

[...] Quarta Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA atenderá os pedidos dos interessados na utilização dos serviços concedidos nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo PODER CONCEDENTE, e nos termos do Anexo II deste Contrato, prevalecendo o menor prazo, sendo-lhe vedado condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante.”

A Décima Quinta Subcláusula da Cláusula Segunda do contrato de concessão traz a obrigação de a concessionária manter ou melhorar o nível de qualidade do fornecimento de energia elétrica, em conformidade com indicadores, critérios e metas estabelecidos pela ANEEL ou no contrato de concessão.

#### “CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

[...] Décima Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter ou melhorar o nível de qualidade do fornecimento de energia elétrica, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço, nos termos da legislação específica deste Contrato.”

O PAPEL INSTITUCIONAL DA ANEEL E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A DEGRADAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ENEL DISTRIBUIÇÃO CEARÁ A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL é responsável pelo estabelecimento de regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica.

Os direitos e deveres dos consumidores e da ENEL atualmente são regidas pela Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 (REN nº 1.000/2021).

Além de acompanhar e fiscalizar o cumprimento das regras estabelecidas por meio Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, dentre outras resoluções e portarias da ANEEL, a ANEEL é responsável pelo acompanhamento, fiscalização e controle da exploração dos serviços, objeto do Contrato de Concessão nº 01/1998.

A ANEEL também é responsável pela divulgação do Ranking de Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica e pelo estabelecimento de indicadores e metas de observância obrigatória por parte da ENEL Ceará.

Conforme previamente mostrado na página 75 deste Relatório, no Estado Ceará, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) celebrou com a ANEEL Convênio de Cooperação com a ANEEL, para execução de atividades descentralizadas de fiscalização dos serviços de energia elétrica.

Entretanto, na oitiva realizada em 13/07/2023, o Presidente da ARCE, Sr. Hélio Winston Leitão, assim disse:

“Ocorre que ANEEL não tem braço em todo o país. Para vocês terem ideia, a ANEEL, no Setor de Fiscalização, Deputado Carmelo Neto, no Setor de Fiscalização, - e me corrija se eu estiver errado, Dickson, - no Setor de Fiscalização a ANEEL só tem cinco pessoas para fiscalizar o Brasil todo. Então faz um Convênio de Cooperação com algumas Agências Reguladoras no país; não são todas porque nós não somos aqui, Deputado Felipe, muitas Agências Reguladoras no país com mandatos, autônomas, cumprindo todo um requisito de uma Agência Reguladora, são poucas no país, mas, enfim, tem um Convênio de Cooperação como aqui tem conosco, com a Agência Reguladora do Ceará. E aí, com esse Convênio de Cooperação a ANEEL, - já me antecipando, - determina quais são as fiscalizações a serem estabelecidas. Só isso, Regulação é toda com ela. Tarifa, tudo que é competência não pode, de forma nenhuma, transferir essa competência. Então é só a fiscalização.”

[...] Por fim, eu coloco que as ações de fiscalização são determinadas pela ANEEL. Nós não temos - deixando muito claro aqui, Deputado Fernando, Deputado Carmelo e Deputado Guilherme, - nós não temos nenhuma autonomia de estabelecer, de escolher ou de indicar uma fiscalização. Muitas vezes chega um prefeito, chega um agente público de um município trazendo alguns problemas no seu município, e eu não posso determinar, eu, enquanto ARCE, não eu posso determinar uma fiscalização; preciso de uma autorização da ANEEL. Então é toda uma burocracia e que muitas vezes a ANEEL não autoriza. Então, sem isso eu não posso fazer.

Tem um dado importante também que eu coloco desde 2018, são cinco anos que nós já aplicamos 54 milhões, quase 55 milhões de multas na ENEL, quase 55 milhões de multa. Mas lá na frente, em outra oportunidade, eu vou colocar aqui para vocês, inclusive que essas multas foram reduzidas pela ANEEL, porque nós somos uma Instância. A ARCE estabelece as multas e a ANEEL é uma Instância Recursal. A ENEL recorre e pode alterar esses valores. Esses valores foram alterados. Esses valores foram os valores que a ARCE estabeleceu, mas lá na ANEEL vocês vão verificar.

[...] É pensando, refletindo, a própria Conselheira Socorro França deu um Parecer e o Conselho aprovou, digo que a gente poderia renovar por uma questão estratégica, Deputado Carmelo. Porque você imagina a situação como é hoje, como está com a ARCE fazendo tudo que nós fazemos, imagine sem a ARCE seria pior. Eu já cheguei, realmente eu já cheguei a essa conclusão que seria pior. Então nós renovamos o Convênio de Cooperação. Mas eu quero deixar para vocês muito claro, alguém pode me perguntar, algum deputado, alguma deputada, dizer: E você externou isso para ANEEL? Duas vezes, inclusive a última vez foi de uma forma muito incisiva. Eu fui recebido lá; está aqui eu e o Dickson, e na primeira vez já tinha levado um dossier colocando todos - isso em 2020 - todas as irregularidades, todos os gráficos, os índices de falhas do sistema, e colocando também sugestão.

[...] Deputado Felipe, veja bem, numa fiscalização autorizada pela ANEEL a ARCE detecta um problema no atendimento, por exemplo, que é geral o atendimento. Nessa questão a gente detecta, e aí a gente já aplica a sanção? Não. A metodologia hoje, que chama metodologia é a Regulação Responsiva; você chama Regulação Responsiva, ou seja, a ANEEL determina que a gente abra um prazo de um ano, porque chama Plano de Resultado, dando essa condição para durante um ano ele regularizar. Se ele não regularizar dentro de um ano aí pode sim aplicar a sanção. E é bom que se diga que esse Plano de Resultado, Deputado Guilherme, não só passa durante o ano, às vezes até prorroga, contra a nossa vontade.

[...] Aqui a gente apresenta os índices nos últimos dez anos, e a ENEL era uma das melhores e passou para ser a pior. Hoje, entre 53, Deputada Larissa, 53 Concessionárias, a ENEL está em 48º. Não é isso? Olha só, de 53. A gente apresenta isso pra ANEEL. A ANEEL já tem esses dados, mas a gente foi justamente para ser mais incisivo; de melhor para uma das piores do Brasil em dez anos.

Aí são gráficos mostrando DEC, FEC. DEC é a Duração de Interrupção de Energia Elétrica; FEC é a Frequência de Interrupção de Energia Elétrica, tempo médio.

[...] Não, não. Como eu já falei há pouco tempo nós não temos nenhuma autonomia. Para abrir uma fiscalização nós precisamos ter uma autorização da ANEEL, e muitas vezes a ANEEL não responde, enfim, não temos autonomia para o Serviço de Energia, exatamente, para o Serviço de Energia. Todas as outras áreas é competência nossa, é originária. Mas para o Serviço de Energia não temos autonomia.

[...] Então, assim, vejam bem. Nos últimos cinco anos - tem na última folha que eu entreguei para os senhores, - nos últimos cinco anos, desde 2018 até 2023 a ARCE já aplicou 54 milhões 878.592 e 21, só no ano de 2023 nós aplicamos 23 milhões 347 mil reais. Então desses 58 milhões, como eu falei anteriormente, tem um Recurso para ANEEL. A ENEL tem uma Instância Recursal, e a ANEEL, desses 54 milhões e poucos, quase 55, baixou para 30 milhões e 900 e



poucos. Ou seja, o que a ARCE aplicou a ANEEL baixou lá nas decisões deles, no julgamento deles. Então de 50, repetindo, de quase 55 milhões baixaram para mais ou menos quase 31 milhões.

[...]

Bem, vamos lá. Como eu já tinha dito anteriormente, a ANEEL é quem determina qual é a fiscalização que nós devemos fazer. Já algum tempo que a gente, e vou mostrar para vocês e também a ANEEL tem esses dados, lógico que eles têm esses dados, eles trabalham e recebem esses dados também; e nós apresentamos naqueles dossieres da gente sobre a questão da piora principalmente do DEC, principalmente, que é a Duração de Equivalente de Energia de Interrupção de Energia na residência ou no comércio. Não está dentro do limite. Não está. Está aqui o quadro, eu vou já mostrar, falar pra vocês que não está dentro do limite. Vou pegar aqui dois últimos anos e mostrar para vocês. A fiscalização não foi nenhuma autorizada para a gente ainda, isso desde 2018, foi à última que a gente fez. Não há nenhuma autorização pra gente fazer uma fiscalização em relação à DEC e FEC.

Apesar de que, aí eu quero aqui só colocar, porque o Dickson aqui me chamou atenção que houve uma pequena melhora da ENEL nos últimos seis meses, mas é pequena e não está dentro dos limites estabelecidos ainda. Há essa pequena melhora.

[...]

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Então ela não vem nem cumprindo os limites estabelecidos pela ANEEL.

SR. HELIO WINSTON LEITÃO (ARCE): Não. Não. Não, e eu vou colocar aqui, por exemplo, o DEC. O FEC, que é a frequência, quanto tempo fica sem energia, na verdade a frequência de perda de energia até que está dentro dos limites, mas quando você fala do DEC, que a duração de energia na sua residência, você passa quanto tempo sem energia, quando falta energia, não está dentro dos limites.

Vamos aqui. O limite estabelecido pela ANEEL, em 2022, foi de 9 horas e 87 minutos. A ENEL ultrapassou, ficou em dez horas e 07 minutos. Ou seja, dentro de um ano cada residência ficou dez horas sem energia, ou seja, acima do limite estabelecido pela ANEEL.

Vamos aqui a 2021, vamos recorrer a 2021. Em 2021 o limite estabelecido pela ANEEL foi dez horas e 4 minutos. A ENEL ultrapassou, ficou 12 horas, uma residência sem energia no ano, 12 horas e 02 minutos. E se eu for para trás, 2021 fez foi piorar. Se eu for para trás, 2019 fez foi piorar. Os únicos anos que o DEC ficou dentro dos limites foram de 2016 e 2017. Está aqui o gráfico que eu vou passar para vocês.

[...]

Então, assim, nesse quesito, como você me fez essa pergunta de reincidência, sim, especialmente no atendimento, nós temos muitas mais multas e a reincidência. Também no quesito, não é Dickson, de obras. Nós temos muitas ligações, - e eu não estou falando aqui de geração distribuída, que é outro gargalo. Não estou falando de geração distribuída, estou falando de ligações novas nas residências do cidadão, da cidadã, e que a ENEL ainda tem uma bolsa de atraso enorme, enorme, enorme. Nós já chegamos a um caos aqui no Estado do Ceará, qual foi o ano? De 2014/2015, que a Bolsa de Atraso de Ligações estourou, Depu-tado Romeu, chegando a vinte mil. E aí nós fizemos uma força-tarefa, em que sentido? Vamos aqui abrir fiscalização, a ANEEL reconheceu e a ARCE..." (grifou-se)

Fonte: notas taquigráficas

A partir da oitiva do Presidente da ARCE, Sr. Hélio Winston Leitão, ficou muito claro alguns pontos importantes que, sem sombra de dúvida, contribuíram e contribuem para que a ENEL preste um péssimo serviço aos consumidores do Estado do Ceará:

- O setor de fiscalização da ANEEL não tem a estrutura adequada e suficiente para realizar fiscalização dos serviços prestados com eficiência. Conforme relatado, o setor de fiscalização da ANEEL dispõe de apenas 5 (cinco) servidores;
- A ANEEL delega para a ARCE apenas a fiscalização dos serviços. Mas, os critérios de seleção e de autorização das fiscalizações são controlados e determinados pela ANEEL. A ARCE somente pode fiscalizar o que a ANEEL autorizar e dentro dos limites desta autorização;
- Mesmo tomado conhecimento de irregularidades, a ARCE não tem poder para iniciar processo de fiscalização, dependendo sempre da ANEEL para autorizar as fiscalizações;
- Nos casos de fiscalizações que resultaram na lavratura de auto de infração, em várias situações, conforme já relatado neste relatório, a ANEEL reduziu, em benefício da ENEL, o montante das multas aplicadas pela ARCE;
- Diante dos inúmeros problemas e irregularidades praticados pela ENEL Ceará e diante da impossibilidade de realizar as fiscalizações necessárias e de aplicar as penalidades cabíveis, o Conselho da ARCE cogitou a não renovação do Convênio de Cooperação, em face do descaso da Diretoria da ANEEL perante as várias denúncias e dossieres enviados pela ARCE;
- F) A ANEEL utiliza a metodologia de fiscalização responsiva. No qual mesmo diante da constatação, por parte do órgão regulador, de irregularidades praticadas pela ENEL não se aplica sanção de imediato. Concede-se um prazo de um ano para que a ENEL corrija o problema. Além disso, ficou demonstrado que mesmo após decorrido o prazo estabelecido, a ANEEL ainda concede sucessivas prorrogações de prazos para que a ENEL corrija as irregularidades apontadas;
- g) Foi destacado pelo Presidente da ARCE os péssimos indicadores de qualidade dos serviços registrados pela ENEL nos últimos anos. Inclusive destacando o fato de a ENEL figurar no ranking sempre ocupando as piores colocações, em comparação com as demais distribuidoras de energia elétrica do Brasil;
- h) O Presidente da ARCE também foi bastante enfático ao destacar que a ENEL Ceará não está cumprindo os índices e metas estabelecidos pela ANEEL;
- i) Ficou comprovado falhas e má qualidade do atendimento da ENEL com relação a cobranças indevidas, atrasos na execução de obras e de ligações novas, atrasos na emissão de pareceres de acesso (geração distribuída).

É fato que a fiscalização da Enel Ceará, bem como das demais distribuidoras de energia elétrica do Brasil, não é feita de maneira adequada por parte da ANEEL.

É inconcebível que a ANEEL disponha de 5 (cinco) fiscais para fiscalizar todas as empresas do setor de energia elétrica do Brasil, considerando que além das distribuidoras de energia, ainda há as geradoras e as transmissoras.

Dessa forma, é importante relatar que os métodos e processos, atualmente, adotados para a fiscalização da Enel Distribuição Ceará, conforme restou verificado por esta CPI, merecem profunda revisão e aperfeiçoamento.

Mostra-se necessário também que o Governo do Estado do Ceará exija que o convênio da ARCE com a ANEEL seja melhorado, tanto com relação à maior autonomia de atuação da ARCE, quanto ao aumento do número de fiscalizações.

Mostra-se imprescindível que o Governo Federal, por meio do Ministério de Minas e Energia, intervenha na ANEEL, para que esta Agência preste um serviço de fiscalização e de regulação adequado, dentro dos padrões de exigência, qualidade e imparcialidade que os consumidores precisam.

A população cearense não pode ser fiscalizada por uma agência que não tenha condições para representar adequadamente os seus interesses. Deve-se deixar claro que há um caos em todo Brasil, quando se trata de regulação e fiscalização por parte da ANEEL. É responsabilidade do Governo Federal e do Congresso Nacional mudar essa triste realidade.

No que se refere às normas pertinentes à fiscalização dos serviços da ENEL Ceará, faz-se necessário que a ANEEL seja mais enfática, mas rígida na aplicação das disposições contidas na Resolução Normativa nº 846/2019 e na Resolução Normativa nº 1.000/2021.

#### DO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO DE CONCESSÃO E DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA E DO CUMPRIMENTO DO PIE

O Contrato nº 039/38 - SEFAZ - Contrato de Compra e Venda da COELCE (ANEXO XI) em sua Cláusula Quarta que dispõe sobre as obrigações do comprador (leia-se ENEL), subcláusula XIV, assegura como obrigação contratual o cumprimento do Acordo para Investimentos Especiais, celebrado com o Estado e que tem por objetivo a execução de obras e serviços de interesse do Estado do Ceará. No referido Acordo, a ENEL ainda denominada COELCE obriga-se a investir percentual e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Em seguida, o referido contrato determina que para os exercícios a partir de 2007, este percentual deve ser 1% do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos impostos) do ano anterior, em conformidade com os percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Em seguida, o referido contrato determina que para os exercícios a partir de 2007, este percentual deve ser 1% do seu faturamento líquido de venda de energia elétrica registrado em igual período no exercício anterior ao exercício em questão.

Foi celebrado entre a ENEL (antiga Coelce) e o Estado do Ceará o seguinte termo de convênio CD 048/98-DEJUR que objetiva a execução do Plano Anual de Investimentos Especiais no Estado do Ceará - PIE, previsto no Contrato de Concessão nº 01/98 - ANEEL/COELCE e no Contrato nº 039/38 - SEFAZ - Contrato de Compra e Venda da COELCE.

O objeto do convênio é bastante claro ao afirmar que a concessionária deve executar as obras e/ou serviços contemplados pelo PIE e, ainda, que as obras devem ser apresentadas até novembro de cada ano e executadas até o final do ano subsequente.

Em relatório atualizado em abril/2024 (ANEXO XII), apresentado pela Coordenadoria de Energia Elétrica e Telecomunicações da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará - COETE/SEINFRA é possível observar 81 obras do PIE em atraso, havendo obras pendentes de execução há mais de 10 (dez) anos. Logo, fica claro o descumprimento por parte da ENEL do convênio citado.

CONVÉNIO

 COELCE

CD Nº 048/98-DEJUR

Termo de Convênio que entre si celebram  
o ESTADO DO CEARÁ, pela  
SECRETARIA DOS TRANSPORTES,  
ENERGIA, COMUNICAÇÕES E OBRAS -  
SETECO, e a COMPANHIA  
ENERGÉTICA DO CEARÁ - COELCE,  
objetivando a execução de Investimentos  
Especiais no Estado do Ceará na seguinte  
forma:



### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano, para a execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998, quando aquele documento será apresentado até o dia 30 de julho de 1998.

Referido convênio tem como fundamento o estabelecido no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, Integrante do Edital de Privatização da Coelce (atual ENEL), como também tem embasamento legal com o estabelecido na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão:

**energia elétrica, CONSIDERANDO** também, as previsões das normas contidas no item 4.4 Primeira e Segunda Subcláusulas da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações, integrante do Edital de Privatização da COELCE, como também na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do CONTRATO DE CONCESSÃO, a ser celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, integrante do Edital de Privatização da COELCE, RESOLVERAM celebrar este Convênio que se executará

Importante observar que as citadas obras devem seguir o descrito na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98-ANEEL, celebrado entre o Poder Concedente e a Enel Distribuição Ceará:

#### “CLÁUSULA SEGUNDA - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”

Na prestação dos serviços referidos neste Contrato, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, investimentos, pessoal e tecnologia e observará as prescrições deste Contrato, da legislação específica, das normas regulamentares e das instruções e determinações do PODER CONCEDENTE. (...)

Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA é obrigada a realizar, por sua conta, até os limites de investimento estabelecidos pela legislação, projetos e as obras necessárias ao fornecimento de energia elétrica aos interessados, até o ponto de entrega, segundo as normas do PODER CONCEDENTE.

#### CLÁUSULA QUARTA - EXPANSÃO E AMPLIAÇÃO DOS SISTEMAS ELÉTRICOS

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implantar novas instalações e a ampliar e modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da atual e futura demanda de seu mercado de energia elétrica, observadas as normas e recomendações dos órgãos gerenciadores do Sistema Elétrico Nacional e do PODER CONCEDENTE.

(...)

#### Segunda Subcláusula –

A CONCESSIONÁRIA obriga-se a realizar as obras de expansão e/ou ampliação do sistema elétrico, que representem a alternativa de mínimo custo e tecnologia adequada, necessárias ao atendimento de um conjunto de consumidores solicitado pelo Governo do Estado do Ceará, mediante acordo, contrato ou convênio escrito. A execução das obras fica condicionada ao recebimento, pela CONCESSIONÁRIA, de contribuição do Estado do Ceará no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e o limite de investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE.”

Importante destacar que os técnicos da COETE/SEINFRA ao abrir chamados individuais na ouvidoria e questionar junto à ANEEL o descumprimento reiterado do Contrato de Concessão e do Contrato de Compra e Venda da ENEL Ceará (ANEXO XI), ao não executar 140 obras que encontravam-se atrasadas e grande parte sequer possuíam cronograma para execução, a obteve da ANEEL a seguinte resposta padrão para todos os chamados:

“No contexto do contrato em tela, as obras de infraestrutura são solicitadas pelo Governo do Estado, dessa forma cabe registrar que o art. 440 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, bem como o descrito de forma fluida na REN ANEEL nº 1.000/2021, refere-se tão somente a solicitações de unidades consumidoras, portanto não cabe qualquer compensação em decorrência dos prazos e do não cumprimento da qualidade do atendimento comercial, a presente lista de obras ora referenciadas, conforme indicados na tabela do Anexo IV da REN Normativa ANEEL nº 1.000/2021.

Consta ainda, tratativa do tema realizado junto a Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE, ocorrida em 2019, onde também prestamos os devidos esclarecimentos acerca de obras no mesmo contexto, oriunda de manifestação também da SEINFRA junto ARCE.

Mediante o exposto e informações complementares, solicitamos da SMA/ANEEL, considerar improcedente a requisição dos respectivos resarcimentos, supostamente motivados por atraso no atendimento aos prazos regulamentares, para os quais não se aplicaria.

Em nossa análise, esta SMA observou que, não obstante a Regulamentação da ANEEL não se omitir quanto aos contratos Bilaterais realizados, uma vez que a natureza do contrato é irrelevante para o afastamento regulatório, o que deve se considerar é a prestação do serviço público de fornecimento de energia elétrica e, neste caso, sendo necessário que uma Unidade Consumidora (UC) seja afetada.

Contudo, observa-se pela análise da planilha enviada pela ENEL CE que nenhuma UC esteve relacionada aos pedidos realizados por meio dos pareceres técnicos emitidos pela SEINFRA.

Não obstante esta análise primária, caso discorde do posicionamento da distribuidora, poderá solicitar a reabertura desta SO, informando as UCs afetadas e apresentando novos argumentos e questionamentos a respeito.”

Através de resposta às reclamações realizados pelo Governo do Estado do Ceará, no que se refere às obras do PIE, a ANEEL se limitou a informar que não é competência sua fiscalizar e determinar a ENEL o cumprimento dos prazos dessas obras.

Os técnicos da ANEEL esqueceram completamente o que estabelece o art. 5º da Resolução Normativa nº 846/2019 da ANEEL:

“Art. 5º As infrações à legislação setorial, bem como a inobservância aos deveres ou às obrigações decorrentes dos contratos de concessão e permissão, aos atos de autorização de serviços ou instalações de energia elétrica ou aos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência sujeitarão o agente infrator às penalidades de:

I - advertência;

II - multa;

III - embargo de obras;

IV - interdição de instalações;

V - obrigação de fazer;

VI - obrigação de não fazer;

VII - suspensão temporária de participação em licitações para obtenção de novas concessões, permissões ou autorizações, bem como impedimento de contratar com a ANEEL e de receber autorização para serviços e instalações de energia elétrica;

VIII - revogação de autorização;

IX - intervenção para adequação do serviço público de energia elétrica; e

X - caducidade da concessão ou da permissão.

Da Caducidade da Concessão ou da Permissão

Art. 20. A concessão e a permissão de serviços de energia elétrica estarão sujeitas à declaração de caducidade nos termos da legislação, assim como do respectivo contrato de concessão ou permissão, quando:

I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou deficiente, tendo por base, as normas, os critérios, os indicadores e os parâmetros definidores da qualidade do serviço;

II - a concessionária ou permissionária descumprir cláusulas contratuais ou disposições legais ou regulamentares concernentes à concessão ou permissão;

III - a concessionária ou permissionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

IV - a concessionária ou permissionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido ou permitido;

V - a concessionária ou permissionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

VI - a concessionária ou permissionária não atender a intimação da ANEEL para:

a) regularizar a prestação do serviço; ou

b) em cento e oitenta dias, apresentar a documentação relativa à regularidade fiscal, no curso da concessão ou permissão, na forma do art. 29 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.



VII – a concessionária ou permissionária ficar inadimplente no pagamento de uso de bem público ou de bonificação pela outorga, consoante previsto no parágrafo único do art. 26 da Lei nº 9.074, de 1995, c/c o art. 8º da Lei nº 12.783, de 11 de janeiro de 2013.

VIII – houver desligamento do agente da CCEE, por inadimplemento.”  
A norma é bastante clara ao afirmar que o descumprimento de cláusulas do contrato de concessão enseja a aplicação de penalidade, assim como pode levar até declaração de caducidade do contrato.

O que mais impressiona é que na resposta apresentada pela ANEEL ela desconsidera e demonstra desconhecer termos da própria resolução da ANEEL. Isto demonstra o total descaso da ANEEL com a prestação dos serviços realizados pela ENEL no que concerne aos prazos de obras do PIE (Programa Anual de Investimentos Especiais) do Governo do Estado do Ceará.

Ademais, o descaso da ENEL e da ANEEL (órgão fiscalizador) com o cumprimento dos prazos das obras do PIE, além de representar quebra contratual, representa um total desrespeito com a população e com o setor produtivo do Estado do Ceará, que é o beneficiário final das obras do PIE.

Apenas a título de exemplo, relacionamos as 3 obras abaixo, no entanto adicionamos o relatório na íntegra no ANEXO XII do presente relatório com relação de todas as obras em atraso, que totalizam ao todo 81 obras que se encontram com a execução atrasada em abril de 2024.

Convém destacar que entre essas obras, existem algumas que estão pendentes de conclusão há mais de 10 (dez) anos. Quando, conforme estabelece o contrato, as obras9 deveriam ser concluídas até o final do ano subsequente ao da solicitação.

### PIE - OBRAS AUTORIZADAS E NÃO CONCLUÍDAS

ITEM	MUNICÍPIO	OBRA	ORÇAMENTO	VALOR	DATA AUTORIZAÇÃO	PERÍODO APÓS AUTORIZAÇÃO	STATUS DA OBRA	STATUS INFORMADO PELA ENEL	AVANÇO
1	EUSÉBIO	REDE ELÉTRICA PARA ATENDER CONSTRUÇÃO E OPERAÇÃO DO CAMPUS DA FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCROZ NO POLO INDUSTRIAL E TECNOLÓGICO DA SAÚDE NO EUSÉBIO.	140220380	R\$ 744.705,74	15/7/2013	10 ano(s), 9 mes(es) e 13 dia(s)	AGUARDANDO PROGRAMAÇÃO	AGUARDANDO DEFINIÇÃO DE ARRUMAMENTO; 14/10/2019 - OBRA VISTORIA E COM FRETE DE SERVIÇO, AGUARDANDO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO; 29/11/2019 - DEFINIR CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 21/08/2020 - FISCALIZAÇÃO EM CAMPO; 04/11/2020 - PREVISÃO DE CONCLUSÃO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021; 23/03/2021 - AGUARDANDO PROGRAMAÇÃO; 21/01/2021 - PROGRAMAÇÃO PARCIAL PARA DIA 07/11/2021 - CONCLUSÃO PREVISTA PARA 31/01/2022; 08/02/2022 - SEM AVANÇO; 10/05/2022 - NOVAS PROGRAMAÇÕES NOS MESES JUNHO E JULHO/2022; 26/07/2022 - FOI REALIZADA UMA PROGRAMAÇÃO NO DIA 21/06 - OBRA COM PROGRAMAÇÃO PARCIAL NO DIA 05/08/2022, SENDO NECESSÁRIAS OUTRAS PROGRAMAÇÕES PARA CONCLUSÃO; 17/10/2022 - AGUARDANDO CRONOGRAMA; 06/01/2023 - AGUARDANDO CRONOGRAMA 03/05/2023 - AGUARDANDO O CALENDÁRIO DA 2ª QUINzena DO MÊS DE MAIO - PROGRAMAÇÕES PRÉVISTAS PARA OS MESES DE MAIO - JUNHO E JULHO; 28/06/2023..	40,00%
2	PACATUBA	INTERFERENCIAS REFERENTE AO DESLOCAMENTO DE POSTES DA COELCE NAS OBRAS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 060, NO TRECHO: PACATUBA - REDENÇÃO DIVIDIDO	140226658	R\$ 1.126.801,99	7/8/2013	10 ano(s), 8 mes(es) e 21 dia(s)	PARALISADA	ENEL INFORMOU QUE A OBRA FOI CONCLUIDA EM 04/07/2019, PORÉM NÃO VISTORIA AO LOCAL CONSTATOU-SE QUE A OBRA NÃO FOI CONCLUIDA; 30/10/2023 - SEM AVANÇO; 26/02/2024 - PROGRAMAÇÕES PRÉVISTAS PARA JUNHO A SETEMBRO DE 2024	80,00%
3	FORTALEZA	REMOÇÃO DE POSTES LOCALIZADOS NA RUA SENADOR JAGUARIBE.	140257182	R\$ 99.053,30	7/10/2013	10 ano(s), 6 mes(es) e 21 dia(s)	CANCELADA	AGUARDANDO A CONCLUSÃO DA OBRA CIVIL POR PARTE DO GOVERNO DO ESTADO; 30/09/2019 - ENEL IRÁ VERIFICAR EXECUÇÃO; 08/10/2019 - ENEL IRÁ VERIFICAR EXECUÇÃO; 29/11/2019 - ENEL IRÁ VERIFICAR EXECUÇÃO; 21/08/2020 - VERIFICAR CONCLUSÃO; 23/03/2021 - PREVISÃO DE CONCLUSÃO 30/06/2021; 24/06/2021 - VERIFICAR COM O METROFOR SE HÁ NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO NA OBRA. A ENEL REALIZOU VISTORIA E CONSTATOU QUE NÃO EXISTE NECESSIDADE DE REMOÇÃO DOS POSTES PORQUE PARTE DAS REMOÇÕES ESTÃO CONTempladas NO ORCAMENTO DE NÚMERO 033053659 DA ESTAÇÃO DAS ARTES; 15/07/2021 - AGUARDANDO POSIÇÃO DO GOVERNO DO ESTADO; 08/02/2022 - SEM AVANÇO; 10/05/2022 - AGUARDANDO FRENTES SERVIÇO EXISTEM TRECHOS INTERDITADOS POR TAPUMES IMPEDINDO A EXECUÇÃO; 26/07/2022 - AGUARDANDO FRENTES SERVIÇO EXISTEM TRECHOS INTERDITADOS POR TAPUMES IMPEDINDO A EXECUÇÃO; 17/10/2022 - AGUARDANDO FRENTES SERVIÇO EXISTEM TRECHOS INTERDITADOS POR TAPUMES IMPEDINDO A EXECUÇÃO; 06/01/2023 - AGUARDANDO FRENTES SERVIÇO EXISTEM TRECHOS INTERDITADOS POR TAPUMES IMPEDINDO A EXECUÇÃO 03/05/2023 ENEL ENVIARÁ EMAIL INFORMANDO DA NECESSIDADE DE CANCELAMENTO DA OBRA; 28/06/2023 - OBRA EM PROCESSO DE CANCELAMENTO; 08/09/2023 - OBRA EM PROCESSO DE CANCELAMENTO. 10/10/2023 - ESTAMOS AGUARDANDO DETOMA DA ÁREA DADA CONCEDIDA O CANCEMENTO DA	95,00%

Esses problemas foram enfatizados também pelo Sr. Adão Linhares, Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará, na oitiva ocorrida na data de 13/12/2023, sobre a qual discorreremos com mais detalhes nas páginas 151 à 161 do presente Relatório.

#### 3.4. DOS DESCUMPRIMENTOS

Durante os trabalhos desta CPI, conforme apresentaremos neste Relatório, ficou demonstrado que a Enel Distribuição Ceará não vem prestando serviço adequado, principalmente com relação aos quesitos de regularidade, eficiência e regularidade, descumprindo a legislação que regulamenta a prestação dos serviços por concessionárias no Brasil, assim como inúmeras cláusulas do Contrato nº 039/98 - SEFAZ - Contrato de Compra e Venda da Companhia Energética do Ceará - COELCE (ANEXO XI) e do Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98.

Com o objetivo de demonstrar como tem evoluído a deterioração da qualidade dos serviços e os descumprimentos cometidos pela Concessionária nos últimos anos, incluímos e apresentamos a seguir as irregularidades identificadas em relatórios de fiscalização dos últimos anos.

#### DOS PROCESSOS PUNITIVOS ABERTOS PELA ARCE CONTRA A ENEL CEARÁ NOS ÚLTIMOS ANOS (ANEXO XIII)

Nos últimos anos foram abertos os seguintes processos punitivos em face da ENEL por descumprimentos de metas e por descumprimento de normas da ANEEL:

- a) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0005/2018, aberto em 12/04/2018, referente à fiscalização de indicadores DER e FER.
  - Gerou abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0001/2019.
  - b) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0015/2018, aberto em 11/06/2018, referente à análise de ligações novas.
  - Culminou na abertura de processo de fiscalização em 2019 (PCEE/CEE/0003/2019) que resultou no Auto de Infração nº 3/2019.
  - Enel não alcançou resultados satisfatórios quanto ao atendimento de pedidos de ligação com necessidade de obras, haja vista a constatação de que, para mais da metade dos pedidos (54%), os prazos regulamentares de conclusão de obra foram descumpridos.
  - c) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0017/2018, aberto em 18/07/2018, referente à fiscalização dos Indicadores de Continuidade.
  - Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0038/2018.
  - d) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0036/2018, aberto em 10/09/2018, referente à Fiscalização de Apuração do Teleatendimento.
  - Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0002/2019.
  - e) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0003/2019, aberto em 08/05/2018, referente à Fiscalização do Atendimento a pedido de ligação com obras.
  - Abertura de Processo Punitivo PCEE/CEE/0007/2019
  - f) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0006/2019, aberto em 10/10/2019, referente à fiscalização Análise de Faturamento Enel – FATURAS DUPLICADAS.
  - Abertura de Processo Punitivo nº PCEE/CEE/0007/2020
  - g) Processo de Fiscalização PCEE/CEE/0002/2020, aberto em 09/01/2020, referente à fiscalização do DEC e FEC.
  - Abertura de Processo Punitivo nº PVIR/CEE/0005/2020.
  - h) Processo de Fiscalização PVIR/CEE/0008/2020, aberto em 30/06/2020, referente à fiscalização de análise de ligações com obras.
  - Abertura de Processo Punitivo nº 11262869/2022.
  - Reprovado e encerrado o Plano de Resultados de Ligação Nova ou Aumento de Carga com Necessidade de Obras referente ao ciclo 2020/2021 por não cumprimento das metas.
  - i) Processo de Fiscalização PVIR/CEE/0010/2020, aberto em 08/07/2020, referente à fiscalização da TUSD cobrada pela ENEL.
  - Abertura de Processo Punitivo nº 02622171/2021.
  - j) Processo de Fiscalização 11262869/2022, aberto em 28/11/2022, referente à fiscalização de ligações novas com obras.
  - Abertura de Processo Punitivo nº 03435751/2023.
  - k) Processo de Fiscalização 11262869/2022, aberto em 28/11/2022, referente à fiscalização de ligações novas com obras.
  - Abertura de Processo Punitivo nº 03435751/2023.
- Conforme demonstrado, verificou-se a existência de vários processos punitivos em face da ENEL por descumprimento da legislação regulatória. Além disso, é possível apontar o arquivamento de vários processos de fiscalização, que não resultaram em abertura de processo punitivo, mas foram arquivados com ressalva, posto que a ENEL cumpriu de forma parcialmente satisfatória.
- a) Processo de Fiscalização PVIR/CEE/0006/2020, aberto em 29/06/2020, referente à fiscalização da análise do faturamento.
  - Conclui-se que o desempenho da Concessionária no Plano de Resultados relativo ao faturamento pode ser considerado parcialmente satisfatório, motivo pelo qual foi aprovado com ressalvas.
  - b) Processo de Fiscalização PVIR/CEE/0011/2020, aberto em 30/06/2020, referente à fiscalização da análise de continuidade.
  - Conclui-se que o desempenho da Concessionária no Plano de Resultados relativo ao faturamento pode ser considerado parcialmente satisfatório, motivo pelo qual foi aprovado com ressalvas.
  - c) Processo de Fiscalização PVIR/CEE/0012/2020, aberto em 22/07/2020, referente à fiscalização sobre verificação do cumprimento de decisões da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL em face do Município de Monsenhor Tabosa.
  - A análise demonstrou que a Distribuidora não cumpriu integralmente as decisões da ANEEL. Não obstante, restou demonstrado que a Distribuidora acordou



e pagou ao município de Monsenhor Tabosa valores compatíveis com aqueles decorrentes das decisões da ANEEL.

- Mesmo não tendo cumprido integralmente a decisão da ANEEL, o processo foi arquivado sem aplicação de penalidade a ENEL Ceará. Mesmo diante de todos os processos punitivos anteriores e de toda a reincidência por parte da ENEL.
- d) Processo de Fiscalização 00584981/2021, aberto em 15/01/20221, referente à banco de dados da Geração Distribuída (BDGD).
- Concluiu-se que o cadastro da BDGD da Enel CE possui aderência inferior a 90% em relação aos ativos em operação.
- Apontado para a Enel e ANEEL a necessidade de correções e ajustes na BDGD.
- Entretanto, não foi aplicado penalidade em face do descumprimento.

Nesse sentido, durante os trabalhos desta CPI foram apurados diversos fatos que demonstram a ineficiência na prestação dos serviços prestados pela ENEL Ceará.  
PRINCIPAIS DISPOSITIVOS NORMATIVOS E CONTRATUAIS DESCUMPRIDOS PELA ENEL-CE

No entanto, a definição de serviço adequado na legislação ora anteriormente apresentada trazer conceitos gerais abstratos, subjetivos, é possível demonstrar – de forma inequívoca, por meio da avaliação dos resultados apresentados nos últimos anos de indicadores estabelecidos pela ANEEL, que a Enel Distribuição Ceará, vem prestando um serviço inadequado, principalmente no que se refere aos quesitos de eficiência, regularidade, continuidade e modicidade de tarifas. Portanto, descumprindo o estabelecido no art. 4º da Resolução Normativa 1.000/2021 da ANEEL.

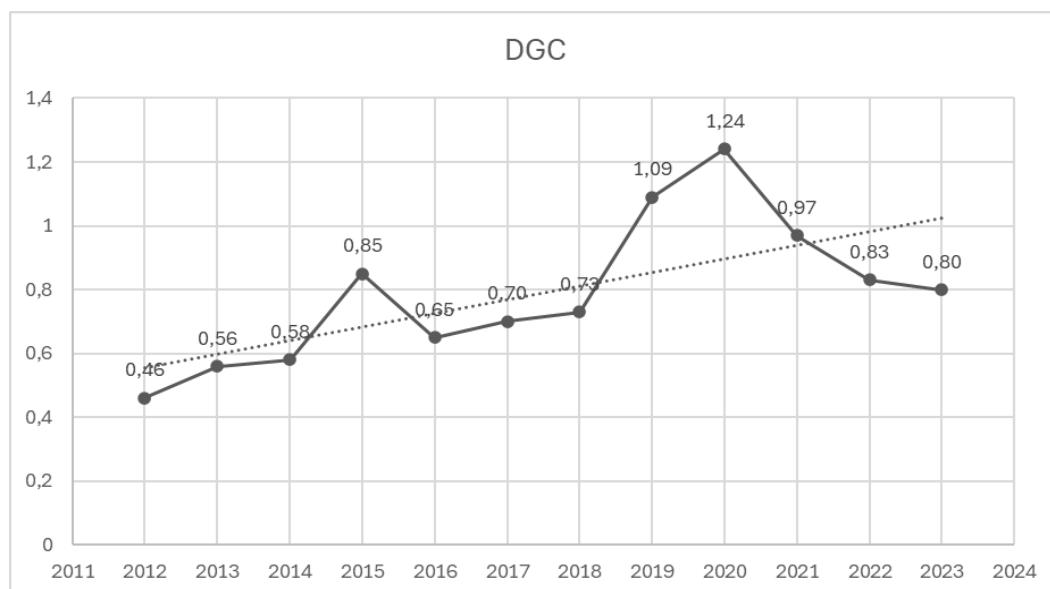
Não cumprimento das metas de indicadores de continuidade do serviço (DEC e FEC)

O serviço público de distribuição de energia elétrica tem como um de seus requisitos básicos a continuidade, que significa que o serviço não deve ser interrompido, estando sempre à disposição para o uso do consumidor. Com o intuito de que seja mantido um padrão de qualidade, a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) estabelece limites para indicadores coletivos de continuidade.

Os principais indicadores aplicados no que se refere à continuidade do serviço são o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) que indica quantas horas uma unidade consumidora passou com fornecimento de energia interrompido durante um período; e o FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), que representa a quantidade de vezes que uma unidade consumidora teve seu fornecimento interrompido durante um período. A mensuração desses indicadores segue as diretrizes do Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST).

A partir da mensuração de tais indicadores é possível verificar se as concessionárias estão atendendo os critérios de qualidade necessários para garantir um fornecimento de energia contínuo. Analisando especificamente o caso da Enel Distribuição Ceará, é possível verificar que a concessionária apresentou uma piora acentuada na continuidade do serviço, conforme observado no gráfico a seguir, extraído a partir de relatórios da Aneel, que mostra o Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC) da concessionária. Quanto mais próximo de zero for o indicador, melhor é a qualidade do serviço.

Gráfico 1 - Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC) - Enel Distribuição Ceará

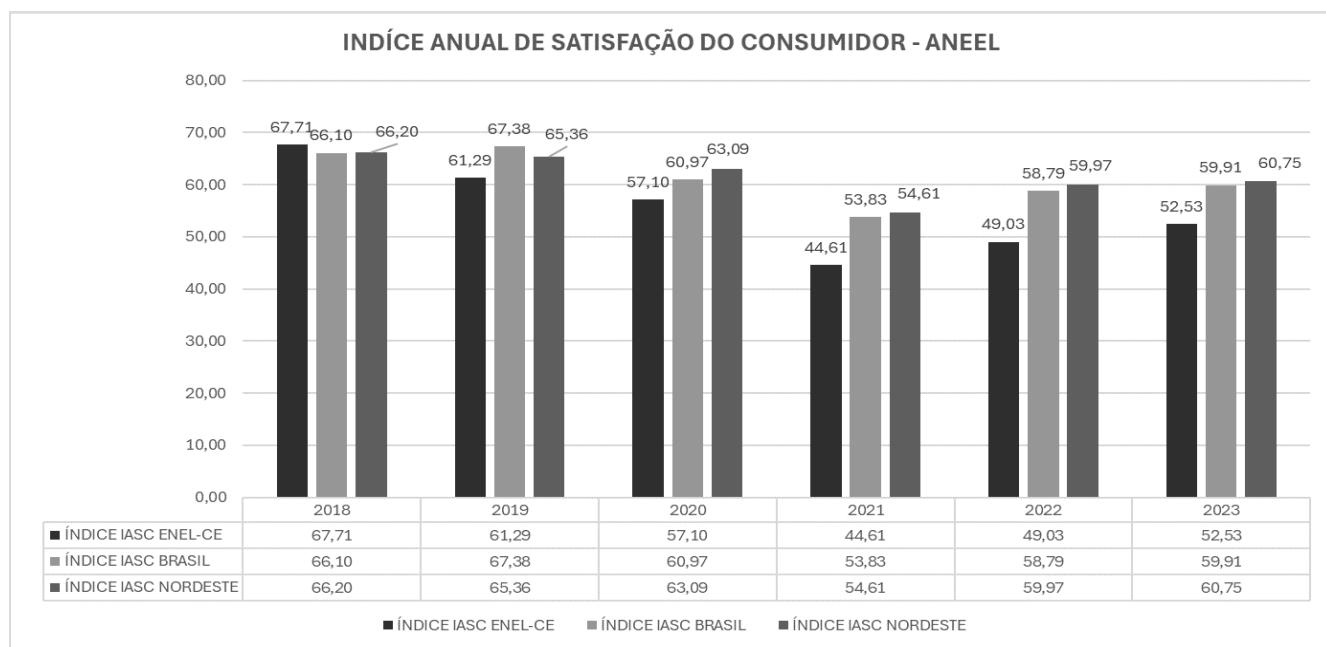


Como pode ser observado, a partir do ano de 2012, o índice de Desempenho Global de Continuidade (DGC) mantém tendência de crescimento. O que significa que quanto maior o índice DGC pior é a qualidade do serviço fornecido, maior é o tempo que o consumidor sofre com as faltas de energias e a demora na solução do problema.

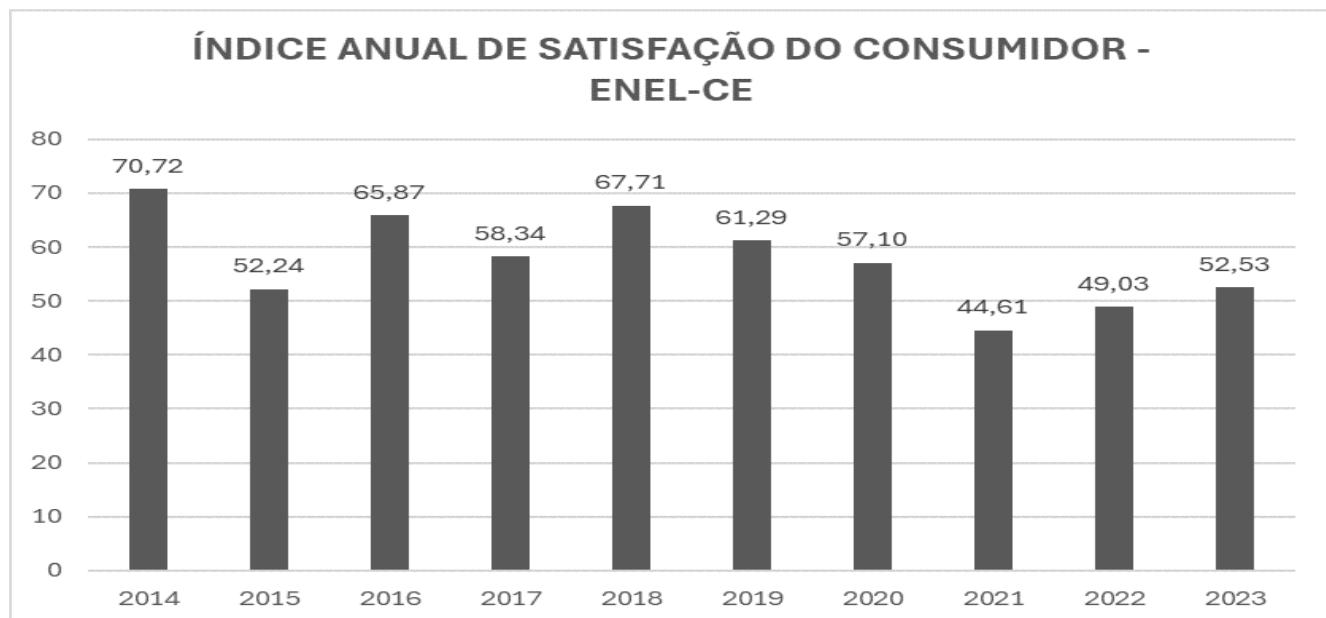
Para se ter uma ideia, no ranking que avalia as grandes concessionárias (número de unidades consumidoras superior a 400 mil) a ENEL no período de 2011 a 2017 (exceção ano de 2015) sempre ocupou as primeiras posições do ranking do Desempenho Global de Continuidade (DGC). Após o ano de 2019 a ENEL passou a ocupar os últimos lugares no ranking nacional, demonstrando uma total piora dos serviços em comparação com as demais concessionárias do Brasil. Se considerarmos que várias concessionárias do Brasil também tiveram uma piora nos seus serviços e mesmo assim a ENEL está pior do que as demais, significa que a degradação dos serviços prestados pela ENEL foi ainda pior em comparação com os anos de 2010 a 2017.



No que se refere ao Índice Anual de Satisfação do Consumidor (IASC) medido anualmente pela ANEEL, verifica-se que os índices da ENEL Ceará tem significativa piora nos últimos anos, estando nem abaixos dos índices médios do Brasil e do Nordeste.



Fonte: Elaboração própria com base em dados da ANEEL



Fonte: Elaboração própria com base em dados da ANEEL

Verifica-se que a satisfação do consumidor cearense piora a cada ano, chegando em 2021 a ser o pior índice, abaixo de 50%.

Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP – Abradee)

Verifica-se que índice de satisfação da qualidade percebida (ISQP Abradee %) a ENEL Ceará tem apresentado piora a cada ano que passa. Sendo que no ano de 2019 os índices de todas as distribuidoras da ENEL caíram significativamente. Por exemplo, o índice da ENEL Ceará caiu de 80,10% em 2018 para 67,50% em 2019, uma queda de mais de 12,60% em um único ano.



Fonte: [https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios- anuais/2019/34\\_enel\\_sustentabilidade-digital\\_19\\_fm.pdf](https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios- anuais/2019/34_enel_sustentabilidade-digital_19_fm.pdf)



Verifica-se que nos anos de 2021 e 2022 o índice continuou a cair, chegando a 58,60% em 2022. Inclusive com índices próximos ao da ENEL Distribuição Goiás, que foi vendida pelo Grupo Enel devido aos péssimos resultados, e, também, bem próximo ao índice da ENEL São Paulo, que passa por sérios problemas recentemente, inclusive por uma CPI na ALESP.

#### Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP) GRI 2-29

	Enel Distribuição Rio de Janeiro	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Goiás	Enel Distribuição São Paulo
<b>2020</b>	68,60%	70,90%	60,70%	66,50%
<b>2021</b>	63,60%	59,80%	59,90%	56,40%
<b>2022</b>	<b>65,60%</b>	<b>58,60%</b>	<b>58,20%</b>	<b>55,50%</b>

#### Índice de Satisfação obtido pela pesquisa IASC – Aneel GRI 2-29

	Enel Distribuição Rio de Janeiro	Enel Distribuição Ceará	Enel Distribuição Goiás	Enel Distribuição São Paulo
<b>2020</b>	54,69%*	57,10%*	48,32%	48,89%
<b>2021</b>	47,95%	44,61%	45,84%	42,33%
<b>2022<sup>1</sup></b>	-	-	-	-

\* Dados retificados para melhor aderência à metodologia. **GRI 2-4**

<sup>1</sup> A Aneel ainda não divulgou os resultados da pesquisa de 2022. Previsão para 29 de abril de 2023.

Fonte:<https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2022/Relatorio-Anual-de-Sustentabilidade-Enel-Brasil-2022.pdf>  
Conforme dados publicados no site da ANEEL, houve uma considerável piora nos indicadores de conformidade do nível de tensão, índices de DRCe, DRPe e ICC, no ano de 2022.

#### Últimos 5 anos dos indicadores DRPe, DRCe e ICC

Estado	Ano	DRCe	DRPe	ICC	Qtde. Compens.	Vlr. Compens. (R\$)
CE	2022	3,94	5,19	32,13	33.240	3.817.588,14
CE	2020	0,49	1,58	8,42	37.820	2.759.942,99
CE	2019	0,72	1,84	11,25	29.892	1.849.627,27
CE	2018	0,72	2,39	10,17	19.608	1.183.280,27

Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMWNkOWMwYmEtNzNmYS00YzdmLWIxOGItZjNiMjIyNzcyMjklwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjY-TctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBIMSlmMiOjR9>

Legenda: DRCe: duração relativa da transgressão de tensão crítica; DRPe: duração relativa da transgressão de tensão precária e ICC: Índice de Unidades Consumidoras com Tensão Crítica.

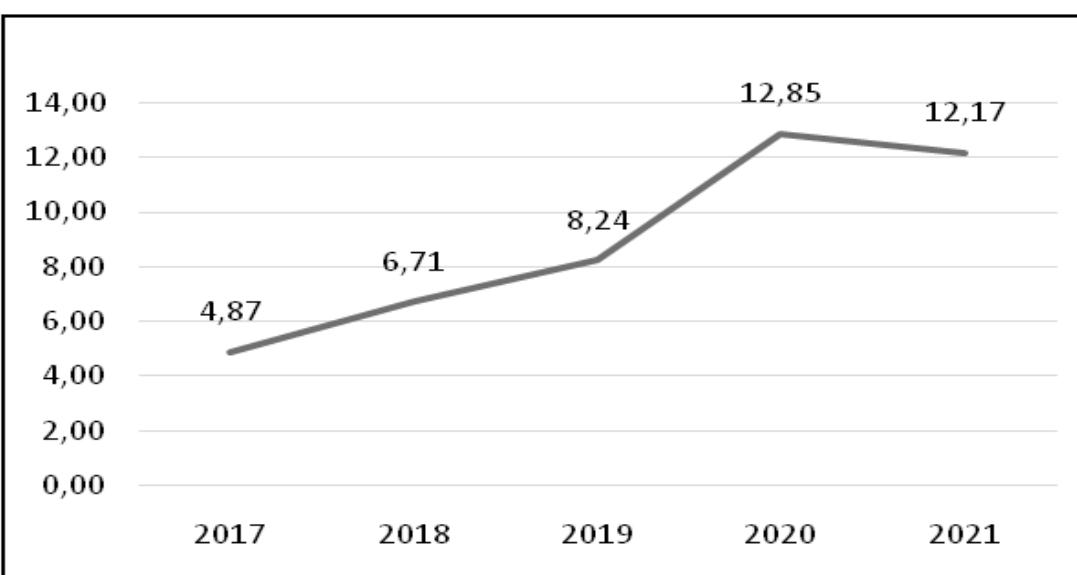
Desta forma, o índice de unidades consumidoras com tensão crítica subiu de 8,42 em 2020 para 32,13 em 2022. Um aumento de 281,59%, ou quase 4 vezes superior (3,81 vezes superior).

Indicadores de qualidade do atendimento comercial

A Aneel também avalia a qualidade do atendimento ao consumidor através dos indicadores DER (Duração Equivalente da Reclamação) que indica o tempo médio que um consumidor leva para ter uma solução efetiva acerca de uma demanda; e FER (Frequência Equivalente da Reclamação) que reflete a frequência de ocorrência de uma reclamação. Vale ressaltar que para apuração do DER e do FER são consideradas apenas reclamações procedentes, ou seja, aquelas em que é confirmado que houve erro da concessionária.

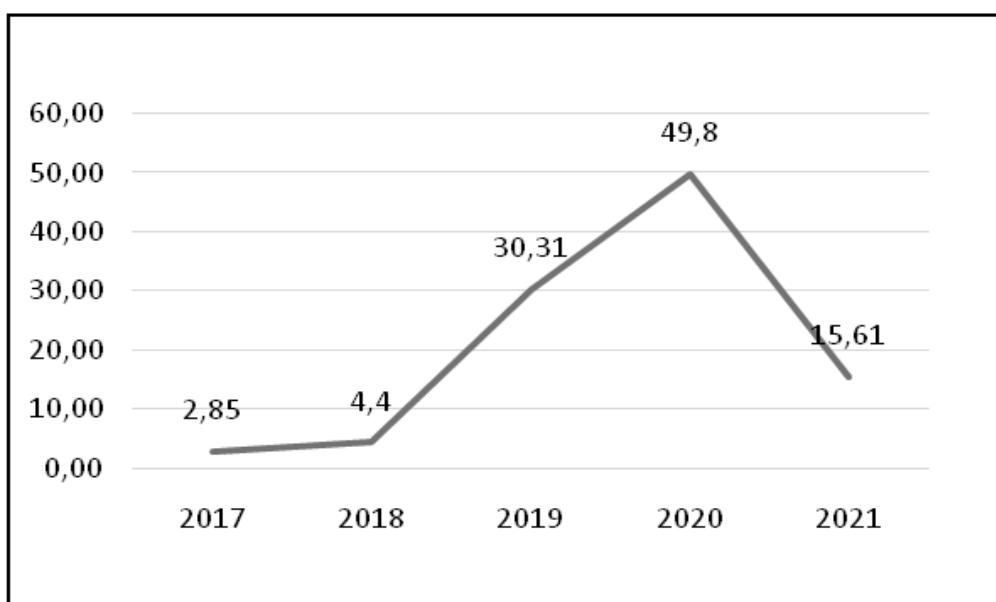
Os gráficos a seguir revelam a evolução do DER e do FER da Enel Distribuição Ceará ao longo dos anos, divulgados pela Aneel.

Gráfico 2 - Indicador DER - Enel Distribuição Ceará



Quanto menor o indicador, menor é o tempo que a concessionária leva para solucionar reclamações. Mais uma vez, é observado um aumento acentuado do indicador. Em 2021, a concessionária ocupou a 47ª posição em um ranking que contava com 52 concessionárias. Isso mostra que a Enel é uma das distribuidoras que mais demoram a resolver as reclamações dos consumidores.

Gráfico 3 - Indicador FER - Enel Distribuição Ceará



Quanto menor o FER, menor a frequência de reclamações dos consumidores. No ano de 2020, a ENEL CEARÁ apresentou o pior desempenho entre todas as 53 concessionárias avaliadas. Apesar de ter havido uma queda em 2021, isso não indica um resultado positivo, tendo em vista que nesse ano a Enel ocupou a 49ª posição das 52 concessionárias analisadas.

No que se refere a estes indicadores, embora não tenham sido localizados os dados de 2022 e 2023, período de vigência da REN 1.000/2021. É possível perceber a piora nos índices dos anos de 2019, 2020 e 2021.

Aplicação de penalidades por descumprimento dos indicadores de qualidade

DEC E FEC

Em 2018, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) instaurou o processo administrativo PCEE CEE 0017/2018 com o objetivo de fiscalizar os indicadores de continuidade da Enel no ano de 2017. É válido salientar que, conforme dados analisados na seção anterior, em 2017 a concessionária apresentou bons indicadores quando comparado com os anos posteriores.

De maneira mais específica, o processo administrativo instaurado teve como objetivo verificar todo o processo relacionado aos indicadores de continuidade, desde a coleta e apuração dos dados até o cálculo dos valores a serem compensados em caso de violação dos limites máximos definidos.

Embora a fiscalização não tenha encontrado inconsistências quanto à apuração dos indicadores para a amostra analisada, foram constatadas divergências quanto ao pagamento por transgressões dos indicadores de continuidade. Em outras palavras, foi verificado que em alguns casos para os quais houve violação dos limites, o consumidor não foi indenizado. Com isso, a Enel foi multada em R\$ 240.250,22 pela ARCE.

As fiscalizações da ARCE com o objetivo de fiscalizar os indicadores de continuidade da Enel mostram-se ser bem recorrentes. Um exemplo disso é o Processo Administrativo Punitivo 0005/2020 da Arce, decorrente da verificação de não cumprimento por parte da Enel de metas estabelecidas em 2015, na qual a Enel havia se comprometido a melhorar continuamente seus indicadores de continuidade.

A fiscalização concluiu que a Enel estava prestando um serviço de má qualidade e não estava atendendo a indicadores satisfatórios de continuidade.

Uma das principais constatações da fiscalização foi a de que apesar de os indicadores de continuidade no ano de 2018 terem colocado a Enel em posição de destaque no ranking de DEC e FEC, isso não é suficiente para definir se o serviço prestado pela Enel tem qualidade ou não.

Isso porque, ao analisar os conjuntos elétricos da área de concessão da ENEL CEARÁ individualmente, percebeu-se que dos 106 conjuntos, 47 apresentaram violação do DEC e 19 do FEC. Isso significa que cerca de 45% dos conjuntos apresentaram interrupções do fornecimento de energia por tempo superior ao limite estabelecido, o que tem como consequência a indenização dos consumidores por transgressão dos limites de continuidade.

Contudo, é oportuno frisar que realizar a compensação não é motivo suficiente para classificar a qualidade do serviço da Enel, no que se refere à continuidade, como satisfatório. Isso porque é preciso evitar o problema através de ações que garantam a continuidade do serviço de fornecimento de energia elétrica.

Em mais uma fiscalização, o Processo Administrativo PCEE CEE 0011/2020 da ARCE, foi realizada uma nova avaliação dos indicadores de continuidade da Enel. Dessa vez, o período analisado foi de 36 meses (06/2017 a 05/2020).

A análise da agência reguladora revelou uma piora acentuada na qualidade do serviço da Enel, já que foi verificado que o Indicador Global DEC foi superior ao limite estabelecido, havendo transgressão em 86 dos 113 conjuntos existentes à época da fiscalização, sendo que 49% excederam o limite em mais de 40%. Em termos práticos, isso mostra que a duração da interrupção imposta aos consumidores foi 40% maior do que o permitido pelos dispositivos normativos. No período da fiscalização, a Enel Distribuição Ceará ocupava a 6ª posição entre as piores distribuidoras do país, registrando 5,5% de todas as reclamações por Falta de Energia registradas no país no período de 2018 a 2020. No mesmo período, a distribuidora foi responsável pelo atendimento do percentual de 4,21% do total de consumidores do país.

O acompanhamento da evolução dos indicadores coletivos de continuidade nos 12 meses que sucederam à fiscalização mostrou uma deterioração na qualidade do serviço prestado pela distribuidora.

Um caso que evidencia de maneira bem contundente a deterioração do serviço está contido no Processo Administrativo 09540944/2021, que fiscalizou o fornecimento de energia elétrica no município de Acaraú.

Ficou constatado que o DEC superou o limite em mais de 400% e o FEC em 180%, o que é inaceitável. A demora para restabelecimento do fornecimento de energia demorou até 6 dias.

A qualidade do serviço prestado pela Enel Distribuição Ceará foi também motivo para procedimento de fiscalização instaurado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE) – Processo 48500.001160/2021-02.

A fiscalização da Aneel mensurou os indicadores de continuidade da ENEL CEARÁ e o impacto sobre os consumidores. A seguir, é transcrito trecho dos resultados do processo:

Foi verificado que em 2020 a Distribuidora violou o indicador DEC de 90 conjuntos, representando 79,64% dos conjuntos da Empresa, sendo que desse total 31 conjuntos violam também o indicador FEC

[...]

Conclui-se, portanto, que durante o ano de 2020, o montante de 2.537.487 consumidores pertencia a conjuntos cujos padrões estabelecidos para a qualidade do fornecimento de energia elétrica ficaram abaixo da qualidade esperada, o que representa 69,67% dos consumidores da Empresa. Isso implica dizer que a qualidade do fornecimento de energia elétrica prestado aos consumidores dos referidos conjuntos foi inadequada em relação ao estabelecido na legislação vigente. (grifou-se)

A partir do trecho mostrado anteriormente, depreende-se que quase 70% dos consumidores de energia elétrica do Ceará foram prejudicados pela má qualidade do serviço da concessionária, tendo sua energia interrompida por tempo muito superior ao limite tolerável.

A partir da análise dos indicadores de qualidade do serviço, foi constatada uma degradação na prestação do serviço. A Aneel concluiu que:

A Enel CE apresentou semelhante quadro de deterioração na prestação do serviço em relação ao ano de 2019, comprovando que a Distribuidora é contumaz na prestação inadequada do serviço de energia elétrica no que tange à continuidade no fornecimento. (grifou-se)

A superintendência entendeu que há uma deterioração na prestação do serviço da concessionária e não foi observado perspectiva de melhora. Pelo contrário, foi verificado que a Enel persistentemente descumpre os indicadores estabelecidos.

Tal conclusão teve como consequência a aplicação de penalidade contra a distribuidora de energia elétrica do Estado de Ceará, através do Auto de Infração nº 0010/2021-SFE, com montante de R\$ 35.916.135,69.

DER E FER

O Processo Administrativo PCEE CEE 0005/2018 da ARCE objetivou a fiscalização dos indicadores de qualidade do atendimento da Enel Distribuição



Ceará para o ano de 2017.

Uma das não-conformidades verificadas pela fiscalização foi a classificação incorreta de registros de atendimentos. Foi constatado que serviços de urgência como a suspensão do fornecimento estavam classificados como serviços de informação. Além de prejudicar o consumidor, o erro de classificação também afeta a avaliação do serviço da concessionária, já que os indicadores do serviço comercial são calculados de acordo com a classificação das solicitações do consumidor.

Além disso, a partir da amostra analisada, também ficou comprovado que a Enel erroneamente classificou reclamações procedentes como improcedentes. Mais uma vez, esse erro da concessionária distorce uma informação que afeta a apuração mensal da frequência de reclamações procedentes, um claro descumprimento ao art. 157 da REN 414/2010 da Aneel, vigente à época da fiscalização:

Art. 157. A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

- I – quantidade de reclamações recebidas;
- II – quantidade de reclamações procedentes;
- III – quantidade de reclamações improcedentes; e
- IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes.

As não-conformidades verificadas geraram um processo administrativo punitivo que multou a distribuidora em R\$ 730.693,29. É válido salientar que, à época da fiscalização, não houve violação dos principais indicadores de qualidade do atendimento (DER e FER), mas as irregularidades expostas acima são suficientes para comprovar a existência de falhas no serviço da Enel.

Ainda na temática da qualidade do serviço comercial, o Processo Administrativo PCEE CEE 0036/2018 da ARCE foi iniciado com o objetivo de verificar exclusivamente a qualidade do atendimento telefônico da Enel.

Entre as não conformidades constatadas, destaca-se que a concessionária estava ultrapassando o prazo para atendimento de serviços de urgência, um descumprimento ao art. 186, § 1º da REN 414/2010 da Aneel, vigente à época da fiscalização:

Art. 186. A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

- I – números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou
  - II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.
- § 1º Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/ emergência deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a recepção da chamada (grifou-se)

Além disso, foram verificadas irregularidades no tempo de espera para contato direto com o atendimento. Para 7,29% da amostra, o tempo de espera foi superior aos sessenta segundos definidos no art. 185, V da REN 414/2010 da Aneel.

Não obstante as irregularidades no tempo de atendimento, a fiscalização também apurou que a concessionária estava enviando à Aneel informações divergentes do que foi apurado na fiscalização. As divergências foram encontradas em 32,25% da amostra, um percentual bastante expressivo dada a confiabilidade que as informações prestadas devem possuir.

As irregularidades identificadas no processo 0036/2018 resultaram em uma penalidade de R\$3.793.041,31 para a Enel.

Já em 2019, o Processo Administrativo PCEE CEE 0004/2019 da ARCE constatou uma piora acentuada no atendimento da Enel. Foram registrados 37.286.960 atendimentos no período entre abril de 2018 a março de 2019. Foi verificado um aumento tanto na quantidade das reclamações, como em sua procedência (aumento do FER).

No que se refere ao atendimento presencial, o Processo Administrativo 0004/2019 ainda constatou uma falta de isonomia no atendimento, qualidade do serviço instável e ausência de processos para reduzir o tempo de espera dos usuários.

Tendo em vista que o Processo Administrativo tem função educativa, e dada a situação da Enel, que apresentou uma piora na qualidade de seu serviço de atendimento, foi necessário que a concessionária elaborasse plano comprometendo-se a melhorar seus principais indicadores de qualidade, tais como redução da quantidade de reclamações (em número e em procedência), diminuição da transgressão do tempo de espera para atendimento e melhoria da qualidade do posto de atendimento presencial.

#### Obras na Rede Elétrica

No que se refere à execução de obras na rede elétrica, a concessionária deve garantir o atendimento dentro dos prazos previstos nos dispositivos normativos. O Processo Administrativo PCEE CEE 0003/2019 da ARCE teve o objetivo de avaliar a qualidade do serviço da Enel para pedidos de ligações novas com necessidade de obras na rede elétrica. A fiscalização compreendeu o período de abril/2016 a abril/2019.

A fiscalização identificou que 18% dos 29.260 pedidos de ligação com necessidade de obras não foram atendidos dentro do prazo previsto no art. 32 da REN 414/2010 da Aneel, vigente à época da fiscalização:

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: (Redação dada pela REN ANEEL 670 de 14.07.2015)

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

II – a rede necessitar de reforma ou ampliação.

Assim, a concessionária não cumpriu os prazos normativos para elaboração dos estudos necessários para viabilizar as obras na rede elétrica.

Além disso, foi verificado uma irregularidade ainda mais expressiva, já que 58% das obras não foram concluídas dentro do prazo estabelecido. O total de obras no período fiscalizado foi de 28.541, o que mostra que mais de 16.500 consumidores foram prejudicados com os atrasos da Enel.

Os serviços comerciais da concessionária, no que se refere principalmente a ligações novas, foi alvo de uma nova fiscalização. O Processo Administrativo PCEE CEE 0008/2020 da ARCE avaliou as ligações novas e aumentos de carga com necessidade de ampliação da rede.

Os resultados mostraram que não houve grandes mudanças entre um processo e outro. Isso porque a fiscalização constatou que 36% dos orçamentos para ampliação da rede elétrica estavam sendo entregues com atraso. Ademais, o prazo para conclusão de obras estava atrasado para 40% dos pedidos analisados. Os resultados foram considerados insatisfatórios para 124 municípios, o que representa mais de 2/3 dos municípios do Ceará.

Após o processo administrativo, a Arce acompanhou durante mais de um ano as ações desenvolvidas pela concessionária com o intuito de melhorar seus indicadores. Contudo, nenhum resultado significativo foi alcançado pela Enel. Pelo contrário, durante parte do período de acompanhamento, houve um aumento de 33% nas ligações pendentes.

#### Análises de Procedimentos de Geração Distribuída

Com a expansão da micro e minigeração distribuída na área de concessão da ENEL CEARÁ, era necessário verificar se a concessionária estava adequando-se bem aos dispositivos definidos na Resolução Normativa 482/2012 da Aneel e suas alterações. Para tanto, foi iniciado o Processo Administrativo PCEE CEE 0004/2019 da Arce, que verificou as análises de procedimentos adotados pela Enel sobre a Geração Distribuída (GD).

De acordo com a Especificação Técnica (ET) 122 da Enel (CNC-OMBR-MAT-18-0122-EDBR), o prazo para emissão de parecer de acesso, isto é, o prazo para a concessionária aprovar e projeto e autorizar a instalação da usina fotovoltaica, varia de 15 a 60 dias, a depender do tipo de geração (mini ou micro) e da necessidade obras na rede.

De um total de 1.549 solicitações de acesso analisadas na fiscalização da ARCE, foi observado que 18,15% dos pedidos tiveram parecer de acesso emitidos fora do prazo. Desse total, 87% excederam o dobro do prazo permitido. Isso já evidencia o prejuízo do descumprimento de prazos ao consumidor, uma vez que uma usina de microgeração a ser instalada em local onde haja necessidade de reforma da rede, que deveria ter seu parecer de acesso emitido até 2 meses após a solicitação, demorou 4 meses para poder iniciar a obra. Todo esse atraso resulta em demora para a usina entrar em operação, o que acarreta prejuízos financeiros ao cliente.

Não obstante o descumprimento de prazo para emissão de parecer de acesso, também foi verificado o mesmo problema para a conexão das instalações. A ET 122 estabelece o prazo de 7 dias para a vistoria das instalações após a solicitação formal do consumidor. Ocorre que 23,9% dos 1.549 casos analisados excederam o prazo de 7 dias para a vistoria. Desse total, 152 excederam o dobro do prazo de realização da vistoria.

Com isso, a fiscalização constatou um nível indesejado de cumprimento dos prazos.

Os processos contra a Enel não se restringiram à esfera estadual, uma vez que a concessionária foi fiscalizada pela Aneel através do processo 48500.004024/2017-80, que também teve como objetivo a verificação dos procedimentos referentes às disposições regulamentares previstas na REN 482/2012.

Foi verificado que a Enel descumpriu repetidamente o disposto no art. 4º-A da REN 482/2012 da Aneel.

Art. 4º-A É vedada a divisão de central geradora em unidades de menor porte para se enquadrar nos limites de potência para microgeração ou minigeração distribuída, devendo a distribuidora identificar esses casos, solicitar a readequação da instalação e, caso não atendido, negar a adesão ao Sistema de Compensação de Energia Elétrica

Ficou constatado que a Enel dividiu indevidamente as usinas em unidades de menor porte para que estas fossem enquadradas nos limites de potência de micro e minigeração. O art. 4º-A deixa claro que é responsabilidade da concessionária identificar esses casos e impedir a conexão do sistema, o que não foi realizado. Além disso, no que se refere ao cumprimento de prazos, a emissão do parecer de acesso foi superior a 15 dias em 35,52% das unidades consumidoras analisadas; 9,21% das vistorias às UCs apresentaram prazo superior a 7 dias e 7,89% das conexões à rede também apresentaram o descumprimento de prazo de 7 dias.

Até mesmo na documentação do parecer de acesso foram identificadas irregularidades cometidas pela Enel, já que 28,94% da amostra não apresentou a documentação necessária à Enel e ainda assim tiveram seus pareceres de acesso liberados.

Todas as não-conformidades detectadas pela Aneel resultaram na lavratura do Auto de Infração 0032/2018-SFE, cujo montante foi de R\$ 13.035.844,59.

#### Erros de Faturamento

Sem dúvidas, uma das maiores irregularidades presentes no serviço prestado pela Enel são os erros de faturamento. No segundo semestre de 2019, tais erros foram detectados de maneira significativa, uma vez que diversos consumidores passaram a receber mais de uma fatura com vencimento para o mesmo mês.

Por conta disso, foi iniciado o Processo Administrativo PCEE CEE 0006/2019 da ARCE, que buscou identificar as causas dos erros de faturamento e as providências adotadas pela concessionária.

O processo compreendeu o período de outubro de 2018 a setembro de 2019.

Primeiramente, a fiscalização identificou que alguns consumidores estavam recebendo faturas com até 194 dias de antecedência. Isto é, a diferença entre a data de leitura e a data de vencimento era superior a seis meses. A fiscalização entendeu que, apesar de não ser um procedimento indevido, deveria ser



evitado, já que gera insatisfação e insegurança tanto para a Enel como para os consumidores.

Assim, ficou constatado que uma das causas do problema era que a periodicidade do vencimento das faturas não era mensal. Com a alteração do sistema de faturamento da concessionária, esse erro foi "corrigido". Na medida em que as faturas começaram a ser emitidas com data de vencimento com periodicidade mensal, alguns clientes começaram a receber faturas com a mesma data de vencimento.

Ao todo, 279.927 unidades consumidoras receberam duas faturas com vencimento para o mesmo mês. Dado o número de unidades consumidoras prejudicadas, a ARCE entendeu que era obrigação da concessionária oferecer condições de negociação com os clientes, incluindo o parcelamento da fatura. Ocorre que a fiscalização concluiu que a Enel não ofereceu aos consumidores uma solução efetiva para o problema.

O resultado dessa fiscalização foi o Processo Administrativo 0007/2020, que penalizou a Enel em um valor equivalente a R\$ 284.229,59.

Os erros de faturamento da Enel não se limitam às faturas com mesma data de vencimento. É comum que surjam erros relacionados à tarifação, principalmente com a aplicação indevida de benefícios tarifários.

O Processo Administrativo PCEE 0010/2020 da ARCE verificou a aplicação indevida de desconto na Tarifa do Uso do Sistema de Distribuição (TUSD) para agentes de geração conectados à ENEL CEARÁ. A fiscalização compreendeu o período de 2008 a 2020.

Foi constatado que a Enel aplicou indevidamente o desconto na TUSD de energia eólica, em desacordo com as regras de comercialização. Tais regras são definidas pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE).

Foram identificadas duas não-conformidades da Enel: a) Aplicação de descontos tarifários para usinas que não se enquadram nos critérios exigidos para a obtenção; B) Não-aplicação de descontos tarifários a usinas eólicas que tinham direito ao benefício. No total, foram 12 usinas impactadas com o erro de faturamento da Enel.

A Lei 13.360/2016 traz os referidos benefícios tarifários que a Enel aplicou incorretamente:

Art. 26, I - o aproveitamento de potencial hidráulico de potência superior a 5.000 kW (cinco mil quilowatts) e igual ou inferior a 30.000 kW (trinta mil quilowatts), destinado à produção independente ou autoprodução, mantidas as características de pequena central hidrelétrica;

§ 1º Para o aproveitamento referido no inciso I do caput deste artigo, para os empreendimentos hidroelétricos com potência igual ou inferior a 5.000 kW (cinco mil quilowatts) e para aqueles com base em fontes solar, eólica, biomassa e cogeração qualificada, conforme regulamentação da Aneel, incluindo proveniente de resíduos sólidos urbanos e rurais, cuja potência injetada nos sistemas de transmissão ou distribuição seja menor ou igual a 30.000 kW (trinta mil quilowatts), a Aneel estipulará percentual de redução não inferior a 50% (cinquenta por cento) a ser aplicado às tarifas de uso dos sistemas elétricos de transmissão e de distribuição, incidindo na produção e no consumo da energia. (grifou-se)

Assim, verifica-se mais uma vez o descumprimento da Enel aos dispositivos normativos.

Ainda no que se refere a erros de faturamento por aplicação indevida de benefícios tarifários, o Processo Administrativo 09290174/2021 objetivou a verificação de possíveis cobranças indevidas de bandeiras tarifárias na classe rural. Ao final da fiscalização ficou comprovado que realmente havia erro de faturamento por parte da Enel.

**DO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA Nº 01/1998**  
Durante a análise de inúmeros documentos durante a preparação deste relatório, incluindo dados presentes em relatórios de fiscalizações realizadas pelo órgão regulador (ANEEL), verificou-se o descumprimento, por parte da Enel Distribuição Ceará, dos indicadores de qualidade dos serviços, inclusive no que se refere aos indicadores de continuidade dos serviços (DEC e FEC), indicadores de atendimento (DER e FER), realização de serviços fora do prazo.

Além de descumprir os indicadores de qualidade do serviço estabelecidos pela ANEEL verificou-se que a Enel Distribuição Ceará, quando comparada com as demais distribuidoras de energia do Brasil, tem apresentado um dos piores índices.

Durante os trabalhos desta Comissão, foram ouvidos vários representantes de Municípios do Ceará, onde as manifestações apresentadas são recorrentes e aparecem de maneira generalizada. Alguns dos pontos mais relacionados foram: a cobrança, por parte da Enel Distribuição Ceará, de dívidas inexistentes; restrição ou condicionamento de atendimentos aos pedidos de religação de ligação nova ao pagamento de dívidas, conforme relatado, questionáveis; não realização do repasse ou repasse de maneira irregular da Contribuição de Iluminação Pública - CIP aos municípios; atrasos inaceitáveis, por vezes superior a 365 dias, em obras públicas que ficam paralisadas ou, mesmo quando prontas, ficam impossibilitadas de serem entregues a população, em virtude da falta de energia elétrica ou da não realização de obra complementar de competição exclusiva da ENEL CEARÁ, como por exemplo: remoção de postes.

Por fim, cabe registrar que o contrato de concessão da Enel Distribuição Ceará tem prazo de 30 anos, que terminará em 13/05/2028. Entretanto, a Concessionária deve apresentar pedido de prorrogação com antecedência mínima de 36 meses, antes do vencimento do contrato, o que deverá ocorrer antes de 13/05/2025. Daí a necessidade dessa Augusta Casa Legislativa acompanhar, de perto, a possibilidade de prorrogação ou não deste contrato de concessão.

[...]

**“CLAUSULA TERCEIRA - PRAZO DA CONCESSÃO E DO CONTRATO**  
Segunda Subcláusula - O requerimento de prorrogação deverá ser apresentado até 36 (trinta e seis) meses antes do término do prazo deste Contrato, acompanhado dos comprovantes de regularidade e adimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias e dos compromissos e encargos assumidos com os órgãos da Administração Pública, referentes à prestação do serviço público de energia elétrica, inclusive o pagamento de que trata o § 1º do art. 20 da Constituição Federal, bem assim de quaisquer outros encargos previstos nas normas legais e regulamentares então vigentes.”

Cumpre destacar que o deferimento do pedido de prorrogação do contrato de concessão, por parte do Poder Concedente (ANEEL), deverá obrigatoriamente levar em consideração a não constatação, em relatórios técnicos fundamentados, emitidos pelo órgão de fiscalização, do descumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA dos requisitos de serviço adequado.

**“CLAUSULA TERCEIRA - PRAZO DA CONCESSÃO E DO CONTRATO**  
[...]

Terceira Subcláusula - A ANEEL manifestar-se-á sobre o requerimento de prorrogação até o 18º (décimo oitavo) mês anterior ao término do prazo da concessão. Na análise do pedido de prorrogação, o PODER CONCEDENTE levará em consideração todas as informações sobre os serviços prestados, devendo aprovar ou rejeitar o pleito dentro do prazo acima previsto. O deferimento do pedido levará em consideração a não constatação, em relatórios técnicos fundamentados, emitidos pelo órgão de fiscalização, do descumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA dos requisitos de serviço adequado.”

Por meio do Anexo II do Contrato de Concessão estão estabelecidos os indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica e do atendimento comercial. Indicadores estes que devem ser cumpridos pela concessionária durante todo o prazo de vigência do contrato de concessão.

#### 4. ANALISE DOS FATOS E DOCUMENTOS

##### 4.1. DA FISCALIZAÇÃO

###### 4.1.1 DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Hélio Winston Leitão, Presidente da ARCE

Da oitiva do Presidente da ARCE, Sr. Hélio Winston, realizada em 13/09/23, destacam-se, além do que já foi previamente citado nas páginas 84 à 90 do presente relatório, os seguintes pontos que estão diretamente relacionados à má qualidade da prestação dos serviços da ENEL-CE.

Um dos principais problemas relatados pelo Presidente da ARCE foi inexistência de autonomia no que se refere ao poder de tomada de decisão e de fiscalização por parte da Arce.

Conforme informação prestada pelo Presidente da ARCE, o DEC, indicador que mede a qualidade do fornecimento da energia elétrica, está completamente fora do limite estabelecido pela Aneel. O que significa que a Enel não vem cumprindo a meta estabelecida pela Aneel no que se refere a este indicador.

Foi bastante criticada metodologia de fiscalização da qualidade do serviço prestado pelas distribuidoras de energia elétrica, denominada fiscalização responsável, no qual antes da aplicação de multa é concedido prazo para a Enel corrigir as irregularidades detectadas.

Foi relatado que muitas vezes esse prazo para correção é prorrogado pela Aneel, sem que haja efetiva aplicação de penalidade ou correção das irregularidades. Na opinião do Presidente da ARCE esta metodologia de fiscalização, denominada responsável, é bastante permissiva, facilitando a ocorrência de reincidências, por parte da Enel.

No que se refere aos tipos de irregularidades detectadas pela ARCE, há constante reincidência por parte da Enel.

A Enel era uma das melhores, hoje é uma das piores, avaliou, ao explicar que de 53 concessionárias de energia em atuação no País, a empresa está em 49º lugar no Índice Aneel de Satisfação do Consumidor Residencial (IASC), conforme dados de 2021.

Evolução da prestação dos serviços de distribuição da Enel CE sob a ótica e acompanhamento da ARCE

A ARCE enviou à ANEEL em 2022 relatório apontando vários descumprimentos e falhas de procedimentos por parte da ENEL-CE e solicitou à ANEEL atuação mais rígida, mais forte, em face da ENEL:

“Já no ano de 2015, a distribuidora iniciou sua trajetória de derrocada, caindo 11 posições no ranking ANEEL das concessionárias de distribuição de energia do país em relação à qualidade do serviço prestado. A companhia, que em 2014 havia ficado na segunda posição no indicador de Desempenho Global de Continuidade, passou para a 13ª colocação. Desde então, a Enel CE não se recuperou mais, piorando significativamente a partir do ano 2018, chegando ao penúltimo lugar em 2020, com um DGC1 superior a 1,00, que indica a violação da média das metas de DEC e FEC da ANEEL. O Gráfico 1 apresenta a evolução no referido ranking.

[...]

Na pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor Residencial, principal termômetro da satisfação dos consumidores de todo o Brasil, a distribuidora também vem piorando ano a ano, atingindo seu menor desempenho histórico em 2021, caindo 11 posições em relação a 2020 e ocupando o 49º lugar, entre 53 concessionárias. O Gráfico 2 mostra a evolução a partir do ano de 2016. A nota média, pela primeira vez, ficou abaixo dos 50%, alcançando 44,61%. Para a ANEEL, o valor mínimo para premiação é de 60%.

[...]

No Prêmio ABRADEE, da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica, a Coelce/Enel é a 4ª maior distribuidora em número de troféus, conquistando 25 ao todo, inclusive o 1º lugar geral nacional por cinco vezes em seis anos, entre 2010 e 2016. Desde então, a empresa sequer figura na lista. Esse declínio em todas as pesquisas pode ser facilmente percebido por meio de seus indicadores, como exposto a seguir.

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) mostrou piora na última década, sendo alvo de investigação da Arce nos últimos 3 anos. Em 2019, o consumidor cearense ficou, em média, quase 12 horas aguardando atendimento para faltas de energia. O Gráfico 3 mostra a evolução.

[...]



Outro tema preocupante é o atendimento a pedidos de ligação que demandam obras na área de concessão. A Arce acompanhou dois planos de resultados firmados desde o ano de 2016 (2017-2019, 2020-2021). Após uma melhoria ao final do primeiro plano, a distribuidora voltou a piorar seu desempenho ao longo de 2021

[...]. Assim, vimos propor a essa ANEEL ações a serem implementadas em parceria com a Arce para que o quadro tenha uma reversão mais acelerada, visto que identificamos pontos de melhoria tanto na fiscalização da ANEEL e Arce, como na relação institucional entre as duas agências. As propostas são:

- Não aprovação de novos Planos de Resultados para temas que já foram fiscalizados, principalmente para aqueles com descumprimento recorrente. Nesses casos, sugere-se maior rigor na análise de finalização dos PRs por parte da SFE/ANEEL, evitando aprovar planos com base em tendência ou expectativa de melhoria em indicadores já descumpridos.

- Abertura de processos punitivos para temas com infringências recorrentes, com ações mais severas para a Concessionária em casos de descumprimento recorrente (agravamento da multa ou outras penalidades do art. 5º da Res. 846/2019, como obrigação de fazer ou de não fazer, suspensão do direito de participar de licitações, de contratar com a ANEEL e de receber autorizações, Termo de Intimação -TI, dentre outros previstos). O intuito é evitar o entendimento de que vale mais a pena pagar a multa do que corrigir o problema.

- Definir metas para tempo médio de atendimento a ocorrências emergenciais. A fiscalização de DEC/FEC nem sempre gera os resultados esperados em termos desse indicador; 2016 2017 2018 2019 2020 2021 Multas aplicadas Total Página 12 de 12

- Aumento do número de ações de fiscalização anuais. Atualmente, somente temas definidos pela SFE são verificados a cada ano, a depender de orçamento disponibilizado pela superintendência;

- Realização de fiscalizações convencionais em pontos específicos da prestação do serviço que não sejam abrangidos pelos temas e procedimentos de análise desenvolvidos pela SFE no modelo de fiscalização responsável. Atualmente são 11 (onze) temas mapeados, podendo haver processos não fiscalizados;

- Não flexibilização de prazos de atendimento ou regulatórios nos procedimentos de análise. Atualmente, os indicadores da análise já são desdobramentos de metas regulatórias, com tolerâncias para descumprimentos. Ainda assim, ocorre aceitação de descumprimentos desses indicadores. Ou seja, é o descumprimento do descumprimento de limites regulamentares;

- Maior autonomia decisória para a Arce. Atualmente, verifica-se que a agência faz o papel de recebedor de todas as demandas, e críticas, dos diversos setores e o Conselho Diretor e a Presidência não têm liberdade de definir ações de fiscalização pela sua equipe. Propõe-se reservar nos contratos de metas um quantitativo de fiscalizações a serem definidas pela agência estadual, de acordo com suas demandas pontuais. Essas fiscalizações seriam executadas no modelo convencional, com emissão de Relatório de Fiscalização e Termo de Notificação, ou no modelo de análise;

- Menor interferência da SFE nas decisões da Coordenadoria de Energia (área técnica) sobre as finalizações de Planos de Resultados. Caso haja discordância da SFE com as ações, a superintendência poderá reverter e impor sua opinião técnica por ocasião do recurso em segunda instância do agente. O controle exacerbado por parte da SFE nas decisões desconfigura o que se entende como primeira instância decisória;

- Maior interação entre a Diretoria-Geral da ANEEL e as presidências das Agências Estaduais, como forma de tomada de melhores decisões para os estados.”

Fonte: <https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2023/03/DOSSIE-ARCE-ANEEL-ENEL-SET-2022.pdf>

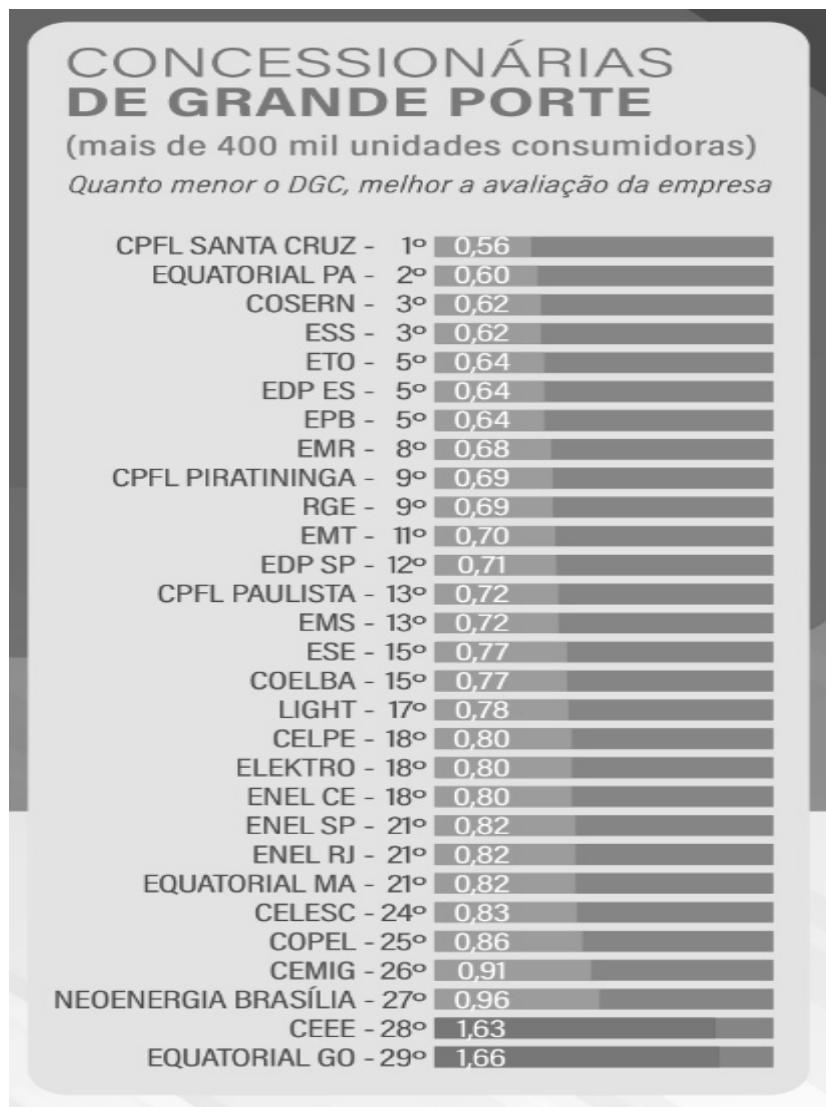
Dentre as propostas apresentadas pela ARCE estão a abertura de processo administrativo punitivo e ações mais severas em face do descumprimento de forma recorrente por parte da concessionária:

“Abertura de processos punitivos para temas com infringência recorrentes, com ações mais severas para a Concessionária em casos de descumprimento recorrente (agravamento da multa ou outras penalidades do art. 5º da Res. 846/2019, como obrigação de fazer ou de não fazer, suspensão do direito de participar de licitações, de contratar com a ANEEL e de receber autorizações, Termo de Intimação -TI, dentre outros previstos).

O intuito é evitar o entendimento de que vale mais a pena pagar a multa do que corrigir o problema.”

(grifos nossos)

No ranking de 2023 apresentado pela ANEEL sobre o Desempenho Global de Continuidade (DGC) a ENEL-CE ocupou a 18º posição, dentre as 29 empresas que contam no ranking deste ano:



Ao final da oitiva, o Sr. Hélio Winston entregou dossier que constitui o ANEXO XVI do presente relatório.

#### 4.1.2. DA AGENCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL

É sabido que a ANEEL realizou a convocação de reunião com a Enel Distribuição Ceará, através do ofício nº 91/2023-DR/ANEEL (ANEXO XVII), para que a ENEL apresentasse plano de ação para correção dos problemas decorrente de queixas de prefeituras e associação de prefeitos, relacionados, por exemplo, aos pedidos de ligação com obras, faturamento e atendimento aos consumidores. Através do requerimento nº 71/2023 solicitamos à ANEEL informações detalhadas sobre a referida reunião, ocorrida em 26 de abril de 2023. Foi enviado cópia da memória de reunião, em resposta ao requerimento anteriormente mencionado (ANEXO XVII).

Ofício nº 91/2023-DR/ANEEL (Processo ANEEL nº 48510.000381/2023-00):

Senhora Diretora-Presidente,

1. A Agência Reguladora do Estado do Ceará (“ARCE”) vem reportando a ANEEL que vem observando e recebendo queixas de outros órgãos e associações quanto a alguns problemas identificados na prestação do serviço público de distribuição de energia prestado pela ENEL CE, relacionados, por exemplo, aos pedidos de ligação com obras, faturamento e atendimento aos consumidores, em especial ao poder público.

2. De forma a oportunizar que essa Distribuidora apresente as ações que vêm sendo tomadas para tratar os problemas identificados, convidamos os representantes dessa Distribuidora para reunião presencial na ANEEL no dia 26 de abril de 2023 às 16 horas, que contará com a participação das áreas técnicas desta Agência. Foi solicitado que a ENEL apresentasse a esta CPI cópia do plano de ação apresentado à ANEEL.

#### 4.2. DAS RECLAMAÇÕES E VIOLAÇÕES AO DIREITO DO CONSUMIDOR

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Erildo Pontes, Presidente do Conerge - Conselho de Consumidores da ENEL-CE e pela Sra. Valéria Cavalcante, diretora do PROCON Assembleia

Da oitiva dos Representantes PROCON e CONERGE, realizada em 20/09/23, destacam-se os seguintes fatos que estão diretamente relacionados à má qualidade do serviço prestado pela ENEL-CE.

Ficou evidenciado piora na qualidade do serviço prestado pela Enel, sendo relatado que na época da COELCE, quando pertencia ao Grupo Endesa, a qualidade do serviço prestado era bem melhor.

Uma das razões levantadas pelos depoentes, no que se refere a piora na qualidade da prestação dos serviços, é devido a problemas de gestão, principalmente devido ao fato de grande parte das decisões não serem tomadas localmente pelos técnicos da Enel, mas muitas decisões, são tomadas de forma centralizada na própria sede da Enel, na Itália.

Devido, em parte, a esse problema de gestão, tem-se obras em atraso, realizadas fora do prazo, baixa resolutividade por parte dos funcionários locais. Fechamento de lojas e pontos de atendimento presencial, trazendo maiores dificuldades à população. Cite-se o exemplo do fechamento da Loja de Atendimento do Conjunto Ceará.

Inclusive, neste caso específico, o Conerge teve que entrar com ação administrativa junto à ANEEL para que fosse determinada a reabertura da Loja de Atendimento do Conjunto Ceará (Processo ANEEL nº 48500.005242/2023-80.)

#### DESPACHO N° 4.762, DE 5 DE DEZEMBRO DE 2023

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso das suas atribuições regimentais, de acordo com a deliberação da Diretoria, tendo em vista o que consta do Processo nº 48500.005242/2023-80, decide por determinar à Enel Distribuição Ceará – ENEL CE, inscrita sob CNPJ 07.047.251/0001-70 a reabertura da Agência de Atendimento do Conjunto Ceará, localizado no município de Fortaleza- no estado do Ceará. O presidente do Conerge citou várias situações no qual o próprio presidente pessoalmente teve que intervir junto a Enel para solucionar demandas de consumidores, como atendimento de solicitações de serviços básicos, como ligação nova, religação.

Foi relatado problema envolvendo cobrança indevida, decorrente da não aplicação dos descontos referentes às bandeiras tarifárias, envolvendo os consumidores da classe rural (irrigante e aquicultura). Esse erro afetou mais de 10 mil consumidores e gerou um prejuízo superior a 8 milhões de reais.

Em síntese, os dois representantes ouvidos, demonstraram que a insatisfação com a qualidade do serviço prestado é generalizada.

O Presidente do Conerge demonstrou sua desconfiança com relação ao contrato de compra de energia celebrado entre a ENEL e a Térmica (do mesmo Grupo da Enel).

Os documentos apresentados pelo Conselho constituem o ANEXO XVIII do presente relatório.

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Hugo Vasconcelos Xerez, Secretário Executivo do DECON (ANEXO XVII)

No dia 26 de outubro de 2023, foi realizada a oitiva do Sr. Hugo Vasconcelos Xerez, Secretário Executivo do DECON, conforme notas taquigráficas abaixo destacadas:

“SR. HUGO VASCONCELOS XEREZ (DECON): Eu vou passar direto ao motivo que nos trouxe hoje, infelizmente é um motivo de muita tristeza para todos nós cearense. Eu enquanto dirigente de um órgão de Defesa do Consumidor, vou completar agora, no dia 1º de dezembro, três anos à frente do DECON, eu tenho visto a atuação de uma empresa completamente insensível e refratária às demandas que nós cearenses temos na área do serviço de energia elétrica. Eu vou passar dados pra vocês, aos presentes e àqueles que nos acompanham, de tudo que apuramos ao longo do trabalho da Comissão, e os dados são, pra não dizer outra coisa, estarrecedores. A ENEL é, sem sombra de dúvida, Deputado Fernando Santana, a pior concessionária em todo o Brasil.

Não à toa, por onde a ENEL passa ela deixa um rastro de tristeza, de mau serviço, e quando ela vai, eu garanto, não há saudade, não há nostalgia por parte dos moradores daquele Estado. É assim em Goiás, está sendo assim em outros Estados, e não à toa, por onde ela passa, uma CPI é instaurada no Poder Legislativo para investigar o trabalho, o mau serviço que a ENEL presta para a população de cada Estado da Federação.

Eu trouxe alguns dados para vocês, e vou tentar contextualizar um pouco o que apuramos ao longo do trabalho da Comissão, o que motivou a criação da Comissão, e talvez eu seja um pouco repetitivo para alguns que já conhecem um pouco a história, mas para aqueles que nos acompanham eu acho que essa contextualização é necessária para que nós possamos entender melhor a situação que foi encontrada, a situação que ainda estamos enfrentando e a falta de perspectiva para que essa situação, esse estado de coisas se alterem.

Em abril de 2022, o país vivia e como ainda vive um momento de recessão, tentando se recuperar de uma pandemia que causou uma crise econômica, social e humanitária em todo o mundo, e nós fomos informados de que a ANEEL autorizou um reajuste de 24,85% no valor da energia elétrica. Esse valor, Deputado Guilherme Sampaio, ultrapassa qualquer razoabilidade e qualquer bom senso. Um país onde nós tínhamos um número alto de desempregado, onde o salário mínimo teve um aumento insignificante; um país onde as pessoas estavam se recuperando de uma pandemia, nós vimos a Agência Nacional de Energia Elétrica autorizar o momento de um % da energia elétrica que nós já pagávamos.

E aqui especificamente com ANEEL eu quero já dizer, e corroborando com as palavras do Deputado Fernando Santana, que o que nós verificamos é a captura, por parte das concessionárias, em relação ao Regulador. O Regulador, hoje, que era para ser um leão, que era para ser um órgão em defesa de nós brasileiros, consumidores na área da energia elétrica, das telecomunicações, da água, enfim, qualquer Agência Reguladora que nós temos hoje era para ser um leão na defesa dos nossos interesses se transformou num gatinho, capturados dos que foram todas as Agências Reguladoras pelas empresas que realizam esse serviço, e vossa excelência bem falou: É um serviço público, é um serviço de natureza pública e pertence a todos nós.

Então, diante desse dado, e foi um dado estarrecedor, porque nada no país subiu 25%, o que justificaria que a energia elétrica, que é um bem fundamental e nós não conseguimos viver sem, aumentaria nesse montante.”

Em seguida, o Sr. Hugo Xerez destacou que o Ministério Público do Estado do Ceará criou uma Comissão com a participação de quatro Promotores de Justiça para analisar o Contrato de Concessão, para analisar os índices que a empresa apresentava nos órgãos de Defesa do Consumidor, e como a ENEL se portava em relação às multas que eram praticadas tanto aqui quanto na ANEEL. Esse trabalho, foi entregue ao Procurador-Geral de Justiça, data e os dados que foram apresentados justificou que o DECON impusesse uma multa no valor de três milhões de UFIRs contra a ENEL, que é a maior multa em termos absolutos, em termos gerais de toda a história do Estado do Ceará, o que dá, hoje, o valor de R\$ 16 milhões e 476 mil. Multa essa que a ENEL não paga. Além disso, ele informou que também ingressaram com uma Ação Civil Pública que pede danos morais coletivos no valor em torno de quarenta e cinco milhões de reais a serem revertidos à população cearense, pelos prejuízos causados pelo péssimo serviço prestado pela ENEL aqui no Estado do Ceará.

“SR. HUGO VASCONCELOS XEREZ (DECON): Continuando, deputado, eu ainda vou trazer dados mais claros, nós temos entre os anos de maio de 2007 e maio de 2022, no DECON, no único órgão situado ali na Rua Barão de Aratânia, nós temos 14.836 registros de reclamações. O que é importante nós dizemos é que alguém pode pensar e dizer: Mas esse número é pequeno; não, esse número não é pequeno, porque aí está o número de demandas que a ENEL não resolveu, porque as que ela resolve não são contabilizadas. Então, por exemplo, se o senhor tem um corte que foi feito indevidamente, e o senhor procurar o DECON, a gente entra em contato com a ENEL, se a ENEL resolver, esse registro não é computado, deveria ser, mas não é computado. Então nós temos noção, quando vemos os dados, como o serviço da ENEL é de péssima qualidade.

E uma coisa que chama atenção é como a curva é extremamente ascendente, chegando aos anos de 2019 aumentarem, consideravelmente, o número de reclamações contra a empresa.

Continuando na análise, Deputado Fernando Santana, alguém pode dizer: Sim, mas nos anos anteriores esse número diminuiu. Mas nós tivemos anos de pandemia, em que as pessoas não puderam sair de casa; as pessoas ficaram mais tempo em casa; ouve o período, o subsídio que houve com relação ao pagamento da energia elétrica. Então tudo isso fez com que o número diminuisse. Mas nós que vivenciamos o órgão sabemos que o número é exponencial, e a cada dia as mesmas demandas reclamam, se repetem todos os dias.



Eu tive a oportunidade de conversar com a presidente da empresa, na semana passada, eu disse: Eu sou conhecedor dos meus direitos, e vocês não conseguem atender a minha demanda. Tem mês que a ENEL manda fatura pra mim e tem mês que a ENEL não manda. Eu tenho de correr atrás para saber se eu tenho ou não tenho que pagar; se paguei certo; se tem vencimento e se não tem. E é algo que eles não respondem, eles não exemplificam e não solucionam. Isso acontece comigo, imagina com quantos e quantos cearenses isso se repete, ocasionando, muitas vezes, corte indevido de energia para esse consumidores. Mais à frente, deputado, eu trouxe aqui e deixo à disposição de vossas excelências, que a partir do ano de 2016, no período que ocorreu a transição da Coelce para a ENEL, a situação da empresa se agravou profundamente, sendo ela, hoje, a mais reclamada em todo o Estado do Ceará.

Eu sei que tem um argumento, deputado, que é dito assim: Nós somos a empresa com maior capilaridade no Estado do Ceará, então, é natural que eu tenha o maior número de reclamações. Ái eu troquei: Isso é uma meia verdade, porque em 2010 vocês também eram a empresa com maior capilaridade no Estado do Ceará e vocês não eram mais reclamada. O que é que justifica que em 2010 esse estado de coisas existisse e vocês não eram a mais reclamada e hoje vocês são disparada a mais reclamada?

Nós temos um atendente da ENEL que trabalha diretamente no DECON, essa senhora trabalha incessantemente para atender as mesmas demandas todos os dias: Fatura duplicada; corte indevido; consumo abusivo, e é impressionante. Nós conversamos com a empresa e a empresa não nos traz as respostas que nós, enquanto órgão do Consumidor, esperamos - Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor. Então, nos últimos anos houve uma pequena diminuição no número de reclamações, mas isso não impede de nós dizermos ainda, e os dados que eu mostrarei à frente da ANEEL são claros nesse sentido, de que a empresa é de fato uma empresa que no Estado do Ceará presta um serviço, como eu falei, sou repetitivo nisso, de péssima qualidade, deputados.

Se nós continuarmos aqui com a análise dos documentos, nós vamos ver que esse número de reclamações não contemplam todas as outras reclamações que foram feitas em Juazeiro do Norte, em Sobral, em Maracanaú, no PROCON aqui da Assembleia, no PROCON Fortaleza, no PROCON Maracanaú, enfim, em todos os demais órgãos de Defesa do Consumidor que tem no Estado do Ceará.

Esses números que eu trago são apenas do DECON, daquele prédio pequeno, de três andares, e fica ali na Rua Barão de Aratana, e serve aos consumidores cearenses, e sabe que a maioria dos consumidores que nos procura traz demandas e queixas contra a ENEL.”

Em seguida, ele explica que existe uma plataforma, que é o consumidor.gov, é uma plataforma de acesso público, e todos nós podemos ir lá e fazer uma reclamação. Após fazerem uma análise das demandas que foram apresentadas nessa plataforma, de janeiro a junho de 2022, verificou-se que a ENEL tinha 962 reclamações. Apesar de terem achado um número pequeno de reclamações, analisaram as reclamações de outros Estados. Comparando com os Estados de Pernambuco, da Paraíba, de Sergipe, de Alagoas e do Rio Grande do Norte, que juntos possuem população em torno de 23 milhões de pessoas e são atendidos por 5 concessionárias de distribuição de energia elétrica e apresentaram somatório de reclamações deste segmento 90 vezes menor que o nosso; mesmo o Ceará representando quase 1/3 desses Estados juntos, já que possui população em torno de 8 milhões de pessoas e é atendido por apenas uma empresa. “SR. HUGO VASCONCELOS XEREZ (DECON): Isso é um número catastrófico e ninguém na empresa consegue nos explicar. O que eles dizem é: Estamos melhorando; os números estão caindo; os números não são mais os mesmos. Mas o que nós detectamos quando analisamos os dados é estarrecedor. Era para ser o contrário. Eles deviam ter três vezes mais o número de demandas que tem contra a ENEL, mas não, a ENEL supera em todos os dados.

Se nós pegarmos índices que são apresentados pela satisfação dos consumidores, e esses índices são colhidos da internet, nós vemos que a nota que o consumidor dá no ano de 2003 à ENEL é de 2,5, numa escala de 1 a 5. Ou seja, a ENEL seria, na escala de zero a 10 uma empresa 5, e ela demanda 7,1 dias para responder uma demanda numa plataforma que é de acesso público aos consumidores. Então, se eu apresento uma demanda hoje, ela demora 7 dias para me dar uma resposta. O que são 7 dias com a energia cortada? O que são 7 dias com um filho que não está comendo, bebendo uma água gelada, não está podendo ferver um leite, um café! Nós não temos noção do que isso causa para a cidadania e para a dignidade dessas pessoas. Energia elétrica é um bem fundamental e não pode ser colocado na mão de pessoas incompetentes e que não tem compromisso com a população. Infelizmente é a realidade que os dados do DECON evidenciam claramente para todos nós. E o que é pior, se esses dados replicassem, fossem repercutidos em outros Estados, nós poderíamos cruzar os braços e dizer: Infelizmente é a nossa realidade.

O que nós detectamos é que Estados da Federação com a mesma realidade que nós temos, uma realidade de pobreza, de carência tem dados índices muito melhores do que nós. E isso é que nos torna ainda menos dignos e mais entristecidos com essa realidade.

Eu continuo, Deputado Bruno, com os dados da ANEEL, porque apesar das críticas que nós podemos ter em relação ao trabalho da ANEEL, ela é aparentemente uma empresa transparente, no sentido de que você pode de fato chegar até ela e expor a demanda que você tem contra a concessionária de energia elétrica. E nós sabemos que de 2010 a 2022 um milhão e quatrocentos mil reclamações foram feitas na ENEL junto ao site da ANEEL. É um número que você fica imaginando o que mais precisa acontecer, deputados? O que mais precisa acontecer para que nós, de fato, tenhamos uma alteração desse cenário? Só no ano de 2019 nós tivemos 257 mil reclamações. Em 2019 já é muito porque são 257 mil; no ano de 2020 nós tivemos 334 mil reclamações, e a empresa, infelizmente, nos apresenta uma retórica sempre vazia, uma retórica simplória: Estamos nos esforçando, estamos trabalhando... Mas quem está na ponta, quem atende o consumidor e vossas excelências nas bases eleitorais, onde vossas excelências estão, sentem na pele o que é o prejuízo que um serviço de energia elétrica mal executado causa a nossa população.

Se nós seguirmos em relação a outras questões, nós vamos chegar a dados que são compilados pela própria ANEEL com referência àíllo que as próprias empresas apresentam. E ai existem dois índices, Deputado Guilherme Sampaio e Deputado Bruno Pedrosa, que são o DER (Duração Equivalente de Reclamação) e o FER (Frequência Equivalente de Reclamação). O que são esses índices? E aí a gente foi tentar entender o que eles são.

O DER fala sobre a Duração Equivalente de Reclamação, ou seja, quando a energia cai quanto tempo ela demora pra ser restabelecida. O FER é a Frequência Equivalente de Reclamação. De quanto em quanto tempo a energia cai na nossa residência.

Com base nos dados apresentados pelas próprias Concessionárias, a ENEL faz um ranking das empresas. Ela divide esse ranking em empresas de grande porte, empresas de pequeno porte, e ela elabora um ranking anual, para que nós cidadãos saibamos em que posição, em que patamar a empresa Concessionária de energia elétrica do nosso Estado se encontra.

E pasmem vossas excelências, que no ano de 2010, o DER, ou seja, a Duração Equivalente da Reclamação, ou seja, a duração em que a energia era cortada. A ENEL tinha um número de 6,04; quanto menor o número melhor a execução do serviço pela Concessionária. Em 2021, Deputado Guilherme, pulou de 6,04, de 2010, para 292, em 2021. Eu não sei nem quanto isso em matemática seria:dez vezes mais? Vinte vezes mais? Trinta vezes mais? Eu não sei, porque o número é assustador. Como é que uma Concessionária tinha um índice 6,04, em 2010, e em 2021, o mesmo índice, ela registra 292? O que revela a morosidade e a incapacidade da empresa de dar solução ao retorno, ao restabelecimento da energia que é cortada, que é suspensa nas nossas residências. Esse número, para mim, grita de uma forma que é indiscutível. Eu queria ouvir alguém da empresa me dizer: Hugo, em 2010 era assim; em 2021 é esse, mas o motivo é esse. Eles não dão; simplesmente se calam diante dos números. E vem, como eu falo, com a mesma retórica, com a mesma discussão:Estamos melhorando, estamos aprimorando, mas na ponta, no consumidor, no cearense, no sertanejo, essa melhora não é sentida.

Eu trago outros dados, Excelências, e podem mostrar pra vocês. Eu falei agora há pouco que é feito um ranking das empresas. A ANEEL recolhe os dados que todas as empresas encaminham e ela estabelece um ranking.

Em 2020, pelo índice do FER - Frequência Equivalente de Reclamação, a ENEL ficou na última posição entre todas as concessionárias de grande porte desse país, a última. Eles alagam que,na verdade esse ranking é um pouco falacioso porque a ENEL é melhor do que a do outro Estado e de outra região; porque na verdade a ENEL está concorrendo com ela mesma. Então se a ENEL tem um índice tal e se ela não atingiu, não quer dizer que ela seja pior do que a outra. Eu disse:Se eu sou um aluno e tenho uma obrigação, se a minha nota máxima é 8 e eu tirei 7, a nota máxima do meu colega do lado é 10 e ele tira 8,2, é óbvio que eu posso estabelecer uma relação entre as notas, e dizer quem foi maior, e quem foi melhor e quem foi pior. E é isso que a ANEEL faz. E é fazendo essa relação entre os dados e as exigências de cada concessionária que ela estabelece que a ENEL é a pior ou figura sempre entre a segunda pior, terceira pior, quarta pior. Quando a ENEL vai muito bem, Deputado Bruno, ela é a quinta pior.Quando ela consegue resolver o máximo de trabalho, consegue entregar o máximo para o cidadão cearense, ela consegue ser a quinta pior. E nós vemos, no mesmo ranking, concessionárias dos nossos irmãos norte-rio-grandenses, dos nossos irmãos pernambucanos, paraibanos, alagoanos, que as empresas lá conseguem índices muito mais satisfatórios do que a ENEL. Isso é que nos estorrece e nos entristece, e não nos tira a esperança, porque é certo e é convicto de que momentos como esses possam transformar e realidade, deputado.

A gente pode ir pra outro ranking, que é o ranking de Desempenho Global de Continuidade, também apresentado pela ANEEL. Em 2019 ainda ocupava vigésima sexta posição entre as grandes distribuidoras do país. Ela era a quarta pior num grupo de 29. Em 2020, não satisfeita, entendam esse:não satisfeita como ironia, ela foi ser a segunda pior empresa do país. E isso vem se repetindo, se repetindo o tempo todo. E como eu disse quando ela vai muito bem ela apresenta o quinto pior índice.

Ou seja, com dados apresentados pela própria empresa que são compilados e colecionados pela ANEEL, é feito esse ranking, e a empresa ENEL não consegue, ela não consegue apresentar índices melhores do que outras empresas que prestam o mesmo serviço em outros Estados da Federação.

O Índice de Satisfação do Consumidor, que é também medido pela ANEEL, Deputado Guilherme Sampaio, a empresa ocupa a pior posição no ranking, com um índice de 61,29. No ano de 2019, a ANEEL publicou esse índice, e a ENEL foi considerada pelo consumidor a pior empresa, entre todas aquelas que foram avaliadas pelos consumidores no país.

Então, assim, se nós conversarmos aqui é um rosário de índices de números, de valores, de métricas que indicam a situação que nós hoje estamos de penosa, de penúria em relação ao serviço de energia elétrica que é efetuado. Eu desafio, eu convido a qualquer um que tenha qualidades, que tenha atributos, que tenha informações vantajosas a ENEL que venham aqui falar a essa Comissão. Nós não encontramos ninguém. Empresários que chegam lá, Deputado Guilherme Sampaio, que querem inaugurar o seu negócio e não conseguem; e não conseguem. E nós ficamos de mãos atadas porque é uma questão, e o Direito Consumidor nos ensina muito isso: Estamos sempre em desigualdade. Estamos sempre na posição de vulnerabilidade.”

Ao final da citiva, o Sr. Hugo Xerez entregou documentos que constituem o ANEXO XVII deste Relatório.

Da análise da documentação apresentada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Ceará - TJCE, Desembargador Antônio Abelardo Benevides Moraes (ANEXO XVII).

Em 10/08/2023 foi apresentado pelo Relator desta CPI, Deputado Guilherme Landim, o Requerimento nº 05/2023 que “REQUER QUE SEJA ENVIADO OFÍCIO PARA O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, SOLICITANDO RELATÓRIO CONSTANDO TODOS OS PROCESSOS JUDICIAIS MOVIDOS NA ESFERA ESTADUAL EM FACE DA EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA ENEL CEARÁ NOS ÚLTIMOS 05 (CINCO) ANOS.”



Em resposta ao Ofício nº 08/2023 da CPI da Enel Ceará, foi encaminhado o Ofício nº 1922/2023-GABPRESI TJCE e em anexo cópia das informações prestadas pela Secretaria de Planejamento e Gestão do TJCE, em que comunica o envio das informações à esta CPI.

Foi apresentado o total dos processos distribuídos (protocolados pela primeira vez no TJCE) entre janeiro de 2018 até outubro de 2023 em face da ENEL, no âmbito do TJCE.

Segue abaixo os seguintes resultados:

#### 1º Grau e Juizados Especiais - Fase de Conhecimento

Ano Primeira Distribuição	Total de processos
2018	2.395
2019	6.564
2020	5.81
2021	8.014
2022	8.016
2023	7.528
<b>Total Geral</b>	<b>38.327</b>

1º Grau e Juizados Especiais - Fase de Execução	Total
2018	74
2019	135
2020	149
2021	505
2022	888
2023	340
<b>Total Geral</b>	<b>2.091</b>

#### 2º Grau e Turmas Recursais

Ano Primeira Distribuição	Total de processos
2018	135
2019	271
2020	622
2021	985
2022	1.369
2023	1.201
<b>Total Geral</b>	<b>4.583</b>

Conforme demonstrado acima, há uma demanda processual elevada em face da ENEL no âmbito judicial nos últimos 5 anos, o que deixou claro a insatisfação dos consumidores cearenses com a prestação dos serviços e a baixa resolutividade dos problemas apresentados pelos consumidores à empresa no âmbito administrativo.

#### 4.3. DA PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DIMINUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Plínio Monteiro, Presidente do Sindeletrô

Da oitiva do Presidente do Sindeletrô, realizada em 09/10/23, destacam-se os seguintes pontos relacionados diretamente à má qualidade de prestação dos serviços prestados pela ENEL-CE:

- Há uma constante precarização da mão de obra, principalmente devido a terceirização e a ausência de investimento na capacitação dos servidores pela Enel;
- Questionou que a qualidade do serviço prestado não é proporcional ao lucro financeiro da empresa, sendo relatado a não realização de investimento no treinamento e capacitação dos funcionários próprios e terceirizados;
- Questionou que o modelo de privatização adotado não atendeu aos requisitos mínimos prometidos, trazendo prejuízos irreparáveis aos usuários do serviço;
- Desde a privatização já foram registradas 67 mortes de funcionários em serviço;
- Devido a inexistência de investimentos, a estrutura de rede de distribuição e equipamentos está ficando obsoleta, necessitando constante renovação e atualização;
- Não há programa de manutenção programada (preventiva), sendo que a manutenção da Enel se resume às correções de falhas e quebras de equipamentos, vale dizer, manutenção meramente corretiva. Gerando precarização cada vez maior dos serviços prestados;
- Há registro de inúmeras ações trabalhistas (judiciais) contra a Enel e contra as empresas terceirizadas. Foi informado que há mais de 83 ações movidas em face da Enel ou de empresas terceirizadas, inclusive, algumas já julgadas procedentes, com ganho de causa em favor dos funcionários;
- Foi informado que está tramitando procedimento investigativo no MP quanto ao não pagamento de direitos trabalhistas pelas empresas parceiras com convivência da Enel;

- Além disso, há registro de diversas irregularidades, como desconto ilegal no salário dos funcionários referente aos EPI's utilizados pelos trabalhadores. Conforme informado, as diretrizes de segurança da própria Enel, relaciona tais EPI's como de uso obrigatório, devendo ser fornecido pela empresa, sem custo para os funcionários;

O quadro abaixo mostra comparativo da evolução do quantitativo de consumidores da ENEL em relação à evolução do quantitativo de empregados próprios da ENEL. Enquanto o quantitativo de consumidores aumentou 42,18% entre os anos de 2010 e 2023, o quantitativo de funcionários próprios aumentou apenas 11,04% neste mesmo período.

Ano	Quant. Consumidores	Crescimento %	Quant. Empregados Próprios	Crescimento %
2010	3.094.600		1.331	
2023	4.400.000	42,18%	1.478	11,04%



Fonte: [https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2006/sustentabilidade\\_2006.pdf](https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2006/sustentabilidade_2006.pdf)

Fonte: [https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2010/sustentabilidade\\_2010.pdf](https://www.enel.com.br/content/dam/enel-br/quemsomos/relatorios-anuais/2010/sustentabilidade_2010.pdf)

Os documentos apresentados pelo Sindeletro constituem o ANEXO XIX do presente Relatório.

#### 4.4. DAS QUEIXAS DOS MUNICÍPIOS

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Francisco de Castro Menezes Júnior, Presidente da Aprece

Da oitiva do Presidente da Aprece, realizada em 10/10/23, destacam-se os seguintes pontos que estão diretamente relacionados à má qualidade da prestação dos serviços.

Uma das principais reclamações dos representantes dos Municípios são a constante existência de cobranças indevidas, atrasos e dificuldades na realização de novas ligações e obras em geral, onde os requerimentos protocolados junto a Enel são arquivados, sem a realização do serviço e sem apresentação de justificativas ou informações por parte da Enel.

Uma outra fonte principal de reclamações dos Municípios está relacionada à arrecadação da Contribuição de Iluminação Pública (CIP), serviço realizado pela Enel. Não há transparéncia na apresentação das informações e dos repasses dos valores arrecadados.

Há também reclamações relacionadas à qualidade da energia elétrica: instabilidade de energia fornecida, oscilações de tensão, constantes faltas de energia e demora na religação.

Da análise da documentação, fatos e relatados coletados nas reuniões regionais

Com o intuito de conhecer de maneira ampla a real situação acerca da qualidade dos serviços prestados pela ENEL nos municípios cearenses, no dia 15 de março de 2024, os deputados membros desta CPI realizaram reuniões regionais em municípios de diversas regiões do Estado com o intuito de conhecer de maneira mais profunda as denúncias, queixas e solicitações dos representantes, assim como da população, de cada região.

Foram convidados a participar das reuniões as autoridades locais dos municípios de cada região: Prefeitos, Presidentes da Câmara de Vereadores e todos os Vereadores, Promotores de Justiça, Conselhos Municipais, representantes das igrejas locais, Coordenadores de Programas Municipais, representante da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, entre outros.

Todas as informações aqui mencionadas e o relato na íntegra das queixas dos municípios estão registradas em atas que encontram-se no ANEXO V deste Relatório.

#### REUNIÃO REGIONAL EM BREJO SANTO/CE

Na reunião realizada em Brejo Santo/CE ficou constatado o atraso injustificado por parte da ENEL na conexão de unidade consumidoras de energias renováveis: “Nós temos aqui em Brejo Santo por exemplo, todo mundo sabe Ricardo, a importância dessas indústrias que foi pra Brejo Santo e pra nossa região, que tem funcionários de toda a região. E a fábrica aqui Vereador Dé passou 13 (treze) meses, 1 (um) ano e 1 (um) mês, funcionando uma de suas unidades com gerador, porque a ENEL não vinha puxar a energia de um poste pra botar dentro de uma fábrica. 13 (treze) meses com um gerador. A fábrica fez um investimento em energia solar, que é ambientalmente o mais recomendado Vereadora Cleide, e um investimento que eu não sei nem de qual tamanho foi, colocou placas solares em toda a extensão da fábrica, e até hoje a ENEL não autorizou que ela começasse a usar essa energia. Então eles fizeram o investimento, deve ter mais de 1 (um) ano, e continuam pagando a energia cara a ENEL porque ela não chega para ligar, porque é ela quem tem que dar essa autorização.” Constatou-se relatos de falta de energia em comunidades, demora excessiva e injustificada para retorno da energia, queimadas de equipamentos elétricos decorrentes das faltas de energia elétrica, prejuízos ao comércio e a indústria, suspensão de fornecimento de energia elétrica de unidades consumidoras com eletrodependentes:

“Além de falta de energia em comunidades, que já perduraram 8(oito) dias, de pessoas que perderam eletrodomésticos, de doentes que precisam de oxigênio e tem a energia da sua casa interrompida e não sabe o dia que volta. Além de tudo isso, ai nós estamos estes relatos de prefeitos, de vice-prefeitos, de vereadores do Ceará inteiro, do setor industrial e comercial, através do CDL e da FIEC, que também trouxeram o seu relato lá, os prejuízos que a ENEL vem causando no comércio e na indústria, e ai nós escutamos na semana passada, aliás nesta semana, segunda-feira, na audiência que nós fizemos lá com um Diretor da SUDENE, que é uma agência de desenvolvimento econômico do Nordeste, que existe à décadas e que toda indústria que quer se instalar no Nordeste, uma empresa que quer investir no Nordeste, pode ir lá, Vereador Saruê aqui do município de Mauriti, se junte aqui a nós na mesa, é um prazer receber você também, pode chegar meu amigo representando aqui o município de Mauriti. Esqueci aqui de falar e convidar a Vereadora e Secretária (Brejo Santo) Carmem, que está lá na plateia, pode se juntar aqui a gente, e também o Vereador e Secretário (Brejo Santo) Anão Rufino, que eu não tinha visto, para estar aqui junto com a gente.”

Novamente relato de problemas relacionados à conexão de usinas solares (energias renováveis):

“Bosco, quando um empresário quer montar uma usina dessa, como eu acabei de falar da fábrica aqui, mas cada popular hoje pode querer fazer sua usina também, então pra você fazer, você tem que pedir autorização dela (ENEL), e aí nós ouvimos também lá a ABSOLAR, que é a associação dessas empresas que lidam com energia solar, e ela trouxe pra gente um exemplo que é absurdo, parece piada. Um empresário tem um projeto pra fazer um parque solar de 4(quatro) milhões de reais, que pra nós é muito dinheiro, mas pra essas empresas não é nada, porque essa que está aqui entre Milagres e Abaiara é de 800(oitocentos) milhões, a que está lá em Mauriti é 1(um) bilhão.. 2(dois) bilhões e meio, Bosco está me contando aqui, eu achava que era 1(um) bilhão e 800(oitocentos), mas esse empresário quer montar uma usina de 4(quatro) milhões, ai solicitou a ENEL, e a ENEL apresentou Vereador Rômulo pra esse empresário dizendo ok você pode montar, desde que você pague pra ENEL fazer as obras pra ir buscar sua energia o valor de 208(duzentos e oito) milhões. Como é um cara vai fazer um empreendimento de 4 (quatro) milhões e vai pagar 208 (duzentos e oito) milhões pra ENEL? É brincadeira um negócio desse? Ai uma empresa dessa chega aqui em Brejo Santo por exemplo e do dia pra noite chegou pra colocar uns postes do tamanho do mundo pra passar no meio de Brejo Santo uma linha de transmissão de energia trifásica, pra interligar com uma subestação que eles fizeram lá em Porteiras, sem pedir autorização a Prefeitura, sem tirar uma licença, saíram quebrando todas as calçadas, deixando as calçadas intranstáveis pra pedestres, aí a Prefeitura foi e embargou a obra deles. Eles (ENEL) foram na justiça e o STF tem já aprovado que eles tem o direito de fazer do jeito que eles quiserem. Aí eles vieram na Prefeitura pra fazer um acordo e nós fizemos um acordo que eles tinham 1(um) ano e meio pra tirar esses postes do meio da cidade e colocar ali pela linha do trem, pra que não atrapalhe a vida de ninguém, elas botam pela linha do trem e leva pela zona rural, aonde não vai atrapalhar ninguém, desde que seja da forma correta, e não como fizeram no baixão do boi que botaram poste quase em cima da rodovia CE(Estadual). Até hoje não vieram cumprir com o compromisso que foi assinado com a Prefeitura de retirar isso.”

Constatou-se que a ENEL tem construído rede de energia sem o menor planejamento, gerando riscos de acidentes para a população da região.

“Então assim, são alguns dos absurdos que a ENEL tem feito, eu acredito que em toda a zona rural daqui de Brejo Santo tá sendo dessa forma. Sem contar o desmando que fez com o desmatamento impróprio na estrada do Baixão do Boi, pra poder fazer essa plataforma, essa instalação dessa rede que vai até Porteiras, sem contar o risco que ela botou na estrada do Baixão do Boi, onde os postes na verdade dividem o espaço com os carros e as motos. Então assim, um descalço total no que fizeram em Brejo Santo, sem contar assim eu acredito que todo mundo que forfalar, tem algo pra falar de mal, de bem da ENEL eu acredito que nós não vamos ouvir nada aqui porque é uma empresa que realmente veio pra fazer um desserviço e esses são alguns dos relatos.

Nós hoje temos uma preocupação grande em Brejo Santo que são esses postes implantados, onde tirou a acessibilidade das pessoas e a segurança de poder ter o prazer de andar em cima de uma calçada e não ter que estar dividindo sua caminhada de pedestre com carros e motos. Então quero deixar aqui minha contribuição, agradecer o trabalho dessa CPI, em seu nome Deputado, levar para todos da Assembleia o nosso pedido e apelo que continuem, vão a frente, pra ver se a gente consegue medidas sérias e severas contra essa empresa.”

Há também relatos de problemas envolvendo ligações de energia de consumidores rurais, de irrigantes, atrasando desenvolvimento deste setor importante da economia rural cearense:

“SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DO BARRO ITAMAR MENDES: Bom dia a todos. Cumprimento inicialmente o Deputado Guilherme, sua mãe a Prefeita, o Vice-Prefeito Bosco, em nome do nosso Presidente da Câmara Ranilinho, abraço todos os vereadores de Brejo Santo. Em nome do meu amigo Gel, meu amigo Koringa e Vereador Dundun, abraço todos os vereadores aqui presentes. Deputado ainda bem que você resumiu em 3(três) minutos porque se fosse pra falar da ENEL a gente passaria aqui o dia todo né. Nós do município do Barro também não somos diferentes, temos esse problema e temos problemas sérios, eu particularmente tenho um projeto lá no nosso terreno pra irrigação e tive que pedir uma ligação no sistema de irrigação e estou há 2(dois) anos sem o sistema funcionar. Meu projeto do barro nordeste foi interrompido por conta disso, porque não estou irrigando. Agora no carnaval nós tivemos vários problemas, teve as fazendas lá que costumeiramente fazem carnaval e que a energia faltou na sexta e voltou 10(dez) dias depois, tá certo? Então o pessoal perdeu todo o investimento e aquisições que tinha feito. Então falar da ENEL aqui é “enxugar gelo”, mas acredito e espero que realmente a CPI tenha um processo decisivo nessa decisão e nessa problemática. Encerro dizendo que no tempo da COELCE que todos nós também reclamávamos éramos felizes e não sabíamos.”

Há também relatos de problemas envolvendo unidades consumidoras de serviços essenciais.

“Hoje de manhã coincidentemente, eu acho que algumas pessoas aqui assistiram no jornal regional e a reclamação dos pacientes de oncologia, pacientes com câncer, que estão há uma semana sem o seu tratamento de radioterapia e quimioterapia, porque os 2 (dois) aparelhos em Barbalha estão queimados por conta da energia. Então isso é um absurdo né, a nossa população passando todo tipo de provação por falta de uma energia que se paga tão caro. Então quero parabenizar a Guilherme e a Assembleia Legislativa por estar trazendo aqui para Brejo Santo uma discussão tão importante, e a todos vocês que estão aqui participando também agradecer e dizer que nós estamos aqui para colocar o problema que é real, nós não estamos aqui... Nós estamos sim colocando um problema que é real e que todos nós somos vítima.”

Ficou constatado vários relatos de apagões em todas as regiões.

“Está prejudicando todo mundo. Não é possível, o que está acontecendo? Tem alguma coisa que a gente não descobriu ainda sobre o que está acontecendo, mas tem alguma coisa aí impedindo que o nosso grito de alerta, o nosso pedido, o nosso clamor seja atendido. Então precisa ver o que está acontecendo. Não é possível continuar com essa empresa aí do jeito que está, não é possível. Prejuízos de todas as formas, entendeu? Apagão por tudo quanto é canto, e por coincidência hoje amanheceu o dia lá no nosso quarteirão, onde fica localizado a Câmara Municipal no apagão, não sei se já chegou mas a gente saiu de lá estava tudo parado, tudo no escuro e sem funcionar nada. E isso é geral, no nosso município queda de tensão é constante, muitas vezes passa 2 (dois), até 3 (três) dias sem energia, dando prejuízo total, principalmente a população carente.”

Então não é possível. Fica aqui o nosso apelo e o nosso repúdio a essa empresa que continua na situação que está prejudicando todo mundo. Meu muito obrigado.

[...]

Hoje nós temos dados que é a empresa que mais sofreu contestação, que mais sofreu ações judiciais contrárias, e no entanto quem é advogado aquisibe,



vale nem a pena citar, como já tive eu mesmo em meu escritório proposta de acordo da ENEL que "Ah você ficou 3(três) horas sem energia, então eu vou fazer o seguinte, eu vou lhe dar essas 3(três) horas", quando a gente ia calcular, o cálculo da ENEL é engraçado, porque pra ela é um peso, pra população é outra. Você tem direito a 3 (três) reais e 78 (setenta e oito) centavos que a gente vai endossar na próxima conta. É ir né? Mas fica aqui a nossa indignação e fica o apelo para que realmente nesse relatório final Guilherme a ENEL consiga ser enquadrada da forma que ela tem que ser, como empresa lesiva, que vem lesando toda a sociedade."

#### REUNIÃO REGIONAL EM IGUATU/CE

Na reunião realizada em Iguatu/CE foram apontadas as seguintes falhas e irregularidades:

- Falta de energia constante em todos os bairros e comunidades da zona rural.
- Altas no valor do consumo de um mês ao outro, sem explicação aparente.
- Tarifas zeradas em um mês e cobrança duplicadas em outros.
- Alta demora no tempo de religação do fornecimento.
- Houve relatos de cortes de energia em pleno sábado, o exemplo foi citado pelo Sr Jucival Pinheiro, contato 88 99773-7177, no domicílio Avenida Adil Mendonça, 129, Prado.
- Escritório da ENEL com funcionamento até às 16h, gerando transtorno a quem não pode buscar resolver situações até esse horário, relatam ainda a quantidade de pessoas atendidas, se tornarem poucas, por conta da demora dos atendimentos.
- O sr. Antonio Marcos dos Santos Xavier, relatou que no seu bairro GreenPark/Fomento, as quedas de energia são mais constantes que em todos os outros bairros de Iguatu, em sua residência, o mesmo afirma prejuízo com a queima de aparelhos, como ventiladores, micro-ondas, motor do portão, e que a mesma situação se estende aos seus vizinhos, informou ainda que já entrou com ações contra e empresa na justiça, e relata ter sido mal atendido na agência presencial.
- A Sra. Antonia, conhecida popularmente como Toinha, presidente de Associação de Moradores do Cardoso, relata prejuízos aos produtores da comunidade, por quedas de energias e também relata valores altos do consumo em pequenas moradias, que ao entrar em contato com a agência as pessoas nunca tem seus problemas解决ados, apenas longas explicações.
- O Sr. Aderilo Alcântara ex-prefeito de Iguatu e atual Secretário Executivo da SRH do Estado do Ceará, relatou que além da reclamação de diversos produtores que fazem uso de bombas para captação de água por falha e abusos nos valores do fornecimento de energia elétrica.
- Evanilson Saraiva, presidente da Associação de Moradores do Sítio Barrocas, relatou o transtorno que é usar os serviços da Enel na sua comunidade, reclamou que nada que é solicitado se é atendido, e também da dupla tarifa, praticada pela empresa.
- Edmilson Rodrigues, liderança comunitária, ex-secretário de Agricultura do Município de Iguatu, residente no Distrito Suassurana, relata que na zona rural a situação ainda é mais deficiente quanto ao fornecimento dos serviços da ENEL, prejuízos aos produtores, pequenos comerciantes, pescadores e reclamou também da alta tarifa cobrada.
- O Sr Antonio Baixinho, suplente de vereador e radialista, relatou a tristeza que é o descaso da empresa com os usuários, mas que acredita que agora os deputados e a Assembleia tomando a frente possa ser que resulte em algo concreto. O mesmo disse que já levou pessoas portadoras de deficiência para atendimento presencial e se sentiu maltratado.
- Houve ainda o relato de familiares da dona Zeneide, uma senhora idosa, de 89 anos, portadora de doenças, que se encontrava com o fornecimento interrompido por uma conta cobrada do ano de 2020, ao qual a mesma não devia. Uma conta acima de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), mesmo assim pagaram, por conta do problema de saúde, e até o momento, mais de 24h ainda não havia dito feita a religação.
- Houveram diversos outros relatos, mas que se assemelham com os já relatados acima.

#### REUNIÃO REGIONAL EM TAUÁ/CE

Na reunião realizada em Tauá/CE também foram apontadas falhas e irregularidades, conforme relacionado abaixo:

"A seguir, o Presidente da Câmara de Dirigentes Logísticos – CDL, Alíton Maciel. Afirmando que a demanda do comércio sofre com a queda de energia, má funcionamento e falta de compromisso e respeito com os comerciantes, dificultando acesso para clientes e destaca o incentivo da classe empresarial no fortalecimento das reivindicações; logo depois, o Presidente do Conselho de Turismo, Artur Fernandes, proprietário do "Marrecus Park", relata que tem comércio sofrendo com quedas de energia, horas de atividades paradas por causa da falta de serviço da empresa, religações demoradas, equipamentos são queimados e não há resarcimento, contas divergentes, leituras retiradas bimestralmente, menciona o apoio, incentivo e o avanço nas investigações; em seguida, a Presidente do Sindicato dos Trabalhadores Rurais Elisandra Gonçalves também enfatizou o que acontece na zona rural domínio, solicitação de ligação de energia que não é atendida, relata que a gestão instalou profundo pronto para abastecer a comunidade, mas estão esperando a Enel ligar a energia, ao mesmo tempo em que a comunidade e os animais estão com sede, contas exageradas, reforça o descumprimento da leitura mensalmente e a população sem energia elétrica com contas para serem pagas; logo depois, a Presidente da Associação Nossa Senhora do Rosário do Bairro Aldeota, Maria do Rosário Ferreira Sousa, a princípio reforça a ausência da população, pede o apoio e a participação na Contribuição de todos que por vezes calam diante do cenário, mas aponta a desvalorização e irresponsabilidade por parte da Enel com inúmeras demandas e queixas.  
[...]

O município tem obras que não podem ser entregues porque a Enel não faz a ligação (Exemplo, areninha do Arizona, Praça da Juventude, Praça PEC, Praça mais infância) e entre outros projetos como a Rodoviária que vem batalhando e cobrando diariamente. Contato com a distribuidora de energia só por e-mail que ninguém responde. Relatos e queixas de outras empresas que a Enel exige coparticipação com taxas abusivas."

#### REUNIÃO REGIONAL EM ORÓS/CE

Na reunião realizada em Orós/CE, foram constatados registros de atrasos injustificados de ligação de equipamentos públicos, constantes faltas de energia elétrica e demora excessiva no retorno da energia, cobranças indevidas.

"Em seguida, o presidente abriu as inscrições para manifestações e passou a palavra ao Prefeito de Orós, José Rubens, que destacou a importância do momento e fez denúncias contra a ENEL, mencionando a falta de ligação da energia em equipamentos públicos a serem inaugurados, como a Areninha no Distrito de Guassussê e a troca do quadro no Ginásio Esportivo na sede do município. A Vice-Prefeita Geane Oliveira reforçou a relevância da CPI ir ao interior para ouvir a população e denunciou a falta de ligação de energia da ENEL em equipamentos de saúde. Diversas manifestações foram feitas durante a reunião, dentre elas, Ana Lúcia, servidora, informou que há meses está movendo processo contra a ENEL devido à cobrança indevida de valores, quando seu consumo subiu repetidamente de R\$ 70,00 para R\$ 700,00.  
[...]

O professor Cassiano Rodrigues, residente em Orós, compartilhou que seus pais idosos, residentes no Sítio Fechado, ficaram mais de quatro dias sem luz algumas semanas aliás. Ele ressaltou que seu pai sofre de Alzheimer e a falta de luz potencializou as crises, sendo dias de terror para a família. Ademais, foram ouvidas diversas pessoas da população de Orós, a maioria delas abordando questões como cobranças indevidas, falta de leitura mensal, elevação do consumo médio, falta de atendimento adequado, falta de registro de pagamento resultando em nova cobrança e ameaças de corte. Mana Ivaneide, servidora pública, mencionou ter sofrido um corte indevido, sendo intimada pela ENEL para remover um poste que estava em local inadequado, resultando em uma cobrança de R\$ 14.000,00, deixando-a sem luz por 12 meses, dependendo da ajuda de uma vizinha por meio de um "bico" de luz."

#### REUNIÃO REGIONAL EM SOBRAL/CE

Na reunião realizada em Sobral/CE, houveram relatos de várias irregularidades por parte da ENEL, a saber:

- demora na ligação de equipamentos públicos, fazendo com que o Município tenha que ir ao Judiciário para ter a ligação atendida pela ENEL;
- faltas de energia e demora no retorno da energia após a falta;
- falta de transparéncia no que se refere à cobrança de Contribuição de Iluminação Pública (CIP);
- suspensão indevida de fornecimento de equipamentos públicos de serviços essenciais;
- problemas com oscilações de tensão e queima de equipamentos, dentre outros.

"Em seguida falou o Procurador do Município de Sobral Dr. Rodrigo Mesquita Araújo, que fez um relato de que a Prefeitura é a representante de seus municípios e que vem sofrendo com os desacordos da ENEL, frisou bem a dificuldade que o município tem nas novas ligações de equipamentos como escolas, creches, parques e centros de saúde. Uma burocracia muito grande e com prazos extremamente longos, chegando ao absurdo de 120 (cento e vinte) dias para uma ligação de um equipamento a ser inaugurado e entregue à população.

Com isso o município começou a recorrer ao judiciário muitas vezes apenas para ligar energia em um equipamento a ser inaugurado. E mesmo com tantas judicializações, a ENEL não cumpre as decisões ajuizadas, chegando ao extremo de pedir a prisão dos responsáveis.

Denunciou também corte do fornecimento de energia em escolas em pleno ano letivo prejudicando tanto o ensino, como o acondicionamento de merenda escolar. Outro ponto citado pelo procurador foi que não existe transparéncia na contribuição de iluminação pública paga pelos usuários, o município não tem esses dados de forma clara.

Acrescentou que existem várias ações de valores cobrados indevidamente, e reconhecimento de dívidas da ENEL para com a Prefeitura que não foram pagas. Falou de um caso em que a ENEL teria ordem de corte na energia de um hospital de campanha instalado em Sobral em plena pandemia de COVID, com pacientes internados respirando com ventilação mecânica.

Na sequência a Prefeita do município de Pires Ferreira Dra. Livia, que falou da falta de critérios por parte da Enel em relação aos projetos, falou também que teve várias reuniões com representantes da empresa para alinhar sobre os projetos a serem executados, seja em ligações novas, ampliação de rede ou problema de carga, e falou do caso de um CRAS pronto para ser entregue a população há mais de 90 (noventa) dias, e espera para que a Enel realize a ligação do equipamento. Muitas comunidades sem energia há mais de 8 (oito) dias nas comunidades de Aroeiras, Lajinha, Croatá dos Penha, Formiga e Angicos.

A prefeita ainda citou que já solicitou uma ampliação de rede, que transformadores antigos estão sobrecarregados.

Em seguida falou a Presidente da Câmara Municipal de Sobral a Vereadora Socorrinha Brasileiro. Ela falou que este assunto da ENEL já rendeu várias discussões no plenário da Casa, salientou que nos distritos tem um agravante que além da falta de energia também ocasiona a falta de água, já que em muitas comunidades o abastecimento de água é feito por poços profundos e que necessitam de energia para os respectivos motores. A palavra foi passada para o Vereador Tião Ramos, que falou sobre apagões constantes e muito demorados, prejudicando a população e comerciantes, e frequentes oscilações que ocasionam queima de aparelhos domésticos. E a falta de sistematização da poda das árvores que encostam nos fios causando descargas elétricas, levando risco de morte para as pessoas. Em seguida falou a Vice Presidente da CDL, Daniela Costa que estava representando os comerciantes locais. Ela fez uma comparação do atendimento de excelência dos comerciantes e o atendimento muito ruim que a ENEL dá aos seus usuários, seja ele rico ou pobre e muitos relatos de donos de restaurantes que trabalham com alimentos perecíveis, que estão sofrendo com o desasco da ENEL.



Na sequência falou o Presidente da OAB, Dr. Ezio, que falou que recebe muitos relatos, resultando numa reunião com representantes da ENEL no dia 20 de abril de 2022 e até o presente momento nenhuma solução foi dada às queixas apresentadas. Ele se comprometeu a ajudar na divulgação da pesquisa elaborada pela Defensoria Pública. Falou também o Presidente do Sindicato dos Calçadistas, Sr. Bartolomeu, que disse que a iniciativa da CPI é uma ação que com certeza irá render e beneficiar os menos favorecidos e que estará disponível para ajudar com dados no que for possível. A Procuradora do Município de Massapé falou da luta dos procuradores dos municípios em relação às ações contra a ENEL e que há três anos o município de Massapé está tentando fazer uma ligação de um equipamento esportivo (Areninha) e não consegue. São muitas exigências aliada a falta de respeito da ENEL para com os municípios cearenses.”

#### REUNIÃO REGIONAL EM SOLONOPOLÉ/CE

Constatou-se que a ENEL não apresenta serviço adequado, diante de recorrentes faltas de energia elétrica e descaso e falta de retorno às reclamações dos consumidores.

“O presidente da Câmara de Vereadores Igor Pinheiro enfatizou a reunião no Dia do Consumidor (15/10) e fez um resumo de diversas situações deixando claro que a Enel “massacra o consumidor”. A palavra foi passada para o Promotor de Justiça Dr. Gustavo Souza que elogiou os trabalhos da CPI disse que o direito ao consumo é importante e que é necessário proteção estatal. Disse que o Ministério Público tem o dever de fiscalizar as relações de consumo e citou o trabalho do DECON, lembrando inclusive que o órgão já aplicou multas milionárias a ENEL.

Disse que tem ciência que escolas e hospitais no Município de Milhã e no Município de Deputado Irapuan Pinheiro fecharam as portas recorrentemente por falta de energia. Explicou que a falta de atendimento adequado da ENEL implica em prejuízos para o Estado, pois sem energia o comércio não funciona e há perda de arrecadação.

[...]

O vereador Francisco Chagas Bezerra disse que a Câmara de Vereadores de Solonopóle realizou uma audiência pública há 02 (dois) anos atrás, que na ocasião a ENEL enviou um representante e que nada foi resolvido até hoje. Explicou que o Município faz parte da Rota do Leite e que a falta recorrente de energia causa prejuízos na ordem de centenas de milhares de reais. Disse que a ENEL não ouve e nem atende as reclamações.”

Foi registrado denúncia gravíssima de existência de rede elétrica cruzando por dentro de açude, causando risco de choques elétricos e acidentes com a população em geral, além de riscos de falta de energia. Assim como denúncia de cobranças indevidas, contas em duplicidade.

“O vereador José Edivaldo Oliveira, fez uma denúncia grave em que há uma rede de alta tensão dentro de um açude. Disse que há risco de acidente, pois a rede pode cair dentro do açude. Falou de contas de consumo duplicadas, falta de manutenção da rede e que sempre que chega há falta de energia. O vereador Cássio Pinheiro também fez denúncias contra a ENEL, o vereador Paulo Sergio também trouxe a situação do Açude Poço do Bento, onde uma rede de alta tensão passa por dentro do açude, com um poste que tem um transformador, que com a cheia o transformador corre o risco de ficar submerso, prejudicando mais de 400 famílias.

O Promotor Dr. Gustavo pediu a palavra para informar que fica como compromisso reunir-se com a população para propor ação civil pública. O vereador José Danilton também falou sobre as cobranças indevidas e contas de consumo duplicadas. O vereador Thiago Bastos inscreveu-se contra a cobrança pela média e que a ENEL transfere a responsabilidade da leitura para o consumidor. A Secretaria de Agricultura Alyne demonstrou preocupação com os tanques de armazenagem de leite, que necessitam de energia para o resfriamento, e que há 03 escolas e 11 poços profundos aguardando ligação de energia. O PGM Marcos Carrié pediu para que a CPI avalie a atuação da ANEEL e que seja feita uma CPI no Congresso Nacional. A ex-prefeita Lia Pinheiro também relatou diversos problemas com ENEL em Jaguaretama. Como encaminhamentos, o presidente disponibilizou o e-mail do gabinete dep.simaopedro@al.ce.gov.br para aqueles que desejarem enviar documentação que auxilie na demonstração das falhas da ENEL.”

Da enquete realizada pela CPI da ENEL através do portal eletrônico da Assembleia Legislativa do Ceará. Foi lançado no dia 12/03/2024 por esta Comissão Parlamentar de Inquérito – CPI uma enquete para avaliar a experiência de clientes residentes no Ceará em relação aos serviços prestados e/ou produtos oferecidos pela concessionária de energia elétrica. A pesquisa ficou disponível no site da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece) pelo período de 30 dias.

Ao final da enquete obtivemos 16.322 respostas oriundas de 176 municípios cearenses.

<b>Abaiara - 30</b>
<b>Acarape - 2</b>
<b>Acarauá - 29</b>
<b>Acopiara - 93</b>
<b>Aluaba - 20</b>
<b>Alcântaras - 9</b>
<b>Altaneira - 49</b>
<b>Alto Santo - 13</b>
<b>Amontada - 6</b>
<b>Antonina do Norte - 5</b>
<b>Apuiarés - 25</b>
<b>Aquiraz - 327</b>
<b>Aracati - 172</b>
<b>Aracoiaba - 7</b>
<b>Ararendá - 0</b>
<b>Araripe - 30</b>
<b>Aratuba - 24</b>
<b>Arneiroz - 3</b>
<b>Assaré - 48</b>
<b>Aurora - 19</b>
<b>Baixio - 22</b>
<b>Banabuiú - 11</b>
<b>Barbalha - 297</b>
<b>Barreira - 26</b>
<b>Barro - 83</b>
<b>Barroquinha - 1</b>
<b>Baturité - 20</b>
<b>Beberibe - 339</b>
<b>Bela Cruz - 3</b>
<b>Boa Viagem - 205</b>
<b>Brejo Santo - 109</b>
<b>Camocim - 39</b>
<b>Campos Sales - 39</b>
<b>Canindé - 31</b>
<b>Capistrano - 2</b>
<b>Caridade - 1</b>
<b>Caririaçu - 159</b>
<b>Cariré - 14</b>
<b>Cariús - 11</b>
<b>Carnaubal - 3</b>
<b>Cascavel - 139</b>
<b>Catarina - 17</b>
<b>Catunda - 2</b>

<b>Caucaia - 331</b>
<b>Cedro - 9</b>
<b>Chaval - 0</b>
<b>Chorozinho - 10</b>
<b>Choró - 18</b>
<b>Coreaú - 1</b>
<b>Crateús - 33</b>
<b>Crato - 1270</b>
<b>Croatá - 5</b>
<b>Cruz - 15</b>
<b>Dep. Irapuan Pinheiro - 15</b>
<b>Ererê - 35</b>
<b>Eusébio - 617</b>
<b>Farias Brito - 79</b>
<b>Forquilha - 10</b>
<b>Fortaleza - 3292</b>
<b>Fortim - 28</b>
<b>Frecheirinha - 2</b>
<b>General Sampaio - 7</b>
<b>Granja - 6</b>
<b>Granjeiro - 4</b>
<b>Graça - 1</b>
<b>Groaíras - 4</b>
<b>Guaiúba - 0</b>
<b>Guaraciaba do Norte - 13</b>
<b>Guaramiranga - 5</b>
<b>Hidrolândia - 111</b>
<b>Horizonte - 65</b>
<b>Ibaretama - 35</b>
<b>Ibiapina - 4</b>
<b>Ibicuitinga - 9</b>
<b>Icapuí - 10</b>
<b>Icó - 22</b>
<b>Iguatu - 114</b>
<b>Independência - 4</b>
<b>Ipaporanga - 2</b>
<b>Ipaumirim - 119</b>
<b>Ipu - 256</b>
<b>Ipueiras - 58</b>
<b>Iracema - 13</b>
<b>Irauçuba - 4</b>
<b>Itaitinga - 111</b>
<b>Itaiçaba - 4</b>



Itapajé - 14	Paramoti - 7
Itapipoca - 15	Pedra Branca - 4
Itapiúna - 4	Penaforte - 22
Itarema - 11	Pentecoste - 20
Itatira - 13	Pereiro - 68
Jaguaretama - 95	Pindoretama - 36
Jaguaribara - 15	Piquet Carneiro - 8
Jaguaribe - 45	Pires Ferreira - 111
Jaguaruana - 16	Poranga - 1
Jardim - 106	Porteiras - 73
Jati - 14	Potengi - 21
Jijoca de Jericoacoara - 110	Potiretama - 11
Juazeiro do Norte - 1854	Quiterianópolis - 0
Jucás - 31	Quixadá - 257
Lavras da Mangabeira - 23	Quixelô - 13
Limoeiro do Norte - 74	Quixeramobim - 285
Madalena - 192	Quixeré - 9
Maracanaú - 193	Redenção - 14
Maranguape - 222	Reitiabá - 32
Marco - 3	Russas - 26
Martinópole - 1	Saboeiro - 7
Massapê - 2	Salitre - 9
Mauriti - 125	Santa Quitéria - 42
Meruoca - 2	Santana do Acaraú - 3
Milagres - 54	Santana do Cariri - 443
Milhã - 223	Senador Pompeu - 12
Miraima - 6	Senador Sá - 0
Missão Velha - 502	Sobral - 116
Mombaça - 12	Solonópole - 36
Monsenhor Tabosa - 6	São Benedito - 2
Morada Nova - 41	São Gonçalo do Amarante - 59
Moraújo - 1	São João do Jaguaribe - 4
Morrinhos - 6	São Luís do Curu - 6
Mucambo - 0	Tabuleiro do Norte - 197
Mulungu - 3	Tamboril - 16
Nova Olinda - 479	Tarrafas - 16
Nova Russas - 7	Tauá - 7
Novo Oriente - 5	Tejuçuoca - 17
Ocara - 16	Tianguá - 20
Orós - 78	Trairi - 90
Pacajus - 45	Tururu - 0
Pacatuba - 47	Ubajara - 11
Pacoti - 4	Umari - 8
Pacujá - 1	Umirim - 6
Palhano - 2	Uruburetama - 8
Palmácia - 3	Uruoca - 0
Paracuru - 13	Varjota - 36
Paraipaba - 56	Várzea Alegre - 34
Parambú - 12	Viçosa do Ceará - 62



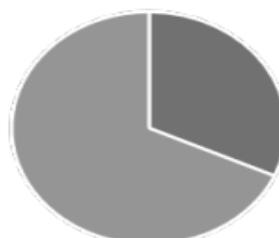
**3. Numa escala de 1 a 5, qual o seu nível de satisfação acerca dos serviços/produtos prestados pela empresa Enel Distribuição Ceará?**

● 5 - Muito satisfeito	463
● 4 - Satisfeito	370
● 3 - Indiferente	298
● 2 - Insatisfeito	2783
● 1 - Muito insatisfeito	12408



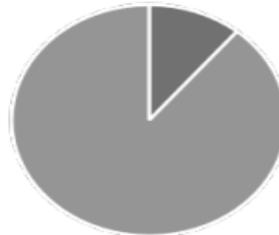
**4. Você acredita que a qualidade dos serviços da Enel Distribuição Ceará pode melhorar?**

● Sim	5180
● Não	11142



**5. Você é a favor da renovação do contrato de concessão da Enel Distribuição Ceará?**

● Sim	1802
● Não	14520



**4.5. DAS ENERGIAS RENOVÁVEIS**

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Ronaldo Koloszuk, Presidente da ABSOLAR

Da oitiva do Presidente da Absolar, realizada em 25/10/23, destacam-se os seguintes pontos que estão diretamente relacionados à má qualidade da prestação dos serviços.

Embora o setor de energia solar tenha trazido vultosos investimentos, da ordem de 165 bilhões de reais, assim como a geração de emprego e a consequente redução da poluição (energia limpa, sustentável), há gargalos e problemas gerados pela Enel, quando da conexão dos sistemas à rede de distribuição de energia elétrica.

Um dos principais problemas enfrentados pelos investidores do setor solar está nas falhas e demoras nas concessões dos pareceres de acesso, assim como no alto custo exigido pela Enel, para realização de obras e melhoria do sistema para a realização da conexão das usinas solares.

Uma consequência deste problema causado pela Enel, atrasos na liberação dos pareceres de acesso, demora excessiva na realização de obras, dentre outros, fez com que o Ceará perdesse o posto de 1º (primeiro) lugar em geração de energia solar no Nordeste, passando para a 2º (segunda) colocação.

Todos esses problemas têm gerado represamento de investimentos da ordem de 726 milhões de reais, cujo impacto financeiro ultrapassa a casa de 1 bilhão de reais.

Foi citado a título de exemplo, o caso de um investidor que solicitou a conexão de uma usina de 1 MW, cujo custo de construção fica em torno de 4 milhões de reais, no qual a Enel apresentou orçamento com custo de obra de melhoria na rede da ordem de 233 milhões de reais e um prazo para execução das obras de mais de 1.800 dias, inviabilizando assim o investimento.

Serviços simples como a mera substituição de medidor não tem sido realizado dentro do prazo. Havendo registro de atrasos constantes.

O problema não se resume somente ao período anterior à construção da usina e conexão à rede da Enel, mas vai além, ao ponto de consumidores com sistema de energia solar instalado está recebendo fatura com cobrança indevida, no qual não há a compensação da forma devida, dos créditos da energia gerada (injetada na rede da Enel).

Em virtude dos constantes problemas do setor solar, a ABSOLAR criou uma Ouvidoria própria desde 2019 para ajudar o mercado e o setor, mesmo não sendo papel da associação, eles geram relatórios mensais para a Aneel com os problemas detectados.

Na atualidade, o problema com geração distribuída ocupa o segundo maior número de reclamação na Aneel.

Foi citado o exemplo do Estado de Minas Gerais que criou e publicou um mapa de calor que mostra as áreas do Estado e sua capacidade fotovoltaica de maneira pública. Desta forma, o investidor pode analisar e verificar as áreas com melhores opções para implantar sua usina solar, para realizar seu investimento. Fica como sugestão a implantação de tal procedimento por parte da Enel.

Considerando tais gargalos e problemas do setor, fica prejudicado o andamento do Projeto Renda Solar, do governo do Estado do Ceará, que permite geração de renda com energia solar e no qual o Governo Federal mostrou interesse em replicar para todo País.

As informações solicitadas pelos investidores não chegam, falta transparéncia na maneira que os cálculos são realizados pela Enel e modelo utilizado não é o mais. Empreendedor tem dificuldade de analisar os pareceres de acesso e de contestá-los.

Relatou-se, também, a suspeita de potencial conflito de interesse, posto que empresa do mesmo grupo econômico da Enel prestava serviços na área solar.

E poderiam ser beneficiadas com a maior agilidade na liberação dos pareceres de acesso e na construção das obras de adequação da rede de distribuição.

Os documentos apresentados nesta oitiva, constituem o ANEXO XXI deste Relatório.



## 4.6. DOS INCENTIVOS FISCAIS

No dia 06 de fevereiro de 2024, atendendo ao Requerimento 01/2024, de autoria do Deputado Romeu Aldigueri, foi expedido o Ofício 01/2024 ao Sr. Heitor Rodrigo Pereira Freire, Diretor de Fundos, Incentivo e de Atração de Investimentos da Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE), solicitando o envio de informações detalhadas acerca das renúncias fiscais e descontos concedidos à ANEL Distribuição Ceará ao longo dos últimos 10 (dez) anos, bem como informar se houve a suspensão e não renovação desse benefício fiscal.

Da análise da documentação apresentada pelo Sr. Heitor Freire, Diretor de Fundos, Incentivos e de Atração de Investimentos da SUDENE Em resposta ao Ofício 01/2024, foi recebido o Ofício nº 639/2024/DFIN/SUDENE (ANEXO XXII), com as seguintes informações:

- que a concessionária Enel Distribuição Ceará recebe incentivos fiscais há mais de 10 anos, que sua última renovação foi em 2016 e que sua fruição terminará em 31/12/2025;
- consta em documento de dezembro de 2016 da Superintendência que, na ocasião, a Enel apresentou documentação comprobatória para fins de cumprimento do art. 9º do Decreto 64.214/69, sob os protocolos nº 59334.001646/2016-51, 59334.002187/2016-22 e 59334.002729/2016-67, assim como ter constituído reserva contábil com recursos de incentivos fiscais de redução do Imposto de Renda e, por isso, teve a Declaração de Regularidade emitida em 13/12/2016;
- consta em documento de 2017 que a concessionária encontrava-se em pleno gozo do benefício concedido;
- valores do montante de benefícios fiscais concedidos através de Isenção e Redução do Imposto sobre o Lucro Real dos anos de 2010 a 2021, que resumimos e, para melhor visualização, aqui apresentamos no formato de tabela:

ANO DE APURAÇÃO	DEMONSTRAÇÃO DO LUCRO DA EXPLORAÇÃO	REDUÇÃO DO IRPJ SOBRE O LUCRO REAL
<b>2012</b>	Não informado	<b>R\$ 33.682.689,92</b>
<b>2013</b>	Não informado	<b>R\$ 60.519.511,93</b>
<b>2014</b>	Não informado	<b>R\$ 84.903.605,20</b>
<b>2015</b>	Não informado	<b>R\$ 72.832.664,18</b>
<b>2016</b>	<b>R\$ 451.774.232,48</b>	<b>R\$ 109.332.063,72</b>
<b>2017</b>	<b>R\$ 526.139.733,94</b>	<b>R\$ 124.491.461,85</b>
<b>2018</b>	<b>R\$ 403.611.654,23</b>	<b>R\$ 72.208.707,69</b>
<b>2019</b>	<b>R\$ 396.203.775,83</b>	<b>R\$ 111.606.214,68</b>
<b>2020</b>	<b>R\$ 245.823.527,31</b>	<b>R\$ 97.725.102,40</b>
<b>2021</b>	<b>R\$ 179.303.551,09</b>	<b>R\$ 33.614.395,23</b>
<b>TOTAL DOS INCENTIVOS FISCAIS RECEBIDOS:</b>		<b>R\$ 800.916.416,80</b>

- informou ainda que enviou apenas informações quanto ao benefício concedido de 2010 a 2021, tendo em vista que os dados do exercício de 2022 ainda não estavam disponíveis, uma vez que ainda estavam em fase de análise;

- que a SUDENE não concede ou suspende benefícios fiscais, senão que enquadra requerimento de possíveis elegíveis em atividades classificadas como prioridade e remete tal informação à Receita Federal do Brasil - RFB, que em nome da União, concede ou suspende os referidos instrumentos fiscais-tributários. No dia 11 de março de 2024, atendendo a convocação desta Comissão, foi realizada a oitiva do Sr Heitor Freire, da qual destacam-se:

- em resposta a questionamento do Deputado Guilherme Landim (relator), informou que existem dois incentivos fiscais concedidos pela Sudene, sendo no primeiro concedido o percentual de 75% sobre o valor total a pagar de impostos e no segundo, dos 25% restantes do valor a pagar de impostos, é permitido que a empresa utilize 30% desse valor para reinvestir na empresa, somando os dois incentivos, chega a um percentual total de 82,5% de abatimento no valor total de impostos a pagar pela empresa beneficiada;

- informou que a Sudene é responsável por verificar se a empresa se enquadra nos requisitos para receber os incentivos fiscais mas destaca que o órgão responsável por conceder tais benefícios é a Receita Federal e, ainda, que quando a empresa se habilita para receber, fica habilitada por um período de 10 anos;

- confirmou que o valor do montante total dos incentivos fiscais recebidos pela Enel Distribuição Ceará nos últimos 10 anos é de R\$ R\$ 800.916.416,80;

- por fim, informou não ser de seu conhecimento qual o percentual desse valor de benefícios concedidos que estão sendo reinvestidos no Estado do Ceará.

## 4.7. DOS INVESTIMENTOS E OBRAS EM ATRASO

Acerca dos investimentos para expansão e ampliação dos sistemas elétricos, o Contrato de Concessão de Distribuição nº 01/98 - ANEEL/COELCE diz em sua cláusula quarta que A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implantar novas instalações e a ampliar e modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da atual e futura demanda de seu mercado de energia elétrica, observadas as normas e recomendações dos órgãos gerenciadores do Sistema Elétrico Nacional e do PODER CONCEDENTE.

## DO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO DE CONCESSÃO E DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA E DO CUMPRIMENTO DO PLANO ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS - PIE

Conforme anteriormente destacado no presente Relatório, nas páginas 84 à 87 deste Relatório, ficou demonstrado por documentos oficiais recebidos da Coordenadoria de Energia Elétrica e Telecomunicações da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará - COETE/SEINFRA, que é o setor responsável por acompanhar a execução das obras relacionadas ao Plano Anual De Investimentos Especiais - PIE, previstas como obrigações contratuais pelo Contrato nº 039/38 - SEFAZ - Contrato de Compra e Venda da COELCE.

Sabe-se que essas obras são serviços de interesse do Estado do Ceará, que geralmente envolvem modificações necessárias na rede elétrica local para viabilizar a conclusão de obras públicas que estão sendo realizadas pelo Estado e/ou Municípios (duplicação de estradas, reforma de praças, construção de hospitais, construção de rotatórias, entre outras) e que ficam impossibilitadas de serem entregues à população devido ao descaso da ENEL com as referidas obras. Portanto, ao constatarmos que atualmente existem 81 obras do PIE em atraso (ANEXO XII), havendo obras pendentes de execução há mais de 10 (dez) anos, fica claro o quanto a concessionária está agindo com descaso e atrapalhando a realização de investimentos pelo Estado e pelos municípios cearenses. E, mais do que isso, a não realização dessas obras em tempo hábil, está colocando a população em risco, a exemplo do caso ocorrido em 2017 na rodovia estadual CE-282, que liga o município de Icó ao distrito de Icozinho, na Região Centro-Sul do Ceará, a 375 quilômetros de Fortaleza, conforme a seguinte notícia de ampla repercussão veiculada pela TV Verdes Mares e publicada no portal G1 (fonte: <https://g1.globo.com/ceara/noticia/estrada-no-ceara-tem-postes-no-meio-de-pista-absurdo.ghtml>):



CEARÁ



## Estrada no Ceará tem postes no meio de pista: 'Absurdo'

Trecho onde estão instalados os postes tem 36 quilômetros e faz parte da CE-282, foi construído há menos de um ano e está novinho.

Por G1 CE

19/07/2017 05h53 · Atualizado há 6 anos

"Quatro postes da rede de energia elétrica instalados no meio da rodovia CE-282 causam estranheza e curiosidade a quem passa pelo local, além do risco de acidentes. A rodovia estadual liga o município de Icó ao distrito de Icozinho, na Região Centro-Sul do Ceará, a 375 quilômetros de Fortaleza. O trecho de 36 quilômetros da CE-282 foi construído há menos de um ano e está novinho.

E uma estrada perigosa, sem acostamento e com curvas sinuosas. Animais soltos no meio da pista também são comuns. Mas o que chama mesmo a atenção de quem passa por lá está anunciado em uma placa: "Poste a 100 metros". É isso mesmo, tem um poste no meio da estrada. "É um absurdo, já morreu gente ali na estrada" reclama o pecuarista Francisco Batista.

Em um dos trechos, onde um poste está fincado, os moradores da região contam que a estrutura já estava lá quando a estrada estava em construção. Com a ampliação da via, o asfalto foi colocado onde estão os postes.

Há pouco mais de três meses um motociclista morreu depois de bater no poste. "É estranho. Já vi vários acidentes, várias denúncias [foram feitas] e nada acontece. Ninguém vem retirar e as coisas só pioram", reclama o comerciante Genildo Gomes.

Em outro trecho da rodovia estão os outros três postes da rede de energia elétrica. Dois deles a menos de 200 metros um do outro. "Foi muita falta de senso do engenheiro. Tem de tirar porque, se não tirar, vai morrer mais gente", afirma o agricultor Marleudo da Silva.

#### Realocação dos postes

Em nota, o Departamento Estadual de Rodovias (DER) disse que já tem autorização do Governo do Estado para realizar a recolocação dos postes. O órgão diz, também, que o trecho foi liberado para o tráfego de veículos por causa da grande demanda da região. O DER afirma que já foram adotadas providências a fim de evitar acidentes no local, como sinalizações na pista.

Já a Enel, empresa distribuidora de energia elétrica responsável pelos postes, esclarece que recebeu, recentemente, autorização por parte do Governo do Estado para a realocação dos postes e prometeu o início das obras já para esta quinta-feira (19)."

Confirmamos com a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará que a referida obra de realocação dos postes nesta rodovia era uma obra do PIE.

Quanto a essa problemática, queremos enfatizar a omissão da ANEEL enquanto Agência Reguladora que deveria realizar a fiscalização das irregularidades cometidas pela ENEL na não execução das referidas obras, no entanto ao ser provocada pela SEINFRA/CE, esquia-se de sua responsabilidade, limitando-se a enviar uma resposta padrão para todos os 140 chamados abertos em sua ouvidoria informando que não é competência sua fiscalizar e determinar a ENEL o cumprimento dos prazos dessas obras.

Da análise dos relatos e fatos apresentados na oitiva do Sr. Adão Linhares Muniz (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará)

Na oitiva do Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará, ocorrida na data de 13/12/2023, todos esses problemas foram enfatizados pelo Sr. Adão Linhares, a saber:

"SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): Nós é que agradecemos. Deputado Guilherme está inscrito; Deputada Lia, Deputado Bruno. Depois, eu também gostaria de fazer alguns questionamentos, mas eu vou passar a palavra para o nosso Relator Guilherme Landim. Mas eu queria fazer uma pergunta bem simples no meu ponto de vista, e como leigo que sou, perguntar a quem entende do assunto:

Como é que o senhor vê, senhor Adão, as reclamações, as queixas, as centenas de milhares de denúncias da população para com a má Prestação de Serviço pela empresa ENEL aqui, no Estado do Ceará? São legítimas essas queixas, esse número absurdo?

Praticamente, a meu ver, e é o que eu tenho escutado unânime: São legítimas? Não são?

Nós estamos, aqui, cometendo algum pecado em fazer esse tipo de inquisição e de questionamento ou a ENEL realmente tem prestado um mau serviço aqui, no Estado do Ceará?

Eu pergunto a um técnico, a um homem que entende e pode exemplificar e colocar para a população que está nos assistindo.

SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): Essa é uma pergunta extraordinariamente positiva no sentido de esclarecimento. O Contrato de Concessão é um documento que é estabelecido todas as regras, tudo que são as premissas e critérios do serviço que a Concessionária tem que prestar.

Nesse Contrato está escrito lá todos esses pontos que são reclamados. Então, o que eu quero dizer com isso? Eu quero dizer que existe um Contrato entre a União, que deveria ser a prestadora do serviço de energia, e que delega uma Concessionária. E nesse Contrato de Concessão estabelece as regras. Olha, você vai fazer isso, isso, isso, e vai atender a minha população, os meus consumidores dessa forma com esses critérios. E estabelece, naturalmente, uma Agência Reguladora para fiscalizar esse processo de Prestação de Serviço. Ou seja, essa Concessionária, veja bem, de Serviço Público, embora seja uma empresa privada, ela é uma Concessionária de Prestação de Serviço Público, vai atender serviço público essencial que é a energia elétrica, e vai atender conforme esses critérios. E você, Agência Reguladora, fiscaliza ela para ela cumprir esses critérios e esse serviço dessa forma que eu estou delegando. E ela vai receber através da tarifa que vai remunerar os investimentos que ela expande o atendimento, presta serviço de atendimento e faz a manutenção do atendimento. Então, nesses critérios, está lá bem claro que ela tem que fazer o atendimento.

Se eu consumidor, cliente, usuário, chego e procuro ser atendido e não sou recebido, então ela não está cumprindo o serviço que está sendo definido para ela cumprir. E a fiscalização não está cumprindo, também a fiscalização não está... Então, quando o deputado mencionou o atendimento da Concessionária e a ação da fiscalização frente ao serviço da Concessionária falou muito bem, porque é exatamente esse processo que está ocorrendo com a ENEL e algumas das muitas Distribuidoras no Brasil. Ou seja, o modelo de Prestação de Serviço Público e a sua fiscalização, monitoramento e fiscalização não estão funcionando a bom termo.

Então, eu concordo com a maioria, quer dizer, é claro que pode ser que tenha uma denúncia, alguma coisa além do que se estabelece como critério, mas a grande maioria dos serviços que são atribuições da Concessionária não está sendo prestado a contento. Isso é um fato. Aí digo isso também com mérito, pelo seguinte, porque nós como serviço público, como representante do Governo do Estado, portanto, consumidores, nós estamos aqui consumindo energia através do Serviço de Distribuição da ENEL, nós somos representantes no Conselho de Consumidores da Conerge. Então, eu sou membro do Conselho da Conerge. E eu, como consumidor, está aqui a minha equipe, nós solicitamos serviços pra ENEL. Nós temos um Contrato de Venda de Ações que determinou um convênio que vai além, e foi uma posição do Estado do Ceará de colocar uma determinada prerrogativa de investir em determinadas obras, determinados serviços de energia, e nós solicitamos, por exemplo, uma ligação de uma rede elétrica para um determinado cliente nosso do Estado, Seduc, por exemplo. Nós solicitamos remoção de postes para ampliação de estradas estaduais; nós solicitamos ligação, por exemplo, uma grande ligação que nós fizemos aqui de uma Linha de Transmissão de 70 quilômetros que conectou o bombeamento do Castanhão, eu fiz parte disso, visitei essa obra várias vezes. E isso tudo solicitado pelo Estado como cliente, quer dizer o Estado como cliente, e fizemos isso ai.

A gente tinha no primeiro momento da Concessão um atendimento e uma relação como cliente com a ENEL, com a Coelce, e essa relação foi se deteriorando. Nós acompanhamos todo esse processo, e nós verificamos que existe uma sobreposição da posição da acionista, enquanto acionista, enquanto empresa a condição de Concessionária de Serviço Público, ou seja, e naturalmente deixando a desejar as principais premissas de atendimento de Serviço Público. Então, demonstra claramente que há uma mudança de posição, sob o ponto de vista de gestão da empresa enquanto ao atendimento daquele Contrato, que é um Contrato com a União de Concessão de Serviços Públicos de Prestação de Serviço de Energia.

Então, eu acho que não são à toa as denúncias, não são à toa as reclamações, e fazem sentido, enquanto você chega como consumidor e pede a mudança de uma ligação e alguma coisa, e o atendimento não é o atendimento adequado.

[...]

Outra coisa. Quando você solicita algum processo, e há alguma dificuldade de alguma forma que o atendimento já percebe, você não sai com o número de Protocolo, o que demonstra que se eu não saio com o Protocolo então eu não fiz o pedido; eu estou adiando o início do processo para quando eu tiver um Protocolo, ou seja, eu estou me protegendo como empresa e dificultando o início do processo para contar o tempo do Protocolo. Isso é normal. A gente percebe isso. A gente tem acompanhado e isso acontece bastante.

Então, a resposta é sim. Eu acredito que todas as reclamações, todas as denúncias ou muito grande e em grande percentual tem razão de ser, não são atendidos adequadamente; são criadas dificuldades de atendimento, postergações e, naturalmente não tem o respaldo de um serviço de fiscalização que, por ser centralizado, como você mencionou o Sandoval, centralizado em Brasília, e distante de onde acontecem as coisas que é no município, as coisas acontecem no município, no Estado, e essa distância, apesar de a gente ter uma Agência Reguladora Regional, Agência Reguladora Estadual, que além do serviço de energia, de gás, atende também para gás, água, transporte público e tudo, ela não tem a delegação suficiente para fazer o acompanhamento, monitoramento e fiscalização do Serviço de Atendimento de Energia. Então, eu acredito que tem falha e muita falha no sistema, mas também tem muita dificuldade criada pela própria empresa que é responsável pela Prestação do Serviço Público de Energia.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Muito boa tarde a todos que nos acompanham. Boa tarde, Presidente Deputado Fernando, Deputado Lia Gomes, Deputado Bruno. Saudar aqui em nome do senhor Adão Linhares toda a equipe que hoje vem nos auxiliar na CPI.

[...]

Eu queria poder aqui escutá-lo Adão, você já respondeu aqui as duas primeiras perguntas que eu tinha para lhe fazer. Primeiro, sobre qual a sua impressão, qual a impressão da Secretaria Executiva em relação aos serviços prestados pela ENEL, se você tiver mais alguma coisa a acrescentar; e se ela tem atendido as demandas do Governo do Estado do Ceará?

Nós sabemos que existe, e como você já pincelou aqui na sua fala, uma obrigação contratual de investimento por parte da empresa detentora da Concessão de investir, primeiro era 2%, depois 1,5% e agora é 1% em obras de expansão, para que o Estado do Ceará possa fomentar o desenvolvimento do nosso Estado. Por isso eu tenho batido nessa tecla e dito que a ENEL atrapalha o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Eu queria escutar de você se essas demandas do Estado do Ceará têm sido atendidas, essas solicitações têm sido atendidas de forma satisfatória. Então são essas as primeiras perguntas.

SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): Pronto. Com relação ao primeiro ponto, nós somos clientes da ENEL, essencialmente clientes da ENEL. Nós solicitamos obras, nós indicamos obras, nós indicamos ligações, solicitamos tudo e temos tido nesse tempo que eu tenho permanecido, que eu tenho participado do governo, uma queda no Processo de Atendimento, sob o ponto de vista de prazo, por exemplo.

Eu tenho aqui um resumo e eu vou deixar como documento para a CPI, um resumo do Programa de Investimentos Especiais, e nós chamamos de PIE -



Programa de Investimentos Especiais, que é contemplado dentro do Contrato de Venda das Ações, e vocês certamente têm, mas eu tenho também cópia aqui, através de um convênio que foi celebrado, que o adquirente das ações da Cotelce assumiria essa responsabilidade de ter esse investimento que é um 2%, 1,5% e 1% no decorrer de um determinado cronograma até o final da Concessão do Faturamento Líquido. Isso, hoje, dá um número, o Sérgio pode me corrigir, mas uma coisa da ordem de 60 milhões/ano. Um resumo, hoje, em torno de 60 milhões.

Nós devemos estar recebendo da ARCE, quem atesta exatamente esse valor baseado no Balanço do ano da Companhia, a ARCE nos informa: No ano de 2024 a ENEL terá que investir no Programa de Investimentos Especiais 70 e tantos milhões, 60 e tantos milhões, então nós recebemos isso anualmente esse valor. SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): Pronto. Esse aqui que eu quero demonstrar aqui, mostrar aqui. Hoje, por exemplo, de um total de 200 milhões 497 mil 410 reais - 73 obras. Nós estamos em execução com 21 obras, com tempo médio de execução de obra de dois anos. Aguardando programação com tempo médio de aguardo de programação de um ano e meio. Aguardando a programação, e corresponde a 120 milhões. Em execução tem 20 milhões e pouco; Aguardando programações: 34 obras, 120 milhões.

Com pendências - a pendência pode ser pelo lado do Estado, vamos supor Maranguapinho, a própria Secretaria das Cidades atrasa o Contrato de Urbanização, então a pendência é nossa. Pode ser que tenha alguns casos que a pendência seja nossa.

Remoção de Poste. A SOP atrasa ou alguma coisa da obra da estrada, e a gente também tem o nosso lado. Mas a maioria dessas pendências é, e o Sérgio pode confirmar, são deles mesmo, são da própria ENEL.

Então, quer dizer, isso aqui é um retrato, inclusive com a lista dessas obras com as observações devidas de cada obra dessas, nós aqui como clientes da ENEL. Por outro lado, nós somos a linha de frente da infraestrutura da sociedade. Ou seja, bate na nossa porta lá diariamente o prefeito interessado, todo cliente, digamos assim, da ENEL. A gente tem o contribuinte e tem o consumidor. E o consumidor bate reclamando dizendo: Olha, nós temos um problema com a ENEL. Nós fizemos isso. Nós somos uma porta de entrada do Serviço Público, o Estado.

Então, o que acontece? O que a gente percebe? Se tem alguma falha de atendimento de Serviço Público de Energia o responsável, para a cabeça daquele cliente, é o Estado. Ele reclama. A ENEL ainda não é uma empresa separada, desvinculada do Serviço Público. É um Serviço Público essencial, então, portanto, é como se fosse uma... passa a ser uma responsabilidade do Estado, e o Estado, naturalmente, nós fazemos essa interlocução no Conselho como eu falei, nós como representante do Serviço Público e Poder Público, também tem a indústria, tem o rural, que é o Erildo que esteve aqui, e é o Presidente do Conselho; tem o comercial, quer dizer, tem todos os representantes. O residencial, representante residencial, inclusive é de baixa renda, é da associação de baixa renda do Estado. Então, nós de certa forma como Poder Público e Serviço Público nós incorporamos essa representação inclusive dos demais.

Mas nós percebemos que a legislação e a regulação que foi criada criando esse Conselho, um Conselho vinculado e pago pela tarifa através da ENEL, acaba sendo um Conselho chapa branca; inclusive as reuniões, a sala do Conselho é lá dentro da própria ENEL, diferente, por exemplo, da Associação Brasileira de Distribuidores que tem uma força enorme junto a ANEEL em termos de lobby, em termo de defesa.

Então existe uma falha organizacional de Instituição. O consumidor é defendido por um Conselho que não tem absolutamente nenhum poder, nenhuma força, enquanto que as Distribuidoras de forma geral tem um atendimento. Então esse processo, e aí eu coloco bem forte: Há uma falha no modelo. O modelo precisa ser alterado nesse sentido, ou seja, o consumidor precisa ser atendido. Então, nesse ponto ratifico e coloco força, dou força nesse posicionamento em relação a uma representação maior dos consumidores. Quem sofre, de fato, quem acaba recebendo a responsabilidade acaba sendo o Estado, acaba sendo o governo. Então esse é o ponto. Eu já respondi as duas, deputado.

[...]

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Boa tarde. Boa tarde, pessoal da Seinfra.

Eu fiquei aqui com algumas dúvidas. O senhor falou que o Modelo de Concessão no geral é bom, para além dessa questão da descentralização da fiscalização e da melhor organização do Conselho, quais são as outras providências que outras mudanças nesse contrato que poderiam ser feitas e o quê o Estado pode fazer de mais efetivo assim que possa afetar a ENEL? Existe algum tipo de punição para esse atraso de um ano e meio para fazer uma programação, quando eles recebem acho que o dinheiro à vista, um depósito único, e demora mais de um ano, dois anos para... Eu acompanhei até pouco tempo um caso de Reriutaba que eles demoraram quase um ano para fazer, mesmo a gente tendo a interferência, intercessão da Sintra. Eu queria saber.

SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): O problema da fiscalização, quer dizer, a Agência Reguladora cumpre regras, e sempre também se defende nesse sentido: Eu não posso ir além do que está determinado pela regra.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Pergunta não registrada. Fora do alcance do microfone.

SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): Está correto. Está correto. Claro, porque ela também não pode atropelar a legislação. Ela não pode tomar decisão, como aconteceu algumas vezes, alguma coisa relacionada com termelétricas, que acontece, às vezes, a gente fica assim: Poxa, a Agência, no vácuo de uma legislação ela está tomando uma posição de Regulação. Então, quer dizer, o Contrato é claro, têm as obrigações, têm as multas, estabelece as regras, e a Agência Reguladora faz a Regulação que são as resoluções baseadas na legislação. O problema é a execução dessas resoluções e o distanciamento da centralização lá, porque ao mesmo tempo em que a Agência Reguladora, ANEEL, em Brasília, tem um problema, vou citar de novo, de Caridade ou algum lugar do interior do Estado do Ceará, tem também Santa Catarina, tem também do Amazonas, e tem um corpo técnico que não tem braço suficiente para atender e avaliar.

Então, existe uma força muito grande das Concessionárias, das Distribuidoras de tal forma que aquele processo que tem em reuniões muito transparentes, você pode assistir as reuniões semanais, segunda-feira, terça-feira; tem um processo; tem a votação, tem a discussão e tudo, mas você está no nível da Agência Reguladora Nacional e as coisas que acontece lá, por exemplo, quando a gente faz aqui a reclamação, essa sua pergunta é muito interessante porque a gente faz a reclamação diretamente pra ENEL. Olha, nós precisamos resolver isso. – Sim, senhor, nós vamos resolver. Aí passa uma semana: Nós vamos resolver isso. – Sim, senhor. Resolviu? Não. Mas vamos resolver. E aí dão mais um prazo.

As reuniões do Conselho são interessantes, é a mesma apresentação mudando a data. Tem lá: Obra número tal; nós vamos concluir no prazo tal. Ou seja, é uma postergação contínua de uma situação crônica. Ela precisa contratar mais terceirizados, empresas terceirizadas para cumprir Contratos.

Uma obra, por exemplo, para atendimento da Região de Morada Nova, uma área enorme de desenvolvimento de melão, fruta, é como se fosse um shopping center onde tem uma grande empresa Itaueira que vai produzir melão, exportar e tudo e vai criar um satélite de produção de pequenos produtores enorme; uma obra de 33 milhões com uma subestação nova, reforçar uma região densa de produtividade, três anos para construir. A mesma empresa pede no mercado privado e faz em oito meses. Quer dizer tem alguma...

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Pergunta fora do alcance do microfone.

SR. ADÃO LINHARES MUNIZ (Secretário Executivo de Energia e Telecomunicações do Governo do Estado do Ceará): Não. Não. Esse pagamento é o dinheiro que está no bolso dela. Esse dinheiro não sai do Estado. Isso aí é que eu queria corrigir. Esse é o direito que o Estado, a prerrogativa que o Estado tem de dizer: Olha, ENEL, esses 70 milhões desse ano que a ARCE acabou de me dizer aqui que eu tenho o direito de dizer onde eu vou botar... Eu tenho o direito de dizer onde eu vou botar. Eu não pego o dinheiro do Tesouro e dou para ela não. Não deposito; não pago antes. É diferente do privado. Quando a gente pede uma ligação que precisa pagar, ela pede que a gente adianta o dinheiro, e realmente ela pode atrasar. É isso que aconteceu. É fato. Agora, o do Estado, esse do PIE, o dinheiro está nela, está no dinheiro dela, é o dinheiro da arrecadação dela; é o investimento dela. A única coisa que o Estado tem, conforme o Contrato de Venda das Ações é a prerrogativa de dizer: Essa obra de remoção dos postes da BR e tal lá em Juazeiro, - eu estou dizendo isso que eu li uma aí que está atrasada, que é assim, - vai ser de tantos milhões, três milhões, está aqui, esse dinheiro você faz pra essa obra aqui. Então, eu não pego no dinheiro. O dinheiro é dela, o investimento é dela. Eu só digo onde ela deve botar. E aí ela tem que me dizer o prazo e fazer essa obra naquele prazo, remover os postes e tal, e fazer tudo isso.

A gente fez muito com o seu irmão lá, essas coisas, mas com muita dificuldade também. Ele é testemunha disso tudo também. Entendo, quer dizer, é diferente do privado que pede uma ligação, e ela diz olha: Custa tanto, porque também tem o direito. A conexão privada tem uma parte que é do acessante e tem uma parte que é da Distribuidora. Essa parte da Distribuidora vai para tarifa e é remunerada de volta para ela. A parte do acessante ele paga. Por quê? Porque ele está numa ponta, digamos assim, precisa acrescentar a coisa. Pode ser erro? É. Mas isso é da regra, da União. Então, eu estou pagando uma coisa porque a União não pode fazer tudo, teoricamente, essa complementação feita pelo acessante. Mas mesmo assim ela atrasa. Mesmo assim ela tem prerrogativa. Aí ela justifica. Para efeito de fiscalização que foi a pergunta, ela justifica. Ela diz assim: Olha eu não fiz por conta disso, disso, disso. Aí o fiscal diz assim: Tudo bem, eu vou abrir mão dessa vez. Aí da outra vez ela justifica de novo. Aí tudo bem. Aí esse tudo bem vai, vai, vai. E nós aqui da nossa Agência Reguladora que é a ARCE não temos esse poder de cobrar. Mas a gente vê muitas coisas que a ARCE em determinado momento que tem autonomia para multar, a multa foi aplicada; ela recorreu à ANEEL, e a ANEEL tirou a multa ou baixou a multa. Quer dizer, por quê? Está se tornando uma coisa de interpretação e não de matemática. Entendo a gente está errado. No modelo está errado isso porque não deveria ser de interpretação. Ah! Não, essa multa eu estou interpretando de um jeito, e eu estou interpretando de outro? Não! Se você falhou e errou; o prazo é tanto e não fez; a multa é tanto e acabou. Não tem que ter desconto. Quer dizer, isso eu também considero que tem um erro com relação.

A regulação tem que ser precisa, objetiva. O cara sabe de antemão se ele falhar vai ter que pagar. Está estabelecido, é aquele preço, não tem desconto. Quer dizer, essa regra também é uma sugestão de mudança de modelo. Eu respondi tudo?"

Os documentos apresentados nesta oitiva constituem o ANEXO XXIII deste Relatório.

Da análise dos documentos apresentados pela Superintendência de Obras Públicas do Ceará - SOP (ANEXO XXIII)

Foi protocolado no dia 01/09/2023 o Ofício nº 05/2023 da Comissão Parlamentar de Inquérito da ENEL CEARÁ, solicitando à SOP relatório informando sobre as obras do Governo do Estado do Ceará que estão paralisadas por inexistência de ligação de energia elétrica pela ENEL Distribuição Ceará.

Em resposta ao Ofício mencionado acima, a SOP encaminhou planilhas referentes até o dia 11 de outubro de 2023. Na tabela 01 estão demonstrados os dados referentes a cinco obras em que houve a demora na execução por parte da ENEL. Estão discriminados o nome da obra, a cidade onde foi implantada a obra, qual foi a demora solicitada à ENEL, a data dessa solicitação e como está a situação na data citada.



OBRAS IMPACTADAS POR DEMORA EM ENERGIZAÇÃO PELA ENEL					Data: 11/10/2023
Item	Obra	Cidade	Demandas	Data Pedido/ Inicial	Situação
1	<b>HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO CEARÁ - Titularidade em nome da Secretaria da Saúde (SESA), e eles solicitam a Ligação Definitiva.</b>	Fortaleza	Montar subestação de 69 kV e dois Ramais de 69 kV para atender o HUC.  Energizar a subestação de 13,8kV do HUC.	SEINFRA autorizou o pagamento do orçamento de R\$ 14.041.048,26 via PIE e em 24/09/2021  Seção ou Doação do Terreno da FUNECE, LEI 18.348 no DOE 20/04/2023, página 1, caderno 1/4.  FUNCECE (Reitor Hidelbrando) autoriza transferência da propriedade no Cartório, às expensas da ENEL, em 29/05/2023	ENEL não executou os dois Ramais nem a subestação de 69 kV.
				SESA é responsável pelo Pedido de Ligação da Subestação da obra.	
2	<b>PINACOTECA - ESTAÇÃO DAS ARTES</b>	Fortaleza	Pedido de Ligação da Subestação de 13,8kV	Pedido de Ligação: 07/06/2022 - UC 55820167, Dispensa de Licitação 11/2022, DOE 15/03/2022, página 12.	Não energizado.
3	<b>CENTRO DE DESIGN - ESTAÇÃO DAS ARTES (Denominação anterior: MUSEU)</b>	Fortaleza	Pedido de Ligação da Subestação de 13,8kV	Pedido de Ligação: 24/01/2022 - UC 55105609, Dispensa de Licitação 11/2022, DOE 15/03/2022, página 12.	Não energizado.
4	<b>CCO - PMUC - ESTAÇÃO DAS ARTES (Galpão 1 da Pinacoteca)</b>	Fortaleza	Pedido de Ligação de 06 (seis) medidores em Baixa Tensão tipo PMUC (Prédio de Múltiplas Unidades Consumidoras)	Pedido de Ligação 25/02/2022, Diário Oficial publicação Dispensa de Licitação N° 012/2022 dia 18/03/2022. Ordem de Serviço 0067994552.	Não energizado.
5	<b>Urbanização do Acesso a São Francisco de Canindé</b>	Canindé	Retirada de 06 (seis) postes no meio da via urbanizada	SEINFRA Solicitou Orçamento em 11/11/2022. Esse orçamento venceu pois não havia sido autorizado ainda o pagamento via PIE. SEINFRA solicitou novo Orçamento em 19/04/2023. ENEL entregou o Orçamento para a SEINFRA em 19/09/2023. O Sr. Governador vai liberar MAPP para a SEINFRA autorizar o pagamento via PIE.	Não executada até 11/10/2023. Ônibus abafrou e derrubou um poste dia 04/10/2023.

Tabela 01 - Obras impactadas por demora na ligação de energia pela ENEL

Na tabela 02 estão demonstradas as solicitações da SOP pendentes, referentes ao PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS - PIE.

## PIE - SOLICITAÇÕES PENDENTES - SOP

MUNICIPIO	OBRA	Nº OFICIO ENVÍADO A ENEL	DATA SOLICITAÇÃO	ORÇAMENTO	VALOR	VENCIMENTO	OBSERVAÇÃO
FORTALEZA	PROJETOCHEAMENTO PARA RAMAL QUE IRÁ ALIMENTAR OS MEDIDORES 61 E 02 DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA DA CE-0251 - SUBTRECHO 1, QUE SERÃO POSTERIORMENTE MANUTÉCOS PELA PREFEITURA DE FORTALEZA	0013/2020	28/02/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
CAUCAMBI	REMOCÃO DOS MEDIDORES EXISTENTES NAS EDIFICAÇÕES A SEREM DEMOLIDAS NA OBRA DE DUPLICAÇÃO DO ANEL VIALARIO DE FORTALEZA, COM EXTENSÃO DE 1,3KM, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 527	0075/2025	25/09/2025				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
AQUIRAZ	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 960 NO TRECHO: ENTR. BR 116 - CUNDAS - DIV. CEPIB, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE REDE ELÉTRICA NO TRECHO: DIV. CEPIB - ENTR. BR 116 E PAVIMENTAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 960	0086/2026	30/10/2026				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARRO	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 960 NO TRECHO: ENTR. BR 116 - CUNDAS - DIV. CEPIB, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE REDE ELÉTRICA NO TRECHO: DIV. CEPIB - ENTR. BR 116 E PAVIMENTAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 960	0106/2020	04/12/2020				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
JARDIM	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 960 NO TRECHO: JARDIM - ENTR. BR 116 - UNIFORT, OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 960	0139/2021	09/04/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
IBAPIRIMA	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE SOBRE A PAIA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 187, NO SEGMENTO DE TRECHO CONTORNANDO IBAPIRIMA, VALDE DO JACUARIBE - TRECHOS: ENTR. CR 116 - HOSPITAL REGIONAL VALDE DO JACUARIBE, INFRA ATENDENDO EXIGÊNCIA DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA VIA DE ACESSO AO HOSPITAL REGIONAL VALDE DO JACUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LEMEIRO DO NORTE	0134/2021	15/09/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LEMEIRO DO NORTE	REMOCÃO DE PÓSTE QUE ESTÁ EM CONFLITO COM AS OBRAS DO ESTÁDIO ROMERO, NO MUNICÍPIO DE JAUAREPE DO NORTE/SC	0138/2021	23/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
LEMEIRO DO NORTE	RETIRADA DE PÓSTE QUE COMPõE O RAMAL DE MT QUE ALIMENTA O HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO JACUARIBE, NO MUNICÍPIO DE LEMEIRO DO NORTE/SC	0146/2021	23/10/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
BARBALHA	EXTENSÃO DA REDE PARA ATENDER PROJETO DE URBANIZAÇÃO DO RANCHO DOS PEQUEDOROS, CE 048, TRECHO 2, BARBALHA - JARDIM	0156/2021	25/11/2021				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PORTO FIRME	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO DOS POSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 152 NO TRECHO: ENTR. CE 480 (JAMACARU) - ENTR. CE 359 (PORTOFIRME), OBJETIVANDO A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 152	0833/2022	19/01/2022				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
PARAIBU	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO PÓSTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 270, PARA EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO: ENTR. CE 270 (APAFON) - ENTR. BR 116 (PNAFON)	0801/2023-SESEC-ETE	01/02/2023	000105408/2023	569.893,55	28/11/2023	AGUARDANDO APROVAÇÃO DO MAPP 591
JARDIM	ELEVAÇÃO DA REDE ELÉTRICA NA TRAVESSA DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 152, NO TRECHO: ENTR. CE 480 (JAMACARU) - ENTR. CE 359 (PORTOFIRME), PARA EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DO TRECHO: ENTR. CE 152 (APAFON) - ENTR. BR 116 (PNAFON)	0114/2022-SESEC-ETE	23/09/2022				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
CANINDÉ	REMANEJAMENTO DE 06 (SEIS) POSTES NA TRAVESSA J. PINTO, ENTRE CE 152 E CE 359 (PORTOFIRME), COM EXECUÇÃO DA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 152 NO ENTORNO DO MUNICÍPIO DE CANINDÉ	0320/2023-SESEC-ETE	19/04/2023	0000196870/2023	111.498,03	19/11/2023	AGUARDANDO APROVAÇÃO DO MAPP 561
TAUÍ	REMANEJAMENTO DE PÓSTES DE MEDIDA TRÂNSITO MUL (CR122) O TRECHINHO ONDE SE DESENVOLVEM AS OBRAS DO PARQUE DE EXPOSIÇÕES DE TAUÁ/CE	023-2021-SESEC-ETE	31/05/2023	000019736/2023	94.601,26	02/12/2023	AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL

## PIE - SOLICITAÇÕES PENDENTES - SOP

MUNICIPIO	OBRA	Nº OFICIO ENVÍADO A ENEL	DATA SOLICITAÇÃO	ORÇAMENTO	VALOR	VENCIMENTO	OBSERVAÇÃO
CRATO	RETRATA EXOU DESLOCAMENTO DOS 27 (Vinte e Sete) PÓSTES DA REDE ELÉTRICA EXISTENTE NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA DE CONTORNO DA REFERIDA RODOVIA	025/2023-SESEC-ETE	23/06/2023	0000197487/2023	1.164.266,31	02/13/2023	ORÇAMENTO EM ANÁLISE
MISSÃO VELHA	REMOCÃO DE PÓSTES QUE ESTÃO IMPACTANDO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE DUPLICAÇÃO DA RODOVIA CE 152 ENTRE CE 152 - MISSÃO VELHA	026/2023-SESEC-ETE	07/07/2023	0000197492/2023	139.726,44	14/08/2023	ORÇAMENTO VENCIDO, SERÁ EMITIDO OFÍCIO A ENEL SOLICITANDO ATUALIZAÇÃO DO REFERIDO ORÇAMENTO
MONTEIRO	REMOCÃO DE 02 PÓSTES NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA CE 166 NO TRECHO: ENTR. CE 660 ZORRA E CAJUZAIRES	042/2023-SESEC-ETE	05/08/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
SATURITE	REMOCÃO E DESLOCAMENTO DE PÓSTES OS QUAIS ESTÃO IMPACTANDO NA OBRA DE PAVIMENTAÇÃO DA RODOVIA CE 152 NO TRECHO: ENTR. CE 060 - ITACAL, OS QUAIS ESTÃO SE REFERINDO DIRETAMENTE À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO DA REFERIDA RODOVIA	042/2023-SESEC-ETE	04/08/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL
GUANUBA	REMOCÃO EXOU DESLOCAMENTO DOS PÓSTES EXISTENTES NA FAIXA DE DOMÍNIO DA RODOVIA CE 152 NO TRECHINHO ONDE SE DESENVOLVEM AS OBRAS DO PARQUE DE EXPOSIÇÕES DE TAUÁ/CE	042/2023-SESEC-ETE	05/09/2023				AGUARDANDO ENVIO DE ORÇAMENTO PELA ENEL



Conforme demonstrado acima, a SOP apresentou uma série de solicitações de ligação de energia à ENEL CEARÁ para diversas obras, e houve uma demora excessiva na resposta e ficaram várias pendências, o que afeta o desenvolvimento do Estado do Ceará, tendo em vista que se trata de obras públicas fundamentais para o povo cearense.

## 4.8. DAS VÍTIMAS FATAIS (ANEXO XXIV)

Da oitiva do Dr. Ícaro Ferreira e Sra. Ivamar Pereira, realizada em 11/03/24, destacam-se os seguintes pontos que estão diretamente relacionados à má qualidade da prestação dos serviços.

A Sra. Ivamar informou durante a oitiva que não recebeu nenhuma assistência da ENEL, nem mesmo um pedido de desculpas, depois do acidente que vitimou sua mãe e seu padrasto.



Foi questionado se a mesma havia recebido algum valor decorrente da condenação da ENEL em processo judicial, e ela respondeu que havia recebido um valor dois anos atrás, mas depois de ter corrido atrás do processo, e que para isso a empresa não teve nenhuma participação na sua vida, nem dos seus irmãos e avós. Ela disse que o impacto dessas perdas foi destruidor, porque além dos pais, também perdeu a convivência com seu irmão, que ficaram em lares separados. Também foi questionada se a ENEL prestou algum auxílio funerário e ela respondeu que não, tudo foi custeado pelos seus avós.

O Dr. Icaro relata que a má prestação dos serviços da ENEL não gera somente prejuízo material propriamente dito. Informou também que a ENEL foi obrigada, por força de decisão judicial, a implantar pensão mensal no valor de  $\frac{1}{3}$  (um terço) do salário mínimo por cada ente falecido. A Sra. Ivamar receberá esta pensão até completar 25 anos de idade.

Ele informou que a ENEL só paga algum valor se for por decisão judicial. Os valores estipulados pela justiça a título de indenização são baixos. Há uma discrepância entre os altos lucros da ENEL e os baixos valores pagos a título de indenização.

Relatou também que não há um canal de comunicação da ENEL com as vítimas de acidentes fatais. Ao todo foram 35 vítimas fatais.

Apresentação - O Impacto Humano da Má Prestação de Serviços da ENEL.

Histórias Reais - O Preço da Negligência Processo 0242215-64.2020.8.06.0001 – Fortaleza - CE. Em 29 de abril de 2020, uma família foi devastada pela perda irreparável de uma criança que encontrou a morte ao pisar em um cabo condutor de alta tensão, deixado exposto no chão devido ao rompimento de um poste da rede elétrica sob responsabilidade da ENEL. A mãe do menino descreve um dia que começou como qualquer outro, transformando-se rapidamente em um pesadelo sem fim. Ao sair com o menor para uma mercearia, jamais poderia imaginar que aquele seria o último passeio com seu filho. A existência do cabo exposto no chão, já conhecida pela ENEL através de avisos prévios sobre o risco, não foi suficiente para que a empresa tomasse as devidas providências. Testemunhas do incidente corroboram a história, destacando a evidente falta de manutenção e a ausência de medidas preventivas por parte da ENEL, que poderiam ter evitado esta tragédia.

Histórias Reais - O Preço da Negligência Processo 0242215-64.2020.8.06.0001 – Fortaleza - CE. A sentença do caso, proferida em agosto de 2023, reconheceu a responsabilidade da ENEL, concedendo uma indenização por danos morais no valor de R\$ 60.000,00 à família.

A Indiferença que Amplia a Dor Processo 0128494-76.2016.8.06.0001 – Fortaleza - CE. Em 20 de dezembro de 2015, um fio de alta tensão partiu e caiu, ceifando a vida de um jovem trabalhador, filho amado de uma família humilde. Durante um dia de trabalho na Barra do Ceará, Fortaleza, um fio de alta tensão, desgastado pelo tempo e pela falta de manutenção adequada da ENEL, se partiu e caiu sobre Darlan, causando uma fatalidade instantânea. O jovem de 21 anos era o sustento e a esperança da sua família. Sua perda não apenas deixou um vazio imenso, mas também expôs a dolorosa indiferença da ENEL, que falhou em fornecer o suporte necessário à família enlutada.

Contexto Financeiro da ENEL A Disparidade Financeira: Lucros Versus Perdas Humanas Em 2023, a ENEL Distribuição Ceará registrou lucros significativos, demonstrando sua força financeira no setor. Contudo, ao contrastar esses lucros com as compensações por perdas humanas, uma discrepância notável emerge. Apesar dos altos lucros, as indenizações pagas às famílias afetadas por negligências são desproporcionalmente pequenas, ilustrando uma valoração questionável da vida humana frente à rentabilidade corporativa.



## DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022  
(valores expressos em milhares de reais)

**Atividades operacionais:**  
Lucro líquido do exercício

31.12.2023	31.12.2022
315.476	640.570

Contexto Financeiro da ENEL A Disparidade Financeira: Lucros Versus Perdas Humanas Dados Ilustrativos (Exercício 2023): Receita Líquida: R\$8,6 bilhões Lucro Líquido: R\$315 milhões Valores de Condenações: Frequentemente inferiores a 0,0001% do lucro líquido. Valores de indenizações, frequentemente menores que uma fração mínima do lucro líquido, refletem uma tendência de minimizar custos às custas da segurança e do bem-estar humano. Este cenário ressalta a necessidade crítica de reavaliar as prioridades corporativas, onde investimentos substanciais em segurança e infraestrutura devem prevalecer sobre a maximização de lucros, assegurando que a vida humana seja sempre a prioridade máxima.

A Estratégia Jurídica da ENEL Utilização do Judiciário como Escudo

Estratégia de Defesa: A ENEL recorre ao sistema judiciário, prolongando processos e evitando resoluções rápidas.

Evitando Contato: Falta de tentativa de diálogo direto com as vítimas, mostrando um distanciamento corporativo e um desrespeito aos cearenses.

Impacto nas Famílias: Esta abordagem aumenta o sofrimento das famílias afetadas, atrasando a justiça e a reparação.

Encerramento e Convite ao Diálogo - Juntos por um futuro mais seguro.

Ao final de sua apresentação o advogado solicitou a esta CPI os seguintes encaminhamentos:

- Relatório de Apuração da SSPDS: Solicitar à Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS) um relatório detalhado sobre acidentes decorrentes de eletropressão em vias públicas ou privadas, visando entender a extensão do problema e identificar áreas críticas para intervenção.
- Pensão Estadual para Vítimas: Reconhecimento, por parte do Estado do Ceará, da má prestação de serviços da ENEL, levando à criação de uma pensão destinada a apoiar financeiramente as vítimas e suas famílias, proporcionando um suporte contínuo para aqueles afetados diretamente por falhas de serviço.
- Cláusulas no Contrato de Concessão: Inserir cláusulas no futuro contrato de concessão obrigando a concessionária a estabelecer canais de diálogo e resolução de conflitos acidentários de forma prévia, incluindo a previsão de valores mínimos de indenização, assegurando suporte adequado e imediato aos familiares das vítimas.
- Monitoramento e Avaliação Contínua: Estabelecer um comitê de monitoramento com participação da sociedade civil para avaliar continuamente a prestação de serviços pela ENEL, garantindo transparéncia e responsabilização.
- Investimento em Educação e Prevenção: Promover campanhas de educação pública sobre os riscos associados à eletricidade e medidas de prevenção, financiadas pela ENEL, para aumentar a conscientização e a segurança da comunidade.

Os documentos entregues pelos ouvidos nesta oitiva, constituem o ANEXO XXIV deste Relatório.

### 4.9. DA ENEL (ANEXO XXV)

Resposta referente ao requerimento de informações contidas no Ofício nº06/2024 da CPI da ENEL

Por meio do Ofício nº06/2024 da CPI da ENEL foi solicitado o seguinte:

[...] relatório do montante de tributos (ICMS, ISS, CIP, dentre outros) efetivamente pagos, pendentes de pagamento e questionados judicialmente por parte da Enel, decorrentes de auto de infração (processo administrativo tributário) nos últimos 60 meses, separando por mês e tipo de tributo, bem como o envio de informações se a Enel está inscrita na dívida ativa, por não pagamento de tributos. Junto ao Estado e Municípios do Ceará.

Por meio da Carta EDC-PR 004/2024 (ANEXO XXV), de 03/04/2024, a ENEL apresentou as seguintes informações:

[...] A companhia nos últimos 5 anos pagou R\$ 6,8 bilhões de ICMS ao Estado do Ceará, R\$ 190 milhões de ISS e R\$ 6 milhões de IPTU aos Municípios do Estado e repassou R\$2,8 bilhões de CIP arrecadada aos correspondentes Municípios.

Por fim, alguns valores de tributos estão inscritos em Dívida Ativa no Estado do Ceará e estão em discussão judicial com garantia e suspensão, conforme certidão de regularidade fiscal em anexo. O mesmo ocorre quanto aos Municípios, conforme certidões anexas exemplificativas. Segue abaixo, em anexo, as informações solicitadas.

A Enel Distribuição Ceará fica ciente e se coloca à disposição desta Comissão, para prestar todos os esclarecimentos que se façam necessários.

No que se refere às informações apresentadas, cumpre registrar que a ENEL-CE, conforme consta no Certificado de Regularidade de Débitos Estaduais Nº 202400257021, é possível verificar a existência débitos de tributos perante o Estado do Ceará:

Certificamos que, revendo os Registros da Dívida Ativa do Estado, verificamos existir débito inscrito em nome do contribuinte acima especificado, estando referido DÉBITO COM GARANTIA ADMINISTRATIVA pelo que expedimos o presente Certificado.



No que se refere às informações apresentadas, cumpre registrar que a ENEL-CE, conforme consta na CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS DE TRIBUTOS MUNICIPAIS COM EFEITO DE NEGATIVA, emitida pelo Município de Fortaleza, é possível verificar a existência débitos de tributos perante o Município de Fortaleza.

No que se refere ao solicitado abaixo, a ENEL não apresentou informações precisas e detalhada dos Municípios no qual a ENEL tem débito inscrito na dívida ativa:

[...] bem como o envio de informações se a Enel está inscrita na dívida ativa, por não pagamento de tributos. Junto ao Estado e Municípios do Ceará.

Informação apresentada pela ENEL:

Por fim, alguns valores de tributos estão inscritos em Dívida Ativa no Estado do CE e estão em discussão judicial com garantia e suspensão, conforme certidão de regularidade fiscal em anexo. O mesmo ocorre quanto aos Municípios, conforme certidões anexas exemplificativas. Segue abaixo, em anexo, as informações solicitadas.

A solicitação da CPI da ENEL era clara e objetiva quanto à solicitação de apresentação da relação dos Municípios os quais a ENEL tem débito de tributos inscrito na dívida ativa. No entanto, a ENEL apresentou de forma exemplificativa apenas as informações de tributos inscritos na dívida ativa dos Municípios de Nova Russas, Itapipoca e de Brejo Santo.

Conforme informações enviadas pela ENEL no mês de janeiro/2021 o valor total de ISS (serviço tomado) foi R\$ 0,00 (zero reais), e no mês de fevereiro/2021 o valor do ISS (serviço tomado) foi de R\$ 269.413,20. Valores bem inferiores à média de valores retidos nos meses de 2021, que foi de R\$ 2.884.144,43. A ENEL apresentou esclarecimentos para as disparidades ocorridas na retenção do ISS dos meses de janeiro e fevereiro de 2021.

Conforme informações apresentadas pela ENEL-CE, há uma dívida tributária de 69.939.754,75 pendentes de pagamento ao governo do Estado do Ceará. Dívida esta não questionada judicialmente pela ENEL-CE.



## Governo do Estado do Ceará

Procuradoria Geral do Estado / Célula da Dívida Ativa - CEDAT

### Dados do Contribuinte

#### Nome do Contribuinte:

COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA, COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA COELCE

#### CNPJ do Contribuinte:

07.047.251/0000-00

Tributárias	
Ajuizada	Não Ajuizada
R\$ 245.793.836,92	R\$ 69.939.754,75

#### Dívidas Tributárias

No que se refere ao pagamento da CIP, conforme relação estratificada por Município, identificou-se as seguintes não conformidade, que carecem de esclarecimentos por parte da ENEL:

- Município de Brejo Santo, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Aurora, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Boa Viagem, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Quixeramobim, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Morada Nova, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Canindé, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Itarema, nos meses 10/2023 e 11/2023 os valores repassados da CIP estão zerados (R\$ 0,00).
- Município de Tamboril, no mês 08/2023 o valor do repasse da CIP está zerado (R\$ 0,00).
- Município de Tauá, no mês 08/2023 o valor do repasse da CIP está zerado (R\$ 0,00).
- Nos Municípios de Jati, Independência, Alcântaras, Meruoca, Capistrano, Apuiarés, Umirim, Tejuçuoca, Pires Ferreira, Madalena e Choró Limão, os valores repassados da CIP dos últimos 60 meses é zero (R\$ 0,00).

Resposta referente ao requerimento de informações contidas no Ofício n° 07/2024 da CPI da ENEL

Por meio do Ofício n°07/2024 foi solicitado o seguinte:

[...] relatório do quantitativo de reclamações recebidas pela Enel nos últimos 60 meses, separando por consumidor, mês e tipo de reclamação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, tipo de reclamação (tema/assunto), data e número do protocolo da reclamação, data da resposta/solução do problema e reclamação procedente ou improcedente.

Por meio da Carta EDC-PR 005/2024 (ANEXO XXV), de 03/04/2024, a ENEL apresentou a documentação solicitada pelo Ofício n°07/2024.

Conforme documentação apresentada pela ENEL-CE, referentes às reclamações de consumidores, das 35 reclamações de indenização por aparelhos queimados (danos elétricos) protocoladas no dia 01/12/2023, apenas uma foi respondida em 18/03/2024 (fora do prazo). As demais continuam pendentes de resposta.

O prazo de resposta máxima para este tipo de reclamação é de 30 (trinta) dias.

No mês de maio/2023 foram protocoladas pelo Município de Brejo Santo as seguintes reclamações de cobranças indevidas: protocolos nº 399630797, 399630264, 399629926, 399629534, 399628369. Entretanto, referidos protocolos não constam no relatório apresentado pela ENEL por meio da Carta EDC-PR 005/2024.

Resposta referente ao requerimento de informações contidas no Ofício n°08/2024 da CPI da ENEL

Por meio do Ofício n°08/2024 da CPI da Enel foi solicitado o seguinte:

[...]relatório do quantitativo de reclamações recebidas pela ouvidoria da Enel nos últimos 60 meses, separando por consumidor, mês e tipo de reclamação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, endereço, localidade, município, data e número do protocolo da reclamação, data da resposta (solução), procedência ou improcedência da reclamação.

Por meio da Carta EDC-PR 006/2024 (ANEXO XXV), de 03/04/2024, a ENEL apresentou a documentação solicitada por meio Oficio n°08/2024:

A Enel Distribuição Ceará recebeu em 20/03/2024, o ofício em referência, solicitando o envio de relatório do quantitativo de reclamações recebidas pela ouvidoria da Enel nos últimos 60 meses, separando por consumidor,mês e tipo de reclamação, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do cliente, nome do consumidor, endereço, localidade, município, data e número do protocolo da reclamação, data da resposta(solução), procedência ou improcedência da reclamação.

Adicionalmente, de modo a garantir a preservação dos dados pessoais de seus clientes, sem, contudo, deixar de atender o quanto requerido por esta CPI, a Enel CE respeitosamente solicita que tais informações sejam mantidas sob sigilo legal, com supressão ou tarjamento desses trechos sigilosos/confidenciais nas versões disponibilizadas no procedimento de acesso público, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais(LGPD), Lei nº 13.709, de 14/08/2018.

Resposta referente ao requerimento de informações contidas no Ofício n°09/2024 da CPI da ENEL

Por meio do Ofício n°09/2024 foi solicitado o seguinte:

[...] relatório das devoluções realizadas por descumprimentos dos prazos comerciais (Anexo III, da REN 414/2010 da ANEEL),separando por mês, município (ou região geográfica), referente aos últimos 36 meses.

Por meio da Carta EDC-PR 007/2024 (ANEXO XXV), de 03/04/2024, a ENEL apresentou a documentação solicitada por meio Oficio n°09/2024.

É possível verificar que as informações prestadas pela ENEL não cumprem ao estabelecido na REN 414/2010 da ANEEL, pois conforme Anexo III desta



resolução, a ENEL deveria separar as compensações por descumprimento de prazo do art. 30 de acordo com a localização da Unidade Consumidora (UC), se localizado na zona rural ou na zona urbana, por se tratar de prazos de atendimento distintos. No relatório apresentado não consta esta segregação. Por meio da Carta EDC-PR 007/2024, de 03/04/2024, a ENEL apresentou relação dos consumidores que tiveram resarcimento (compensação) por descumprimentos dos prazos comerciais (Anexo III, da REN 414/2010 da ANEEL). Causou estranheza não constar no relatório resarcimentos por descumprimento de prazos comerciais para os seguintes tipos de reclamações: i) prazo máximo para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após sua solicitação, ii) prazo máximo para substituição do medidor e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência.

Solicitação referente ao requerimento de informações contidas no Ofício nº 10/2024 da CPI da ENEL

Por meio do Ofício nº 10/2024 foi solicitado o seguinte:

[...] relatório com relação dos consumidores que tiveram resarcimento por descumprimento de prazo por parte da Enel, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome do consumidor, tipo de reclamação, número do protocolo, data do protocolo, data da resposta, reclamação procedente ou improcedente, valor e data do resarcimento.

Por meio da Carta EDC-PR 008/2024 (ANEXO XXV), de 03/04/2024, a ENEL apresentou a documentação solicitada por meio Ofício nº 10/2024.

No entanto, na pasta com arquivos enviados constam relatórios de reclamações protocoladas na Ouvidoria da ENEL, cujo resumo é apresentado abaixo.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES OUVIDORIA			
ANO	TIPO DE RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	%
2019	Reclamações Procedentes	29.054	81,48%
	Reclamações Improcedentes	6.602	18,52%
	Total de Reclamações	35.656	100,00%
2020	Reclamações Procedentes	35.138	71,88%
	Reclamações Improcedentes	13.747	28,12%
	Total de Reclamações	48.885	100,00%
2021	Reclamações Procedentes	23.058	59,00%
	Reclamações Improcedentes	16.023	41,00%
	Total de Reclamações	39.081	100,00%
2022	Reclamações Procedentes	16.364	62,18%
	Reclamações Improcedentes	9.952	37,82%
	Total de Reclamações	26.316	100,00%
2023	Reclamações Procedentes	16.553	61,38%
	Reclamações Improcedentes	10.413	38,62%
	Total de Reclamações	26.966	100,00%

Por meio de tais informações é possível verificar que mais de 60% das reclamações protocoladas na Ouvidoria da ENEL são julgadas procedentes. O que representa que mais de 67% das reclamações que poderiam ter sido solucionadas no primeiro contato do consumidor não foram, sendo exigido do consumidor um esforço a mais para apresentar recurso ao indeferimento no primeiro nível de atendimento.

Está demonstrado uma tentativa consciente e deliberada por parte do atendimento comercial da ENEL no sentido de dificultar e criar burocracia para atendimento e solução das demandas dos consumidores.

Além do mais, verifica-se um total descaso da ENEL na conferência e análise da documentação enviada à CPI. Afinal, no próprio corpo do texto da Carta EDC-PR 008/2024 informa que solicitação se refere à relatório com relação de consumidores que tiveram resarcimento por descumprimento de prazo, mas, no entanto, a ENEL apresenta relatório com reclamações protocoladas na Ouvidoria da ENEL.

Referência: Ofício nº 10/2024

Senhor Presidente,

A Enel Distribuição Ceará recebeu em 20/03/2024, o ofício em referência, solicitando o envio de relatório com relação dos consumidores que tiveram resarcimento por descumprimento de prazo por parte da Enel, contendo, no mínimo, as seguintes informações: nome do consumidor, tipo de reclamação, número do protocolo, data do protocolo, data da resposta, reclamação procedente ou improcedente, valor e data do resarcimento.

#### ANALISE DA APRESENTAÇÃO REALIZADA PELOS DIRETORES DA ENEL NA OITIVA DO DIA 24/04/2024 (ANEXO XXV)

Embora a CPI venha investigando, em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e de distribuição energética, a ENEL limitou-se a fazer uma apresentação abordando os investimentos realizados, mas dissociados da relação entre investimento e a péssima qualidade do serviço prestado.

Inicialmente a ENEL limitou-se a apresentar dados gerais sobre a empresa, como, por exemplo:

- a) Quantidade de consumidores: 4,4 milhão de unidades consumidoras.
- b) Funcionários próprios: 1.478 (em 2023).
- c) Agências de atendimento presencial: 188.
- d) Investimento realizados nos últimos anos.

A ENEL apresentou a evolução dos investimentos realizados entre os anos de 1994 e 2023. Entretanto, as informações apresentadas não foram detalhadas e nem suficientes para comprovar que a ENEL tem investido em áreas que afetam diretamente a qualidade da prestação do serviço.

O período de 2018 a 2023 foi o que a ENEL mais investiu. Mas, por outro lado, foi o período de maior degradação da qualidade dos serviços prestados pela ENEL. O que significa dizer que ou a ENEL investe mal e sem o devido planejamento ou investe em áreas que não estão relacionadas diretamente à melhoria da qualidade dos serviços.

Logo, não há uma relação direta entre os investimentos realizados pela ENEL e a melhoria da qualidade dos serviços. Certamente porque tais investimentos não estão concentrados em áreas prioritárias como a melhoria da rede de distribuição e de seus equipamentos e a melhoria do atendimento comercial.

A ENEL investiu em 2023 um montante de R\$ 1.573 bilhão e informou que investirá em 2024 um valor de R\$ 1,6 bilhão. Vale dizer, um aumento de apenas 1,72% em relação ao ano anterior. Aumento insignificante e irrisório para quem pretende deixar de ser uma das piores empresas do Brasil.

A ENEL não detalhou os investimentos realizados especificamente na melhoria do sistema elétrico e na melhoria do atendimento comercial.

## Investimentos crescentes da Enel CE

Histórico de 1994 a 2023 em valores históricos

+R\$ 6,7 bilhões nos últimos 6 anos



Além disso, A ENEL informou que investiu aproximadamente R\$ 6,7 bilhões de reais nos últimos seis anos (2018 a 2023), justamente no período em que os índices da ENEL foram os piores da história.



Verifica-se que desses R\$ 6,7 bilhões de reais investidos nos últimos seis anos (2018 a 2023), sendo que:

a) Um total de R\$ 3,6 bilhões de reais (53,73%) foram investimentos em novas ligações, vale dizer, em ampliação da quantidade de clientes e em ampliação de redes.

b) Um total de R\$ 368 milhões (5,49%) foram investidos no combate às perdas (combate aos desvios de energia, ligações clandestinas etc).

c) Um total de R\$ 351 milhões (5,23%) foram investidos na adequação à carga, no crescimento do consumo.

d) Um total de R\$ 778 milhões (11,61%) foram investido na melhoria da qualidade do sistema.

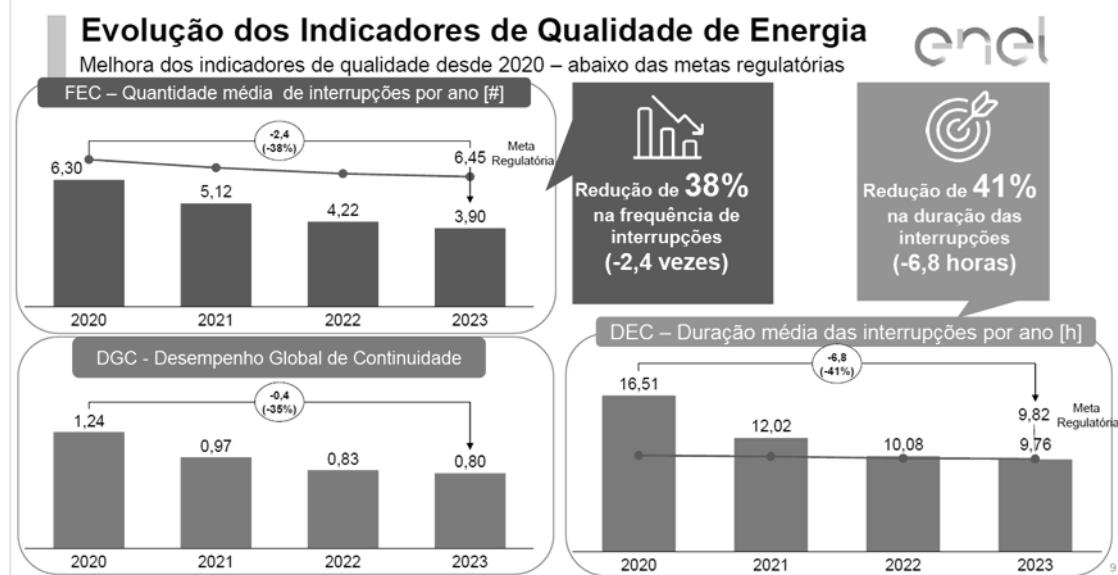
e) Um total de R\$ 1,6 bilhão foi investido em melhorias diversas. Destes apenas R\$ 266 milhões (3,97%) foram investidos no atendimento comercial.

Desta forma, nos últimos seis anos a ENEL do total do investimento realizado pela ENEL apenas 3,97% foi realizado na melhoria do atendimento comercial e apenas 11,61% foi realizado na melhoria da qualidade do sistema elétrico.

Estes dados demonstram que o investimento realizado pela ENEL em áreas diretamente ligadas à melhoria da qualidade do serviço é insignificante e está bem aquém do esperado.

Os dados apresentados pela ENEL, embora haja menção de investimentos em treinamento de novos eletricistas, não há menção do valor investido no treinamento dos funcionários próprios e terceirizados nos últimos seis anos.

Embora a ENEL tenha apresentado melhoria nos indicadores nos últimos 3 anos, esse avanço não deve ser motivo para comemoração, posto que a ENEL, comparado com outras distribuidoras do Brasil ainda apresenta os piores resultados.



No que se refere à contratação de pessoal, a ENEL informou que realizou a contratação de 570 funcionários. Mas, não informou a quantidade de funcionários desligados ou substituídos neste mesmo período. Pois, na oitiva do Presidente da ENEL verificou-se que essa contratação de funcionários, na verdade, tratava-se de substituição de funcionários terceirizados por funcionários próprios.

A ENEL informou a existência de 188 postos de atendimento. Mas, conforme consta em várias passagens deste relatório, há vários postos de atendimentos compartilhados, cuja estrutura e atendimentos são precários.

No que se refere às melhorias relacionadas ao atendimento comercial e à melhoria da satisfação do cliente a ENEL informou que:

a) Desenvolveu um portal de atendimento comercial para clientes corporativos e de governo. Entretanto, esse portal não detalha sua utilização, nem foi comprovado a sua utilização por parte de clientes corporativos e nem pelos municípios.

b) Re却ionamento, reforma e ampliação de lojas em mais de 30 municípios. Entretanto, a ENEL não detalhou essa ação, nem tampouco relacionou os municípios nos quais houve essas melhorias.

c) Inauguração de mais uma loja de atendimento em Fortaleza, localizada no Conjunto Ceará. Neste caso, a ENEL apresenta uma informação inverídica à CPI. Fazendo crer que se trata de uma nova loja de atendimento. Quando, na verdade, a loja de atendimento do Conjunto Ceará já existia, foi fechada pela ENEL e a ANEEL determinou que a ENEL reabrisse a loja. Então, não se trata de nova loja de atendimento, mas de reabertura de uma loja que havia sido fechada pela ENEL.

Neste quadro, a ENEL informou que realizará investimento de R\$ 7,5 milhões na melhoria da satisfação do cliente. Isto representa apenas 0,46% do valor informado pela ENEL para investimento no ano de 2024, que é de R\$ 1,6 bilhão.

## Investimentos para Satisfação do Cliente

dando mais autonomia e ampliação das opções de auto serviço



### O que já fizemos?

\* Valores investidos: 2022 e 2023

- 1 Localidades de grande relevância, como Maracanaú, Sobral e Messejana, tiveram suas lojas ampliadas
- 2 Lojas exclusivas para atendimento 100% climatizadas e 32 reformadas no último ano
- 3 Desenvolvemos melhorias nas jornadas dos canais digitais, Aplicativo, WhatsApp e Autoatendimento
- 4 Implementamos 99 terminais de Autoatendimento para proporcionar maior autonomia e agilidade

Investimento  
**R\$5,3**  
Milhões

+42%  
investimento

Investimento  
**R\$7,5**  
Milhões

- 1 Desenvolvimento de Portal de atendimentos comercial para clientes Corporativo e Governo

Inauguração de mais uma loja de Atendimento em Fortaleza, localizada no Conjunto Ceará, somando 6 lojas na Capital

Reposicionamento, reforma e ampliação de lojas em mais de 30 municípios

Maior capilaridade através de parcerias e mais uma Unidade Móvel

\* Valores investidos: 2024 (novos projetos)

### Novas Ações

14

#### OITIVA DO PRESIDENTE DA ENEL EM 24/04/2024

Para a realização da oitiva da ENEL CEARÁ pela CPI foram feitas as seguintes convocações: do Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor-Presidente da Enel Distribuição Ceará; da Sra. Márcia Sandra Roque Vieira Silva, Ex-Diretora-Presidente (até março/24) da Enel Distribuição Ceará, do Sr. Nicola Cotugno, Ex-Presidente da Enel no Brasil, do Sr. Antonio Scala, Presidente da Enel no Brasil e do Sr. Francesco Tutoli, Diretor Administrativo, Financeiro e de Planejamento e Controle da Enel Distribuição Ceará.

Dentre os convocados, compareceu para a esta oitiva apenas o Sr. José Nunes, que informou estar acompanhado do Diretor de Engenharia, o Charles Capdeville, e da Diretora de Mercado, a Micheline Luna, ambos do corpo diretivo da Enel Distribuição Ceará, para auxiliá-lo a sanar os questionamentos, cada um dentro de sua área de competência.

A Sra. Márcia Sandra enviou justificativa alegando que não exerce mais cargo direutivo na ENEL e, ainda, que na data da oitiva encontrava-se com problema de saúde. O Sr. Francesco Tutoli apresentou a justificativa de que assumiu recentemente o cargo e o Sr. Antonio Scala justificou que dada a pouca antecedência da convocação, já tinha compromisso previamente agendado em Brasília para o mesmo dia. Os referidos documentos de justificativa de ausência constam no ANEXO XIV deste relatório.

O Senhor José Nunes de Almeida Neto apresentou Habeas Corpus Preventivo impetrado no Tribunal de Justiça do Ceará, Número do Processo: 0625922-15.2024.8.06.0000, sendo deferido parcialmente a medida liminar, tendo tão somente a garantia de não autoincriminação, devendo manifestar-se sobre os fatos e acontecimentos relacionados ao objeto da CPI de que tenha conhecimento. O referido documento consta no ANEXO XV deste relatório.

Após o início dos trabalhos, o Deputado Fernando Santana passou a palavra para o Relator, Deputado Guilherme Landim, que iniciou os questionamentos ao Sr. José Nunes. Dessa oitiva, destacamos os seguintes registros taquigráficos (ANEXO IV):

“SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Eu queria, antes de iniciar, destacar algumas informações que irão embasar os nossos questionamentos e facilitar também a compreensão dos cidadãos e telespectadores que nos acompanham nesse momento.

A ENEL-Ceará, antiga Coelce, foi adquirida pela ENEL-Itália no ano de 2010, da Espanhola Endesa. Nos primeiros anos de Concessão a Distribuidora, ainda com o nome Coelce, atingiu bons resultados em nível nacional nos rankings da Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), entretanto, nos últimos anos a situação se inverteu, e hoje a ENEL-Ceará é uma das piores Distribuidoras do Brasil.

Nos últimos anos foi amplamente noticiado à contínua degradação da qualidade dos serviços prestados pela ENEL, principalmente de 2017 para cá. Em 2021 ela demonstrou seus piores resultados, conforme Relatório apresentado pela ARCE (Agência Reguladora do Estado do Ceará). Mesmo entregando um péssimo serviço em 2022, a ENEL promoveu um aumento de tarifa exorbitante, superior a 24% naquele ano, e gerou uma grande revolta em toda a população do Estado, e também instou à Assembleia Legislativa a iniciar todo esse processo que, naquela ocasião, culminou com a abertura de uma Comissão Especial para investigar, para se debruçar sobre o Contrato de Concessão.

E no Relatório Final, que o Deputado Fernando era Presidente, eu então Relator, nós tiramos três encaminhamentos principais, um deles nós solicitamos ao Judiciário, à Procuradoria Geral do Estado, ao Ministério Público Estadual, Ministério Público Federal, Tribunal de Justiça que tomasse providências urgentes em relação a esses pessímos serviços. Solicitamos também que a Assembleia pudesse abrir uma CPI, fato que aconteceu, não naquela Legislatura porque já estava no final, mas logo no início dessa Legislatura atual. E a terceira condição, nós encaminhamos à ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) um pedido de Caducidade do Contrato. E para o cearense que está nos acompanhando, o que é isso? É o fim do Contrato, baseado numa série de descumprimentos de cláusulas do Contrato; e foi solenemente rejeitado pela ANEEL; em duas páginas ela disse que não ia fazer isso; e o que fez essa Assembleia ainda mais precisar abrir essa CPI.

Então, abrimos a CPI, e muitos fatos foram colocados aqui. Eu poderia passar aqui a tarde e a noite inteira fazendo perguntas sobre pontos importantes de cada uma das Oitivas que nós tivemos, mas eu tive que escolher, e escolhi aqui cinco ou seis perguntas que eu julgo mais importantes, até para dar oportunidade para os demais deputados também inquirirem aqui sobre fatos relevantes. Então, gostaria de iniciar aqui as perguntas ao Dr. Nunes, e eu quero já, de antemão, Dr. Nunes, dizer de que aqua nós não estamos tratando do CPF do senhor, muito pelo contrário, eu tenho o senhor, inclusive, numa conta de uma pessoa comprometida, não posso dizer diferente, pelo histórico da sua vida. Mas nós estamos tratando aqui sobre o CNPJ de uma empresa que tem maltratado e muito o povo do Estado do Ceará.

Então dito isso, eu queria começar aqui dizendo que nos últimos cinco anos, só da ARCE e ANEEL, a ENEL recebeu mais de 54 milhões de multas por diversos elementos: cobranças indevidas; falhas nos procedimentos; má qualidade no serviço de prestação e outras irregularidades. Só pela ANEEL e pela ARCE, fora o Decon, fora Ministério Público Estadual, e outras multas que também vieram.

Em qualquer empresa privada do mundo, os responsáveis por esses setores multados já teriam sido demitidos e sofreriam outras punições. No caso da ENEL parece diferente, parece que a ENEL está acostumada com esse tipo de multa, e parece que esse tipo de multa tem a convivência do Corpo Diretivo da ENEL, assim como diz dois Relatórios da ARCE encaminhados para ANEEL, parece que a ENEL escolhe, e fez essa escolha lá dentro, que ela acha melhor pagar as multas e, teoricamente, se livrar da fiscalização do que ir resolver o problema.

Então eu queria saber aqui objetivamente do senhor: A Presidência da ENEL e o Corpo Diretivo são convientes com esse descontrole e com essa desorganização administrativa, e de quem é a culpa por tantas multas reiteradas que essa empresa tem recebido?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Deputado, eu lhe asseguro que, absolutamente, a Direção da ENEL não é convidente com as penalidades e com eventuais incorreções. A ENEL passou no Brasil e no Ceará por uma recente reestruturação com o propósito de focarmos intensamente nas nossas atividades de distribuição, e buscarmos resgatar níveis de excelência que tivemos no passado ou de compartilhar seis anos sendo a melhor Distribuidora do Brasil aqui no Ceará, e o nosso propósito é retrilhar esse caminho. Para isso, nós temos várias medidas que vamos mostrar aqui no decorrer dessa audiência, mas temos um diferencial que é o nosso corpo de colaboradores. E nós entendemos que é dos melhores do País e que estarão mobilizados, já estão mobilizados, a gente já está num processo de resgate da empatia e da maior proximidade com o cliente, e temos vários projetos que irão nos levar a trilharmos esse caminho novamente. Obrigado.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Então, continuando aqui, já que o senhor me responde dessa maneira, eu queria colocar que em 26 de abril do ano passado, depois de amanhã vai fazer um ano, teve uma reunião, lá em Brasília, entre a ENEL e a ANEEL, para tratar do tema: Má qualidade dos serviços prestados pela ENEL. Na oportunidade, a ENEL apresentou um Plano de Ação para Melhoria da Qualidade do Serviço.

É aí eu pergunto, Dr. Nunes: Como é que nós cearenses vamos poder acreditar nessa boa vontade de resolver o problema se nós já estamos vendo essa degradação dos serviços nos últimos oito anos por exemplo, e no ano passado, [...] nós já tínhamos CPI aberta. A ANEEL chamou a ENEL para uma reunião e foi apresentado um Plano de Melhoramento dos Serviços, e mesmo na vigência desse Plano, nós chegamos ao fim do ano passado e tivemos problemas terríveis; e como eu costumo dizer aqui, Deputado Fernando, eu acho que entrou em colapso total, porque nós tivemos um caos no Natal; nós tivemos um caos no Réveillon; tivemos outro caos no Carnaval.

Então, eu queria que o senhor me respondesse: Por que não houve melhoria? Na Semana Santa também, então, todo evento de maior complexidade nós



temos caos no Estado; todo trovão que dá, nós temos problema. Então, como é que o senhor vem nos dizer agora que vai haver uma reestruturação se no ano passado vocês fizeram esse compromisso com a ANELL e até agora nós não vimos nada? Então eu queria que o senhor pudesse nos dar uma posição concreta do que efetivamente foi feito ou se não foi feito e por que essa degradação gradual?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

[...] Perfeito. Deputado Guilherme Landim, nós já tivemos mais de um Plano com o Regulador para alguns temas específicos. Para a Qualidade, tivemos um, que realmente como o senhor falou, ele não foi encerrado ao final, e reconheço que não houve o avanço esperado. Nós tivemos melhorias, mas não houve o avanço esperado no decorrer desse Plano. Tivemos outro Plano com relação a ligações de novos clientes, nós chamamos de novas conexões, e esse Plano cumpriu integralmente. Nós tínhamos um backlog aí de vários anos, tivemos um crescimento muito grande, e tivemos alguns impactos, e em função disso, um acúmulo de ligações a serem feitas.

Entendemos que esse é um tema que, embora tenhamos atendido ao que estava acordado nesse Plano de Melhoria, entendemos que hoje é um desafio que bate à nossa porta diariamente. Nós temos prazos regulados, e esses prazos regulados, na maioria das vezes, não atende a expectativa do cliente.

Então temos uma busca atualmente de tentarmos alinhar com a expectativa do cliente o atendimento a novas obras.

Mas para dar assim uma visão geral, eu vou dividir aqui com relação a um novo momento em três aspectos.

O primeiro aspecto é a proximidade e agilidade nas atividades. O que o cliente mais nos cobra é proximidade, é empatia e também agilidade nas respostas, agilidade nas demandas. Essa proximidade, desde o primeiro dia da minha função na ENEL, e isso dentro de uma estrutura Brasil, porque mudou também o Presidente Brasil, nosso Presidente Antônio Scalca já esteve aqui por mais de uma vez, é a busca de uma empatia e de uma maior proximidade com o cliente. Para não ficar só em palavras eu vou dar alguns exemplos, me permita colocar alguns exemplos. Nós tivemos recentemente um caso que foi muito difundido na mídia, que afetava o Beach Park. Isso logo no primeiro dia. Eu assumi no dia 4, pela manhã, no dia 5, estava esse tema do Beach Park. Pelo nosso diagnóstico se tratava de uma falha nas instalações internas do Beach Park. Eles haviam colocado a Nota, e a Nota nós entendemos como relativamente agressiva, e a nossa área de comunicação, a nossa área técnica, quando me falaram do problema disseram: Olha, gente, já está aqui com a Nota respondendo porque se trata de uma falha nas instalações internas. Eu disse: Não, não quero colocar Nota. Vamos ao Beach Park. Pegamos uma equipe de profissionais de alto nível e uma equipe técnica operacional, na realidade, duas equipes técnicas; fomos ao Beach Park. Falei com o Presidente do Beach Park, e 1h20 da manhã tinha sido normalizada as instalações do Beach Park.

Então, esse é um exemplo que busca de uma maior proximidade e de entender e muitas vezes resolver conjuntamente algumas demandas.

Eu tenho muito hábito de conversar com o cliente.

[...] Nós temos uma estruturação para contratação de profissionais próprios. Nós somos uma empresa que é muito terceirizada. Nós trabalhamos com 10.650 profissionais, e tínhamos aproximadamente 1.040 profissionais próprios. No sentido de estruturar melhor a área técnica e poder propiciar essa maior agilidade nós construímos três Centros de Formação e Treinamento com o SENAI, em uma parceria com a Federação da Indústria e o SENAI.

Agradeço aqui ao Presidente Ricardo Cavalcante e ao Presidente Paulo André Holanda, um Centro de Treinamento em Fortaleza; outro em Sobral e outro em Juazeiro. Contratamos 446 eletricistas formados por esse Centro, com 320 horas de formação, contratamos inclusive duas turmas de mulheres eletricistas, porque no passado a atividade de eletricista demandava um esforço físico enorme, porque o eletricista era pouco equipado, tinha pouco recurso; hoje ele trabalha em cestas aéreas, com guindaste, aonde a atividade se torna muito mais fácil. Para isso, adquirimos 116 caminhões com cestas, e o restante de veículos menores para estruturação do Atendimento Emergencial em Fortaleza.

O que é o Atendimento Emergencial? É aquele quando falta energia o cliente liga e recebe esse atendimento. E estamos nesse mesmo processo em Sobral, com algo de ordem de 370 eletricistas. Nesse momento em Sobral tem duas turmas com 74 profissionais sendo formados.

Então, a nossa missão é que com os profissionais próprios para o Atendimento Emergencial nós vamos poder ter maior agilidade e maior qualidade na prestação desse Serviço de Emergência. Esse é um suporte que entendemos que começará a ser percebido já a partir do próximo mês.

Passado esse período agora até maio, quando tivermos já chegando aí junho e também com alguma redução, queiramos ou não, a agressividade climática nos afeta bastante. Nós trabalhamos com acesso por terra, e temos Redes aéreas que sofrem como qualquer instalação que está ao tempo.

Então, para atender precisamos ter acesso? Eu digo: sim. São muitas vezes que não têm acesso? São. Mas nós entendemos que se atuarmos com maior proximidade e - temos vários exemplos, e dizer que o último, de um distrito de Jucás que ficou várias horas sem energia, a gente entrou em contato com o prefeito, e juntos propiciou o acesso para que a turma pudesse atender. Entendemos que essa proximidade, seja com o consumidor diretamente ou com órgão público, ela nos dará possibilidade de ter um atendimento nessas situações.

E por fim, o nível de investimento, e aí não é algo de curto prazo. No Plano que nós estamos entregando aqui, nós estamos comprometidos com investimento de um bilhão e 600 milhões por ano, nos próximos três anos. Esse é o maior investimento da história da Distribuidora. E se o senhor me perguntar: E no passado, como era? Nós tivemos nos últimos dois anos já mudança desse patamar de investimento, mas se olharmos de um modo geral, comparado com aquele investimento obrigatório para dentro de uma depreciação do sistema, isso é mais de duas vezes o que seria requerido para manter o nível de depreciação.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Dr. Nunes, então o senhor chegou num ponto, e eu queria pedir aquilo que o senhor pudesse ser o mais objetivo possível nas respostas, o senhor chegou num ponto importante para nós. Aqui, na CPI, nós precisamos dar resposta à sociedade cearense. Nós não estamos aqui para outra questão que não seja a melhoria do serviço do povo do Estado do Ceará, prestado pela ENEL.

E aí o senhor vem aqui me falar de todo esse Plano dividido em três partes e tal. E por que é que não foi feito antes? Qual era o problema que tinha? Eu queria que o senhor me dissesse de maneira objetiva, até porque essa pergunta estava aqui para ser feita à Dra. Márcia, e se precisar, nós vamos convocá-la quando ela ficar boa; e eu espero que ela fique boa o quanto antes. Mas o problema era incompetência dela? O problema era falta de autonomia, porque a ENEL mundo está levando o nosso dinheiro para lá para cobrir o rombo que ela tem, ou era má vontade de resolver os problemas do Estado do Ceará? Porque somente agora isso vai acontecer? Então eu queria que o senhor me respondesse isso objetivamente.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Infelizmente, deputado, quando a gente olha para uma Empresa de Utilities, seja ela de energia que é o que estamos falando, de saneamento, de transporte ou de qualquer segmento, olhar para o aspecto causa/efeito não é muito simples de sintetizar a resposta à sua pergunta. Mas dizer: Não, este é o ponto.

Nós entendemos que uma empresa como a nossa, normalmente esses pontos não tem uma única causa. Qual é a percepção geral sobre isso? Nós, talvez, tenhamos nos distanciado da essência do nosso negócio de Distribuição, distanciado um pouco mais. Nós atuamos também, nós temos outro grupo ENEL no Brasil e têm vários outros negócios. É um grupo que tem muitas na área de geração, inclusive uma Térmica no Ceará, e dentro de uma política de descarbonização, de net zero em 2040 foi vendido, atua muito na área de renováveis, e a avaliação que nós fazemos é que precisamos ter um foco máximo na área de Distribuição. Então em termos de síntese eu diria isso: Nós precisamos focar, voltamos a nos focar como gestão ao negócio de Distribuição. Análise não seria assim tão simples dizer pontualmente essa causa ou aquela.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Então o senhor confirma aqui pra gente de que realmente existia um desleixo por parte da ENEL, que deixou esses serviços irem sendo sucateados, e o povo cearense sofrendo ao longo desses anos, e agora vocês deram um novo rumo.

Agora, como é que nós vamos poder acreditar e baseado em quê? O que é que o senhor tem de autonomia ou de recursos que a Márcia não tinha para resolver o problema a partir de agora?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Eu sei que o senhor vai naturalmente buscar sempre essa comparação. Eu fujo dessa comparação. Eu quero colocar o nosso propósito, o nosso foco para o futuro, e que tenha o compromisso, a convicção de que terá resultado; alguns resultados de curto prazo, na percepção do que eu falei como proximidade, que são ações que podem se fazer de imediato; e outros no médio e longo prazo. Eu tenho feito, tenho interagido com muitas pessoas em muitas funções, órgãos públicos, prefeitos; todo dia eu tenho diálogo com prefeitos, e têm alguns quando saem de reunião comigo dizem: Olha, eu gostaria de enaltecer esse ponto aqui, de falar sobre esse ponto. Eu até disse isso ontem inclusive: Espere chegar à entrega e aí o senhor pode falar, porque eu estou atrás da entrega e não apenas da promessa.

Então me comprometo aqui com os senhores e senhoras deputadas que essas serão uma busca incessante. E eu tenho falado muito isso também na minha fala interna nas empresas: Eu sei o quanto nós somos capazes. Eu sei o quadro que a ENEL-Ceará possui. Então nós não nos conformaremos com o mediano. Nós queremos buscar estar entre as melhores Distribuidoras do Brasil. O mediano não nos satisfaz.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Doutor Nunes, nós tivemos acesso aqui ao Balanço da Empresa, a ENEL Mundo, e inclusive foi matéria da Forbes que a dívida da ENEL atingiu, em 2023, 60,1 bilhões de Euros, e as ações da empresa caíram 8,5% em 2024. E aí ela deve praticamente o que ela vale. Ela vale 62 bilhões de Euros e tem essa dívida de 60 bilhões. Então, eu queria que o senhor me dissesse qual foi o valor de dividendos pagos pela ENEL e remetidos ao exterior nos últimos cinco anos?

Depois dessa informação, eu queria saber do senhor se não é esse o ponto principal do problema no Estado do Ceará? Porque tem um buraco do tamanho do mundo para ser tapado na ENEL Mundo, e aí os milhõezinhos de reais para eles lá, chega lá só a conta gotas. Então queria saber dessas duas coisas: Qual é o valor que foi remetido ao exterior, nesses últimos cinco anos, e se esse é o "X" da questão?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Como eu havia falado antes, deputado, a ENEL tem vários outros segmentos de negócios no Brasil. Eu posso lhe assegurar, e se o senhor olhar os números da ENEL-Ceará, o senhor vai chegar à conclusão que não é esse o problema. Por que eu digo que o senhor chegará à conclusão? A ENEL-Ceará tem investido, vamos pegar os últimos dois anos, o último ano: um bi e 540 milhões. E qual foi o lucro da empresa neste ano? Da ordem de 350 milhões. Então é um lucro que é totalmente, se a gente olhar o nível de investimento, muito a quem do nível de investimento. E eu diria mais para o senhor, na época que nós éramos a primeira Distribuidora do Brasil, nós éramos uma das empresas mais lucrativas do Brasil. Eu estou falando "nós," não ENEL, o grupo ENEL, eu, na realidade, não tenho as informações que o senhor requer sobre o grupo. Eu tenho informações sobre a ENEL-Ceará. Mas me comprometo com o senhor a encaminhar essas informações que o senhor está solicitando com relação ao grupo ENEL.



**SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT):** Pronto. Então fica registrado aqui que nós queremos essa informação de quanto foi pago de dividendos e remetida ao exterior ao longo desses últimos cinco anos, que saiu aqui do Estado do Ceará para ir lá para fora, para as contas da ENEL [...]

E para demonstrar aqui que não é só em um ponto que a coisa está ruim, eu peguei aqui, Dr. Nunes, me permita, uma entrevista do senhor dessa semana, onde o senhor disse que o processo de resarcimento do cidadão cearense que teve uma geladeira queimada ou uma televisão queimada por falta de energia, o senhor disse: "Esse é um processo fácil. É um rito que os consumidores entram com a reclamação em nossos canais de atendimento normais". Certo. Nós recebemos aqui, oficialmente da ENEL, um Relatório que foi solicitado pela CPI, sobre essa questão dos danos elétricos. Como se trata de um Relatório com uma grande quantidade de informações, no período dos últimos cinco anos, selecionamos uma amostra para exemplificar, e verificamos o status das reclamações no dia 1º de dezembro de 2023. Nesse dia se verificou que foram protocoladas na ENEL uma total de 35 Reclamações de Indenização por Danos Elétricos. E aí nós vimos que, conforme as informações que constam no Relatório datado do dia 3, das 35 reclamações protocoladas nesse dia apenas uma havia sido solucionada no dia 18/03; as demais reclamações sequer haviam sido respondidas e continua aguardando resposta, desobedecendo totalmente o prazo legal de 15 dias estabelecidos pela ANEEL.

Então, nós podemos perceber que o processo não é tão fácil assim, além dos consumidores sofrerem pela falta de energia, ainda sofrem com o descaso da ENEL em não providenciar o resarcimento dos aparelhos queimados. E dito tudo isto, qual a justificativa para todas essas reclamações não terem sido solucionadas no prazo?

Então, o senhor veja só, nós já falamos aqui da parte econômica, da parte do serviço, agora nós estamos no atendimento. Então demonstra muito claramente que estava um caos em todas as áreas. E aí o que é que vai ser feito agora para isso ser resolvido? Como é que vocês vão nos garantir que o povo do Estado do Ceará vai ser bem tratado? Responda objetivamente para gente, para que a gente possa dar uma resposta ao povo do Ceará.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

Deputado, nós temos vários tipos de Canais de Atendimento, várias opções. E nós entendemos que... eu vou lhe dar um exemplo de ontem, de um município do interior, de ontem, vou até citar o nome, o Município de Hidrolândia. Eu tive uma reunião ontem com a Prefeita de Hidrolândia, ela chegou e disse: Olha, eu gostaria que fosse ampliado o horário de atendimento, ampliada Loja de Atendimento; na realidade, ela e o secretário. E nós começamos a falar sobre isso, e ela: Mas isso é muito importante para o município. As pessoas ainda vão muito fisicamente. Eu sei que realmente é uma necessidade, e nós estamos tratando disso.

Quando eu falei aqui da passagem nas lojas, uma loja que eu passei foi a Loja do Conjunto Ceará, e está sendo reformulado para ser reaberta agora, no mês de maio, uma loja que havia sido fechada...

**SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT):** Inclusive tem uma decisão

[...]

que a ENEL está sendo obrigada a reabrir, essa do Conjunto Ceará.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

[...]

Houve uma decisão do Regulador da ANEEL, nós poderíamos...

**SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT):** Isso, exatamente.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

[...]

O Recurso Judicial e optamos em não ter, e vamos reabrir. Chamamos a liderança do Conjunto Ceará que representa o Conselho de Consumidores para ir ao local, para verificar se o local está adequado, perfeitamente adequado, próximo a bancos e ao centro comercial.

Mas eu estava falando da Loja de Hidrolândia. Então ela disse: Olha, aumentar a Loja ou aumentar o período de atendimento. E aí a gente foi pegar qual o número de atendimentos por dia na Loja: é inferior a 20 atendimentos. Aí ela disse: Não, não tinha esse número. Então, eu acho que o diagnóstico de cada caso é importante, é importante até para interação com o gestor público, porque quando você tem os dados é possível de entender o que realmente é necessário ou não. Eu entendo que nesse momento o que o senhor fala tem dificuldade em várias áreas. Eu entendo que a gente está muito criticado, está muito na ordem do dia da mídia, e muitas vezes aquilo que tem uma dimensão menor ecoa e fica com a percepção que é algo muito maior. Eu vou dar um exemplo para o senhor. Nós tivemos, e a gente falou aqui, os senhores já comentaram, o senhor comentou sobre o período dos últimos feriados. Nós tivemos cidades e locais onde se teve milhares de pessoas, como foi o caso de Aracati, e estou citando Aracati, mas tivemos outros também que não teve nenhuma ocorrência, e são locais turísticos, e nesse momento tem milhares de pessoas. Fizemos um trabalho prévio com o município, e deu resultado. Então, isso será intensificado, a proximidade com o órgão público.

Agora, se o senhor disser: É rápido? Não é rápido. Mas nós entendemos que essa era uma deficiência que estamos agora buscando acelerar.

**SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT):** Mas Dr. Nunes, me perdoe aqui os deputados, a insistência, mas o senhor não respondeu a minha pergunta. O problema desse caso que eu citei, é aí aonde eu quero fazer um alerta ao senhor, que o senhor está querendo minimizar o problema, está querendo dizer que o problema não é tão grande quanto é, ele é muito maior do que o que a gente está falando aqui.

Eu acabei de falar, o Relatório não é meu não, foi o Relatório que vocês mandaram para a CPI; e eu peguei um dia em cinco anos. E em um dia, ao longo desses cinco anos, 35 Reclamações foram feitas, só uma foi respondida. O problema não foi atendimento. É que nem respondida às outras 34 foram.

Então, Dr. Nunes, assim, fica difícil para nós, mesmo com toda boa vontade, acreditar que as coisas vão mudar. Se vocês vão numa reunião na ANEEL que vai fazer um ano daqui a dois dias, fazem um Plano lá e não cumprem; estão chegando aqui, na CPI, hoje, para dizer que vão fazer um Plano; que querem apresentar um Plano pra gente. Então é muito complicado para nós, e sua missão não é fácil.

O senhor disse uma coisa na imprensa que não é o que de fato está acontecendo, e o Relatório mostra isso. Não é simples para o cidadão ir lá resolver o problema do equipamento dele que queimou; imagine quantos nem vão, por que: Ah! Eu não vou brigar com essa ENEL não; os deputados lá na Assembleia não estão resolvendo; o governador foi para Brasília e não está resolvendo. Então, é complicado.

Eu me sinto aqui absolutamente incomodado com as respostas, porque nós queremos aqui uma coisa prática. Nós queremos que o senhor chegue aqui e evidencie quais são os problemas; onde estão as falhas; por que aquilo que aconteceu, e o que vai ser feito a partir de agora. É isso que nós esperamos aqui.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição Ceará):**

Perfeito, deputado. Eu anotei aqui, e não sei se é esse o dia que o senhor está falando, dia 1º de dezembro de 2023, para nós nos aprofundarmos, o senhor realmente coloca aí uma informação que está no Relatório e verificarmos.

Temos um rito de aparelhos elétricos como consumidor pode reclamar, naturalmente nem todo aparelho, nem todo eletrodoméstico queima por problemas na Rede, eu costumo até falar, devo ter falado isso na entrevista. É comum queimar um aparelho, queimou só um aparelho? Foi só um aparelho. Só na sua residência? Só na minha residência. A primeira coisa que a gente faz é realmente verificar se naquele instante houve alguma oscilação na Rede. Então custuma até dizer isso, às vezes é bom se comparar saber se o vizinho queimou alguma coisa, se percebeu oscilação. Mas nós vamos aprofundar isso aqui e lhe darei uma resposta.

Agora, o que o senhor busca, dizer assim: Tem uma solução? É uma solução única? Não é. Nós temos uma cadeia de serviços, e realmente é algo que para ser mudado não é rápido. Não tem a falsa percepção de que será fácil. Mas precisa e tenho a percepção, a convicção, a consciência e o compromisso de que será possível. Mas tenho absoluta noção da complexidade, pelo tempo que eu já tenho de estrada no setor elétrico, tenho absoluta convicção do nível de complexidade.

[...]

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT):**

[...]

Mas Sr. Nunes, eu gostaria também de fazer um questionamento e queria que o senhor respondesse com muita objetividade. A sua fala sempre é na demonstração de que vai melhorar, e nós estamos questionando um passado para nós presente ainda, mas na sua cabeça, pela sua fala, um passado que não estava tão boa a situação, mas que a perspectiva agora é melhorar.

E aí eu faço um questionamento: O cargo de Diretor-Presidente que o senhor hoje ocupa, assumiu dia 4, salvo engano, pelo que o senhor falou aqui, dia 4 de abril? Dia 4. A Sra. Márcia também era Diretora-Presidente. Qual a diferença do cargo? Por que ela não conseguiu colocar tudo isso que o senhor está falando que vai conseguir colocar em evidência aqui no Estado do Ceará, para melhorar o serviço de energia elétrica, e agora por que o senhor vai conseguir colocar? Eu queria entender, porque se ela saiu um mês atrás, e o questionamento era o mesmo, continua sendo o mesmo. Eu só queria entender se houve alguma mudança no cargo? Se houve alguma mudança de indicação financeira na empresa, para que agora ela possa melhorar?

Então, assim, eu queria saber a diferença. Porque o senhor está falando muito em melhora, em perspectiva de melhora, e eu, particularmente, já venho dizendo e continuarei afirmando que eu, pessoalmente, não acredito nessa melhoria, a não ser quando vocês realmente melhorarem em algum setor, em algumas cidades, em algum local do Ceará, para que pela generosidade do povo cearense dê um voto de credibilidade a essa empresa ENEL. Até então eu, particularmente, não acredito. E eu queria mesmo entender qual é a diferença da ex-presidente Sra. Márcia que não conseguiu resolver nenhum problema, e agora, com um mês praticamente, menos de um mês que o senhor assumiu o senhor já está mostrando e afirmando que as melhorias vão chegar. Por que dessa diferença?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

Deputado, eu comentei que eu não gostaria da comparação. Eu acho que a Márcia trabalhou com esforço enorme, uma dedicação enorme na empresa, mas eu diria o seguinte: A mudança da ENEL-Ceará não é uma mudança pontual da ENEL-Ceará, ela é uma mudança da gestão no País e da gestão na ENELCeará. Nas minhas tratativas, nos meus compromissos com o meu chefe há alguns acordos para que tenhamos o que os senhores sempre colocam: Terá autonomia para melhorar para que tenhamos autonomia necessária para essas mudanças.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT):** Então a ex-presidente não tinha autonomia? É um questionamento.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**



Não, não, eu estou dizendo o seguinte, estou dizendo que não se tratou de apenas uma mudança na gestão da ENEL-Ceará, mas uma mudança na gestão da ENEL no País. Então daí a minha convicção e a minha doação para que realmente busquemos um novo patamar de atuação da empresa.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT):** Tá. O último questionamento, para passar aqui aos colegas deputados. O Deputado Guilherme Landim falou aqui de uma notícia de 60 bilhões de Euros de dívida, lá na Itália, da Empresa ENEL, e na sua fala aqui, respondendo o questionamento do Deputado Guilherme Landim, eu ouvi claramente mostrando de que o problema aqui no Ceará não era questões financeiras, estão os dados aí, estão os números que a ENEL aqui vai muito bem financeiramente. E o Deputado Guilherme Landim perguntou claramente 'se parte desse recurso ganho aqui no Estado do Ceará, ganha no Brasil, mas nós queremos nos ater aqui ao Estado do Ceará, que está sendo enviado para a Itália para pagar rombos da empresa ENEL lá, segundo essa reportagem de uma dívida de 60 bilhões de Euros. E se esse recurso que está sendo enviado para lá, possivelmente para tapar um buraco, para pagar rombos é o que está faltando aqui no Ceará para comprar equipamento de manutenção, para contratar profissionais, e seria esse o motivo real daqui da reclamação generalizada da população do Estado do Ceará.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

Eu respondi ao deputado que não tinha os números, e ele demandou, mas que tinha a convicção que em relação à ENEL-Ceará, não. Agora eu vou complementar. A ENEL-Ceará é uma empresa listada em bolsa, uma empresa de capital aberto, uma empresa com acionistas minoritários, não é um número desprezível, 26% dos acionistas da ENEL-Ceará são acionistas minoritários. Tem muitos cearenses, têm empresas cearenses, têm Fundos de Pensão que são acionistas da ENEL-Ceará, e tem uma representação no Conselho de Administração. Então, eu posso complementar a informação com números que eu não os tenho aqui nesse momento, mas lhes asseguro que no caso da ENEL-Ceará, por sua própria estrutura de capital, esse receio que os senhores têm, não é possível.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT):** [...]

Então, passo a palavra agora para fazer os seus questionamentos, a colega Deputada Gabriella Aguiar.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):**

[...] na realidade, Sr. Nunes, os municípios são os maiores afetados, e é sobre eles que eu gostaria de falar inicialmente.

O senhor comentou sobre um Projeto de Expansão que inclui a Região de Sobral, a Região de Juazeiro, mas eu gostaria de afirmar que o Estado do Ceará tem 11 Regiões Administrativas, e a gente vem sofrendo, os 184 municípios, sem exceção, vem sofrendo com os problemas da ENEL.

No último dia 15 de março foi o Dia "D" dessa CPI em todas as regiões do Estado do Ceará; e nós recolhemos denúncias de todos os municípios. Para exemplificar, eu vou deixar claro, e aqui eu já cumprimento o Secretário de Infraestrutura de Tauá, que está aqui presente, Matheus Abreu Mota, para falar um pouco de algumas obras que foram atrasadas ou que ainda não iniciaram, aguardando realização de Extensão de Rede. No Tauá: Jardim Botânico, Praça Mais Infância; Abatedouro Público, Rodoviária, Mercado Público, Areninhas com mais de um ano de atraso; Palácio Quinamuiú, que é um Centro Administrativo, a simples realocação de Postes no município de Tauá, a ENEL dá um prazo de quatro meses e demora mais de ano para tirar. Eles não cumprem os prazos que já são longos.

Em relação ao institucional... eu comecei falando que o Ceará tem 11 Regiões Administrativas, Tauá, os deputados aqui vão estranhar quando virem que para ENEL é Centro-Sul, tem uma pessoa de relações institucionais da Região Centro-Sul, e Tauá, no coração do Inhamuns, tem que falar com uma pessoa da Região Centro-Sul. Tauá, recentemente, teve que resolver um problema jurídico e teve que conseguir contato em Brasília. Então, o senhor falou agora há pouco que a ENEL gostaria de ter mais empatia, proximidade, ter esse olho no olho com o cliente. Mas eu gostaria de maneira concreta saber o que pode ser prestado de melhoria em razão das inúmeras acusações de inefficiência da prestação de serviço junto aos municípios, e dentro desses três ramos, eu só pude entender que é somente Sobral, Juazeiro e Fortaleza que está previsto?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

Deputada Gabriela Aguiar, primeiro eu agradeço porque a senhora deu a oportunidade de esclarecer melhor um tema e depois falou em seguida das obras. O que eu falei dos Centros são Centros de Formação e Treinamento. Então, o Centro de Fortaleza formará eletricista para muitos municípios, digamos, até próximo ali do Centro-Norte. O Centro de Sobral complementa com a parte Norte, Leste; o Centro do Cariri a Região Sul. Isso dentro de uma estrutura que o próprio SENAI já disponibilizava exatamente com esse objetivo de formar regionalmente formar profissionais não apenas para aquela cidade, mas para todo o seu entorno. Então é nesse sentido.

O de Tauá, por exemplo, poderá ser formado no Juazeiro ou em Sobral, mas terá essa formação. São como se fossem três universidades de eletricistas que irão formar 3.100 eletricistas por ano. Nós não iremos absorver todos esses eletricistas, mas iremos absorver parte deles; outra parte será absorvida pelas empresas que prestam serviços, pelas empresas parceiras, e também uma parte para o mercado, pois nós entendemos que há uma carência no mercado hoje de eletricista. Então esse é o objetivo.

Com relação às obras, a senhora tem razão, a gente precisa ter uma velocidade muito maior com relação às obras e uma interação maior também, porque muitas vezes aquela obra existe algumas que é possível num curto prazo e existem outras que não é possível. Existem obras, por exemplo, que depende de Licença Ambiental. Mas eu tenho certeza que se a gente tiver uma boa interação com os municípios, nós e os municípios juntos podemos de repente agilizar uma Licença que seja necessária.

Então nesse aspecto eu lhe dou razão. É uma busca. Eu não sabia de todos esses empreendimentos, mas sabia de dois que já estavam no meu radar. Eu já tinha sido provocado por uma autoridade de Tauá falando: Nós temos aqui...foi recente, eu não tenho a resposta ainda. Mas eu tenho certeza, absoluta convicção que nisso aí não vamos ganhar muito em termos de tempo.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** Em relação ao prazo, justamente no Contrato, a empresa tem de fato a prerrogativa de dizer em quanto tempo realizará o serviço. Então a empresa por si só já disponibiliza os prazos amplos. Como eu falei a média de prazo são quatro meses. Mas, mesmo assim, como o senhor admite, tem tido dificuldade de cumprir esses prazos.

O senhor acha que é possível, em Contrato, que a ENEL se responsabilize com esses prazos? Porque como não tem essa responsabilização, de fato o que acontece é que os prazos não são cumpridos, e o que é que é preciso ser feito? Ficar correndo atrás. Mas quem sofre é a população, porque a gente vê que são obras desde Saúde, Assistência, Esporte, Cultura. Então todas as áreas são afetadas. Eu acho que é uma demonstração factual é mudança de Contrato, e vocês disserem que vão respeitar, e se não respeitar o que vai ser feito?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):**

Perfeito. A senhora trouxe outro tema também que é muito interessante que é o seguinte: Nós não temos como Distribuidora a prerrogativa do prazo. Mas existem os prazos regulados. Eles estão associados à complexidade da obra; se a obra é de baixa tensão são 90 dias, digamos; se é de média tensão pode chegar a 120; se é uma obra de alta tensão pode chegar até um ano de prazo. Mas eu diria que esses prazos hoje são poucos conhecidos do poder público em geral. Seria importante que fossem bastante conhecidos, e não atende, na maioria das vezes, a expectativa do cliente. É possível, esses são prazos limites, e é possível atender abaixo desses prazos limites, e essa será a nossa busca.

Nós já temos alguns pequenos exemplos, mas são poucos exemplos ainda. No geral, a senhora tem razão, e nós estamos em débito com esse ponto do atendimento a obras que realmente é algo mais complexo, demora um pouco mais pra gente chegar universalmente a ter um atendimento dentro da expectativa dos órgãos públicos e dos clientes.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** E pensando no que já foi feito nesse tempo de atuação da ENEL no Ceará, o que é que o senhor pode nos mostrar de investimentos realizado pela empresa para a expansão junto com os municípios?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** O investimento em expansão, em obra de expansão, é da ordem de 70% do nosso investimento total. O nosso investimento total, no último ano, ano passado, foi superior a um bimestre, foi um bilhão e 540 milhões; e o nosso compromisso é que nos próximos três anos o número de investimento será da ordem um bilhão e 600 milhões, 70% disso é exatamente para novas obras, ligação de novos clientes, expansão de Rede. Esse, digamos, é o grande demandador de recurso.

Existe uma correlação do crescimento do PIB (Produto Interno Bruto) e o crescimento da distribuição de energia elétrica, o crescimento elétrico, digamos assim, um coeficiente de eletricidade. Quando se tem um País em desenvolvimento ou um Estado ou uma região em desenvolvimento, para cada 1% do PIB que cresce o sistema elétrico tem que crescer acima disso, 1.4; 1.3; 1.2. Então, requer realmente uma demanda grande por recurso para acompanhar o desenvolvimento.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** A ENEL pretende apresentar para os municípios esse Plano?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Sim.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** Com prazo preestabelecido?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Sim. Nós estamos hoje apresentando aqui, deixando aqui, entregando aqui na CPI na Assembleia esse Plano, e a ideia é que percorramos todas as regiões e todos os municípios falando exatamente daquele pontinho lá no município, daquela demanda, do abatedouro, da escola, da creche, e que possamos ter prazos acordados, como a senhora colocou, com os municípios. E ter mais clareza por parte dos municípios das nossas dificuldades também. Vamos também compartilhar as dificuldades que temos. Nós achamos que com isso dá pra se ter muita coisa que se pode fazer juntos e com isso ganhar no prazo final.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** Bom, os meus colegas falaram um pouco da dívida da ENEL mundial; o senhor nos garantiu que isso não estaria atrapalhando os investimentos no Estado do Ceará. Então a gente fica com o questionamento: A falta de garantia da renovação do Contrato de Concessão faria com que a empresa estivesse limitando os investimentos para o acúmulo de patrimônio?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Não, deputada, porque se nós olharmos, assim, numericamente o nível de investimentos que a ENEL Distribuição Ceará tem ele tem sido o maior da história, o maior de todos os anos. Então não há uma depreciação dos investimentos. E o que acentamos para os próximos três anos é nesse patamar. Agora se a senhora disser a renovação das Concessões preocupam a ENEL? Preocupa. Preocupa muito. Nós queremos que ao chegar esse momento a gente esteja sendo uma empresa desejada pelos cearenses, pelo consumidor.

**SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD):** Então o senhor tem muito trabalho pela frente.

Qual Organograma da Hierarquia da ENEL? Assim, só para eu entender. Como é o processo de contratação dos presidentes, diretores? Existe uma participação nos lucros? Como é que acontece esse Organograma?



SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Nós somos uma empresa, todas do Utilities, normalmente, com raras exceções, são empresas conservadoras.

Então a gente não tem... eu, naturalmente, não vou detalhar para a senhora os valores, mas a gente é uma empresa muito conservadora no sentido de uma participação que é praticamente regra de mercado.

Como eu falei, a gente tem um Conselho de Administração com acionistas minoritários que participam de todas as reuniões do Conselho de Administração por onde passam essas definições, não é algo fechado da ENEL, é algo aberto ao mercado.

SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD): Existe algum processo cível ou criminal em tramitação contra os funcionários ou membros do Executivo da ENEL?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): É difícil eu falar. Contra os Executivos, que eu saiba, não. E contra os funcionários é mais difícil de falar. Mas que eu tenha conhecimento, não.

SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD): Houve algum procedimento interno para apuração de condutas irregulares de funcionários ou membros do Executivo da ENEL? Foi constatado algum ato ilícito, alguém foi punido?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Nós temos um canal ético. Como eu falei, nós somos uma empresa que tem um nível de compliance muito elevado. Então tudo que se exigeem uma empresa que é uma empresa de Utilities de capital aberto, então o nível de compliance é elevado. Nós temos um canal ético e temos apurações, eu diria que, permanentemente, com relação a eventuais denúncias que podem até ser anônimas as denúncias, mas elas são apuradas. Algumas vezes, dependendo da gravidade, eu como presidente participo, e outras vezes nossa auditoria participa.

SRA. DEPUTADA GABRIELLA AGUIAR (PSD): Eu vou deixar a oportunidade para os outros deputados perguntarem. Agradeço.

[...]

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): Eu passo agora para a Deputada Lia Gomes para que também possa fazer seus questionamentos.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Boa tarde. Boa tarde a todos. Eu gostaria de iniciar aqui a minha fala também reiterando aqui o que o nosso relator disse. As minhas interpelações aqui não serão de nível pessoal, como o senhor está representando uma empresa hoje que nos deixa muito indignado, eu gostaria que o senhor separasse o pessoal.

A ENEL já foi uma das melhores, a melhor empresa, já esteve no ranking da melhor empresa, e de uns anos para cá ela vem caindo, e hoje é considerada uma das piores, inclusive no ranking publicado pela ANEEL. E gostaria de saber do senhor quais são os principais fatores que o senhor atribui essa queda grande na qualidade da prestação do serviço?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputada, muito obrigado pela pergunta e pela referência. Mas eu diria que, como o tema é complexo ele não tem uma causa única. Eu diria que uma delas, na minha percepção, nós nos afastamos dos nossos clientes. Nós passamos a estar mais distante do cliente.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Mas os clientes sempre estiveram presentes nas reclamações!

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sabemos que os clientes estão presentes nas reclamações, estão presentes em nossas lojas, e essa é uma das buscas. Se eu tiver que colocar para a senhora o que é que vocês estão fazendo de concreto para poder ter esse alcance, a capilaridade desse alcance que não é fácil, a senhora pode dizer: O senhor como presidente pode ter esse propósito, a empresa como um todo; os colaboradores da empresa. Uma das decisões em relação a isso foi o que eu comentei de trabalhar com eletricistas próprios na atividade emergencial. Que é a atividade que só ocorre no momento de uma falta. E estando treinados não apenas na parte técnica, mas também na relação com o cliente, na interação com o cliente.

Esse, em minha opinião, esse é um dos grandes passos. Esse número de profissionais que não é pequeno; nós temos quase 800 já contratados, e o compromisso de nos próximos três anos contratar mais 1.750. Não apenas contratar. Contratar tendo passado por aquele Centro de Formação e Treinamento que eu comentei, com uma formação robusta para atuação na linha de frente da empresa. Então nós achamos que esse é um passo relevante.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Bom, se eu entendi bem, então uma das principais causas são demissões que foram feitas das pessoas especialistas que vinham desde o tempo da Coelce? A gente ouviu aqui o sindicato, o Sindetro e foi uma das denúncias que eles nos trouxeram: A demissão de vários funcionários de carreira, altamente preparados durante ao longo dos anos e que foram substituídos pela terceirização nem sempre tão bem preparados.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Nós não tivemos demissão em massa nos últimos anos. Mas a gente tem periodicamente Planos de Demissões Incentivadas e Planos de Aposentadoria Incentivados, onde o profissional pode optar ou não.

Então essa é uma renovação que eu diria que ela é natural. Mas eu afirmo, sem nenhum receio, que um dos diferenciais da ENEL-Ceará continua sendo o seu quadro de colaboradores.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Bom, a gente escutou aqui também, acho que o Deputado Bruno vai falar disso com maior propriedade do que eu, mas a gente escutou denúncias de vários setores econômicos mostrando que a ENEL, hoje, funciona como uma trava ao desenvolvimento do nosso Estado.

[...]

Eu gostaria de saber o que é que a ENEL pretende tomar de medidas, assim, mais a curto prazo: são hotéis que têm deixado de se instalar no nosso Estado; são empresas que estão indo embora porque não conseguem nem uma análise de projeto, isso também tem sido uma coisa que aparece a demora da ENEL em analisar um projeto. E eu gostaria de saber. E pra mim isso é uma coisa emergencial, porque o nosso Estado é carente; a gente não pode perder mais empregos porque são empregos difíceis. O Governador Elmano vem aí fazendo um esforço grande para trazer empresas. Eu gostaria de saber o que é que a ENEL pretende, a curto prazo, fazer para resolver esse problema?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Eu vou dividir em dois segmentos. Eu acho que uma das colocações da senhora é a mesma que a Deputada Gabriella de certo modo colocou que é como atuar mais rápido para esses empreendimentos que estão se instalando. E o nosso compromisso tem sido esse de maior agilidade, mas também de maior conhecimento sobre a demanda do cliente, sobre o processo do cliente, sobre a necessidade. E nós temos prazos regulados. Mas o que eu tenho mais pregado é: Não vamos nos apegar nos limites dos prazos regulados, vamos ser mais ágeis. A senhora tem razão, e quem está se instalando necessita de fornecimento, necessita de resposta mais rápida.

Já com relação à Energia Renovável a microgeração, há um fato, deputada, nós interagimos muitas vezes com relação a isso, há um fato que é o seguinte, primeiro que existe também uma Regulação. O Setor de Distribuição de Energia era muito menos complexo. Você tinha geração, transmissão, distribuição e o consumidor. De repente começa a ter uma complexidade muito maior. O consumidor tem momentos que pode ser consumidor e tem momentos que ele pode ser um fornecedor de energia. Isso trouxe uma complexidade maior para a Rede. E ocorre que parte dessa energia que transita na Rede Tinha um custo que não era assumido por aquele que estava se beneficiando, era assumido pelos demais consumidores. Isso ocorreu até o limite de 7 de janeiro.

Então houve uma corrida muito grande. Não foi apenas a ENEL-Ceará, todas as Distribuidoras de energia no País foram assoberbadas por projetos de Geração Distribuída, para aproveitar essa janela onde havia esse benefício.

A partir de 7 de janeiro começou a ser mais diluído no tempo essa demanda. O que é que ocorre? É que muitas vezes para poder injetar na Rede uma Geração Distribuída tem que ser construída uma nova Rede, e os orçamentos deram saltos, não apenas como eu estou falando na ENEL-Ceará, mas no Brasil todo, principalmente na Região Nordeste. Mas ainda assim nós somos eu acho que hoje a terceira que tem mais Geração Distribuída no Nordeste.

Então, em minha opinião, esse tema é algo a ser enfrentado como setor, uma Distribuidora só não, em minha opinião, não conseguirá superar esse desafio. Agora o desafio das obras a senhora tem razão. Os nossos tempos não atendem a expectativa e precisamos ser mais ágeis, sem dúvida nenhuma, estamos buscando ser mais ágil, e conhecer mais as demandas dos clientes, de todos, mas eu diria até que em especial dos poderes públicos como à senhora bem citou o governador, o prefeito.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PDT): Uma das coisas que apareceram aqui também, muito, foi a questão que a Gabriella até já citou aí. Eu queria falar aqui do caso de Sobral. Nos últimos três anos foram 31 Ações contra a ENEL só para inaugurar equipamentos. Sobral construiu 11 Escolas e só conseguiu a ligação da energia na Justiça; 4 Postos de Saúde, enfim, Secretarias, Câmeras de Segurança, Estações Elevatórias, isso pra mim é um problema muito grave. E dentro dessa perspectiva o senhor falou aqui que na Região de Sobral, eu anotei aqui, estão sendo preparadas duas turmas de 74 pessoas, eu já fiquei animada e estava aqui me preparando para perguntar se era para a Região de Sobral ou só para a cidade de Sobral. Mas o senhor já me desanhou, dizendo que a ENEL não vai absorver todas essas pessoas. E eu gostaria de saber essa informação, se o senhor tem a informação de qual é o percentual, e essa outra minha dúvida, essas pessoas irão, as que serão absorvidas esse percentual, elas ficarão em Sobral para atender Sobral ou serão funcionários regionais?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição Ceará): Os 74 que estão em formação serão não apenas para a cidade de Sobral, mas ali para o entorno de Sobral, digamos para grande Sobral que pega algumas cidades no entorno. E depois terão outras turmas sendo formadas. Nós estamos, deputada, agora nesse processo com Sobral de tornar todo o Atendimento Emergencial com colaboradores próprios, está iniciando esse processo. Posso até depois passar para a senhora dados mais precisos, olha até data "X" entra tantos funcionários. Eu confesso para a senhora que eu já falei antes, eu havia falado antes com o prefeito de Sobral no sentido de buscarmos... Nós fizemos uma mudança em Sobral de vários gestores; tem alguns gestores em Sobral atualmente que são novos, e a ideia realmente me incomodava particularmente muito antes, e agora me incomodará mais ainda que o Município de Sobral, para qualquer obra que necessite ser conectada, busque o Judiciário. Isso pode ficar certo que não é algo que...

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD): Sobrecarregando a nossa Justiça que já é tão sobrecarregada.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sobrecarrega a Justiça. Eu acho que poderia... temos aí algo a ser conquistado.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD): É. Inclusive queria ressaltar aqui uma parte. Teve uma dessas Ações que o juiz teve que dar voz de prisão, quer dizer, a prefeitura solicitou que fosse dada uma voz de prisão para o funcionário. Eu aproveito para dizer para o senhor, como é que o senhor se sentiria... o senhor veio e compareceu aqui hoje com habeas corpus, como é que o senhor se sentiria no lugar desse funcionário que foi ameaçado de se preso por uma coisa que ele não... enfim, efetivamente ele não tinha culpa?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sem dúvida, é uma situação péssima, sem dúvida nenhuma.

SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD): Um dos dias aqui das nossas Oitivas, que a mim pessoalmente me causou mais indignação, foi o dia que a gente



ouviu um advogado de vítimas fatais de acidentes da ENEL, não de funcionários, que esse foi outro dia. Mas pessoas do povo, pessoas, crianças de quatro anos de idade que foram mortas pela queda de cabos de alta tensão. E ai eu queria fazer dois questionamentos ao senhor. Porque é que mesmo o advogando entra pedindo uma indenização, a Justiça manda reduzir muito; nenhum dos processos que estavam aqui estavam pedindo mais de 60 mil reais por uma vida, inclusive de pessoas que era o único provedor da casa. A gente aqui ficou muito emocionada com uma pessoa que compareceu, representando as vítimas, uma moça que perdeu o pai e a mãe aos nove anos de idade; os pais foram salvar o irmãozinho de quatro, e os dois morreram. E até hoje a ENEL vem recorrendo reiteradas vezes e nunca pagou. A moça está com 25 anos, ela tinha nove e hoje ela está com 25 anos. Eu queria saber isso: O que é que o senhor acha desse problema? Porque a ENEL simplesmente não paga o valor irrisório para ela? Para quem teve aí um lucro de 640 milhões no ano de 2022, um valor de 60 mil reais para essa família? A família foi destroçada; os irmãos tiveram que ser divididos; eram pessoas carentes e não conseguiram ficar juntos. E ela disse que até hoje ela não tem contato com o irmão; perdeu a intimidade, não cresceram juntos. Isso foi uma coisa que nos deixou muito indignados.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Eu me comprometo com a senhora de aprofundar. A senhora está trazendo alguns elementos que eu não tinha conhecimento, de aprofundar e lhe dar um retorno sobre esse processo.

**SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD)**: Outra denúncia que foi até trazida aqui pelo Presidente da CPI, Fernando Santana, dando conta de que as pessoas ficam na fila para conseguir uma ligação. [...] Mas a gente recebe denúncias aqui, o Ministério Público, segundo o presidente, confirmou que isso é recorrente não é novidade, que pessoas da ENEL fazem essas ligações de maneira particular, cobrando uma taxa do cliente, mas isso, de alguma maneira, no mês seguinte entra no Sistema da ENEL e as contas passam a chegar de maneira regular. Eu gostaria de saber a sua opinião: Como é que isso está ocorrendo? Como é que uma coisa clandestina entra dentro da Rede oficial da ENEL?

[...]

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT)**: A denúncia, Sr. Nunes, é que determinado cidadão precisa da energia elétrica no seu terreno, na sua casa, na sua propriedade; o vizinho do lado tem energia; o vizinho do outro lado tem energia e o vizinho da frente também tem energia, e só ele que não tem. O prazo que a ENEL pede para ligar a energia dele, eu vou chutar aqui que eu não lembro prazo real [...] e ele não pode esperar aquele prazo, tendo em vista a proximidade da Rede da casa dele, e vai lá uma pessoa, um profissional com o crachá da ENEL e oferece esse serviço particular, o conhecido por fora. E ele termina se sentindo obrigado a fazer isso, tendo em vista a necessidade da energia elétrica. Então ele paga o por fora, três, quatro dias depois ele compra o poste; essa pessoa vai lá e liga a sua energia, e quando é o final do mês o que chega a sua casa, na sua residência é a fatura da ENEL comprovando que ali seria mesmo o servidor da ENEL. Então isso são denúncias recorrentes aqui; tem no Ministério Público, teve aqui conosco. E ao que me consta é de conhecimento de todos da ENEL também. Então só para colaborar com a pergunta da Deputada Lia.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Nós temos, Deputada Lia e Deputado Fernando Santana, uma auditoria aberta sobre esses casos, e a ideia é aprofundarmos esta averiguação.

**SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD)**: Alguém já foi punido por isso?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Já. Já teve casos de pessoas desligadas por algo, eu diria não exatamente isso, mas algo semelhante. Nós temos 10.650 profissionais trabalhando. Então eu diria que a maioria absoluta é idônea, trabalha dentro dos princípios éticos, mas eventualmente, quando tem alguma distorção é apurado e são tomadas severas medidas, dependendo da falha.

**SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD)**: Para finalizar aqui, eu gostaria de saber uma informação sobre a contribuição da Iluminação Pública que ENEL tem que repassar para as prefeituras. Esse também tem sido objeto de uma auditoria em Sobral. Para citar aqui, Sobral teve de 2017 a 2022, uma expansão de 25%, 1/4 da população de unidades consumidoras a mais. Mas a taxa de repasse para a prefeitura da CIP permanece estável. Tem algumas coisas, Dr. Nunes, que fica difícil de a gente entender, porque são coisas que deveriam funcionar de maneira regular.

Assim, eu aproveito a pergunta para falar de uma escola pública de Sobral que teve um corte, não pelas contas estarem atrasadas, mas pela prefeitura estar discutindo com ele, já solicitada esse atendimento, a cobrança de taxas indevidas, de contas erradas, faturas duplicadas e a escola teve a energia cortada; duas mil crianças ficaram sem alimentação; houve perda dos insumos, porque ficou ali a refrigeração sem funcionar. Eu não consigo entender isso. Não existe um cadastramento das escolas, dos equipamentos que não podem ter a energia cortada? Porque a ENEL comete erros tão primários, que são coisas que eu acho que não precisa chegar aí nesse ponto do seu um bilhão para evoluir na qualidade de atendimento ao consumidor?

**SR. JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputada, eu diria em princípio que escola não pode ser cortada nem por esse nem por outros temas. O único fato que leva suspensão de uma escola é se tiver algum comprometimento de segurança e ponto. Então foi um erro.

**SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD)**: Mas está acontecendo.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Se foi cortada, foi um erro. Vou aprofundar para averiguar. A contribuição de Iluminação Pública que a senhora comenta é algo que normalmente não é questionado, eu diria que é um processo, para gente é um processo muito transparente com o município. Eventualmente, quando se tem projetos de Eficiência Energética de maior porte, com alguns municípios maiores, eu até já discuti esse tema, às vezes você tem impacto, tem reduções, e aí o tempo com que isso é implantado às vezes pode ser questionado pelo município, mas depende de uma interação municipal. Mas número de pontos de luzes se não tem uma fronteira que está em discussão com outro município, - eu estou partindo da primícia que não é o caso, é um processo para gente transparente e que funciona bem. Então me comprometo com a senhora em averiguar esse caso.

**SRA. DEPUTADA LIA GOMES (PSD)**: [...] No final da administração do Cid, ex-governador Cid Gomes, eu me lembro de ter ido à inauguração do hospital em Quixeramobim. Você lembra ai Fernando que ano foi o último Governo do Cid aqui? 2014, há dez anos. O hospital, um Hospital Regional, um prédio de quatro, cinco andares foi inaugurado com gerador, porque durante a obra toda não se conseguiu que a ENEL fizesse a ligação. Então, muito obrigada. Essas são as minhas considerações.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT)**: [...] Senhor Nunes, eu vou lhe fazer uma pergunta, e peço bem objetividade sim ou não. O senhor está aqui hoje municiado por um habeas corpus, o que é de direito. O senhor estava com medo de ser preso? Se estava, qual o motivo disso?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Absolutamente não, deputado. Nós temos como Recomendação do nosso Jurídico, dependendo da forma, se é convocação ou se é convite, ter precaução judicial. Mas não tenho nenhum receio, assim como não me negarei a responder nada que tenha conhecimento, com toda veracidade.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT)**: Passo a palavra, por permuta, ao colega Deputado Danni Oliveira.

**SR. DEPUTADO DANNIEL OLIVEIRA (MDB)**: [...] tudo isso que nós estamos hoje sofrendo aqui no Estado do Ceará é fruto de uma falta de investimento, claro, por falta da ENEL. E essa falta de investimento vai desde a contratação do colaborador, desde uma estruturação da Rede Elétrica, porque nós sabemos que os problemas aonde acontecem são problemas recorrentes. Nunca é um problema isolado aonde aconteceu, foi resolvido e não acontece mais. Não é isso que tem acontecido em relação a esses problemas. Denúncias que chegam; da experiência própria nossa, e eu tenho algumas experiências com a ENEL e nenhuma delas agradável, e isso é um exemplo.

Eu acho que o senhor falou aqui de que a ENEL estava numa pauta da imprensa, e uma pauta que recorrente, e que isso obviamente fazia com que todos já olhassem para a ENEL com esse olhar ruim. Mas eu faria uma diferente colocação em relação a isso, Dr. Nunes, que na verdade nós estamos sem aguentar mais os problemas que a ENEL vem criando ao longo desses últimos anos. E isso faz obviamente com que nós aqui cearenses, e não vou falar dos exemplos de outros Estados, mas está bem claro aqui para nós cearenses, é que são problemas que infelizmente não foram solucionados. E, claramente, em minha opinião, por falta de investimento da ENEL.

**SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO)**: [...] O que nós estamos vendo hoje, as Oitivas que foram feitas na CPI, são problemas recorrentes inclusive com Parlamentares. O que gera o descrenha, por muitas vezes, em qualquer empresa, aqui não quero apontar uma metralhadora exclusivamente para a ENEL, porque nós temos aí um número de situações que são levadas à Comissão de Defesa do Consumidor, e esse Relatório é apresentado a todos os deputados. Mas por muitas vezes o pequeno, que são aqueles que eu posso dizer que tem um bico de luz, que tem um esforço para ter uma geladeira, para ter uma TV, para ter uma antena parabólica no sertão, para o produtor rural que por muitas vezes necessita do resfriador de leite, são nesses aí que os problemas geram uma comoção no Estado do Ceará. São os pequenos, os consumidores.

[...]

Eu gostaria de saber se nesse novo planejamento que Vossa Excelência está tendo para o Estado do Ceará; já fez o anúncio aqui de que em três anos nós vamos ter para investimento cerca de um bi e meio de reais, - é o que está anunciado inclusive nas Redes Sociais, - e se dentro desse um bi e meio a política da neo industrialização que está sendo levada inclusive do hidrogênio verde, do nosso Estado que está sendo anunciado nos quatro cantos do Brasil, não só no Estado do Ceará, está dentro desse pacote. Porque o que se traz aqui para o Ceará é que se nós tivermos energia mais barata, vocês vão adquirir isso e isso vai chegar à ponta para ser mais barato.

[...]

Porque a ENEL anunciou esse avanço, essa troca de presidência, bem próximo da Oitiva da ENEL na CPI contra a empresa?

[...]

Então eu te pergunto: Como é que vocês vão procurar melhorar a imagem da ENEL, e o Deputado Fernando está descrente, eu estou descrente, o Estado do Ceará está descrente? Como é que Vossa Excelência vai conseguir fazer isso? Como é que Vossa Excelência vai conseguir chegar lá na ponta? Porque quem chega lá na ponta é aquele que está lá na lojinha, como a prefeita de Hidrolândia foi questionar Vossa Excelência.

[...]

Então eu quero que você me responda primeiro do consumidor. O que é que na verdade, desse um milhão e meio vai conseguir melhorar o consumidor?

[...]

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO** (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

[...]

E eu diria o seguinte, como eu havia comentado desse nível de investimento, aproximadamente 70% são pra novas ligações. Entre essas novas ligações, não apenas a ligação, mas obras que contemplam novas ligações, obras de extensão de Rede principalmente. Tem uma parcela que está associada, e como o senhor comentou Hidrogênio Verde, energia, nós no passado, no Ceará, nós tivemos uma redução das obras de investimento de infraestrutura e grande



supridoras obras de transmissão. [...] Há muitos anos, há umas duas décadas... Com a quebra daquela Empresa Abengoa, que tinha um compromisso de algumas subestações. São subestações de transmissão, não são subestações da Distribuidora. Mas a Distribuidora tem obras complementares. Então dentro desse nível de investimento estão contemplados os três novos pontos de suprimentos que estarão sendo colocados no Ceará que tem a ver com o que o senhor fala. Eu acho que vai ser muito importante para o tema do escoamento da energia renovável para o Hidrogênio Verde. [...] Nós teremos obras complementares que estão dentro desse pacote.

Agora o senhor falou uma coisa: o consumidor pequeno e o consumidor rural que liga com frequência para o senhor. Eu já tive uma reunião, aquele encontro do pessoal do agro com a Federação da Agricultura, representantes do setor, a última eu estava presente. Alguns temas já estão sendo endereçados com eles. Eu digo o seguinte, a gente tem que buscar fazer o macro, mas não pode descuidar do micro também, do pontual. Então ali, alguns produtores tinham problemas graves, específicos localizados e a gente já teve em decorrência da reunião lá do Agropacto, daquele almoço, eu acho que é mensal que é feito, eu fui convidado e fui, em decorrência já tivemos algumas tratativas para avançar com a solução para contemplar esses casos específicos. Então essa proximidade é que eu falo que ela não é uma verbalização, é uma prática, e uma prática no dia a dia.

Com relação ao pequeno consumidor, a percepção do pequeno consumidor, eu acho que uma das primeiras percepções, alguns processos que foram comentados aqui, são processos que requerem maior agilidade. Praticamente todos os deputados que se manifestaram colocaram esse tema da agilidade, que é uma meta nossa é agilidade nos processos. E outro, é aquele momento de maior apreensão com relação à energia quando você tem falta da energia. E em função disso é que nós estruturamos e estamos contemplando profissionais próprios e bem preparados para essa lida com o consumidor lá na ponta. Nós achamos que isso será a primeira percepção de mudança que virá, será essa aí.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO):

[...]

Nós estamos há 25 anos com a Concessão, até 2028 então estamos aí partindo para 26 anos de Concessão. O senhor sabe quanto a ENEL já arrecadou nesses 24 anos? Você tem essa resposta ou pode fornecer a resposta pra gente agora?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Como eu comentei no início, é uma resposta, eu não tenho o número aqui para lhe dar, mas é uma resposta fácil de obter, e eu lhe mandarei, e publicada e auditada interna e externamente, anualmente, em função de ser uma empresa de capital aberto listado em bolsa com 26% dos acionistas, muitos dos quais cearenses. Então é muito fácil de lhe passar essa informação.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Eu queria que Vossa Excelência me passasse: Quanto a ENEL arrecadou durante a Concessão até o dia de hoje; e quanto ENEL já investiu no Estado do Ceará nesse instante. Eu preciso saber desse dado justamente para gente ver que média é essa; inclusive essa média de 20 anos que Vossa Excelência disse que teve um pouco, deu uma parada nos investimentos. Eu preciso saber dessa informação.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Eu não me fiz entender. O que eu coloquei o seguinte, o que está ocorrendo agora com o Estado do Ceará sendo contemplado nos leilões de transmissão, que será importantíssimo para o Estado, dentro das perspectivas de um novo desenvolvimento com o renovável Hidrogênio Verde, lá atrás, há muitos anos, depois eu posso precisar para o senhor, houve um leilão de transmissão que uma empresa transmissora entrou em falência e isso retardou esses investimentos no Estado. Não são investimentos da ENEL são investimentos de uma transmissora.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Eu queria perguntar para o Dr. Charles o seguinte, uma pergunta importante para o setor produtivo. Nós estamos vendendo que o Estado do Ceará, que representa 2% no PIB do País, ele precisa de um tripé para a indústria poder crescer que é energia, água e logística. Nós temos, graças a Deus, com o erro da Funceme, a água garantida para esses dois próximos anos. Nós temos uma logística acontecendo, inclusive com duplicação de rodovias analisadas e autorizadas pelo Governo Federal.

E eu te pergunto o seguinte: o Estado do Ceará, uma resposta rápida, nós vamos estar preparados para ter esse aumento da indústria para o crescimento de novos distritos industriais no interior do Estado, para nós fazemos a interiorização da indústria cearense quando em relação a essas linhas de transmissão que foram licitadas agora? Eu queria saber isso de Vossa Excelência, porque eu acho que interessa ao setor produtivo inteiro e uma estratégia de governo, dos governos, para os próximos 20 anos?

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado Felipe Mota, respondendo rápido: sim. Como é feito planejamento do sistema? Então tem a empresa de Pesquisa Energética do Governo Federal, ela vê o crescimento no Brasil como todo. A partir daí, como o Dr. Nunes falou, ela faz os leilões de transmissão, e o Ceará foi nesse último: dois lotes; uma empresa ganhou e eles vão construir essas Linhas; e todas essas Linhas de subestações que são construídas, depois nós, depois não, no decorrer, a gente constrói as Linhas para tirar energia desses Pontos de Entrega.

O ponto importante aqui, e o Dr. Nunes vem fazendo esse trabalho muito importante sabermos com antecedência. Vai ter um polo industrial e tal região. Ok! Eu tenho capacidade de atender lá. Se eu não tenho, eu preciso construir as Linhas. Então antecedência disso, e a gente faz esse planejamento junto com a equipe aqui, a gente se planeja. Dentro desse 1,5, 1,6 bilhões nos próximos anos, tão contempladas, acho que a gente chama os Investimentos de Infraestrutura para que seja contemplado e que tenha a capacidade de fornecimento.

Concordo plenamente que sem energia você não tem o crescimento do Estado, você é impeditivo, e nós estamos preparados para fazer isso. No ano passado a gente fez seis Subestações novas no Ceará, estamos construindo nesse ano mais três Subestações, fora que, por exemplo, tem uma empresa lá no Crato que tem um novo ponto de conexão com a transmissora, e nós estamos construindo as Linhas para aliviar lá e melhorar na Região Sul. Então a transmissora coloca, a gente coloca. Então a resposta é sim, estamos preparados e temos o planejamento. A gente faz um planejamento...

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): O tempo, o tempo, o tempo dessa transmissão para o Ceará, para o setor produtivo saber quando é que ele vai poder usar isso. Qual é o tempo disso aí? Cinco anos, seis anos?

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Esse último leilão, no máximo cinco anos vai estar tudo pronto. Esse último leilão. Só que têm leilões que foram feitos cinco anos atrás que estão entrando. É o exemplo que eu estou dando o Crato que tem uma transmissora que está terminando a Subestação lá, e nós já fizemos as Linhas de Transmissão para aliviar as que estão carregadas e para atender as novas demandas.

Então o plano, só completando, Deputado Felipe, o planejamento é feito de duas formas: decenal, quinquenal e depois as revisões anuais. Estão isso já está no quinquenal tudo colocado e a gente está trabalhando.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Posso fazer uma pergunta para o senhor? É o seguinte, a Federação da Agricultura e a Federação da Indústria do Ceará tem acesso a essas informações rapidamente? Vocês se conversam, vocês passam isso para que eles possam fazer um planejamento futuro ou só se ele requerer a vocês?

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Nós temos informação, nós podemos passar, mas é importante que eles queiram para a gente poder ter essa visibilidade também. O planejamento desse cenário quinquenal, isso é público, e a gente vai fazendo os demais. Então creio que sim, mas eu vou verificar, eu não tenho certeza, mas seria muito interessante, se eles têm uma demanda e estão pensando em investir, crescer, nos avise que a gente corre para atender também.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO):

[...]

Nós deixamos de trazer uma grande indústria de leite, um laticínio aqui para o Estado porque ele teve medo da capacidade de energia. E você sabe que um laticínio sem energia, se passar um dia vai embora o sistema dele. Então ele ficou com essa preocupação. E aí eu estou lhe fazendo essa pergunta justamente para ele ter a certeza de que não dá para ele se preparar para implantar no próximo ano. Não dá!

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado Felipe Mota, só complementando. Quando a gente faz esse planejamento quinquenal, esse de transmissão agora que vai ter nos dois a cinco anos prontos, o que já foi feito no passado tem a capacidade de atender. Então a gente já prevê o futuro do que vai ter expansão, e o que foi feito no passado atende no momento. Temos que verificar em qual região vai ter essas coisas, mas esse planejamento, como eu disse, é decenal, quinquenal e revisando anualmente. Então o que foi leiloado agora é para aguentar o futuro, e o que tem de capacidade agora foi feito no passado.

[...]

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Um laticínio não deixará de se instalar no Ceará por, digamos assim, limitação na demanda, na oferta de energia, a não ser que ele diga: Só me serve se for naquele ponto específico, e naquele ponto específico, momentaneamente, você pode não ter a demanda. Mas o Estado tem muitos locais que você tem oferta de energia.

Outra coisa. Os planejamentos do setor elétrico realmente requerem prazo. A gente tem sentado com produtores dessa área. No dia mesmo lá do Agro que eu lhe falei, um produtor me procurou para falar de algo para maio de 2005. Que realmente precisa começar a ser planejado hoje, se não quando chegar lá em maio de 2005 não vai ter. Então, realmente requer planejamento. Você não coloca uma infraestrutura sem estar alinhado com a demanda. Dizer: Vamos colocar uma infraestrutura e esperar que chegue a demanda. Normalmente tem que ser aliado e sincronizado com a demanda.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO):

[...]

A companhia assumiu em 1998, e ela foi vendida com o intuito de o Estado do Ceará pegar a parte da capacidade dessa Concessão para cobrir a Previdência do Estado. Passou tudo isso, dentro desse limite existe uma porcentagem que o Estado do Ceará, desde 1998 consegue captar dentro da ENEL para obra de extensão de Rede e outras. Qual é o valor que o Estado do Ceará, qual a porcentagem que o Estado do Ceará, - eu quero que Vossa Excelência apresente esse dado para mim; eu pedi dois dados a Vossa Excelência: Quanto arrecadou e quanto investiu. E outra, eu quero saber desde 1998, quanto o Estado do Ceará e quais foram às obras investidas com a porcentagem que tem no Contrato de Concessão com o nosso Estado. Existe esse valor?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Existe, sem dúvida.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Quantos por cento, ela é calculada como?



SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Esse valor está no Contrato de Compra e Venda definido por períodos. No primeiro período foi 2%, depois 1,5% e depois ele passa a 1% até o final da concessão. Então as grandes obras do Estado, a Deputada Lia comentou sobre o Hospital de Quixeramobim, essas Subestações, essa infraestrutura para essas demandas são normalmente dentro desse Plano de Investimentos.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): [...] A minha última pergunta, para concluir. Nesse Plano "A" que Vossa Exceléncia colocou agora, com essa quantidade de profissionais que você disse ter contratado na ordem de 446 aqui, eletricistas eu estou falando aqui.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Só para Fortaleza.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Só para Fortaleza.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sobral, mais 374, algo assim.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Qual é e quando o consumidor vai sentir rapidamente, porque vocês tem números. Na hora que vocês atendem uma área diminui o número de ocorrências, por telefone, na Loja, no WhatsApp, em qualquer canto, me diga o que é que vocês têm planejado em relação a isso?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Ainda é muito pequena a percepção. Mas eu que recebo e falo com alguns consumidores já recebi feedback de consumidor atestando a diferença na prestação do serviço. Nós temos em Fortaleza 116 guindastes com cesta aérea trabalhando nessa atividade, já estão trabalhando. Então começa já a ser percebido pelo consumidor. Eu creio que nos próximos meses será percebido cada vez mais. Então já está em curso, não é algo a ser feito.

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): [...]

O Estado do Piauí tem alguma ligação com a ENEL? Ele ainda tem alguma coisa, alguma interligação, porque chegaram denúncias aqui pra gente de que uma empresa no Piauí estava atravessando e vindo com os seus caminhões, com o seu maquinário aqui para o Ceará. Eu estou te fazendo essa pergunta, se sim ou se não.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): É o seguinte, deixa lhe explicar. A regulamentação do setor elétrico permite que se uma Concessionária tem uma unidade consumidora na fronteira do outro Estado que está muito mais próximo da Rede do que, digamos assim, da Rede daquela Concessionária que atende, ela permite essa tramitação, esse cruzamento de Fronteira para atendimento específico desde que acordado pelas duas Distribuidoras. Se o senhor me perguntar: Isso existe em um número significativo? Totalmente desprezível. São unidades isoladas e eventuais. Totalmente desprezível.

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): [...] Chegou uma denúncia à CPI, e nós queremos ouvir do senhor, se o senhor tem conhecimento, se confirma se sim ou se não, de que a ENEL, tempos atrás, teria adquirido equipamentos para manutenção na monta de 700 milhões de reais, e estariam vendendo esses equipamentos no mercado paralelo. Com isso, aí corroborava por questão de alguns municípios que fazem ali divisa com o Município do Piauí, de equipamentos e carros da Equatorial, que fazia o Piauí fazendo aqui no Estado do Ceará. E aí, a denúncia era que estariam vendendo esse equipamento no mercado paralelo, como não tinha equipamento, nem carro, nem viatura, estavam terceirizando com a empresa Equatorial.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Não. Não corresponde, deputado.

SR. DEPUTADA LARISSA GASPAR (PT): [...] A gente tem apurado não só ao longo dessa CPI, mas também pela imprensa e pela própria procura de consumidores insatisfeitos de diversas situações, que a atuação ou a omissão negligenciosa da ENEL tem traseiro de prejuízo para a população cearense. São cortes de energia que comprometem a segurança das pessoas, que comprometem os comércios; são faturas cobradas em duplicação; são situações de transmissores que queimam, dão problema e quase chegam a provocar incêndios, colocando em risco a vida da população. Eu mesma vivenciei aqui em Fortaleza, onde eu moro, na minha rua, no Bairro Jardim das Oliveiras, em frente a um poste que tem na minha casa queimou um equipamento que eu imagino que seja o transformador, e nós nos desesperamos, enquanto comunidade, com risco de incêndio, gerou um grande apagão em todo o bairro; os equipamentos eletrônicos não funcionavam; inclusive eu cheguei a reportar aqui no nosso grupo da CPI a situação. E para piorar, o atendimento que se esperava ter da empresa, um atendimento minimamente digno e respeitoso. Eu mesma liguei para a empresa, além de você ficar vários minutos, praticamente 30 minutos para ser atendido, o atendimento foi totalmente desrespeitoso. E a pessoa violava frontalmente as próprias informações de Direitos do Consumidor que a ENEL coloca no seu site. Por exemplo, lá tem dito nos manuais que vocês disponibilizam, que em situações como essa onde há uma queda de energia, que os aparelhos dos consumidores eles estão danificados ou parecem estar danificado, porque não ligam, não funciona mais, a empresa tem que em 24 horas atender essa ocorrência. Ir ao local fazer averiguação de todos os aparelhos que foram danificados. E o atendente questionava esse procedimento, dizendo que isso não existia. E no meu caso, só depois de oito dias é que foram entrar em contato para saber se estava tudo bem. A visita nunca aconteceu. Porque a informação que nós temos pelos manuais disponibilizados pela própria ENEL é essa. Nesses casos tem que ir à residência da pessoa um técnico averiguar os equipamentos eletrônicos que foram danificados.

E aí eu queria trazer também uma situação das pessoas que dependem de aparelhos para dar suporte à vida. Têm acontecido cortes por fatos de pagamento, sem nenhum aviso prévio a essas pessoas, colocando em risco a vida de alguém que necessita de aparelho que se liga à Rede elétrica para manter a sua vida. E a gente já viu diversas situações como essas colocadas na imprensa. E eu trago inclusive um pedido da Dona Fátima Braga; acredito que vocês já conhecem, que Preside Abrame (Associação Brasileira de Amiotrofia Espinal) uma das instituições que faz a defesa de pessoas com doenças raras e que precisam na grande maioria das vezes do suporte desses equipamentos eletrônicos para garantir a sua vida, a sua existência, e que tem se separado por diversas vezes com associados, com pessoas com doenças raras que tem vivenciadas essa situação de cortes por falta de pagamento, sem nenhuma comunicação prévia, colocando em risco a vida de quem depende de aparelhos para garantir a sua sobrevivência.

Então, a gente queria saber o que é que está sendo pensado e efetivamente realizado pela ENEL para garantir, primeiro, que esses cortes e interrupções de energia não se tornem uma coisa do cotidiano, o que deveria ser uma exceção, uma raridade, mas tem se tornado uma regra no cotidiano da empresa. Inclusive esse bairro que eu mencionei o Jardim das Oliveiras é um dos que sofre bastante em Fortaleza com interrupções de energia reiteradas.

[...]

Então o que está sendo feito para evitar que haja essas quedas de energia nos bairros, nos municípios; diversos municípios nos procuraram aqui: São Gonçalo, Santa Quitéria, Aracati, relatando os graves problemas que tiveram não só com os consumidores individualmente, mas com o comércio, prejudicando turismo. Então o que está sendo feito para evitar que haja essas quedas de energias, o que está sendo pensado para garantir um atendimento de qualidade que possa minimamente satisfazer as pessoas que buscam uma solução junto à ENEL e digo aqui: Não encontram, ficam sem respostas como eu fiquei e como várias pessoas do Estado do Ceará ficam.

E por fim, a gente viu aqui uma denúncia veiculada essa semana nos jornais, de uma consumidora que acusou a própria ENEL de fazer um gato na sua unidade residencial para sustentar o gasto de energia do aparelho de ar condicionado da Loja da ENEL no Município de Várzea Alegre. A imprensa procurou a ENEL para ter resposta sobre essa situação e não obteve. E a gente queria entender o que é que está acontecendo. Porque segundo a fala dessa consumidora, ela procurou a ENEL, mas não obteve uma resolução satisfatória para esse caso. E a gente quer entender como é que a própria empresa faz um gato de energia dentro da unidade residencial de uma cidadã cearense. Então trago aqui esses questionamentos.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Deputada, a senhora colocou um tema que é muito importante que é dos eletrodependentes. Existe, e eu acho que a gente precisa divulgar mais, pelo que a senhora colocou, todo um critério para cadastramento e para que a ENEL tenha conhecimento de onde ele se localiza uma vez cadastrado, tanto para evitar suspensões de fornecimento, mas principalmente para no momento de uma interrupção ser priorizado o atendimento dele. Nós já inclusive utilizamos algumas vezes geradores, quando demora, quando é algo que vai demorar mais tempo, nós sabemos que vai demorar e ele não tem condições, a gente tem duas opções: Uma, é suprir com alguma outra fonte; e outra, realmente é alertar à família para que ele precise ser deslocado. A Rede é suscetível a "N" falhas. Então, muitas vezes, eu lembro bem de uma última ocorrência no período do Carnaval, em que teve um abaloamento ali no Eusébio, e deixou dez mil famílias sem energia no primeiro momento, e depois ficaram algumas famílias, e tinha o caso de um eletrodependente. Então esse é um tema. Eu acho que a gente precisa divulgar mais.

Outra. A senhora falou sobre a Dona Fátima, da Abrame, eu a conheço, já estive com ela, e pretendo buscar essa interação novamente para ver... Ela faz um trabalho muito nobre. Então a maior admiração pelo trabalho que ela presta nesse âmbito, e procurarei para que a gente possa ter uma interação e melhor interagir nesse sentido até de divulgar, porque muitos não conhecem, tem a eletrodependência e não conhece o critério, e nós só sabemos realmente quando se cadastram.

Eu vou passar, se a senhora me permite, eu vou passar para a nossa gestora de mercado para falar sobre esse tema das Lojas e do Canal de Atendimento.

SRA. MICHELINE PAOLA SILVEIRA DE LUNA (Head da Área de Mercado da ENEL Distribuição-Ceará): Boa tarde. Falando aqui dos Canais de atendimento a gente trabalha num esforço grande de capacitação de toda a equipe de atendimento, seja pelo Call Center, seja pelas nossas lojas.

Então a gente tem, além de investir na parte de jornada do cliente, de melhoria sistêmicas, para que o atendimento fluia mais fácil, a capacitação recorrente exatamente para frazer essa empatia e conhecimento dos processos para orientar melhor os nossos clientes. Eventualmente acontecem problemas como você relatou, e é importante a gente ter isso, a gente faz escuta dos atendimentos para a gente pegar esses feedbacks e retroalimentar a equipe que faz o atendimento. Acho que o último ponto que você colocou, deputada, foi a questão desse incidente em Várzea Alegre, é um tema que aconteceu em 2020, não é um tema recente, onde a ENEL é inquilina desse imóvel, assim como a cliente que reportou também é um inquilina; a ENEL fica na parte de baixo do empreendimento e ela na parte de cima, e foi um problema da instalação elétrica da propriedade. Acionamos o proprietário assim que a gente soube; que tomou as devidas providências. A gente tentou um contato com essa cliente e ela decidiu entrar pela via judicial, que está em tramite, e assim que for decidido, a gente vai cumprir com o que for decidido.

[...]

SR. DEPUTADO FELIPE MOTA (UNIÃO): Quando nós começamos aqui a defender o setor produtivo, a gente recebe mensagens de empresários. E aqui o empresário relata que uma unidade da Crocs, aquelas sandálias americanas, e ele está aguardando, inclusive teve uma matéria no Diário do Nordeste, e



aqui ele coloca: Deputado, é importante você fazer a cobrança do setor produtivo. Mas trago informação que são vários empregos que o Estado do Ceará está precisando inserir. Peça a ENEL nesse instante que se lembre das indústrias de grande porte onde os empregos são necessários. Estou dizendo o nome da empresa porque eu pedi autorização, e é a empresa Crocs.

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Eu conheço, deputado, já estive com a empresa, e realmente é uma carga significativa. Ela é mais ou menos equivalente, só para o senhor tem ideia, quase 10% da carga da cidade de Canindé. Nós já estamos viabilizando uma solução, e ficamos com o compromisso de até 60 dias dar uma solução para o caso da Crocs.

SRA. DEPUTADA EMILIA PESSOA (PSDB):

[...]

Nós sabemos que a ENEL é um grande problema, tem ocasionado um grande problema à comunidade, à população como um todo

[...]

Nós estamos falando aqui de uma necessidade básica que todos nós somos dependentes do fornecimento de energia, e precisa inclusive ser respeitado esse nosso próprio direito básico. Eu ouvi aqui atentamente os deputados que me antecederam, e vi que os problemas de Caucaia, da Região Metropolitana, uma cidade importante importantíssima para o Estado do Ceará, e mais ainda importante para mim, eu vi que os problemas que eu estava elencando aquilo que eu escuto são os problemas também que já não são pontuais em alguns municípios, e se não em todo o Estado do Ceará. Isso de fato nos preocupa.

[...]

E eu queria, Dr. Nunes, saber se de fato nós podemos realmente contar com esse comprometimento da ENEL em solucionar os problemas que hoje são pendentes; a parte de indenização, a parte de melhoria nesse serviço que é básico para a população. Então nós podemos de fato contar com esse comprometimento da ENEL e o prazo para que isso a gente consiga enxergar esses resultados?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): [...] Nós entendemos como qualquer serviço de Utilites, o que eu falei é que a percepção infelizmente não é algo tão rápido. Mas pelas atividades que nós estamos assumindo agora com profissionais próprios, nós entendemos que a partir de junho começa a ver alguma percepção naquele atendimento emergencial, no atendimento quando falta energia e o consumidor liga para a empresa e recebe a equipe para atender o seu serviço.

Com relação a obras, é algo que necessita de um prazo maior, e não é assim simultaneamente todo o Estado. Tem algumas obras como essa que o Deputado Felipe Mota colocou de Canindé que já está endereçada, nós recebemos o empresário, recebemos a demanda do Estado, é uma obra realmente de potência muito elevada, e está endereçada, e como eu me comprometi em 60 dias ter uma solução.

Existem outras obras, e aí pontualmente, cada caso é um caso, que a gente está em tratativas em prazos maiores, mas em tratativa com o investidor. E uma das buscas é essa de ter uma capilaridade e uma interação com os investidores para começar a ter assunção, o compromisso de cada caso, de ambas as partes. Então asseguro para a senhora quer um compromisso de busca e que chegaremos lá, sem dúvida nenhuma.

SRA. DEPUTADA EMILIA PESSOA (PSDB): Doutor, dentre do que já foi falado aqui de queima de aparelhos, indenizações, o caso das escolas, as casas com serviços que são vitais à questão das pessoas doentes e são ligadas à energia. Eu fui vítima, a minha família foi vítima da perda de uma pessoa, do marido da minha prima, em decorrência da questão de um cabo que quebrou e atingiu ele exatamente no percurso que estava passando na comunidade da Catirina. Então, mais do que ouvir os relatos que a gente também escuta da população, a gente vivencia na própria pele todos os problemas da comunidade. Enfim, a minha segunda pergunta também de forma objetiva, o senhor sabe, assim responder exatamente qual é o nível de responsabilidade social da ENEL, e com a questão desses novos números de faturamento da ENEL com perspectiva para os próximos anos, se a ENEL pretende de fato ampliar todos esses benefícios de responsabilidade social para que cheguem ao nosso Estado do Ceará.

SR. JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Nós temos um elenco de projetos sociais, esportivos e culturais que nos orgulha muito. Nós temos uma marca de projetos sociais, muitos projetos sociais foram criados aqui no Ceará, no passado, e depois migraram para todo o Brasil. Vou só dar alguns exemplos para ficar bem claro, assim. O que nós temos hoje, quando a gente fala família baixa renda, troca de geladeira, já ficou uma coisa comum assim para o cearense. Já foram trocados. E por que isso, para as famílias que têm benefício social se troca uma geladeira? Porque a geladeira é o eletrodoméstico que mais consome em uma família de baixa renda. Muitas vezes, 60, 70% da conta e já é uma geladeira antiga. Então para a senhora ter uma ideia, nós já trocamos no Ceará mais de 120 mil geladeiras, mais de 120 mil famílias de baixa renda já foram contemplados com a troca de geladeira.

Há outro projeto também enviado aqui, de troca de bônus por resíduos recicláveis, resíduo reciclável por bônus na conta de energia. Hoje nós temos muitas famílias que pagam integralmente a sua conta de energia com resíduo reciclável. E aí projetos culturais, projetos agora, nós temos um projeto a ser iniciado para Eficiência Energética do Hospital Geral de Fortaleza, são dois hospitais. Um é o Geral de Fortaleza e o outro, se eu não me engano, me fui aqui a memória, mas são dois grandes projetos de eficiência energética, ah, o Hospital São José. O Hospital São José e o Hospital Geral de Fortaleza. Praticamente todos os hospitais públicos do Ceará em algum momento já tiveram esse benefício, e nós pretendemos voltar, estamos voltando agora, isso já é para ser iniciado e vamos reforçar esse benefício, porque nós sabemos as dificuldades que tem a saúde pública em geral. Então é uma forma da gente também contribuir.

Então a senhora fique certa que faz parte da nossa marca. Nós pretendemos também dar mais visibilidade a esses projetos, porque têm alguns até que a população diz Poxa, pensei que não existia mais, vocês ainda têm? Então eu concordo que precisamos fazer maior divulgação.

[...]

SR. DEPUTADO BRUNO PEDROSA (PDT):

[...]

Eu como Presidente da Frente Parlamentar das Energias Renováveis, Deputado Fernando, nosso Presidente, Relator Guilherme, me imbuíram de fazer esses levantamentos acerca das energias renováveis. Nós recebemos aqui diversas autoridades no assunto, no tema, e a gente já dialogou muitas vezes acerca desse tema, mas de fato chegou um momento onde os maiores especialistas; recebemos aqui o Sr. Rodrigo Sauaia, da ABSOLAR que é a maior instituição de energia solar do Brasil; a própria Sra. Bárbara Rubim, conhecida como a maior autoridade jurídica do ponto de vista da Geração Distribuída. É importante que a gente possa falar um pouco para a população, às vezes para a gente também não ficar aqui no assunto muito técnico, apesar de não ser engenheiro eletricista, mas para que a população, às vezes, entenda sobre o que tem acontecido na Energia Renovável, que vem desde a Resolução Normativa 482/2012. Então veio a Lei 14.300, Deputado Fernando, para regrar o marco da Geração Distribuída tanto da micro como minigeração e, posteriormente, a Resolução 1.000 da ANEEL. A ENEL, todos nós sabemos que é um monopólio, é monopólio por Concessão Pública, mas devido ao avanço da tecnologia vem deixando de ser monopólio, exclusivamente pelo avanço da tecnologia, que é a energia solar. Portanto, nós da Frente Parlamentar temos sempre de fazer essa divisão também importante para a população, entre Geração Distribuída e geração centralizada. A Geração Distribuída vem até 5 megawatts; o relacionamento é com a ENEL; e acima de 5 megawatts vem a geração centralizada que é um mercado livre, que vem já com a relação institucional com a CHESF, no nosso caso do Estado do Ceará. Então essas grandes usinas têm tido uma boa desenvoltura com todo o apoio do Governo do Estado, Governador Elmano com vários memorandos de entendimento assinados, justamente por sua relação institucional ser com a CHESF. Então a CHESF, inclusivo essa Medida Provisória que o Presidente Lula editou quinze, vinte dias atrás, é dando uma organizada sobre essa questão dos pontos de conexão, enfim, e os prazos para que essas obras possam acontecer e assim fazer uma indução aos investimentos em geração de emprego nosso Estado.

Da mesma forma, Deputado Fernando, a Deputado Lia esteve aqui, o Deputado Guilherme esteve aqui, o Deputado Felipe Mota estava aqui, a Geração Distribuída da mesma forma. Porque uma usina de 5 megawatts tem um investimento de 20 milhões de reais. Você tem a geração de aproximadamente 100, 150 até 200 empregos. Isso no sertão brabo, Santa Quitéria, Caridade, Canindé, e quase 99% das vezes com mão de obra contratada local, do interior, na construção civil para escavação, para colocar os traques, enfim, fazer toda a montagem do processo e posteriormente 5, 10 empregos para fazer a operação e manutenção dessas usinas. A partir do momento que entra essas usinas no mercado é fato que a ENEL perde uma fatia do mercado para essas usinas que vão aparecendo. No entanto é a ENEL que tem que autorizar por ser Concessionária do Sistema de Distribuição, ela que tem que autorizar esta conexão.

E aí já inicio minhas perguntas, Nunes, diante de tudo aqui em Relatórios da ABSOLAR e perguntas diante da legalidade, começaria fazendo a pergunta. Diante daqueles orçamentos milionários, o que é o orçamento, falando para a população: Quando você pede para conectar uma usina a ENEL tem que responder: Haverá um custo para essa conexão de 200 mil reais; e o investidor pode fazer esse custo, cobrir esse custo, mas muitas vezes esse custo vinha de 100 milhões de reais, 50 milhões de reais. Isso inviabiliza qualquer tipo de investimento. Além disso, a lei obriga que esses orçamentos sejam individuais, e tivemos conhecimento aqui de que era muitas vezes um único orçamento para vários investidores no mesmo local. Esses orçamentos estiveram com esse valor muito grande, de fato, eles foram individuais ou eles atenderam a muita gente o mesmo orçamento para muita gente, você tem como me responder?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado, eu faria só uma pequena complementação. Muito boa abordagem que o senhor fez. Você está falando de uma microgeração e dos investidores. E muitos consumidores individualmente colocaram a energia solar em suas residências. Nós somos hoje o terceiro Estado com mais geração solar instalada.

Com relação aos investidores, houve aquele primeiro momento em que vários investidores não tiveram custo elevado; até alguns casos, eu acho que praticamente foi custo zero para se conectar. Porquê? Porque as instalações estavam absolutamente, digamos, com folga, para receber essa energia. E qual é o problema da energia solar que a gente vê só como fonte? É que existe momento, como... ela está associado a uma carga. Muitos dizem isso para mim: Mas ela não está associada a uma carga? Mas tem que existir a premissa de que aquela energia se não tiver a carga, se a carga naquele momento não tiver utilizando, ela possa ser injetada na Rede, dali a necessidade muitas vezes da Rede ser ampliada para poder receber essa energia. Esse é um lado.

E o outro lado, como o senhor bem sabe, é aquela data de 7 de janeiro, não sei se foi a melhor estratégia ou não em termos regulatórios, mas o fato é que antes daquilo tinha um grande benefício, esse benefício para quem não tinha solar e continuava na Distribuidora, como na realidade você pega se os seus custos estiverem todo correto do lado de uma Distribuidora. Como é que é o sistema? Você pega o custo e divide pelos consumidores. Então aqueles consumidores que não tinham energia solar acabavam pagando uma parcela para aqueles que estavam utilizando a Rede. Então o 7 de janeiro foi o marco, e a partir daí realmente caiu a atratividade da energia solar. Embora eu acho, e eu acho que o senhor acha também que ainda é bastante atrativo, mas caiu muito. Então o gargalo desses investimentos, eu posso depois... nós já sentamos algumas vezes, mas exauriria esse tema, a gente sentando novamente com os nossos profissionais para ver e para ver também, sei lá, de repente o senhor com a interação que tem pode buscar aí uma alternativa regulatória que possa destravar. Mas



hoje, na realidade, a gente cumpre a regra do jogo, cumpre o que está na regulamentação. Alguns investidores já pegaram o orçamento nosso, mandaram pra ANEEL e foi verificado que está tudo correto, está ok. Então a gente está atendendo a regra do jogo da Regulação.

Entendemos o que o senhor disse, e o senhor tem toda razão. Muitas vezes comparado com o custo de uma planta acaba inviabilizando, é verdade. Mas eu acho que é algo que não diz respeito só à ENEL, diz respeito a todas as Distribuidoras, e temos que sentar e tentar ver se há alternativa, se há outra alternativa junto ao Regulador. Dependemos estritamente da Regulação.

**SR. DEPUTADO BRUNO PEDROSA (PDT):** Os dados que nós temos da ABSOLAR, Nunes, diante de apenas reclamações registradas na ANEEL demonstram, independente do motivo, seja por alguma ilegalidade das opções de conexão que a Resolução 1.000 coloca, seja pelos orçamentos milionários, e o Estado do Ceará perdeu um bilhão de investimentos em Geração Distribuída devido essa falta de eficiência no trâmite desses processos e, consequentemente, 20 mil empregos. Isso aqui são dados da ABSOLAR. Está certo? Dos levantamentos feitos por aqueles empresários que registraram na ANEEL os seus Pedidos de Conexão e não tinham sido atendidos por qualquer motivo que seja, ilegais ou não. Está certo.

Mas dando sequência sobre... isso aqui são perguntas inclusive que eu perguntei ao Setor, não são coisas diretamente da minha pessoa; nós temos a Câmara Setorial, nós temos o Sindienergia, enfim, pessoas que subsidiam as nossas perguntas. Um dos motivos, Deputado Fernando, principal desses investimentos não serem realizados, muito motivos foram justificados pela questão da Inversão de Fluxo. E eu farei essa pergunta também que foi do Setor, Nunes, essa questão da Inversão de Fluxo, como isso pode ser de fato confirmado pelos investidores, pelas informações técnicas de forma transparente. Muitos reclamam é que não há transparéncia na fila, porque assim, Fernando, por exemplo, o Município de Brejo Santo tem lá Subestação, foram pedidos dez projetos na Subestação do Brejo Santo; teoricamente o primeiro pediu antecipadamente teria um custo de Conexão mais barato, mas ninguém sabe quem foi o primeiro, quem foi o segundo, quem foi o terceiro. Então eu faria essa pergunta para você: Qual seria o grau de confiabilidade dos dados da Inversão de Fluxo?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** É o seguinte, deputado, logicamente, nós não podemos chegar para o senhor e dizer: Aqui são os seus concorrentes que estão pedindo dessa mesma Subestação, mas o Regulador pode fazer isso. Pode chegar para gente e dizer: Me dê quais são os investidores que estão demandando dessa Subestação. E nós estamos totalmente abertos para fornecer esses dados. Eu acho que existe um incômodo em relação aos investidores em relação a esse tema. Inversão de Fluxo é muito fácil de ser visualizada. Eu custumo comparar o circuito elétrico com circuito hidráulico, que é mais fácil para o cidadão ter uma noção de como se comporta. Você tem aqui um cano de água e tem uma caixa d'água recebendo aquela água, e tem uma bomba que também está injetando água. Tem momentos que você fecha a caixa e a bomba continua injetando água no cano. Você tem um fluxo no sentido inverso daquele cano. É muito parecido com o sistema elétrico. Então ele tem que ser dimensionado.

Outro dia, um profissional do nosso ramo, eu não vou citar aqui o nome, ele disse: Nunes, veja como a Geração Distribuída ajuda até o nível de tensão. No momento que entra a Geração Distribuída melhora o nível de tensão. É verdade. Mas hoje o grande problema é que ela sai 4 horas da tarde, porque é quando o sol deixa... as placas deixam de gerar você perde a Geração Distribuída, e é o momento que você mais precisa que tem entrando a carga de iluminação pública logo a seguir e outras cargas. É normalmente o momento de pico do sistema em torno de 17h30, 18 horas. Então esse é um desafio tecnológico.

Eu acho que, não sei se, eu sei que o senhor diz: A gente já tantas vezes sentou, conversou e detalhou, estamos abertos para isso, para sentar e buscar ver se tem alguma alternativa que possa contemplar. Eu acho benéfico, não é simples, imagine bem, a gente só está começando a falar de veículo elétrico. Veículo elétrico para o sistema elétrico vai ser outra Geração Distribuída, vai demandar outra infraestrutura elétrica. Se você imaginar um prédio com 200 apartamentos, imagine cada um com um carro elétrico que precisa de uma tomada para carregar e que tenha momentos que ele seja gerador e queira injetar aquela energia na Rede. Então a complexidade da Distribuidora, aí só vai crescer. Geração Distribuída, em minha opinião, é um passe, e ainda não é o passo final. Mas era isso.

**SR. DEPUTADO BRUNO PEDROSA (PDT):** Eu acho que devia só registrar, assim, o senhor coloca que não é obrigação da Concessionária dar essas informações que o órgão Regulador possa informar, possa fornecer. Mais uma vez a gente chega à ANEEL. ANEEL tem aí essa trava também para o bom desenvolvimento dos investimentos no nosso Estado.

Mas dando sequência, Nunes, lembrando que quando a gente não consegue fazer investimentos nós estamos indo na contramão do SG, vamos indo na contramão do meio ambiente, da proteção do meio ambiente, das energias renováveis, da geração de emprego. Então fazer aqui esse registro. [...] Um Deputado Federal da Bahia apresentou um projeto limitando a Geração Distribuída em 10% da área de cada Concessão. Para você ver o nível de projetos, ou seja, se 10% das casas do nosso Estado, das unidades consumidoras tivessem energia solar, a Concessionária não será obrigada a dar mais conexão para mais unidade consumidores, para mais clientes, ou seja, uma grande possibilidade de redução de custo das empresas, de geração de oportunidade, então isso mostra a necessidade da população estar de olho nas políticas, nos projetos da lei relacionados à energia renovável, relacionados à energia elétrica.

Por fim, Nunes, já lhe agradecendo, lembrando que você falou que a ENEL detém, aliás, que os minoritários detêm 26% das ações...

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** 25,9, deputado, para ser mais preciso.

**SR. DEPUTADO BRUNO PEDROSA (PDT):** Exato, exato. E a ENEL detém 24,9, não é? Entendo...

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Sim, o complemento, sem dúvida.

**SR. DEPUTADO BRUNO PEDROSA (PDT):** Então os dividendos, vão 74% pra ENEL, seja ordinária seja preferencial, enfim, eu achava justo frisar esse numero também. Então assim, por fim, Nunes, lhe agradecendo pelos esclarecimentos. Lembrando da necessidade do desenvolvimento, é uma pauta que o nosso Governador tem feito, o Ceará pode despontar sua economia, seu desenvolvimento com o Hidrogênio Verde. Então, a nossa necessidade de energia renovável está cada vez maior. Então, a ENEL, se Deus quiser, na sua nova gestão, nesse novo desafio, nesses trinta e seis meses que nós possamos avançar nas Energias Renováveis, na preservação do meio ambiente, na geração de emprego pro nosso povo cearense, que é o que a gente mais quer.

Fazendo apenas o registro que eu não podia deixar de falar, sobre o Município de Nova Russas, onde eu sou de Nova Russas e nós de fato ficamos lá mais de um ano para fazer a conexão no hospital novo que a gente inaugurou, a gente destinou os recursos para a construção de um novo hospital em Nova Russas, e também do mercado público, no centro do município também foram mais de 10 meses pra gente poder conseguir essa conexão. Todos os dois já foram conectados e devidamente inaugurados, mas foi um sofrimento muito grande para a população. Eu não podia deixar de fazer esse reconhecimento.

**SR. DEPUTADO SIMÃO PEDRO (PSD):** [...] Temos aqui um Relatório do Procon e todos os deputados recebeu. E assim, todos os anos, de 2019 até 2023, ela é campeã de reclamações. E assim, não são poucas, tem reclamações que são assim irrisórias, para essa empresa, como tem reclamações enormes, como já foi relatado vários fatores aqui.

Enfim, a indignação meus amigos, da população, é muito grande em não ter onde e a quem recorrer. Porque se vai para um Call Center, você passa horas e horas e não tem uma resposta, você não tem um horário correto. Se diz: É tantas horas, mas não cumpre. Isso é em todo o Estado do Ceará. A insatisfação é muito grande e nossa indignação, eu falo aqui também como membro da CPI, porque desde o ano passado que nós estamos apurando essa empresa, e assim, de lá para cá também não melhorou em nada. Nós podemos dizer isso em concreto, porque não melhorou em nenhuma ação.

Nós estamos vendo hoje, Sr. José Nunes, eu passo já a palavra para você, mas nós estamos vendo hoje uma promessa de executar um planejamento, Deputado Felipe Mota, uma promessa, mas isso deixa a gente mais indignado em saber que o quê? Que esse planejamento não existia anteriormente ou se existia só estava no papel e não era executado, meus amigos. Porque toda empresa, eu venho, eu sou administrador, estou deputado, mas sou administrador e sei que toda empresa precisa ter um planejamento de curto, médio e longo prazo, e precisa ter uma divisão dos rendimentos em percentuais, inclusive para investimento. Qual o percentual que essa empresa tinha, Deputada Lia, para investir? [...] Então, qual percentual? Cadê esse investimento? Por que não era posto em prática? Era importante aqui, não teve a oportunidade, nós não estamos tendo a oportunidade de ouvir a ex-presidente, porque estava nessa função, você está recebendo agora, mas está recebendo, o que eu digo no sentido amigável, essa pancada toda, mas assim, a população não pode esperar mais 36 meses, Felipe Mota, e chegar daqui a 36 meses, e cadê? E aí, o que foi cumprido? Nós vamos ficar de cara para cima mais uma vez, pra a frente, esperando o que não vem? Então preciso, e eu vou...

Foi importante aqui, anotei várias coisas aqui, mas cada deputado já citou várias. A geração de emprego no nosso Estado que é falho muito e não tem como gerar porque as empresas não conseguem se instalar. Inclusive, Diretor José Nunes, as empresas pagam por um projeto, vamos supor, eu tenho alguns protocolos aqui de empresas que requereram a nova ligação, de supermercado, por exemplo, de atacarejo, em Horizonte, em Limoeiro do Norte, no Iguatu, ano passado houve um problema grande; e vários no Ceará. Mas esses que estão em aberto, por exemplo, vou citar de Horizonte, foi em outubro, 23 de outubro de 2023, o protocolo. A empresa está pronta, instalada, não pode colocar a mercadoria dentro porque não tem energia. E muitas delas pagam o projeto 30, 40, 50 mil, 70 e não é o projeto só de mini subestação que tem que ter para controlar a entrada de energia, mas também, muitas vezes, de uma remoção de alguma coisa ou de um poste a mais que tem que ampliar a Rede. Muitas pagam e mesmo assim a ENEL não tem servidor pra executar. Posso dizer que não tem porque não chega o serviço.

E uma pergunta que eu tenho também pra falar, Sr. Nunes, por exemplo, as pessoas reclamam muito da zona rural principalmente, porque são cobradas duas contas de uma só vez. Então assim, paga uma conta de dois meses, aí com dois meses vem mais outra conta, feito a média do último consumo, sem saber se essa pessoa vai usar ou não. Entendeu? Então, por que disso? Porque as pessoas juntam duas taxas de iluminação, então elas não conseguem se projetar, porque a gente sabe que a renda é difícil, hoje, para as pessoas, principalmente quem está na zona rural com esse clima que a gente tem que é instável. E nós temos essa reclamação em todo o Estado do Ceará, na zona rural, de cobrar, a ENEL só cobrar a fatura de dois em dois meses. Eu acho que exatamente deixa também claro para mim, mas vou já lhe ouvir, que é falta de servidor também para atender.

E outra pergunta que eu tenho também. Vamos supor, quantos funcionários tinham na época que o senhor foi Diretor da Coelce? Naquela época, quantos funcionários tinham quando a ENEL adquiriu e que estava num patamar de excelente qualidade, em primeiro lugar no nosso País. Quantos servidores tinham e quantos têm hoje? Pelo que eu vi, tem 10.650, não é isso, o total que tem. Então, e quantos precisaria para esse planejamento ser executado, o que tem que ser o de curto prazo, o de médio, o de longo, no planejamento de vocês.

A questão também da queda de energia, da tensão. Porque eu considero o seguinte, o comércio, isso aqui também é um produto que vocês estão vendendo, vocês são uma empresa que vende um produto, mas você vende um produto que não entrega, deputados. Porque não entrega? É a mesma coisa de eu fazer uma comparação, 1kg de arroz tem que ser 1kg, né, porque se não for 1kg a empresa é multada. Então 220 de tensão tem que ser 220 e não chega. Em muitos bairros e lugares não chega, só chega 180, 160 e os equipamentos são danificados, como falou aqui a Deputada Lia. Então isso aí está sendo burlado e está sendo lesado o cliente, porque você está vendendo um produto e não está entregando a quantidade. É como se você vendesse 1kg e só entregasse 800gr dentro do pacote. Então você está lesando o cliente. Então, são vários fatores.

Eu tenho outro exemplo aqui também do Município de Solonópole, Nunes, eu passo já a palavra pra você, a prefeita está aí, mas nós temos um açude lá na



Comunidade Poço do Bento, e o transformador está no meio do açude; esse açude já tem um protocolo lá há anos. Ele foi concluído em 2021, mas o protocolo dele é bem anterior, no começo da obra. A construtora fez uma Rede pela parte de fora do açude, a ENEL não recebeu e cobrou quase 2 milhões de reais para executar essa obra. E até hoje está lá. E o açude está tendo a recarga, eu já mostrei aqui à CPI, já botei no grupo, enfim. Hoje tem aproximadamente a água, do nível da água para chegar ao transformador, menos de 1.30m. Essa Rede passa no meio de um açude, um açude grande; e vai afetar diretamente mais de 400 famílias, mais de 400 residências a qualquer momento, porque está subindo. Ele estava a quase 2m há 20 e poucos dias, e hoje ele está a menos de 1.30m e tomando água todo dia. Então a qualquer momento a água vai batendo no transformador e vai danificar tudo. As famílias vão ficar sem receber a energia, o problema grave, e enfim, não existe solução pra esses problemas.

Então eu quero ouvir do nosso Diretor aí da ENEL, alguns desses principais problemas que eu citei aqui. O que é que pode ser feito de longo, de curto prazo e de médio prazo? Porque de longo a gente não pode nem falar aqui porque não tem como, tem que ser de curto e médio prazo.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Deputado me permita só fazer uma colocação quando o senhor comparou com o peso do alimento. Na realidade, o consumo nosso é energia, ele não é só a tensão. A tensão na Rede Elétrica, eu falei aqui do setor de hidráulica, é equivalente a pressão em uma torneira. Ele é regulado, mas você tem uma faixa de menos e de mais até onde pode se entregar a energia. A energia é essa tensão multiplicada pela corrente. Então quando o senhor tem uma tensão mais baixa que o senhor consome a energia, o senhor não consome, digamos, não está pagando o que não foi entregue, porque aí a corrente normalmente se eleva, se for um motor para poder compensar isso. Mas sem dúvida que fora de uma determinada faixa adequada isso gera problema. Mas a tensão na Rede Elétrica, quando a gente fala lá em 220, é equivalente a pressão que você tem quando abre uma torneira, às vezes a pressão está menor ou está maior e isso é absolutamente regulado.

Com relação ao açude, anotei aqui, é um tema grave, sem dúvida, deveria ter sido feito no momento da retirada do açude. E normalmente o empreendedor, se for público, é o município, esse custo é alocado pela regulação que nós seguimos ao empreendedor, ao município e podemos também ver com o próprio Estado como fazer isso.

**SR. DEPUTADO SIMÃO PEDRO (PSD):** Só complementando sobre esse tema aí, eu tenho um orçamento aqui inclusive da ENEL, que é aproximadamente um milhão 800 e alguma coisa. E o que é que foi relatado lá atrás, pra concluir pro senhor. A ENEL tinha um ajuste de um crédito com o Estado e que iria usar parte desse crédito com essa remoção e essa nova instalação.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Certo, é possível, desde que o Estado autorize isso. Digamos, nós não utilizamos e depois informamos ao Estado. É previamente autorizado pelo Estado, mas o Estado tem tido toda sensibilidade com esses temas, com o tema desses que o senhor está colocando. Então acho que é grave. Agradeço o senhor ter trazido essa informação, porque se está a um metro da lâmina d'água já está na condição de risco. Então nos preocupa muito.

Quando eu falo do curto e do médio prazo, eu acho que no curto prazo, agora a partir de junho, julho, nós já estamos trabalhando. Como eu disse, eu já recebi feedbacks. Você recebeu foi pouco, sem dúvida, foi muito pouco ainda, mas já está começando a ter a percepção desse trabalho com turmas próprias e com eletricistas próprios. O número que eu falei pro senhor, de 11 mil colaboradores, são colaboradores próprios e parceiros. A gente é uma empresa que historicamente, historicamente, inclusive no momento que a gente foi mais de uma vez a melhor empresa do Brasil, teve uma vez que nós dividimos o prêmio com outra empresa e que essa empresa era muito primarizada, trabalhava muito com funcionários próprios e nós trabalhávamos muito com empresas, nós chamamos empresas parceiras, colaboradores parceiros. Então não necessariamente isso define o resultado ser bom ou ruim. Mas para o Atendimento Emergencial, que é aquele atendimento que vai ao momento que o consumidor mais necessita, nós entendemos que podemos fazer uma grande diferença. E essa diferença já está sendo percebida. Nos próximos três anos serão capacitados e incorporados ao quadro da empresa 1.750 profissionais técnicos para essa atividade.

**SR. DEPUTADO SIMÃO PEDRO (PSD):** É, porque é exatamente o que a gente precisa aqui, Sr. Nunes, é a questão de curto e médio prazo, o que a gente pode chegar logo e atender. Inclusive eu quero até complementar aqui também, e sugerir aqui que a empresa possa entre esse novo planejamento, esse novo sonho que está se passando aqui para nós e para toda a população do Estado do Ceará, que ela possa também fazer uma prestação de contas, uma prestação de contas do que é que está sendo executado dentro desse planejamento, entendeu Felipe, para a gente poder ter ciência disso, a população também nos cobra. Nós estamos aqui, Sr. Nunes, porque a população nos elegeu para representá-los.

Então nós temos uma responsabilidade muito grande de uma resposta, de trazer o serviço para o povo de volta. Entendeu? Então é o que eu perguntei aí: Quantos funcionários tinham, colaboradores, funcionários, terceirizados, enfim, como é tudo, na época que a empresa estava no auge, em plena alta, quantos tinham? Era a mesma quantidade de hoje ou não?

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Não. Na realidade, o número de colaboradores da empresa, o serviço da empresa depende de vários fatores. Se o senhor pega lá atrás o sistema elétrico, no momento que a ENEL, por exemplo, foi privatizada, era aproximadamente 1/3 do de hoje. Essa ampliação, naquela época, você não tinha o sistema universalizado, você tinha muitas famílias sem energia. Depois tiveram alguns programas do governo no sentido de acelerar esse acesso à energia, e hoje é comum, todo mundo hoje tem acesso à energia, há poucos casos isolados. Então isso não fazia parte da realidade daquela época. Luz para Todos, inicialmente, Luz no Campo, depois Luz pra Todos, e isso foi um processo assim, eu diria que foi, talvez, um dos serviços que mais cresceu, se nós formos olhar. Agora, eu concordo com o senhor, o tema que o senhor fala da fatura, talvez mereça uma divulgação, porque o consumidor rural também pode informar a leitura para não ser feito por média. A regulamentação prevê, dá essa possibilidade de você acumular e diluir nos meses. O senhor traz um tema, será que isso está impactando de alguma forma? Vou até mandar fazer um estudo específico e uma amostragem para ver se essa média está distorcendo o valor. A nossa premissa e a nossa percepção aqui nesse momento é que não, ele apenas realmente ele recebe duas faturas que vai pagar uma e depois pagar outra com 30 dias, ele não tem a leitura mensal que tem o consumidor urbano.

**SR. DEPUTADO SIMÃO PEDRO (PSD):** Inclusive também outra pergunta que eu faço aqui dentro das faturas. Vou falar por município, já fui gestor de um município também. E assim, existe muito a questão de o município pagar a mais porque é cobrado na fatura dos municípios. Então eles entram. Existem hoje empresas trabalhando só na recuperação desse crédito ganhando um percentual dos municípios para poder levantarem o que os municípios foram lesados e devolver. Eu digo, no caso do município que eu geri, que é o Município de Orós, e lá na época, a gente levantou vários valores, cerca de aproximadamente um milhão de reais só de devolução da ENEL no sentido administrativo, sem judicializar. Então automaticamente ela já se acusou que pegou indevidamente aquele recurso e devolveu.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Eu vou colocar para o senhor três situações em que, às vezes, há crédito para o município e até algumas vezes não. Uma delas: Fronteira entre municípios. Então é possível, em determinados municípios, a fronteira não é algo assim visível, então é possível uma contribuição de Iluminação Pública de um município não ser repassado para ele e ser repassado para outro. Isso tem em muitos municípios, inclusive Fortaleza, que é um município grande, também tem uma região que o consumidor às vezes pode estar sendo alocado na sua conta de energia como se fosse o município vizinho. Isso é uma possibilidade. Outra possibilidade: Quando há Censo de Iluminação Pública. O que é o Censo? A cada três anos normalmente ou quatro anos se faz um levantamento de toda a Iluminação Pública. E a Iluminação Pública, se o prefeito tiver feito um projeto de eficiência energética e a gente não tomar conhecimento, houve redução do quadro de Iluminação Pública, então é possível que aí, assim como o contrário também ocorre. Se o prefeito coloca uma lâmpada, faz uma extensão de Rede, e às vezes não é nem o prefeito, às vezes pode até ser individualmente lá o cidadão, puxou uma extensão de Rede e colocou na Iluminação Pública e não nos informou, isso vai gerar um crédito a favor da ENEL. Então é algo que sempre tem. É um processo que não é simples, mas dá pra se fazer melhor, dá pra se fazer melhor. Uma das diretrizes que a gente tomou foi: Nesse caso tem que ter a assinatura do Secretário ou do Prefeito. Vai fazer um Censo de Iluminação Pública, não é apenas do gestor que acompanha ali e tal; vamos ter que o Secretário ou Prefeito saber, porque tem toda a condição de acompanhar, de fazer bem. Mas é algo que está na rua, então tem determinados momentos que às vezes tem crescimento e a gente não é informado.

E outro fator também é o seguinte, a classificação, a classe de consumo como o poder público, muitas vezes a prefeitura tem imóveis que são alugados, alugou a sede da Secretaria de Administração; alugou a sede para um órgão tal. Você diz: O leitorista passa lá? Passa, mas ele não tem essa expertise. Então, essa classificação tarifária de um órgão público, essa tarifa é menor do que a tarifa comercial ou residencial. E se a gente não foi informado, não tem como conhecer. Então esse é outro tema que também não é pouco comum não, é muito comum nos municípios.

[...]

**SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT):** Nesse mesmo sentido aí do atendimento dos clientes, eu queria que fosse esclarecido aqui, eu vi que a dona Micheline Paola falou aí sobre as equipes que estão sendo treinadas constantemente e tudo, e corroborando com tudo que foi falado aqui pelos colegas, nós identificamos numa Carta-Resposta enviada pela ENEL a essa CPI, que 67% das reclamações protocoladas na Ouvidoria da ENEL foram julgadas procedentes. Sob o nosso julgamento, e aí eu queria um esclarecimento de vocês, quando você vai para Ouvidoria já é como se fosse a Segunda Instância, é porque no primeiro atendimento você não teve a sua questão resolvida. Então, daqueles que vão para a Ouvidoria, 67% têm o ganho de causa naquela questão. É um percentual extremamente alto. E aí isso fica muito claro pra gente, a dificuldade que há no atendimento, no primeiro atendimento das pessoas. Então, eu queria saber de vocês por que essas demandas não estão sendo resolvidas logo no primeiro atendimento; quais são as razões de isso estar acontecendo? Isso é proposital que a ENEL dificulta a chegada do consumidor para que ele desista, como nós já falamos aqui ou o que é que está acontecendo? Porque na minha visão, é inaceitável 67% das pessoas que já tiveram o seu primeiro pedido negado chegar numa Segunda Instância e dizer: Realmente você tem razão. Quantos que tiveram o pedido negado na primeira desistem e não vão nem pra Ouvidoria?

**SRA. MICHELINE PAOLA SILVEIRA DE LUNA (Head da Área de Mercado da ENEL Distribuição-Ceará):** Obrigada, deputado. Falando aqui do processo de reclamação. É exatamente isso, a Ouvidoria é o segundo nível. Muito dessa procedência vem de reclamações de falta de energia, e elas sempre são procedentes. Então tem uma grande parcela aí desse 67% que envolvem reclamação de falta de energia. Ao longo dos anos a gente vem trabalhando muito forte na redução das reclamações da Distribuidora, principalmente quando a gente fala de temas comerciais, de faturamento, cobrança. Então quando a gente olha de 2020 pra cá, a gente reduziu quase 65% das reclamações voltadas para esse relacionamento com o cliente, principalmente de reclamações que envolvem qualquer ponto da fatura e cobrança. A gente vem fazendo, a gente faz um trabalho muito forte do que chega a Ouvidoria e da ANEEL com a retroalimentação para o primeiro nível. Então tudo que chega como procedente, que é a reanalisação com análise mais profunda na Ouvidoria, e que isso foi improcedente no primeiro nível, a gente volta e faz esse treinamento e faz essa argumentação com a equipe, para que o cliente possa ter a melhor resposta já da primeira vez. A gente está falando aí de vários Canais de Atendimento que envolve pessoas também que atendem os nossos clientes. Então isso é contínuo e muito monitorado. E a gente já vê que, por exemplo, nas nossas lojas o percentual de abertura de reclamações improcedentes reduziu muito do último ano para cá. Mas esse é um trabalho do dia a dia para melhorar inclusive a comunicação com o cliente, para que ele entenda melhor, já que essa questão do setor



elétrico é difícil para o cliente entender. Então a gente vem trabalhando isso dia a dia com as nossas equipes que atendem clientes.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Eu queria solicitar aqui que fosse enviado pra gente essa redução, porque eu queria já agradecer aqui o trabalho do Procon Assembleia [...] no levantamento que nós temos do Procon Assembleia, houve um pico em 2019, que foi justamente lá naquele problema das contas duplicadas; depois ela deu uma reduzida e voltou a subir de 2021, 2022, 2023 aqui, no Procon Assembleia tem subido. Então eu gostaria de ter acesso a esse Relatório, como a senhora disse aí, com essa redução.

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): [...] Sr. Nunes, em notícia no dia 14 de março de 2024, no Município de Barbalha, que atende toda a Região do Cariri, o Hospital São Vicente de Paula, referência no tratamento de câncer de toda a Região do Cariri, é mais uma das milhares de vítimas do descaso da ENEL, dito por eles e por nós aqui que recebemos tantas denúncias. Em virtude da falha no fornecimento de energia da ENEL, os dois aparelhos de Radioterapia do hospital foram danificados, paralisando os atendimentos dos pacientes que realizam o tratamento de câncer. Em uma Nota da ENEL, ela diz que o problema ocorreu devido a uma falha em três Linhas de Distribuição em Juazeiro do Norte. A ENEL já efetuou o resarcimento destes aparelhos?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado, pelo que eu saiba, não. Eu não lembro exatamente a característica de alimentação do Hospital São Vicente de Paula, e poderemos verificar isso. Quando o hospital é atendido em média ou alta tensão existe uma premissa, o hospital não, qualquer consumidor que é atendido em média ou alta tensão necessita ter dispositivos de proteção própria para evitar a queima dos seus dois aparelhos. Quando ele é atendido em baixa tensão, que é o caso de uma residência, de consumidores de pequeno porte, ele não há esse requisito e a distribuidora tem a obrigação de, em sendo decorrência da Rede, fazer a indenização. Mas nós tivemos, no passado, uma proximidade grande com o Hospital São Vicente de Paula. Chegamos a fazer um Projeto de Eficiência Energética no Hospital São Vicente de Paula, alguns anos atrás. Eu estive lá mais de uma vez, fiquei admirado até com a gestora que era uma freira que sabia de tudo que estava acontecendo na Eficiência Energética. Então, o meu compromisso com o senhor é de voltar e ver o que é que é possível a gente fazer.

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): Uma pergunta, Nunes, sobre esse tema. A ENEL, na sua visão, sobre este caso do hospital, por falhas na distribuição de energia elétrica, queima dois aparelhos, deixa milhares, centenas de milhares, talvez, de pessoas que fazem tratamento do câncer sem ter o seu tratamento, você sente que a ENEL foi ineficiente?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Não dá para analisar apenas com esses dados, porque se for um hospital alimentado em média tensão, que me parece que sim, mas não posso afirmar, ele tem por obrigação, - independente de ser hospital, qualquer unidade, - por obrigação ter proteções na sua entrada da alimentação para evitar queima de aparelhos. Esses aparelhos queimados deveriam ter uma proteção que os protegia de uma oscilação, de algo assim. Mas me comprometerei com o senhor a me aprofundar.

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): [...] em Nota Oficial, repito, a ENEL diz que o problema ocorreu devido a falha em três Linhas de Transmissão em Juazeiro do Norte. E aí, sobre o mesmo tema, o atendimento deste tipo de unidade consumidora, como um hospital que oferece esse tipo de tratamento ou qualquer outro tratamento, não deve ser uma unidade prioritária para ser solucionado o problema, seja na emergência do retorno da energia, ou seja, posterior em resarcimento a esses tais aparelhos?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sem dúvida nenhuma é. Hospitais que constam em nosso cadastro, e muito provavelmente o Hospital São Vicente de Paula deve estar, tem absoluta prioridade no atendimento assim como os eletrodependentes que nós falamos aqui.

Após esgotados os questionamentos dos parlamentares, o Sr. José Nunes solicitou fazer uma apresentação, em formato de slides, do Plano de Investimentos da Enel Ceará 2024-2026, que, posteriormente, foi entregue na íntegra através de alguns documentos a esta Comissão. Todos os documentos citados nesta oitiva se encontram na íntegra no ANEXO XXV do presente relatório.

“SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):

Slide - Aqui é apenas um overview rápido assim sobre a dimensão da ENEL no Ceará - 4.4 milhões de clientes. Aqui eu chamo atenção, nós falamos isso: universo de clientes com benefícios da tarifa social. Em alguns momentos se ventilou que a ENEL não teria interesse em ampliar essa base. E eu digo para os senhores que temos todo interesse em que seja ampliado proporcionalmente. Em números absolutos nós perdemos para o Estado da Bahia, mas em números relativos nós somos a maior proporção do Nordeste em 1.4 milhões de clientes.

Slide - Aqui a força de trabalho. A gente falou aqui sobre ela, eu falei um pouquinho, são 10.624 profissionais na nossa força de trabalho. Nós tínhamos em 2022: 1.049 colaboradores próprios, e com essa decisão de internalizar e agora ampliar ainda mais os colaboradores para Atendimento Emergencial; aquele eletricista que bate na porta quando falta energia, isso foi incremento de 41% e teremos mais 1.750 nos próximos três anos, que isso aí é o que está no Plano. O Plano fala dos 1.750. Temos 188 Agências de Atendimento, 3 Unidades Móveis.

Slide - Em termos de dimensão, qual a extensão da Rede do Ceará? 163 mil quilômetros. Aí é uma extensão enorme, são quatro voltas a terra, se a gente imaginar. E um pouquinho mais, 166 mil transformadores; 5 mil equipamentos de telecontrole, que é muito importante para reconfigurar a Rede, e quando há uma falta, você ter uma menor abrangência de consumidores que ficam fora com aquela falta; Cinco mil equipamentos telecontrolados e aí a energia é entregue.

Slide - Aqui é um pouco o visual de como era o Estado em termos de Redes Elétricas na privatização, lá em 97 e como é em 2023. E se nós olharmos em termos de indicadores macro, quantidade de clientes em 1997, o Ceará tinha um milhão e 310 mil clientes; hoje tem 4 milhões e 410. Cresceu da ordem de três vezes. Total das Redes: nós tínhamos 47 mil quilômetros de Rede; hoje temos 163 mil, cresceu 3.4 vezes; e a energia fornecida passou de 44 terawatts/hora para 13 terawatts/hora/ano.

Slide - Aqui vem o tema que a gente falou da tarifa, que eu acho que é importante. A tarifa tem o efeito médio de 2.1 negativo, de menos 2.1%. Porque médio? Porque não é o mesmo valor em todas as classes de consumo. A classe de alta tensão tem a redução de 2.10 e a classe residencial B1, esse é o residencial que pega o maior universo, ele tem uma redução de 3% ou 3,03 ou 3,10.

Slide - E aqui um pouco assim como a estrutura, aquilo que nós até falamos, o deputado perguntou sobre microgeração. Antes você tinha um sistema que era o que está aí, você tinha geração, depois passava para transmissão, distribuição e consumo na residência. Hoje esse cenário está mudando, aquilo que falamos, qualquer residência pode avô de apenas consumir injetar na Rede, e daqui a pouco, com o avanço de veículo elétrico você vai ter conexão na Rede tanto para suprir uma carga maior, que é a do veículo como para as várias vezes entregar energia. Passa a ter uma complexidade maior o sistema de distribuição.

Slide - Em uma conta de 100 reais, a gente sempre gosta de mostrar isso aqui, 29 reais é a parte da Distribuidora para operação, manutenção e serviços de distribuição; 34 são encargos, tributos; 30% é a compra da energia. Essa compra da energia foi a parcela que teve uma redução com a saída da energia térmica e 6% o custo de transmissão.

Slide - Aqui um pouco dá uma ideia de como foram os investimentos esse ano ao longo desse tempo. Nós dividimos aí por patamares de investimento. No período aí anterior de 94 a 97 você tinha 57 milhões/ano de investimento. Logo no início da privatização, isso passa no período 98 a 2002 para 155 milhões de investimento; depois ele passa 2003... É valor médio anual, viu, deputado, é valor médio anual. Não é somado dos anos. Na barrinha tem o valor de cada ano 120, 149. Quando você chega lá 2003/2007, 262; 2008/2012, 359; 2013/2017, 444; 2018 a 2023 já um bi e 124, depois ele sobe para o patamar de um bi e meio, e deve ficar em um bi e seis nos próximos anos, um bi ponto seis nos próximos anos. Então, isso mostra que a gente tem o nível de investimento elevado ao longo dos anos; temos demandas para talvez dizer: E o direcionamento desse investimento pode ser discutido? Sem dúvida. Mas tem um nível de investimento elevado.

Slide - Aqui um pouco para tangibilizar como se distribui os investimentos. Você tem em novas ligações, eu havia falado, novas ligações tem 54% se pegar os últimos seis anos que dão 6.7 bi de investimento, nova ligações, essa extensão de Rede que foi tão comentado e realmente precisamos ter maior agilidade, novas ligações consumiu aí 54%, 3,6 bilhões desse investimento.

Slide - Melhorias diversas, manutenção, tecnologia, manutenção de medidores 1.6; Qualidade do sistema 778 milhões; crescimento do consumo adequação a carga 351 milhões, e combate às perdas, combate à fraude é uma coisa importante porque parte dessa perda todos os consumidores que consome sua energia de forma regular pagam parte dela pela regulação, é 5% para combate às perdas.

Slide - Aqui um pouco o que nós havíamos falado de treinamento de eletricista, parece algo simples, mas o eletricista não é um profissional fácil de encontrar no mercado, em função disso foram estruturados três Centros de Treinamentos. Eu havia já comentado: um em Fortaleza; um em Sobral e um em Juazeiro. Esses três Centros de Treinamentos têm a capacidade de treinar e de formar 3.100 eletricistas/ano. E o investimento nos três Centros de Treinamento foi de 6,4 milhões. Essa foto dessas mulheres foram às primeiras duas turmas, é uma quebra de paradigma. O setor elétrico na atividade eletricista sempre foi uma atividade masculina. Mas aí foram as duas primeiras turmas de eletricistas com 37 mulheres e agora estamos com novas turmas em Sobral e em Itapipoca.

Slide - Aqui um pouquinho o Plano de Investimento mostrando o período. Eu acho que aqui eu posso passar para o Charles, ele vai tangibilizar melhor do que eu, no que ali aparece o compromisso, Charles, importante frisar os 1.750 profissionais a serem incorporados.

Eu passo para ele e eu vou pedir licença para me levantar um pouquinho, deputado. Obrigado.

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Obrigado, Dr. Nunes. É como o Dr. Nunes falou, a gente mudou de patamar de investimento para o triênio de 24 a 26, a previsão é uma média de 1,6 bi/ano. Então, dá 4,8. Importante mostrar que esses investimentos são distribuídos por todo o território do Ceará: 40% de investimento será feito na Região Metropolitana de Fortaleza, porque são 46% dos clientes estão lá; 30% na Região Norte e 30% na Região Sul. Então é investimento em todo o Estado. A gente contempla aumentar em 176 quilômetros a Rede de alta tensão, isso pode ser acompanhado depois da forma que os senhores gostariam do Plano; a Rede MT mais 5 mil quilômetros de Rede MT, mais 5 mil quilômetros de Rede de IBT e mais 13 mil unidades transformadoras. A contratação direta, fora o que já foi feito ano passado está sendo feito esse ano de mais de 1.750 pessoas para a Emergência e manutenção, como Dr. Nunes falou.

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Esses 1.700 vão se somar aqueles dez mil e pouco, não é? Não vão substituir dos dez que tem lá o percentual de 90%, vamos dizer, que é terceirizado, vocês tiram terceirizado e bota um que é incorporado.

SR. CHARLES DE CAPDEVILLE (Diretor de Operações de Infraestrutura e Redes da ENEL Distribuição-Ceará): Não, em partes substituir sim. Porque aqueles hoje dos nossos parceiros que fazem Emergência, nós vamos passar a fazer com pessoal próprio, porque a gente acredita, como o Dr. Nunes falou, que a qualidade no atendimento vai ser melhor como os feedbacks que ele já colocou. A paixão e o comprometimento de um funcionário próprio a gente nota que é muito maior do que um terceirizado. Então isso vai trazer um ganho. Eu posso mostrar aqui o que a gente já fez em Fortaleza aumentou muito a produtividade e reduziu muito tempo média de atendimento. Por quê? A equipe nossa que vai atender e que está preparada para isso, ela vai lá e resolve na primeira. O que acontece hoje com os parceiros é que muitas vezes vão lá e não conseguem resolver e tem que chamar outra equipe, ai demora mais. Então, a gente acredita muito nessa qualidade, com esses novos parceiros, com esses novos funcionários nossos.



Slide - E aqueles investimentos que a gente já mudou de patamar eles refletiram na qualidade da duração média de interrupção, e a gente saiu em 20 de 16 horas e meia para 9,76 em 23 e na nossa frequência média de interrupção. Ok?

Slide - E aqui é um trabalho que tem nos trazido muita dor de cabeça, eu queria mostrar, e não é só para nós, mas para outras empresas também, que é o furto de cabos na Rede Elétrica. Nós tivemos um crescimento muito grande de 2019 até 2022, é muito grave a quantidade de furto de cabo; em 23 foi menor porque nós fizemos uma parceria com a Secretaria de Segurança Pública do Estado, ela vem nos ajudando muito, não só a nós como as empresas de telefônias, prefeituras com a Rede de Semáforo e tudo, reduziu, e agora em 2024 aumentou muito no primeiro tri, mas a Secretaria de Segurança Pública do Estado vem fazendo muitas apreensões não só de quem vem roubando, mas também dos receptadores. Isso é muito importante. Nós temos muito problema em várias regiões, porque a gente vai lá coloca o cabo e a gente nem está usando o melhor cabo que é para ser usado, o de cobre, porque bota cobre e eles vão lá e roubam. Então nós estamos substituindo a tecnologia por aço cobreado ou por alumínio que não tem tanta atratividade.

Slide - E aqui que eu queria mostrar, Deputado Landim, é que o tempo médio de atendimento vem reduzindo bastante com os próprios. Por quê? Muitos parceiros usam carro pequeno com escada em cima, nós estamos com cestos aéreos. Então, precisa subir lá e trocar um transformador, nosso parceiro tem que chamar outro recurso, e isso acaba dobrando o tempo de atendimento; e com nós, aqui em Fortaleza, eles estão indo muito mais rápido. Então, isso já demonstrou que isso vem trazendo um ganho muito grande. Então, por isso que eu falei: parte vai ser substituída, mas o ganho é claro.

Slide - E aqui foi o que foi feito. Nós vamos fazer esse ano, e o Nunes já falou, na Região Norte. Vamos fazer o mesmo trabalho que fizemos em Fortaleza, na Região Norte, e para o próximo ano nós vamos fazer na Região Sul. Aí pode vir à pergunta: Mas por que não faz tudo ao mesmo tempo? É porque é complexo; tem que comprar caminhão; tem que treinar as pessoas. Então a gente tem que fazer aos poucos para fazer bem feito. Ok? Eu queria passar para a minha colega Micheline agora, para ela falar um pouco das ações.

SRA. MICHELINE PAOLÀ SILVEIRA DE LUNA (Head da Área de Mercado da ENEL Distribuição-Ceará): Falando aqui dos Canais de Atendimento, aqui nessa mandala a gente vê que a gente tem diversos Canais onde o cliente pode escolher qual o melhor Canal para ele solicitar algum serviço ou fazer uma interação com a ENEL. Os dois principais Canais. Quando a gente olha aqui o vermelho são os Canais Digitais; os azuis são os Canais Presenciais ou o Canal que tem algum contato humano. Os dois principais Canais de Atendimento, hoje, que os clientes escolhem é o Aplicativo, que ele usa através do celular e representa ai 28% dos atendimentos que a gente faz. Isso aqui é referente a abril de 2023 a março de 2024. Depois o site. Então os clientes usam o site para solicitar alguma demanda, com 21%; o terceiro Canal mais procurado é o Call Center com 21% também; e o quarto Canal mais procurado são as nossas Lojas de Atendimento com 14% de atendimento presencial.

Aprofundando um pouco aqui dos Canais do Atendimento Presencial, o Nunes já colocou isso, mas só para reforçar, a gente tem 188 Pontos de Atendimento; um por município. Então, todo município do Estado tem pelo menos um Ponto de Atendimento presencial; aqui em Fortaleza a gente tem cinco Lojas. Nós temos 99 autoatendimentos que funcionam basicamente como o caixa eletrônico de banco, com uma pessoa lá que pode ajudar ele a se autoatender. Então, aqui são serviços rápidos como consulta de débito, segunda via, parcelamento, solicitação de religação onde o cliente pode ir numa loja da gente e não esperar ser atendido por um atendente. Ele pode ir lá com uma pessoa que fica lá, como posso ajudar, e fazer um atendimento mais rápido. A gente tem duas Unidades Móveis, a gente leva o atendimento para mais perto desses clientes. Então, zonas rurais, eventos, quando a gente está fazendo inauguração, que tem inauguração de algum condomínio a gente vai lá para que essas pessoas possam solicitar a ligação deles. E, além disso, a gente tem os atendimentos especializados. Hoje a gente tem 19 Executivos para fazer atendimento dos clientes corporativos e do poder público. A gente hoje tem, também, um canal dedicado a atender as imobiliárias e um canal dedicado para Geração Distribuída.

Slide - Aqui falando só um pouco dos investimentos que a gente fez para melhorar a satisfação do cliente. A gente investiu aí nos dois últimos anos 5,3 milhões para trazer mais comodidade e mais autonomia para o cliente. Então, a gente fez a ampliação e modernização de três Lojas muito relevantes que é a de Maracanaú, Sobral e Messejana. A gente hoje investiu em todas as Lojas exclusivas são 100% climatizadas, e no último ano a gente reformou 32 delas exatamente para dar mais comodidade e conforto para os clientes que vão às nossas Lojas. Melhorias sistêmicas - melhorar a jornada desses clientes nos Canais Digitais. A gente viu ali que os dois principais Canais que os clientes procuram são o Aplicativo e o site. E a implementação dos 99 terminais de autoatendimentos, como eu falei, eles funcionam como caixa eletrônico de banco. É muito fácil utilizar, é como se fosse ele usando o celular dele para se autoatender. Para 2024, a nossa previsão de investimento é de 7 milhões e meio, sendo 42% maior do que nos últimos anos. Então, a gente está investindo no Canal Eletrônico para atender o poder público e os clientes corporativos. A gente está inaugurando até o final de maio mais uma Loja no Conjunto Ceará, então aqui em Fortaleza a gente vai ter seis Lojas; e também investindo no reposicionamento, reforma e ampliação de Lojas em mais de trinta municípios, e esses todos focados no interior. Também vamos trabalhar a capilaridade; a gente está comprando mais uma Unidade Móvel, e através de parcerias para fazer atendimentos Express, para a gente garantir que vai ter um ponto da ENEL muito mais próximo desses clientes.

Slide - Outro tema que o Nunes já colocou aqui, mas só para reforçar que o trabalho que a gente vem fazendo é em relação aos clientes que possuem tarifa social, quando a gente olha de 2020 a 2024 a gente cresceu essa base de clientes em 87%; e de 2022 para cá 35%. E aí qual é o benefício? Os clientes que hoje têm tarifa social ele pode ter até 65% de desconto na conta de energia, de acordo com a faixa de uso deles; e o cliente que consome até 140 quilowatts-hora, além do desconto na conta, ele também tem isenção de ICMS. Quem é que pode ter? Só paraclarear aqui para todos. Famílias escritas no CadÚnico, que tem uma renda por pessoa de até meio salário mínimo; idosos que recebem o BPC; pessoas com deficiências e famílias que estão CadÚnico que têm algum membro que tenha alguma doença ou portador de doenças que dependam de energia no seu tratamento. Importante falar que essas pessoas não precisam mais ir em nenhum Canal de Atendimento da ENEL, a gente já faz esse cadastramento proativo; a gente já faz uma troca de informações com a base do CadÚnico. Então, isso acontece de forma automática e por isso que nossa base vem crescendo aí dia a dia.

Slide - Então, quando a gente olha aqui no ranking das distribuidoras, a ENEL Ceará é a segunda em maior volume de clientes que possuem tarifa social, ficando atrás só da Coelba. Mas é a primeira Distribuidora na proporção de clientes que possuem tarifa social sobre a base de clientes residenciais. Aí mais de 43% da nossa base de clientes residenciais possuem o benefício da tarifa social. Agora eu vou passar aqui para Nunes falar dos patrocínios que ele já falou muito bem, e encerrar para apresentação.

[...]

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): [...]

Eu vi, ontem, nos meios de comunicação que a ENEL pretendia contratar mil profissionais e trezentas viaturas, trezentos carros. Tem isso, teve isso?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Sim, foi mostrado aqui também viu, deputado. [...] Mas na realidade são 1.750 nos próximos três anos fora os 800 que estão terminando de ser contratados agora.

SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT): Aí o Deputado Guilherme Landim, o senhor tinha saído aqui um momentinho, e o Sr. Charles estava apresentando, e o Deputado Guilherme fez uma indagação muito pertinente: Entre os dez mil profissionais que tem, se seriam mil a mais ou se esses mil seriam substituição. E pelo que eu entendi são substituição. Então, se nós temos uma deficiência, se nós temos uma intransquilidade na prestação do serviço por conta de pouco efetivo, pelo que parece, pelo que tem sido, então, nós não vamos aumentar o efetivo para 1.600 ou 1.700, nós vamos somente substituir. E aí com essa substituição nós ficaremos com o mesmo efetivo, tendo em vista que a posição para os próximos três anos são de novas ligações, ou seja, aumentar ainda mais nossa demanda aqui no Estado do Ceará. Como é que nós podemos acreditar que esse efetivo, continuando o mesmo que nós temos hoje, vai melhorar o serviço aqui no Estado do Ceará?

SR. JOSE NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado, explicando aqui, detalhando melhor e o Charles naturalmente pode complementar. A substituição é o seguinte, hoje nós temos um contingente contratado que trabalha no Atendimento Emergencial, essas turmas passarão a ser próprias e trabalharemos com profissionais próprios. Esses profissionais que hoje trabalham nessa atividade, provavelmente, irão trabalhar em outras atividades de construção, que pela própria sazonalidade você tem mais flexibilidade e pelas empresas que não trabalham necessariamente só para ENEL. Esses demais que trabalham na área de construção, normalmente no momento que você tem um maior volume de obras você tem maior profissionais sendo demandados, e as empresas que nos prestam serviços com obras contratam esses profissionais e prestam esse serviço. É provável, eu acho que a gente não tem esse dimensionamento para falar aqui nesse momento, é provável que agora, a partir de junho, a gente tenha um maior incremento de empresas parceiras, exatamente pela demanda de obras que teremos. Mas a atividade que será substituída é essa atividade do Atendimento Emergencial, essa será totalmente substituída aqui, em Sobral e depois em Juazeiro.

[...]

SR. DEPUTADO SIMÃO PEDRO (PSD): Pelo que eu vi aí nessa questão dos investimentos que vem sendo feito está crescendo aí no Relatório. Mas ano passado foi feito em torno de um e meio bilhão de investimento, não é isso, e nós temos uma projeção aí, e foi falado aqui de 1,6 para o futuro. Então, assim, eu fiquei até conversando aqui com o Deputado Felipe Mota, porque eu não vi muita coisa de novidade, entendeu? Porque já está sendo, o que está sendo investido. Então como é que vai ter algo novo se a gente precisa de mais investimento novo para modernizar o parque de energia?

SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará): Deputado, se o senhor olhar naquela curva que eu mostrei de investimento, esse 1,5 bi de investimento é um salto de dois anos, do ano passado, 2022/2023. No sistema elétrico não é assim tão rápido. Você constrói uma Subestação; você reforça aquela área; depois você sai construindo todas as Redes que derivam dela. Então esse patamar de investimento é um patamar novo, desse momento, não é um patamar que vem lá de trás. Então por isso que a gente tem convicção de que será percebido a melhoria lá na ponta pelo consumidor.

[...]

SR. RELATOR DEPUTADO GUILHERME LANDIM (PDT): Aqui eu também queria só colocar a minha impressão muito francamente. Nós não recebemos ainda o Plano detalhado, como o Dr. Nunes disse que vai deixar aqui para cada um de nós, mas com essa apresentação eu não me sinto contemplado, não me sinto. Eu acho que com esses números, com uma questão de substituição de pessoal; eu moro aqui em Fortaleza, mas eu me sinto do interior porque estou lá toda semana e sempre que posso estou lá e moro na zona rural, e lá na minha região, em Brejo Santo, falta energia toda semana. E eu tenho amizade, por ter sido prefeito oito anos, eu tenho uma amizade com pessoas que trabalham terceirizados para vocês, com pessoas que são do quadro efetivo de vocês, e antigamente as coisas a gente conseguia resolver de maneira mais tranquila; com um telefonema você ligava e a equipe já ia para lá. Vocês criaram uma burocracia que atrapalha o processo. E eu não consigo acreditar que com substituição de efetivo isso vai chegar à ponta com o resultado adequado. Se fosse uma contratação de mais gente. Eu acho que poderíamos ver isso chegar lá na ponta, mas com essa substituição, com os processos que vocês criaram que atrapalharam e muito a resolução do problema. Hoje até os funcionários lá na ponta estão de mãos atadas. Eu ligo várias vezes como liguei no Carnaval, e a



resposta que eu recebi às 11h30 da noite foi: Deputado, infelizmente eu não vou ter como ajudar, porque nós só temos uma equipe para atender toda a região, os nove municípios. Estão numa ocorrência em Penaforte e acho que só vai voltar à energia aí amanhã de manhã. Voltou no outro dia às 2h da tarde. Então, não é com substituição de pessoal que eu acho que esse problema vai resolver. Então, assim, fica esse registro aqui que eu, pelo menos, enquanto Relator eu não fui convencido. Se vocês tiverem documentos e novas informações a mandar, até a gente poder terminar esse Relatório, eu quero essas informações, e vamos acompanhar ao longo da execução desse Plano, com boa vontade, mas já digo aqui de pronto que pagando para ver porque não fui convencido hoje.

**SR. PRESIDENTE DEPUTADO FERNANDO SANTANA (PT):** Sr. Nunes, eu corroboro totalmente com as palavras do Deputado Guilherme Landim, Relator da CPI, nós aguardaremos os dados. Eu quero registrar aqui a Oitiva e não tem como não ser tensa, até porque nós aqui temos recebido do povo cearense cobranças sobre a melhoria desse serviço, evidentemente nós estamos aqui em prol do povo cearense. Eu sempre disse que a CPI não é contra a ENEL, a CPI é a favor do povo do Estado do Ceará. Nós tentamos evitar muito a abertura de uma Comissão Parlamentar de Inquérito, por isso que abrimos primeiro uma Comissão para estudar o Contrato de Concessão com a ENEL. E nós temos dados de todas as relevâncias. Nós não estamos aqui buscando fazer um julgamento da empresa, mas o que tem ocorrido do Estado do Ceará deixa o povo perplexo, deixa os seus representantes perplexos, deixa todos nós, imprensa, servidores públicos, prefeitos, governador, câmara de vereadores, entidades, setor produtivo, todos sem entender como será o presente, não é nem o futuro, tendo em vista que no passado bem próximo e no presente bem recente nós temos sofrido muito com a empresa ENEL.

Sr. Nunes, o senhor não era o presidente, mas faz parte do grupo há muito tempo, conhece como ninguém, o Natal de 2023 foi muito ruim para o povo cearense. O Réveillon de 2023 para 2024, a passagem de ano foi pior do que o Natal. O Carnaval foi pior do que o Natal e do que o Réveillon e não foi pior que a Semana Santa. Então assim, são sucessivas, e na crescente, a pior da prestação de serviço ao povo do Estado do Ceará no que diz respeito à empresa ENEL. E nós não temos outra alternativa se não sermos firmes, duros, respeitosos com o CPF de cada um. Nós não temos aqui nada contra ninguém, mas nós não podemos aceitar que a empresa continue trabalhando no Estado do Ceará da maneira que ela está trabalhando.

[...]

Passo a palavra ao Senhor Nunes.

**SR. JOSÉ NUNES DE ALMEIDA NETO (Diretor-Presidente da ENEL Distribuição-Ceará):** Deputado, me permita só realmente um último esclarecimento, para depois finalizar aqui as minhas palavras. Esse número de profissionais que a gente coloca é sempre um número que não é algo fixo e ao longo do tempo esse número é mantido. A sazonalidade das obras aumenta, faz aumentar ou reduzir esse número, dependendo de cada momento. O que a gente coloca como uma permuta e algo que foi uma substituição é a atividade de profissionais para o Atendimento Emergencial. Esta é uma substituição e passaremos a trabalhar daqui para frente com profissionais próprios. E isso nos anima, e eu tenho recebido alguns primeiros feedbacks de algo positivo nesse sentido. Então, não gostariamos que pegasse esse número como sendo: foi uma substituição, e o número aqui está mantido o mesmo, que não é assim, pela própria sazonalidade das obras, até com determinados períodos também. Então eu queria apenas tranquilizar nesse sentido. E agora isso, nós vamos enviar os dados. Eu não sei que prazo o senhor nos daria para mandar uma versão final, também pegando alguns feedbacks que recebemos aqui e que são importantes para nós. Eu não sei que prazo final eu teria para fazer a entrega, o senhor pode dizer aí que nós nos adequaremos a ele.”

Após encerrado os últimos esclarecimentos, a oitiva foi encerrada após quase 5 horas de duração.

#### ANÁLISE DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA ENEL

A partir da análise das informações apresentadas pela ENEL (receita operacional bruta, receita operacional líquida e investimentos) foram elaborados, a tabela e o gráfico abaixo, que faz um comparativo do percentual de investimentos em relação à montante da receita operacional bruta.

ANO	Receita Operacional Bruta	Investimentos (R\$)	%
1995	R\$ 3.353.000,00	R\$ 3.000.000,00	13,60%
1996	R\$ 3.323.000,00	R\$ 3.000.000,00	15,02%
2000	R\$ 3.025.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,00%
2001	R\$ 3.573.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,23%
2002	R\$ 3.234.000,00	R\$ 3.000.000,00	14,31%
2003	R\$ 3.433.100,00	R\$ 3.000.000,00	10,23%
2004	R\$ 3.493.000,00	R\$ 3.000.000,00	9,35%
2005	R\$ 2.224.753.000,00	R\$ 3.000.000,00	11,23%
2006	R\$ 2.325.350.000,00	R\$ 3.000.000,00	14,23%
2007	R\$ 2.447.549.000,00	R\$ 3.000.000,00	12,54%
2008	R\$ 2.635.537.000,00	R\$ 3.000.000,00	11,54%
2009	R\$ 2.651.614.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,24%
2010	R\$ 2.823.621.000,00	R\$ 3.000.000,00	11,40%
2011	R\$ 2.692.517.000,00	R\$ 3.000.000,00	9,97%
2012	R\$ 2.827.126.000,00	R\$ 3.000.000,00	6,13%
2013	R\$ 2.729.359.000,00	R\$ 3.000.000,00	9,35%
2014	R\$ 2.833.147.000,00	R\$ 3.000.000,00	5,93%
2015	R\$ 2.714.514.000,00	R\$ 3.000.000,00	7,02%
2016	R\$ 2.351.452.000,00	R\$ 3.000.000,00	5,40%
2017	R\$ 2.653.949.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,44%
2018	R\$ 2.510.329.000,00	R\$ 3.000.000,00	11,70%
2019	R\$ 2.525.130.000,00	R\$ 3.000.000,00	9,34%
2020	R\$ 3.423.554.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,75%
2021	R\$ 2.129.396.000,00	R\$ 3.000.000,00	5,95%
2022	R\$ 2.212.544.000,00	R\$ 3.000.000,00	12,77%
2023	R\$ 2.792.710.000,00	R\$ 3.000.000,00	10,24%





A partir da análise do gráfico acima, verifica-se que o percentual de investimento em relação à receita operacional bruta começou a cair após o ano de 2011, observando uma modesta retomada agora nos anos de 2022 e 2023, mas em percentuais ainda bem inferiores aos realizados entre os anos de 1998 e 2008. Desta forma, é possível concluir que há uma relação diretamente proporcional da qualidade do serviço ao percentual de investimentos realizados. No período em que a ENEL esteve entre as melhores do Brasil (exemplo, ano de 2010), nos anos que antecederam houve um percentual elevado de investimento, comparado com o montante da receita operacional bruta. Por outro lado, no período em que a ENEL apresentou os piores resultados (por exemplo, ano de 2021), nos anos em que antecederam o fato, houve percentual baixo de investimento, comparado com o montante da receita operacional líquida. Também foram elaborados, a tabela e o gráfico abaixo, que faz um comparativo do percentual de investimentos em relação ao montante da receita operacional líquida.

ANO	Receita Operacional Líquida (R\$)	Investimentos (R\$)	%
1998	5.042.995.000,00	500.000.000,00	10,04%
1999	5.762.004.000,00	600.000.000,00	10,43%
2000	7.000.450.000,00	1.000.000.000,00	14,29%
2001	5.999.521.000,00	1.200.000.000,00	20,03%
2002	5.915.941.000,00	1.000.000.000,00	17,17%
2003	5.999.521.000,00	1.200.000.000,00	20,03%
2004	5.915.941.000,00	1.000.000.000,00	17,17%
2005	7.023.555.000,00	1.000.000.000,00	14,27%
2006	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2007	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2008	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2009	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2010	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2011	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2012	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2013	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2014	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2015	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2016	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2017	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2018	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2019	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2020	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2021	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2022	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%
2023	7.224.253.000,00	1.000.000.000,00	13,97%





A partir da análise do gráfico acima, verifica-se que o percentual de investimento em relação à receita operacional líquida começou a cair após o ano de 2011, observando uma modesta retomada agora nos anos de 2022 e 2023, mas em percentuais ainda bem inferiores aos realizados entre os anos de 1998 e 2008. Desta forma, confirmamos que assim como ocorrido na análise comparativa dos investimentos com a receita operacional bruta, no período em que a ENEL apresentou os piores resultados (por exemplo, ano de 2021), nos anos em que antecederam o fato, também houve percentual baixo de investimento, comparado como montante da receita operacional líquida.

Desta forma, por mais que a ENEL utilize a seu favor o fato de ter investimento montantes superiores a 1 bilhão de reais nos anos de 2021, 2022 e 2023, se compararmos o valor investido em relação ao valor da receita operacional líquida, o valor investido pela ENEL nestes últimos anos, proporcionalmente, é muito inferior aos valores investidos no período de 1998 a 2022 (5 primeiros anos após a privatização).

No que se refere ao documento denominado OBRAS EXECUTADAS - PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS (PIE), a ENEL encaminhou somente a relação das obras concluídas. Não encaminhou relação das obras pendentes de conclusão. Certamente, para não demonstrar que existem obras pendentes de conclusão, das quais 81 estão com execução atrasada, tendo inclusive obra com mais de 10 (dez) anos de atraso, conforme demonstrado no relatório referente ao acompanhamento realizado pelo Governo do Estado (ANEXO XII).

#### 4.10. DAS NOTÍCIAS SOBRE O COLAPSO DO SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA NO CEARÁ (ANEXO XXVI)

Notícias sobre a qualidade do serviço da ENEL-CE e fatos ocorrido durante a tramitação da CPI da ENEL-CE

Nos últimos anos, foram amplamente noticiadas pela imprensa as inúmeras reclamações acerca da qualidade dos serviços prestados pela Enel, bem como os inúmeros problemas enfrentados pela população, um dos motivos pelo qual ficou evidenciado a má qualidade da prestação dos serviços prestados pela ENEL, o que corrobora com os depoimentos e comprovações apresentados pelas autoridades ouvidas pela CPI.

Foi realizada uma pesquisa nos principais veículos de comunicação jornais do estado do Ceará e, compilamos as principais notícias acerca da temática, que constam no Anexo XXVI deste relatório, para demonstrar que a presente problemática é do conhecimento de todos e evidenciar a proporção que esta tem tomado nos últimos anos.

A seguir, destacamos algumas reportagens de veículos de imprensa.

No mês de março/2019, “A Enel é considerada a pior companhia de energia elétrica do país, diz ANEEL.”

Responsável pela distribuição de energia em Goiás, a Enel foi considerada pela Agência Nacional de Energia Elétrica a empresa do setor com pior desempenho do país pela segunda vez consecutiva, ficando com o 30º lugar no ranking. No ano passado, os consumidores ficaram, em média, 26,61 horas sem energia em Goiás.

A companhia defende que tem melhorado o serviço desde que assumiu, em 2017. A Enel afirma que, desde então, já investiu mais de R\$ 1,5 bilhão e que segue “comprometida com a melhoria constante da qualidade do fornecimento de energia”, por meio da modernização e automação da rede (veja a nota na íntegra ao fim do texto).

Nos últimos cinco anos, desde quando a Celg era a responsável pelo serviço, o fornecimento de energia no estado está entre os piores do país. O ranking de 2018 foi divulgado no último dia 15.



#### Fornecimento de energia em Goiás

	Ranking da Continuidade do Serviço	Média de horas sem energia
2018	Última posição	26,61
2017	Última posição	32,29
2016	Penúltima posição	29,55
2015	Última posição	43,24
2014	Última posição	40,40

Fonte: Aneel

Gerente de um supermercado, Raquel Ferreira Carneiro relata que no último final de semana ficou quase 24 horas sem energia.

“Os danos aqui são incontáveis. A gente teve de jogar muita mercadoria no lixo, carne, queijo, iogurte”, relatou a gerente.

Ao longo de 2018, foram registradas 8.235 reclamações sobre a Enel na Aneel. “Já queimou duas TVs, um computador e, desta vez, o nobreak que protegia a TV. Agora deve ser a TV que vai queimar de novo”, reclama a aposentada Maria de Lourdes Resende.

Secretário de Desenvolvimento Econômico de Goiás, Adriano Rocha afirma que o governo analisou o plano de melhorias apresentado pela Enel. Ele cobra que, além das medidas de longo prazo, ocorram intervenções imediatas. Assim, o governo apresentou para a Aneel um plano emergencial alternativo para agilizar a melhoria do serviço.

“Isso tem afetado diretamente o desenvolvimento de Goiás. Empresas que precisam aumentar a sua produção não conseguem, afetando a arrecadação do Estado, a geração de empregos”, pontua o secretário.

O outro lado

“A Enel Distribuição Goiás esclarece que tem alcançado melhorias em seus indicadores de qualidade, medidos pela Aneel, desde que o Grupo Enel assumiu o controle da distribuidora de energia, em fevereiro de 2017. A duração média das interrupções do fornecimento de energia (DEC), por exemplo, foi reduzida em cerca de 6 horas em dezembro de 2018, em relação a dezembro de 2017 - a melhor duração desde dezembro de 2011. Com relação à frequência média de interrupções (FEC), o número alcançado em 2018 é o melhor da história da companhia.

A distribuidora acrescenta ainda que, dos 148 conjuntos elétricos de sua área de concessão, 101 já apresentaram melhorias no DEC e representam 73% do total de clientes atendidos pela empresa em todo o Estado. Além disso, considerando o Desempenho Global de Continuidade apresentado no ranking de 2018, o resultado é o melhor dos últimos 5 anos, o que significa que a Enel Distribuição Goiás está mais próxima do limite ideal estabelecido pela Aneel.

Em 2017 e 2018, a Enel Distribuição Goiás investiu mais de R\$ 1,5 bilhão, volume de recursos que representa bem mais do que o dobro dos cerca de R\$ 600 milhões que a antiga CELG D investiu em 2015 e 2016, antes da privatização. Além disso, a distribuidora apresentou em fevereiro deste ano para a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e para o Governo do Estado de Goiás um plano de melhorias para acelerar as iniciativas com foco na qualidade do fornecimento. Os investimentos realizados recentemente e as novas medidas previstas no plano apresentado às autoridades trarão impactos positivos nos indicadores de qualidade da empresa, melhorando também sua performance no ranking de continuidade da Aneel nos próximos anos. A Enel acrescenta que segue comprometida com a melhoria constante da qualidade do fornecimento de energia em sua área de concessão, por meio da modernização e automação da rede.

Fonte: <https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2019/03/20/enel-e-considerada-a-pior-companhia-de-energia-eletrica-do-pais-diz-aneel.ghtml>

No mês de maio de 2020, “Enel Ceará ficou entre as piores do Brasil em ranking da ANEEL.”

A Enel Ceará é uma das piores companhias do País, segundo o Indicador de Desempenho Global de Continuidade (DGC) de 2019, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Conhecido como “Ranking da Continuidade”, o DGC compara o desempenho das distribuidoras e permite avaliar o nível da continuidade quanto à duração e frequência de interrupções. A Enel Ceará está na posição 26 no ranking das 29 companhias de grandes porte, com número de unidades consumidoras superior a 400 mil.

No Grupo italiano, a Enel Ceará não está sozinha. A Enel Rio está em 27º e a Enel Goiás em 28º. Fosse a Série A do Brasileirão, as italianas estariam na Zona do rebaixamento. A Enel SP escapa, mas não apresenta nada exuberante. Aparece em 15º lugar, contudo, assumiu no ano passado.

Na vida real, houve uma mudança nas relações com as empresas prestadoras de serviço. Antes o pessoal interno tinha mais autonomia na gestão. Hoje, muitos comandos vêm direto da Itália e com um agravante: as especificidades de cada região do Brasil onde o grupo Enel atua não são mais tão considerados como outrora.

Ademais, houve mudanças de sistema (SAP), que até hoje ainda não funciona tão bem. No passado, o então presidente Abel Rochinha - embora hermético nas relações com o público externo - fazia reuniões mensais com as empresas para discutir indicadores e uma atenção maior para as pessoas (a antiga Coelce tinha até classificação no GPTW). Hoje são os processos que ganham mais luzes.

Justiça seja feita. A única área que permanece forte é a cultura voltada para a segurança. Em passado mais longínquo, quando da privatização da antiga Coelce (em 1998), com a Endesa à frente, ficou uma tragédia. Hoje, as empresas prestadoras adotam os procedimentos e equipamentos mais avançados no Setor.

Fonte: <https://mais.opovo.com.br/columnistas/jocelioldeal/2020/05/01/enel-ceara-entre-as-piores-do-brasil-em-ranking-da-aneel.html>

No mês de maio de 2021, “Arce aplica multa de R\$ 22 milhões à Enel Ceará por descumprimento de limites de interrupção de fornecimento.”

A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) decidiu, durante a 9ª reunião do conselho diretor em 2021, nessa quinta-feira (13), pela aplicação de multa à Enel Distribuição Ceará (antiga Coelce) no valor de R\$ 22.139.181,58. Essa penalidade é a maior já aplicada pela agência cearense, foi decidida e relatada pelo conselheiro Jardson Cruz. A decisão é fruto de fiscalização realizada na Distribuidora durante o mês de janeiro de 2020, com o objetivo de verificar o cumprimento dos limites regulatórios dos indicadores, após a finalização dos planos de melhorias referentes aos temas “Duração das Interrupções” e “Quantidade das Interrupções”, na qual foram constatadas não conformidades relacionadas aos indicadores de continuidade DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).

Cabe salientar que o processo se caracteriza como uma reanálise do valor decorrente de recurso, sendo a multa inicial aplicada em junho 2020, no valor R\$ 26.019.274,99. A Distribuidora ainda pode dar entrada em novo recurso, desta vez à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que poderá decidir pela permanência, redução ou desconsideração da penalidade.

De acordo com análise técnica feita pela coordenadoria de energia da Arce, a verificação desses indicadores foi iniciada em 2016, conforme orientações repassadas pela Aneel e, após a verificação de violação nos números, a Concessionária se comprometeu, em 2017, a elaborar um plano de melhorias e aplicá-lo, com a finalidade de adequar os indicadores aos padrões.

Conforme o conselheiro Jardson Cruz, a Arce fez todo o acompanhamento, tanto da elaboração, como da aplicação do plano de melhorias nos anos de 2018 e 2019, não observando melhorias nos números. “No que diz respeito à reanálise do valor, foram analisados, individualmente, cada um dos pontos questionados pela concessionária, dentre os quais citamos a gravidade da infração, o percentual de danos, a abrangência das infrações, as sanções administrativas irrecorribéis e o faturamento anual”, complementou o relator do processo.

Mais Penalidades

Ainda na 9ª reunião do colegiado da Arce, o conselheiro Fernando Alfredo Franco, também presidente da Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar), relatou processo administrativo punitivo, envolvendo, desta vez, a área de geração de energia. A penalidade, que fora aplicada a empresa Maracanaú Geradora de Energia LTDA., é fruto de fiscalização realizada em dezembro de 2019, durante fiscalização programada pela Arce.

Em 03 de fevereiro de 2020, a coordenadoria de energia da Arce emitiu relatório de fiscalização, com avaliação das condições de manutenção e operação da usina, bem como do acompanhamento, para efeito de comprovação, do teste de disponibilidade das unidades geradoras da Usina Termoelétrica Maracanaú I. Em virtude de irregularidades envolvendo a gestão inadequada da manutenção e/ou operação da usina, evidenciado pelo baixo desempenho operacional ao longo dos últimos cinco anos, e infração à Resolução Aneel nº 389, de 15 de dezembro de 2009 (art. 2º, inciso XXII), a Arce decidiu pela aplicação de multa no valor de R\$ 1.161.677,14. Nesse caso, a Geradora pode dar entrada em recurso.

Entenda o que é DEC e FEC

O desempenho das empresas de distribuição quanto à continuidade do serviço de energia elétrica prestado é medido com base em indicadores de conjunto e individuais. Os indicadores de conjunto são denominados DEC e FEC.

– DEC indica o número de horas em média que um consumidor fica sem energia elétrica durante um período, geralmente mensal. – FEC indica quantas vezes, em média, houve interrupção na unidade consumidora (residência, comércio, indústria etc).

Fonte: <https://www.ceara.gov.br/2021/05/14/arce-aplica-multa-de-r-22-milhoes-a-enel-ceara-por-descumprimento-de-limites-de-interrupcao-de-fornecimento/>

No mês de setembro de 2021, “Enel Ceará é a 5ª do País em reclamações por alteração no cadastro de usuário.”

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que mantém contrato com a Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), decidiu endurecer a fiscalização das distribuidoras de energia em todo o país, com destaque na mudança de titularidade, dado o crescente número de reclamações. Segundo o ranking da Aneel no quesito reclamações por alteração cadastral, a Enel Distribuição Ceará aparece em 5º lugar do levantamento nacional.

O ofício da Agência frisa que os casos mais observados e que violam a regulamentação vigente são, justamente, a cobrança de débitos de terceiros e a exigência de documentação sem previsão normativa. Outro ponto destacado é o que se refere ao estabelecimento de critérios não legais para aceite de documentação que comprove a propriedade ou posse do imóvel.

Este ano, a Aneel constatou aumento do descontentamento por parte dos consumidores na hora de fazer a troca de nomes dos responsáveis pela conta. Nesse contexto, a Arce recebeu ofício, encaminhado pela Aneel, apontando diretrizes.

“As operadoras têm o hábito de vincular dívidas anteriores ao endereço da unidade consumidora, e não ao CPF do inquilino, impedindo novas pessoas de ocuparem o imóvel”, afirma, em nota, o coordenador de energia da Agência Cearense, Dickson Araújo.

Ainda segundo ele, com o respaldo e exigência da Aneel, as empresas terão que mudar esse atendimento e se adequar às exigências, caso contrário poderão ser multadas pelas agências reguladoras estaduais e municipais. “Por enquanto, é uma advertência”, frisa o analista da Arce.

Cabe à Arce, mediante contrato de metas firmado com a Aneel, a fiscalização técnica, operacional e comercial da distribuidora de energia no Ceará, desde 1999. Em 2010, a Aneel também passou a delegar à Arce as atividades de fiscalização dos serviços de geração, conforme convênio de cooperação. Tais responsabilidades fazem com que a Arce registre e intermedie inúmeros questionamentos vindos de consumidores, incluindo mudança de titularidade.

Reclamações

De acordo com dados consolidados pela Aneel, diante dos problemas apontados no quesito mudança de titularidade, em 2020, as cinco primeiras distribuidoras de energia no Brasil, que compõem o ranking de reclamações por alteração cadastral (troca de titularidade), são: Light (Rio de Janeiro), com 1.307; Enel Distribuição Rio de Janeiro, com 1.247; Enel Distribuição São Paulo, com 1.147; Cemig-D (Minas Gerais), com 951; e Enel Distribuição Ceará, com 681. Em 2021, até o dia primeiro de setembro, o ranking segue o mesmo padrão: Light (Rio de Janeiro), com 1.195; Enel Distribuição Rio de Janeiro, com 1.126;



Enel Distribuição São Paulo, com 974; Cemig-D (Minas Gerais), com 470; e Enel Distribuição Ceará, com 444.

Enel aponta redução

Em nota, a distribuidora afirma que, "em relação ao ranking, em comparação a igual período do ano anterior, houve uma redução de 70% no número de reclamações referentes à troca de titularidade feitas ao órgão regulador".

"A companhia também informa que segue revisando constantemente os seus procedimentos para continuar buscando um melhor atendimento aos seus clientes", finaliza.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2021/09/28/enel-ceara-e-a-5-do-pais-em-reclamacoes-por-alteracao-no-cadastro-de-usuario.html>

No mês de abril de 2022, "ENEL CEARÁ está entre os piores desempenhos do País: 'a vela já fica aqui'".

A empresa esteve nos últimos três anos nas últimas posições do Desempenho Global de Continuidade (DGC), que mede frequência e duração de quedas de energia.

Na casa do vigilante Sidney Barros, de 37 anos, as velas estão sempre a postos: nunca se sabe quando serão necessárias. A chegada do fim de semana deixa os moradores do bairro Ancuri, em Itaitinga, na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), atentos e temerosos que as luzes possam apagar.

Além do problema da falta de energia na casa de Sidney, a família agora vai enfrentar um reajuste de quase 25% nas contas de luz a partir do dia 22 de abril, segundo anunciou a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

"Cada vez que vai se aproximando o final de semana, pensamos que possa acontecer novamente e que teremos que passar mais uma noite sem energia. A vela já fica aqui em local de fácil acesso, para se utilizar a qualquer momento", conta.

Da última vez, foram dois dias com faltas de energia de mais de 12 horas. Numa sexta-feira, tudo ficou escuro às 22 horas e a luz voltou apenas às 13 horas do sábado. No domingo à noite, foram 15 quedas praticamente seguidas e a situação só se estabilizou na segunda-feira, já perto da hora do almoço.

A Enel Distribuição Ceará, empresa responsável pela distribuição de energia no estado, tem figurado nos últimos lugares do ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), medido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Em 2021, a empresa teve o índice em 0,97, o quinto pior do país. Em 2020, a pontuação foi a segunda pior do país e, em 2019, a Enel ficou na quarta pior colocação.

O DGC é uma relação do quanto o FEC (Frequência Equivalente por Consumidor) e o DEC (Duração Equivalente por Consumidor), estão próximos aos limites estabelecidos pela Aneel. Quanto menor o índice, melhor o desempenho da distribuidora em relação às metas.

Em 2021, tanto o FEC como o DEC tiveram ligeiras melhorias em relação a 2020. Apesar disso, 64% das regiões analisadas no estado ainda possuem DECs acima do limite – ou seja, ficaram sem fornecimento de energia por um tempo maior do que o máximo estabelecido pela agência reguladora.

#### O QUE SÃO FEC E DEC

Um dos fatores que medem a qualidade do serviço da distribuidora é a constância na disponibilização de energia. É justamente isso que medem o FEC e o DEC e, de forma resumida, o DGC.

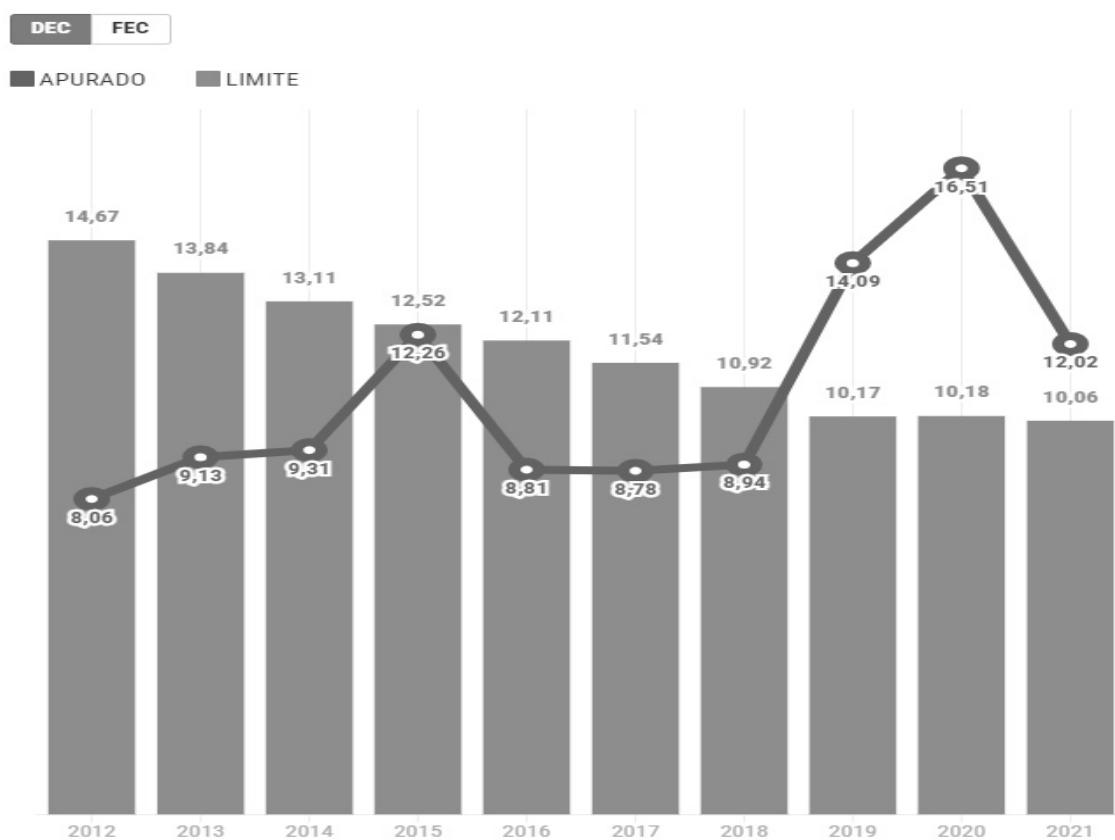
O DEC mostra quanto tempo em média um consumidor ficou sem energia em um mês e o FEC mostra a frequência dessas interrupções. Individualmente, os consumidores têm mensalmente na conta de luz o DIC e o FIC, que mostram esses indicadores para a residência específica.

"Cada distribuidora tem uma meta para o DEC e para o FEC. A Aneel faz o ranking e verifica como cada uma delas se comportou em relação à meta, que é o DGC, desempenho global. O desempenho geral da qualidade vê a relação do DEC e FEC com relação a meta estabelecida pela Aneel, tem uma fórmula de cálculo para esse índice". Joaquim Rolim - coordenador do núcleo de energia da Fiec.

Dentro do estado, a Aneel determina conjuntos, que são regiões, bairros ou cidades, abastecidas por uma subestação. Cada um desses conjuntos possui metas individuais de DEC e FEC, sendo considerada uma média para analisar o desempenho do estado.

DEC e FEC anuais

O indicador teve ligeira melhora em relação a 2020, mas ainda fechou 2021 acima do limite. O FEC se manteve abaixo do limite nos últimos 10 anos no Ceará.



Fonte: Retorno elaborado pelo autor

\*2020 refere-se ao período de 11/03/2020 a 31/12/2020

\*\* 2022 refere ao período de 01/01/2022 a 10/03/2022



A Flourish chart



O coordenador do núcleo de energia da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), Joaquim Rolim, explica que o DGC por si só não ilustra uma piora ou melhora na qualidade dos serviços, mas sim o quanto próximos eles estão do regulado pela Aneel.

Isso significa que um estado que tenha uma meta de DEC menor pode ter um DGC maior, mesmo que tenha tido uma interrupção de energia por maior tempo. DEC ACIMA DO LIMITE

Dos 113 conjuntos do estado, 73 tiveram DEC acima do limite estabelecido pela Aneel. O maior DEC foi registrado em Amontada, onde os consumidores ficaram em média 43,37 horas sem energia no ano.

A lista de conjuntos com DEC fora do limite inclui localidades na região metropolitana de Fortaleza, como Caucaia, Eusébio e Distrito Industrial de Fortaleza.

CONJUNTO	DEC APURADO	DEC LIMITE
Amontada	43,37	11,00
Baixo Acaraú II	41,51	11,00
Trairi	39,14	11,00
Cruz	33,07	11,00
Paraipaba	31,27	11,00
Caracará	29,48	11,00
Acaraú	25,88	11,00
Viçosa do Ceará	24,75	11,00
Marco	24,56	11,00
Guaramiranga	21,49	12,00
Ibiapina	20,93	11,00
Banabuiú	20,32	12,00
Acopiara	20,09	11,00
Itaiçaba	19,90	12,00
Tianguá	19,30	10,00
Beberibe	19,23	13,00

◀ 1 / 5 ▶

Fonte: Aneel

Diário



CONJUNTO	DEC APURADO	DEC LIMITE
Camocim	18,89	12,00
Pecém	18,76	13,00
São Luís do Curu	18,50	10,00
Icapuí	18,05	13,00
Coluna	17,70	11,00
Maranguape	17,58	11,00
Itapipoca	17,49	11,00
Ararendá	17,45	11,00
Mombaça	17,44	11,00
Solonópolis	17,03	11,00
Inhaporanga	16,88	10,00
Jaguaribe	16,63	11,00
Sobral Iv	16,40	10,00
Mucambo	16,31	10,00
Cascavel	16,30	13,00
Ipu	16,16	12,00

◀ 2 / 5 ▶

Fonte: Aneel

Diário

CONJUNTO	DEC APURADO	DEC LIMITE
Aquiraz	16,02	10,00
Aracati	15,92	12,00
Macaoca	15,81	12,00
Jucás	15,64	11,00
Inhuçu	15,59	11,00
Granja	15,30	11,00
Crateús	15,02	12,00
Jabuti	14,74	11,00
Quixadá	14,62	11,00
Iguatu	14,60	11,00
Coreaú	14,59	11,00
Boa Viagem	14,55	10,00
Cedro	14,13	11,00
Monsenhor Tabosa	14,11	11,00
Senador Pompeu	13,88	11,00
Barra do Figueiredo	13,71	11,00

« 3 / 5 »

Fonte: Aneel

Diário



CONJUNTO	DEC APURADO	DEC LIMITE
Balanço	13,67	11,00
Caucaia	13,44	11,00
Araras I	13,33	12,00
Umirim	13,27	11,00
Itapajé	13,11	10,00
Nova Russas	13,10	11,00
Jaguaruana	12,69	12,00
Lavras da Mangabeira	12,59	11,00
Parambu	12,47	11,00
Baturité	12,39	11,00
Massapê	12,38	11,00
Morada Nova	12,29	10,00
Milagres	12,13	11,00
Brejo Santo	11,95	11,00
Guaiuba	11,93	11,00
Umarituba	11,87	11,00

« 4 / 5 »

Fonte: Aneel

Diário

CONJUNTO	DEC APURADO	DEC LIMITE
Tauá	11,63	11,00
Quixeramobim	11,59	11,00
Independência	11,55	11,00
Sobral V	11,38	10,00
Barbalha	11,05	10,00
Eusébio	10,69	10,00
Tomé	10,50	10,00
Distrito Industrial de Fortaleza	10,49	9,00
Mucuripe	7,22	7,00

[◀] [5] / 5 [▶]

Fonte: Aneel

Direito

O menor DEC foi registrado na Aldeota, onde os consumidores tiveram interrupções no serviço de aproximadamente 3,46 horas no ano – o limite era de 7 horas. De acordo com o diretor de infraestrutura e rede da Enel, Charles Capdeville, a solução para melhorar o índice é diferente em cada localidade. A empresa tem planos para resolver a situação neste ano.

“A gente vê onde está pior o indicador e para cada tipo de conjunto temos algumas ações. No caso de Amontada, é preciso fazer obras estruturais, precisa fazer uma subestação. Alguns [conjuntos] pode ser só manutenção e outros só construir linhas. Aldeota está muito bom porque está no centro, não tem tanta árvore. Mas tem conjuntos que os circuitos tem 200km, então uma ocorrência pode tirar todos os clientes desse circuito”. Charles Capdeville - diretor de infraestrutura e rede da Enel.

Ele aponta que em 2020, 66 conjuntos no estado tinham DEC 140% acima do limite e que esse número caiu para 30 em 2021.

#### SEM ENERGIA

A energia na casa da vendedora Camila Dantas, de 32 anos, caiu por volta das 21 horas e voltou apenas de madrugada, às 3 horas. O desconforto de ter de dormir sem ventilador em meio ao calor de Fortaleza já é rotina para a família.

“Toda semana falta energia aqui. Semana passada faltou sexta-feira, essa semana ainda não faltou, estou esperando para amanhã”, conta. Segundo ela, as interrupções no serviço costumam ocorrer de noite e não afetam só a sua casa, mas a de diversos vizinhos no bairro Barrocão, em Itaitinga. Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/enel-ceara-esta-entre-os-piores-desempenhos-do-pais-a-vela-ja-fica-aqui-1.3215343>

No mês de abril de 2022, “De multas a suspensão da concessão: saiba como a Enel pode ser punida pela má qualidade do serviço.”

Órgãos de defesa do consumidor e agência reguladora do Estado devem atuar na fiscalização da companhia.

Liderando o ranking de reclamações dos principais órgãos de defesa do consumidor e da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Enel Distribuição Ceará, concessionária responsável pelo serviço de energia elétrica do estado, pode sofrer punições caso a qualidade do serviço não seja satisfatória ao consumidor. No ranking de Desempenho Global de Continuidade (DGC), medido pela Aneel, por exemplo, a empresa teve o índice em 0,97, o quinto pior do país, em 2021. Em 2020, a pontuação foi a segunda pior do país e, em 2019, a Enel ficou na quarta pior colocação.

A advogada e presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-CE, Cláudia Santos, explica que ainda que a prestação do serviço de energia elétrica seja feita por uma empresa privada como a Enel, o serviço continua sendo considerado essencial.

“Amparada pelo artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como o artigo 22, os órgãos públicos por si ou por suas empresas concessionárias são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros, e contínuos”, explica.

Por isso, o Código de Defesa do Consumidor prevê que as empresas que infrinjam esses direitos podem ser punidas com multas, interdição, intervenção administrativa e até revogação da concessão ou permissão como forma de cobrir práticas consideradas abusivas.

“No caso do descumprimento das obrigações as empresas são compelidas a cumpri-las e reparar os danos aos consumidores. Ou seja, na via administrativa os órgãos de defesa do consumidor, que têm a competência de fiscalizar as relações de consumo, e detectando a infração e descumprimento, têm institucionalmente o dever de aplicar as sanções administrativas previstas no CDC”. Cláudia Santos - advogada.

#### FISCALIZAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

Assim, Santos destaca que a companhia pode apresentar eventuais problemas, mas tem a obrigação de resolver. “Tem que reparar a insatisfação do consumidor, não visar ao lucro”.

Por ser um serviço prestado por concessão, os órgãos de governo, nesse caso, o Estadual, também devem atuar na fiscalização, conforme explica a advogada. “Os órgãos de defesa do consumidor têm a obrigação na esfera do consumidor, mas o governo precisa fiscalizar a prestação do serviço definida no contrato de concessão”.

Além disso, a presidente da Comissão aponta a necessidade de os consumidores lesados fazerem as denúncias aos órgãos responsáveis ou mesmo buscar o Judiciário para o crime de reparação de danos morais ou materiais.

“É importantíssimo que a reclamação seja registrada porque faz com que essas empresas mudem a conduta delas, porque é inadmissível uma empresa do porte da Enel que tem um lucro exorbitante ter reclamações ainda no órgão de consumidor. Não importa se são 10 ou 10 mil reclamações, é o direito do consumidor que está sendo violado”, ressalta.

#### AÇÃO ESTADUAL

A responsabilidade da fiscalização no âmbito estadual é da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce). De acordo com a Coordenadoria de Energia, o órgão atua como um ‘braço’ da Aneel, que fica responsável por definir as estratégias para o monitoramento e controle em todas as concessionárias e distribuidoras do País.

Assim, anualmente a Aneel solicita às distribuidoras de energia vários indicadores para montar um banco de dados, que serve como base para o monitoramento do controle da qualidade do serviço. A partir disso, é feita uma catalogação em que pontua o que está bom ou ruim.

Com esses dados, a Aneel entra em contato com as agências reguladoras locais para pontuar quais aspectos precisam ser fiscalizados.

Por sua vez, a Arce solicita inicialmente da distribuidora dados complementares e, na sequência, solicita que a concessionária elabore um plano de resultados para a melhoria dos indicadores. Esse planejamento tem duração de um ano e é acompanhado trimestralmente pela agência.

Caso a companhia não tenha cumprido os objetivos planejados, a Arce abre um processo para aplicação da penalidade, que varia conforme a infração. Em 2020, por exemplo, a Enel Ceará foi multada pela agência em R\$ 26 milhões por não ter conseguido corrigir os pontos propostos.

#### INVESTIMENTOS

Em entrevista coletiva na terça-feira (19), o diretor de Regulação da Enel no Brasil, Luiz Gazulha, pontuou que, em 2021, a companhia realizou investimento da ordem de R\$ 1 bilhão no Ceará e, segundo ele, isso trouxe como benefício a melhoria dos indicadores comerciais.

“Em relação à qualidade de energia, a gente mostra que a evolução dos indicadores, que é a falta de energia, a gente percebe que a Enel Ceará tem melhorado muito no último ano, a DEC (Duração Equivalente por Consumidor) reduziu em 27% e a FEC (Frequência Equivalente por Consumidor) em 18%”.

#### PRINCIPAIS PUNIÇÕES

- Multas
- Interdição



- Intervenção administrativa
- Revogação da concessão

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/de-multas-a-suspensao-da-concessao-saiba-como-a-enel-pode-ser-punida-pela-ma-qualidade-do-servico-1.3220385>

No mês de abril de 2022, “Comissão da OAB Ceará vê irregularidades no contrato de concessão com aumento de tarifa da Enel.”

Na próxima quinta-feira, dia 28 de abril, o Conselho da Ordem dos Advogados do Brasil Seção Ceará (OAB-CE) votará relatório que busca fundamentar ações jurídicas contra a distribuidora de energia Enel e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) com relação ao aumento médio de 24,85% na tarifa cobrada aos consumidores cearenses.

Documento, além de questionar o reajuste, aponta irregularidades no exercício do contrato de concessão da Enel Ceará, conforme revela, com exclusividade ao O POVO, a advogada Cláudia Santos, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-CE.

“A empresa diz que tem que aplicar os reajustes por causa dos desequilíbrios econômicos e financeiros sofridos na crise hídrica e na pandemia, mas que desequilíbrio se ela teve aumento de inúmeros milhões no lucro do ano passado?”, questiona Cláudia.

O reajuste anual da tarifa de energia para o Estado foi aprovado no dia 19 de abril, entrou em vigor dois dias depois e já gera aumento, com efeito em cadeia, de até 20% nos preços de alimentos, produtos e serviços no Ceará. O relatório da OAB-CE é composto ainda por apontamentos da Comissão de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos.

“Ainda que seja um serviço gerenciado por uma empresa privada, isso não afasta a característica de uma questão de ser um serviço público essencial e, como tal, a empresa tem por obrigação promover a adequada e eficaz prestação dos serviços”, argumenta Cláudia ao reforçar que a lei de concessão determina ainda o respeito ao “princípio da modicidade” que exige preços acessíveis aos consumidores.

Assim, ao considerar as recorrentes reclamações e denúncias de consumidores, bem como o elevado patamar de reajuste, Cláudia avalia que tal cenário representa irregularidades aos princípios com os quais a Enel se comprometeu na assinatura da concessão no Estado.

“Além de ser inadequado, esse aumento de 25% não é razoável para o consumidor, acima e muito da inflação, muito mais que o dobro. É um aumento abusivo e deverá ser questionado judicialmente já que, claramente, além de não ter justificativa plausível para o aumento, afeta as determinações do contrato de concessão”, acrescenta.

Ainda que convicta da sua avaliação, a advogada pontua que somente após a decisão do Conselho é que a OAB poderá entrar com uma ação judicial sobre o tema. Assim, ela reforça importância da articulação, detalhada com exclusividade pelo O POVO no dia 23 de abril, entre sindicatos e associações empresariais que pretendem questionar via Ministério Público e outras frentes jurídicas o reajuste da Enel.

“Isso é bom porque pressiona a Aneel, que deveria fiscalizar a prestação do serviço e não só conceder o reajuste que as distribuidoras querem. A Enel reiteradamente é líder de reclamação ou uma das líderes das denúncias nos órgãos de defesa do consumidor”, pontua Cláudia. A advogada ressalta ainda que em caso de reconhecimento judicial de irregularidades no contrato de concessão, a Enel pode ser obrigada a resarcir os consumidores.

Em nota ao O POVO, a Enel Distribuição Ceará informa que não foi notificada judicialmente, até o momento, sobre o reajuste tarifário, e que está aberta para o diálogo com todas as entidades. Além disso, frisa que já está agendando uma a uma para esclarecimentos.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2022/04/25/comissao-da-oab-ceara-ve-irregulares-no-contrato-de-concessao-com-aumento-de-tarifa-da-enel.html>

No mês de abril de 2022, “Decon entra com ação na justiça contra a Enel para suspender aumento nas contas de energia elétrica no Ceará.”

O Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), por meio do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon), ingressou com uma ação civil pública nesta sexta-feira (29) contra a Companhia Energética do Ceará (Enel) para suspender o aumento nas contas de energia em todo o estado. A Aneel aprovou o reajuste tarifário anual de 2022 da Enel em 19 de março, acarretando aumento de 24,85%. Esse percentual foi calculado como média do reajuste de 24,16% aplicado para os usuários de alta tensão (indústrias) e de 25,09%, para usuários de baixa tensão (residenciais). A aumento passou a valer em 22 de abril.

O MPCE requer à Justiça que a Enel se abstenha de proceder ao reajuste autorizado pela Aneel ou, caso efetivado o aumento, que se abstenha de praticá-lo ou continuar praticando, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1 milhão por descumprimento.

A ação, segundo o MPCE, considerou a vulnerabilidade social da população afetada pela pandemia, a necessidade de haver modicidade das tarifas, e nos deveres de transparéncia e informação.

O secretário-executivo do Decon em exercício, promotor de Justiça Ricardo Memória, destacou ainda o contexto de crise econômica, decorrente da pandemia, bem como o superendividamento das famílias e o aumento de 8,95% autorizado há um ano.

“O reajuste está sendo levado cabo sem qualquer transparéncia ou participação dos setores da sociedade. A medida consiste em clara e direta ofensa aos princípios da modicidade e da informação, sem falar no abuso do direito e na ofensa aos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, atingindo a todos os consumidores do Ceará”, afirma o membro do MPCE.

#### Procedimento administrativo

O Decon também instaurou procedimento administrativo para apurar as justificativas e critérios utilizados para o reajuste, questionando, ainda, que provisões foram adotadas para informar aos consumidores e diminuir o percentual estipulado. A Enel foi notificada na sexta-feira com prazo de 10 dias para enviar resposta aos questionamentos.

#### Criação de comissão pela Assembleia

Nesta quinta-feira (28), a Assembleia Legislativa do Ceará afirmou que irá criar uma comissão para avaliar o contrato de concessão da Enel. Segundo o presidente da Casa, Evandro Leitão (PDT), a AL vai entrar com uma ação civil pública para barrar o aumento de 25% anunciado pela companhia.

“O primeiro passo é nós entrarmos com uma ação civil pública até a próxima semana para barrar o reajuste. A população cearense não pode ter uma situação dessa que vai atingir diretamente o bolso dos mais de 9 milhões de cearenses”, afirmou.

Evandro Leitão disse ainda que a Assembleia também pretende criar uma comissão suprapartidária para ter acesso ao contrato de concessão e fazer uma revisão, para só então tomar a decisão sobre a instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI).

Ainda sobre o assunto, o Conselho Pleno da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-Ceará) também aprovou, por unanimidade, que o órgão entre com uma ação civil pública empresa de fornecimento de energia.

“Um aumento de 25% não pode ser dado sem haver uma ação civil pública prévia e uma comunicação a todos os setores para discussão. Devemos mudar o sistema regulatório brasileiro e colocar luzes nesse sistema para saber quem são as pessoas que decidem para onde vai o dinheiro do nosso bolso. A OAB-CE não ficará omisa nesse caso”, disse o presidente da OAB-CE, Erinaldo Dantas.

Fonte: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2022/04/29/decon-entra-com-acao-na-justica-contra-a-enel-para-suspender-aumento-nas-contas-de-energia-no-ceara-1.ghtml>

No mês de maio de 2022, “Parecer da OAB-CE é referência nas tratativas de suspensão do aumento de energia elétrica durante reunião com presidente da Câmara dos Deputados.”

A OAB-CE esteve em reunião, na manhã desta quarta-feira (18/5), com o presidente da Câmara dos Deputados, Arthur Lira, e o novo Ministro de Minas e Energia, Adolfo Sachsida, discutindo sobre o aumento das tarifas de energia elétrica no Nordeste e as possíveis soluções a serem negociadas em prol da cidadania. Utilizado como referência no questionamento contra o aumento das tarifas de energia elétrica nos estados do Ceará, Bahia e Rio Grande do Norte, o parecer técnico produzido pela OAB-CE, através da Comissão de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público em conjunto com a Comissão de Defesa do Consumidor, foi apresentado aos líderes presentes na reunião que irão tratar da votação de decreto legislativo que suspende os aumentos de energia.

No encontro, na residência oficial do presidente da Câmara, em Brasília, o líder da bancada federal, deputado Domingos Neto, e os deputados André Figueiredo e Danilo Forte, estiveram junto com a OAB-CE, representada pela vice-presidente Christiane Leitão; o presidente da Comissão de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, Flávio Aragão; o diretor adjunto de prerrogativas, Márcio Victor de Albuquerque; e o presidente da Escola Superior de Advocacia (ESACE), Eduardo Pragmático Filho, para representar a sociedade civil e auxiliar na solução que respeite os contratos e o equilíbrio econômico sem esquecer o usuário final, que é a população.

A vice-presidente da OAB comenta sobre a importância da representatividade da Ordem. “Com o trabalho técnico das nossas comissões e o ajuizamento de ação civil pública, ressaltamos a nossa representatividade no enfrentamento de grandes questões sociais que afligem a nossa sociedade, como é o caso deste aumento tarifário da energia elétrica. A luta não vai parar, a OAB-CE continuará exercendo o seu papel histórico à serviço da sociedade”, disse Christiane Leitão.

**ATUAÇÃO DA OAB CONTRA O AUMENTO TARIFÁRIO DA ENERGIA**  
No dia 3 de maio, a OAB-CE, representada pelo presidente Erinaldo Dantas e o secretário-geral David Peixoto, estiveram reunidos, em Brasília, com o líder da bancada federal, deputado Domingos Neto (PSD/CE), para tratar sobre os impactos no reajuste da energia elétrica. Por ampla maioria, a Câmara dos Deputados aprovou o requerimento de urgência ao Projeto de Decreto Legislativo 94/2022 que reverte decisão da Aneel e barra o aumento da energia no Estado do Ceará e outros estados do Nordeste.

No mesmo sentido, durante sua 4ª Sessão Extraordinária, o Conselho Pleno da OAB Ceará aprovou, por unanimidade, o ajuizamento da ação civil pública contra o aumento médio de 24,88% no valor da energia elétrica, concedido pela Enel Distribuição Ceará.

Fonte: <https://oabc.org.br/2022/05/parecer-da-oab-ce-e-referencia-nas-tratativas-de-suspensao-do-aumento-de-energia-eletrica-durante-reuniao-com-presidente-da-camara-dos-deputados/>

No mês de junho de 2022, “Enel deve enfrentar 15 mil ações de produtores rurais do Ceará; agricultores pedem R\$ 30 milhões.”

Concessionária já pagou cerca de R\$ 13 milhões em créditos na conta de luz, mas Federação analisa que o valor pode ser maior pelo erro em cobrança tarifária. Uma gama de produtores rurais poderá ter um alívio na conta de luz nos próximos meses. Isso porque a Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará (Faec) está se preparando para entrar com quase 15 mil ações contra a Enel Distribuição Ceará para garantir o resarcimento de cerca de R\$ 30 milhões em cobranças tarifárias indevidas.

De acordo com o presidente da Faec, Amilcar Silveira, a iniciativa visa a proteção de produtores rurais em todo o Estado e expandir uma medida já efetuada pela Enel em 2021.

No ano passado, a concessionária de energia no Ceará chegou a devolver R\$ 13,705 milhões em créditos aos produtores que tiveram as cobranças indevidas. Contudo, de acordo com cálculos da Faec, embasados em análise de um consultor de energia, esse valor pode mais que dobrar.

“Nós estamos preparando 14.966 ações. A Enel cobrou indevidamente e já devolveu R\$ 13,705 milhões ao assumir o erro, só que nós achamos que é muito



mais do que isso. A Enel cobrou aos produtores rurais irrigantes uma tarifação errônea, e nós esperamos que esse valor pode chegar a R\$ 30 milhões. E essa é a defesa que vamos fazer do produtor rural”, explicou Silveira.

#### Consolidação de dados

A Federação, agora, trabalha no recolhimento de dados dos produtores envolvidos na iniciativa para garantir o retorno a todos os possíveis prejudicados. “Nós sabemos quais são as unidades consumidoras, mas não temos os dados por conta da lei de proteção de dados. Mas pedimos ao juiz para ter acesso aos dados e entrar com as ações”, disse Amilcar.

“A Enel já devolveu em crédito, e para nós pouco importa a forma como vão devolver. A gente quer é que devolva”, completou.

#### Resposta da Enel

Sobre o erro na cobrança das tarifas de energia, a Enel atribuiu a uma “falha no sistema” relacionado à aplicação das bandeiras tarifárias. Contudo, o problema já foi solucionado segundo a concessionária, indicado que não haveriam novos valores a serem resarcidos.

“A Enel Distribuição Ceará informa que uma falha no sistema da empresa gerou um valor divergente na aplicação das bandeiras tarifárias para clientes classificados como produtores rurais irrigantes. A empresa esclarece que o sistema já foi normalizado desde julho de 2021, tendo os valores de aplicação das bandeiras corrigidos, e os clientes afetados estão sendo resarcidos”, disse a Enel em nota.

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/opiniao/columnistas/samuel-quintela/enel-deve-enfrentar-15-mil-acoes-de-produtores-rurais-do-ceara-agricultores-pedem-r-30-milhoes-1.3237767>

No mês de junho de 2022, “Aumento de 24% na conta de energia aplicado pela ENEL CEARÁ será revisto pela agência reguladora.”

A medida tem o objetivo de considerar no cálculo a devolução de tributos pagos a mais pelos consumidores de energia.

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) informou, nesta terça-feira (28), que irá rever os reajustes tarifários de energia aprovados de fevereiro a maio deste ano. A medida tem o objetivo de considerar no cálculo a devolução de tributos pagos a mais pelos consumidores de energia. As informações são do portal g1.

De acordo com a agência, a tendência é que os reajustes, que no caso do Ceará foi aplicado pela Enel em 24% neste ano, sejam reduzidos.

#### PROCESSO DE REVISÃO TARIFÁRIA

A Aneel afirmou ainda que já foi aberto um processo específico de revisão tarifária para 13 distribuidoras de energia que passaram por reajuste no começo deste ano, dentre elas a Enel Ceará.

Em nota enviada ao Diário do Nordeste, a Enel Distribuição Ceará informou que ainda não foi oficialmente notificada sobre uma eventual revisão tarifária extraordinária e que vai aguardar o órgão regulador.

“A Enel Ceará também reitera que apoia medidas que reduzem as tarifas dos consumidores, desde que seja observado o equilíbrio econômico e financeiro das distribuidoras”, afirmou a empresa em nota.

A Justiça Federal realizou, no início deste mês, audiência conjunta referente aos processos que tentam derrubar o reajuste tarifário da Enel no Estado. Ao todo, são cinco processos que tratam do tema e estão sob responsabilidade da 3ª Vara Federal de Fortaleza.

Os processos são:

1. Ação Popular, ajuizada pelo deputado federal Heitor Freire (União Brasil)
2. Procedimento comum cível, ajuizado pelo senador Eduardo Girão (Podemos)
3. Ação Civil Pública, ajuizada pela Ordem dos Advogados do Brasil - Secção Ceará (OAB-CE)
4. Ação Civil Coletiva, ajuizada pela Assembleia Legislativa do Ceará e Ministério Público do Ceará
5. Ação Popular, ajuizada pelo advogado Adriano Alvez Pessoa.

#### DEVOUÇÃO DE TRIBUTOS

Um projeto de lei foi aprovado pelo Congresso Nacional neste mês para a devolução dos tributos pagos a mais pelos consumidores. O PL foi sancionado sem votos pelo presidente Jair Bolsonaro na segunda-feira (27).

A mesma lei autoriza a devolução dos valores obriga a Aneel a aplicar os descontos nos reajustes tarifários das distribuidoras de energia e a fazer uma revisão tarifária extraordinária no caso daquelas que já passaram pelo processo de reajuste.

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/aumento-de-24-na-conta-de-energia-aplicado-pela-enel-ceara-sera-revisto-pela-agencia-reguladora-1.3249581>

No mês de julho de 2022, “OAB-CE debate em evento a cobrança da Enel que pode deixar a internet mais cara.”

A Comissão Temporária de Direito de Telecomunicações da OAB-CE (CTDT), realiza na próxima sexta-feira (29/07), um debate para discutir a possível cobrança por parte da Enel Ceará em equipamentos instalados nos postes de energia (CTO). O evento será realizado às 18h, no auditório da Ordem e traz como tema: “Panorama Geral Sobre a Cobrança de CTO pela Enel Ceará e conta com o apoio da União dos Provedores do Ceará (Uniproce), da Associação Brasileira dos Operadores de Telecomunicações e Provedores de Internet (Abramulti) e da Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações (Abrint). A presidente da CTDT, Deysiane Souza, explica que nunca havia sido implementada esta cobrança no estado e que isso irá impactar diretamente os provedores de internet e consequentemente a população em geral. “Vamos discutir com o grupo de trabalho, o andamento da negociação acerca da cobrança de CTOs, que são elementos passíveis de rede pela ENEL”, ponderou.

Deysiane também comenta que em fevereiro deste ano os provedores foram notificados pela empresa fornecedora de energia, e que passaria a cobrar seis vezes mais o valor da cobrança de poste por cada elemento passivo de rede dos provedores. Por este motivo surgiu vários movimentos, que ensejaram a formação de grupos de trabalho.

#### Cobrança

O valor de até R\$ 75 por poste pode ter um impacto relevante nos custos dos provedores de internet, em especial os pequenos, o que pode elevar o preço da internet para os consumidores em até 70%.

Em fevereiro, a pauta gerou uma enxurrada de reclamações entre consumidores e empresários do setor. Alguns dos provedores, inclusive, alertam que a cobrança pode gerar falências.

Fonte: <https://oabce.org.br/2022/07/oab-ce-debate-em-evento-a-cobranca-da-enel-que-pode-deixar-a-internet-mais-cara/>

No mês de outubro de 2022, “Sem acordo, nova taxa da Enel a provedores deve triplicar preço da internet no Ceará, diz associação.”

Entidade também prevê a extinção de 100 mil empregos diretos.

Sem acordo com o setor, a Enel elevou a cobrança para o uso de postes pelas empresas de internet. Com isso, a União dos Provedores do Ceará (Uniproce) estima que o preço médio do serviço das pequenas empresas, que atendem cerca de 70% do mercado local, irá disparar de R\$ 70 para R\$ 240.

Os provedores têm até 30 de novembro próximo para aceitar as propostas de aumento da distribuidora. Portanto, a previsão de repasse para o consumidor final já é em dezembro deste ano.

Além da alta para os clientes, a entidade projeta o fechamento dos pequenos negócios e a extinção de 100 mil postos de trabalho no Ceará.

A Enel, contudo, afirma que o percentual proposto já foi reduzido (leia nota abaixo). Conforme a associação, os pequenos provedores fornecem internet para 5,6 milhões de pessoas no Ceará.

A nova cobrança da tarifa para a instalação de equipamentos em postes é discutida desde fevereiro deste ano. Após reuniões ao longo dos últimos meses, não houve acordo entre a Enel e as representantes do setor. Ao todo, são 1.293 estabelecimentos.

#### ENTENDA A COBRANÇA

Atualmente, a taxa paga pelos provedores à distribuidora é de R\$ 12 por cada poste. Segundo o presidente da Uniproce, Davi Leite, a Enel quer aumentá-la para R\$ 36 ou para um percentual gradual que pode corresponder a até quatro vezes mais que o valor atual, a depender do número de equipamentos instalados. “Houve várias reuniões, mas não chegamos a um consenso. O problema persistia e eram valores muito elevados, que iam impactar nossos consumidores. Afirmando que não teríamos como aceitar porque já era difícil o consumidor pagar R\$ 70, imagine R\$ 280”, enfatizou, contextualizando com a crise econômica. Apesar das tentativas, afirmou, a Enel decidiu impor a cobrança, nesta quarta-feira (19), com prazo para a escolha de uma das duas modalidades de tarifas até 30 de novembro.

A diretora Jurídica da Uniproce, Ana Aguiar, informou que as entidades irão recorrer judicialmente, além de acionar o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

O Diário do Nordeste solicitou mais detalhes da apuração do caso aos órgãos citados e aguarda resposta.

A advogada avalia que, caso a Enel mantenha a cobrança, “será responsável por um retrocesso da conectividade, desemprego e paralisação de serviços em escolas, penitenciárias e outros fundamentais” que utilizam a internet de pequenos provedores por meio de licitações, no Interior do Ceará.

#### LEIA NOTA DA ENEL:

“A Enel Distribuição Ceará informa que, desde o início do ano, está em diálogo com Associações e representantes dos Provedores de Internet e Telecomunicação para tratar do uso de equipamentos de telecomunicação nos postes da companhia. Nesse período foram apresentadas várias propostas, visando reduzir o efeito para os provedores em relação aos valores previstos nos contratos assinados. As negociações dentro do grupo de trabalho não prosperaram e a Enel mantém sua última proposta para os provedores que tiverem interesse, com redução de até 80% do previsto no contrato.

A companhia esclarece que não está realizando qualquer cobrança indevida ou nova taxa. A cobrança pela instalação de cabos e equipamentos já está definida nos contratos de Compartilhamento de Infraestrutura previamente assinados pelas empresas de telecomunicação do Ceará com a distribuidora e está nos termos da Resolução Conjunta Anel/Anatel nº 4/2014 e também a Resolução Normativa 797/2017.”

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/negocios/sem-acordo-nova-taxa-da-enel-a-provedores-deve-triplicar-preco-da-internet-no-ceara-diz-associacao-1.3291547>

No mês de outubro de 2022, “Indústria e Agroindústria acusam Enel de lhes causar prejuízos.”

O uso da linha de transmissão da Enel custa mais de duas vezes o valor da conta da própria energia fornecida pelo Mercado Livre.

Está, novamente, sob pressão a Enel – empresa responsável, com exclusividade, pelo serviço de distribuição de energia elétrica na geografia do Estado do Ceará. Duas empresas – uma da indústria, outra da agroindústria – acusam a Enel, primeiro, de atrasar os trabalhos de ligação de energia elétrica de novos empreendimentos imobiliários; segundo, de cobrar, pela transmissão da energia, mais do que o dobro do valor da conta mensal de luz, emitida por uma fornecedora que opera no Mercado Livre.

Vamos ao primeiro caso, que envolve uma das três maiores empresas da construção civil do Ceará.



Ela concluiu, em Fortaleza, a obra de construção de dois edifícios residenciais – um ao lado do outro. Procurou a Enel para fazer a ligação da energia elétrica. O sócio e CEO da empresa disse à coluna que não só cumpriu todas as exigências técnicas impostas pela distribuidora, como também pagou, antecipadamente, pela execução dos serviços.

“Até agora, nada foi feito. Já deveríamos ter entregado os dois blocos residenciais aos seus respectivos proprietários, mas a Enel, infelizmente, não executou o serviço de ligação da energia, alegando problemas com o seu orçamento. Mas que problemas são esses, se nós antecipamos o pagamento do serviço, que inclui a ampliação da rede elétrica?”, diz, em tom de irritação e revolta, o CEO da construtora.

O segundo caso é tão sério e grave quanto o primeiro. Vamos a ele:

Em Jaguariaúna, uma média agroindustrial – que planta, colhe, beneficia e, em seguida, produz fios de algodão logo vendidos para uma fábrica que os transforma em tecidos – passou a comprar no Mercado Livre a energia que consome.

Neste mês de outubro, a empresa cearense recebeu a fatura no valor de R\$ 137.815,88 referente ao consumo da energia fornecida pela empresa do Mercado Livre. Desse total – é bom destacar – R\$ 27.563,18 referem-se ao ICMS.

Pois bem, poucos dias depois de chegar a fatura do Mercado Livre, chegou a da Enel, relativa ao serviço de distribuição da mesma energia. Valor: R\$ 280.908,34, dos quais R\$ 71.302,71 referentes ao ICMS estadual.

“Não é caro. É caríssimo!”, diz, visivelmente irritado, o sócio e CEO da agroindústria, que lamenta “as duras e difíceis condições de empreender no Brasil, principalmente no interior nordestino”.

Esta coluna ouviu a presidente da Enel, a engenheira cearense Márcia Sandra Roque, que, educada e rapidamente, respondeu às questões suscitadas pelos dois casos. Ela respondeu nos seguintes termos:

“Mesmo comprando energia do Mercado Livre, a empresa consumidora tem de pagar a tarifa de uso do sistema de distribuição. Ele usa a rede da distribuidora. (Eu) teria que ter acesso ao número do cliente para avaliar a conta e poder esclarecer corretamente.”

“Quanto ao outro caso, da execução das obras, temos trabalhado para entregá-las no prazo. Ainda temos um desafio: a demanda tem crescido bastante e temos um plano para recuperar em 2023.”

“Nas duas situações, precisaríamos entender bem, analisando dados do cliente para dar um retorno assertivo.

“Fico à disposição dos clientes para avaliar os casos”.

Diante do acima exposto pela presidente da Enel, o caminho a tomar pelos sócios e dirigentes das duas empresas citadas é da busca do entendimento com a distribuidora.

No caso da agroindústria, é mesmo muito elevado o valor cobrado pela Enel pelo uso de suas linhas de transmissão; na questão envolvendo a construtora, aflora, segundo a opinião de empresários cearenses da indústria e da agropecuária, um aspecto que diz respeito à gestão da distribuidora.

De acordo com esses empresários, a Enel tem excelente faturamento na sua operação no Ceará, mas, pressionada pelo comando da empresa, que não está aqui, mas na Itália, onde tem sede a holding do grupo Enel, a administração liderada pela cearense Márcia Sandra Roque é obrigada a reduzir custos e a transferir mais lucros para Roma.

Fonte: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/opiniao/columnistas/egidio-serpa/industria-e-agroindustria-acusam-enel-de-lhes-causar-prejuizos-1.3292419>  
No mês de novembro de 2022, “Enel planeja vender controle da distribuidora de energia do Ceará; empresa planeja vendas de ativos no valor total de US\$ 21,5 bi.”

A italiana Enel anunciou sua intenção de alienar o controle acionário da Coelce, empresa controlada por sua subsidiária brasileira que atua na distribuição de energia elétrica no Ceará.

Em comunicado ao mercado, a Coelce disse que a intenção de venda consta do Plano Estratégico da Enel para o período 2023-2025, revelado nesta terça-feira (22).

“Dentre as várias medidas planejadas, foi contemplada uma possibilidade de alienação do controle acionário da Companhia, detido por sua controladora direta Enel Brasil S.A., muito embora ainda não tenham sido iniciadas concretamente quaisquer medidas e procedimentos em tal sentido”, diz o comunicado da Coelce. A Coelce fornece energia elétrica nos 184 municípios do Ceará, contando com uma base comercial de aproximadamente 4,38 milhões de unidades consumidoras, segundo informações do site da empresa.

A Enel planeja vendas de ativos no valor de 21 bilhões de euros (US\$ 21,5 bilhões) para reduzir a dívida líquida e focar sua transição para negócios de energia mais limpa em seis países principais, informou a elétrica italiana nesta terça-feira.

Neste ano, a Enel Brasil alienou sua participação na distribuidora de Goiás --vendida à Equatorial Energia-- e na termelétrica em Fortaleza, vendida à Eneva. Plano de alienação

A maior parte do plano de alienação deve ser alcançada até o final de 2023 e incluirá saída da Argentina e do Peru e a venda de ativos na Romênia, disse o grupo em sua atualização de estratégia 2023-25.

O grupo estatal pretende investir cerca de 37 bilhões de euros nos próximos três anos em seus seis principais mercados: Itália, Espanha, Estados Unidos, Brasil, Chile e Colômbia.

A Enel também confirmou seus planos de se tornar livre de carbono até 2040, à medida que se afasta dos combustíveis fósseis para um maior uso de fontes renováveis.

A Enel, que também pode vender seu portfólio de gás na Espanha, pretende reduzir sua dívida líquida para 51-52 bilhões de euros até o final de 2023, ante 69 bilhões no final de setembro.

O CEO da elétrica, Francesco Starace, disse a analistas que a turbulência nos mercados de energia significa que a Enel precisa retornar a índices financeiros mais normais.

No entanto, ele disse que os altos preços atuais devem ajudá-la a cristalizar o valor de seus ativos de gás.

A invasão da Ucrânia pela Rússia ressaltou a importância da independência energética, acrescentou Starace.

Ele citou como exemplo a expansão de uma fábrica de painéis solares na Sicília e acrescentou que um projeto semelhante está sendo avaliado nos Estados Unidos. A Enel prometeu recompensar os investidores com um dividendo de 0,43 euro por ano para o período 2023-2025, acima do 0,40 euro em 2022.

Fonte: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/11/22/enel-planeja-vender-controle-da-distribuidora-de-energia-do-ceara-empresa-planeja-vendas-de-ativos-no-valor-total-de-us-215-bi.ghtml>

No mês de novembro de 2022, “Enel autoriza processo de venda de sua concessionária de energia elétrica no Ceará.”

A companhia italiana Enel confirma a decisão de vender sua concessionária no Ceará, a Enel Distribuição Ceará, responsável pelo fornecimento de energia elétrica no Estado. As informações são do Canal Energia.

A decisão de sair do Ceará se deve ao planejamento estratégico da companhia em investir em determinados lugares, sobretudo Rio de Janeiro, São Paulo e alguns países da América do Sul. O plano é investir US\$ 3 bilhões (R\$ 16 bilhões) até 2025.

Os italianos querem investir até US\$ 5 bilhões na América Latina, onde Chile e Colômbia devem receber atenção especial. Já Argentina e Peru, no entanto, terão suas operações encerradas.

Fonte: <https://ootimista.com.br/economia/enel-autoriza-processo-de-venda-de-sua-concessionaria-de-energia-eletrica-no-ceara/>

No mês de dezembro de 2022, “MPCE quer multa de R\$ 48 milhões para ENEL CEARÁ por má prestação de serviço no Estado.”

O Ministério Público do Ceará (MPCE) anunciou, nesta terça-feira (13), que irá entrar com Ação Civil Pública contra a Enel Ceará. O órgão quer que a empresa seja multada em R\$ 48 milhões por má prestação dos serviços de energia elétrica no estado.

Entre os motivos citados estão “a baixa qualidade dos serviços”, “o aumento abusivo da tarifa” e indicativos de “irregularidades no cumprimento das regras do contrato de concessão” com o Governo do Ceará.

A Enel Ceará informou que ainda não foi notificada oficialmente. Em nota, a empresa afirmou que “observa e cumpre suas obrigações contratuais estabelecidas no contrato de concessão” e que “trabalha continuamente para melhoria da qualidade do fornecimento de energia no Estado”.

O procurador Geral de Justiça do Ceará, Manuel Pinheiro, destacou a diminuição do número de consumidores cadastrados como baixa renda na Enel, e que recebem subsídio na tarifa.

“Essa ação civil pública não é capaz de compensar todos os prejuízos que os consumidores e energia elétrica no Ceará vêm sofrendo ao longo do tempo por conta de irregularidades [...], uma indenização ao conjunto da sociedade cearense”, disse o procurador.

Também será instaurado procedimento administrativo no Decon CE – órgão ligado ao Ministério Público e que atua na proteção e defesa do consumidor. Nele serão investigados possíveis infrações da Enel ao Código do Consumidor, também relacionadas à prestação de serviços. A multa por conta do procedimento pod variar de R\$ 1 mi a R\$ 15 mi.

A empresa terá 20 dias para apresentar defesa no procedimento iniciado no Decon. Além disso, o órgão de defesa ao consumidor também pretende realizar fiscalizações in loco nas agências de atendimento da Enel.

Ambas as iniciativas anunciadas pelo Ministério Público ocorrem após relatório elaborado pela comissão instalada pelo órgão após o anúncio de reajuste de 24,8% na tarifa de luz no Ceará, em maio deste ano.

Colegiados semelhantes foram instalados na Assembleia Legislativa do Ceará e na Câmara Municipal de Fortaleza, também com objetivo de analisar os serviços prestados pela empresa no Ceará e na capital. Por enquanto, no entanto, as discussões nas casas legislativas pouco avançou.

#### ENCAMINHAMENTO A OUTROS ORGÃOS

O documento do Ministério Público também deve ser enviado para o Governo do Ceará, para a Assembleia Legislativa e para o Ministério Público Federal.

“Para que as ponderações da comissão sejam analisadas quando da prorrogação da concessão e seja avaliada a possibilidade de limitação da distribuição de pagamentos de dividendos e de juros sobre o capital próprio pela distribuidora por descumprimento dos indicadores de qualidade”, propõe o relatório.

O MPCE também deve enviar ofício ao Governo do Ceará especificamente para pedir que seja avaliado “a conveniência de realizar auditoria no Contrato de Compra e Venda de Ações”, que foi celebrado entre o Poder Executivo e a Distriluz Energia Elétrica em 1998, para “verificação de cumprimento de todas as obrigações assumidas pela compradora”.

Por último, o MPCE deve enviar representação à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) para que fiscalize a Enel em relação ao número de consumidores beneficiados com Tarifa Social de Energia Elétrica. Segundo o relatório, desde a pandemia de Covid-19, o número de beneficiados diminuiu.

#### RESPOSTA DA ENEL CEARÁ

Em resposta ao Diário do Nordeste, a Enel Ceará informou que ainda não foi notificada oficialmente sobre as ações anunciadas pelo Ministério Público. “A



companhia afirma ainda que observa e cumpre suas obrigações contratuais estabelecidas no contrato de concessão com a União Federal e trabalha continuamente para melhoria da qualidade do fornecimento de energia no Estado”, completa o texto.

A empresa afirma ainda que o reajuste da tarifa foram definidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e que tem sido feitos investimentos, pela Enel Ceará, no Ceará.

“Nos últimos 3 anos, a Enel Ceará investiu um total de cerca de R\$ 3 bilhões. Apenas este ano, a empresa está concluindo a construção de 6 novas subestações e mais 156 quilômetros de Linha de Distribuição de Alta Tensão”, afirma a nota.

Sobre a qualidade na prestação de serviços feita pela companhia, principal ponto indicado pelo Ministério Público e outros órgãos, a nota rebate: “a duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC) apresentou uma queda de 27,2% em comparação com o ano anterior. Já a frequência das interrupções (FEC), ou número de vezes em que o cliente ficou sem energia, apresentou uma redução de 18,7% no mesmo período”.

Fonte: <https://diariodonorte.com.br/pontopoder/mpce-quer-multa-de-r-48-milhoes-pela-enel-ceara-por-ma-prestacao-de-servico-no-estado-1-3311756>

No mês de dezembro de 2022, “Comissão Especial Sugere abertura de CPI para investigar serviços prestados pela Enel no Ceará.”

A Comissão Especial criada na Assembleia Legislativa do Estado para investigar serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará quer a abertura de uma CPI para apurar com maior aprofundamento supostos descumprimentos de cláusulas contratuais por parte da empresa. Nesta sexta-feira, 16, o presidente da comissão, deputado Fernando Santana (PT), além de outros integrantes do grupo, deram uma coletiva de imprensa para detalhar os resultados do trabalho dos parlamentares.

Fernando Santana destacou que não era possível anteriormente abrir uma CPI na Casa tendo como alvo a Enel pela ausência de elementos técnicos e jurídicos para tal. “O estudo apresentado hoje concluiu que, no mínimo, já temos os elementos suficientes para abrir nesta Casa uma CPI, além de outros encaminhamentos”, anunciou.

Segundo o parlamentar, foi possível identificar a existência de uma série de irregularidades que teriam sido cometidas pela Enel no que diz respeito à prestação de serviços de energia à população cearense. O relatório apresentado pela comissão apontou que a concessionária tem registrado péssimos indicadores de continuidade de serviços, com altos índices de interrupções no fornecimento, além de ser uma das concessionárias de energia do País que mais descumpre prazos de atendimento ao consumidor no que se refere à solução de reclamações.

Outras irregularidades apontadas no relatório dizem respeito a erros de faturamento, débitos indevidos, demora para execução de serviços técnicos, demora para soluções de demandas municipais, falta de transparência, problemas no faturamento da iluminação pública, problemas técnicos na rede, entre outras.

Encaminhamentos

Segundo o relator da comissão, deputado Guilherme Landim (PDT), após a análise dos dados oficiais de índice de qualidade do serviço, ficou demonstrada uma piora acentuada e gradativa dos indicadores, com o nível de qualidade oferecido pela concessionária sendo extremamente preocupante. O relator salientou que, além da sugestão de abertura de CPI, outros encaminhamentos passam por oficiar a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e outras instituições para a tomada de medidas cabíveis.

“Nós vamos encaminhar esse relatório, com todos os descumprimentos encontrados, para a Aneel, que é o órgão fiscalizador que tem o dever de apresentar sanções à Enel, solicitando a cassação do contrato dessa concessionária de energia no Ceará”, disse Landim.

O outro encaminhamento que consta no documento, conforme cita o relator, é o envio das suas informações para a Procuradoria-Geral do Estado (PGE), Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE) e Ministério Público Federal (MPF) para que sejam tomadas as medidas judiciais pertinentes, fazendo com que a concessionária Enel Ceará responda por todas as irregularidades apontadas perante o Poder Judiciário. Também participaram da coletiva de imprensa a deputada Augusta Brito (PT) e o procurador da Alece, Rodrigo Martiniano.

MPCE

Nesta semana, o Ministério Público apresentou uma ação pedindo multa de R\$ 48 milhões à empresa pelo que chamou de “baixa qualidade do serviço”.

Entre os motivos citados pelo MPCE para as ações divulgadas nesta semana estão “baixa qualidade dos serviços”, “o aumento abusivo da tarifa” e indicativos de “irregularidades no cumprimento das regras do contrato de concessão” com o Governo do Ceará. A Ação também deve ser enviada ao Governo do Ceará, à Assembleia Legislativa e ao Ministério Público Federal para que seja analisada a prorrogação da concessão para a prestação de serviços da empresa. Em reunião em julho de comissões responsáveis pelo tema, o procurador-geral de Justiça, Manuel Pinheiro, destacou que a “Enel tem que cumprir as obrigações que derivam da lei de concessões e permissões de serviços públicos, do Código de Defesa do Consumidor, bem como do contrato de privatização e do contrato de concessão. Estamos reunindo informações sobre todas as principais obrigações para que possamos averiguar se elas estão ou não sendo cumpridas”, informou, na ocasião.

No contrato de privatização, por exemplo, a empresa teria assumido o compromisso de investir 1% do faturamento líquido de cada ano em programas de alcance social, como o Luz no Campo e o Projeto São José. “Temos que verificar se esses investimentos realmente foram feitos”, disse o procurador.

Enel Ceará

Em nota enviada ao OPINIÃO CE, a Enel Distribuição Ceará informou “que observa e cumpre suas obrigações contratuais estabelecidas no contrato de concessão com a União Federal e trabalha continuamente para melhoria da qualidade do fornecimento de energia no Estado”, disse. “Sobre as tarifas de energia, a empresa informa também que são definidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)”.

A companhia acrescenta, em nota, que “vem investindo constantemente na modernização da rede de distribuição e na melhoria do serviço prestado aos clientes do Estado”.

“Nos últimos 3 anos, a Enel Ceará investiu um total de cerca de R\$ 3 bilhões. Apenas este ano, a empresa está concluindo a construção de 6 novas subestações e mais 156 quilômetros de Linha de Distribuição de Alta Tensão. Em relação à qualidade do serviço prestado, em 2021, a duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC) apresentou uma queda de 27,2% em comparação com o ano anterior. Já a frequência das interrupções (FEC), ou número de vezes em que o cliente ficou sem energia, apresentou uma redução de 18,7% no mesmo período”.

Fonte: <https://www.opiniaoce.com.br/comissao-especial-da-alece-sugere-abertura-de-cpi-contra-a-enel-na-casa/>

No mês de março/2023 a Enel foi multada em R\$ 15 milhões por práticas irregulares na cobrança a clientes.

A Agência Reguladora do Ceará (Arce) multou em quase R\$ 15 milhões a Enel Distribuição Ceará, responsável pelo fornecimento de energia no Estado, por irregularidades na aplicação de cobranças a consumidores cujas residências apresentaram inconsistências na medição do consumo de energia. A Enel ainda pode recorrer da multa.

Fonte: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2024/03/26/enel-e-multada-em-r-15-milhoes-por-praticas-irregulares-na-cobranca-a-clientes.ghtml>

No mês de junho de 2023, “Enel é multada pelo Decon em R\$ 15 milhões por práticas irregulares e ineficiência na prestação dos serviços no Ceará.” A Enel Distribuição Ceará, responsável pelo fornecimento de energia no Estado, foi multada pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon), do Ministério Público, em R\$ 15 milhões por práticas irregulares e ineficiência na prestação dos serviços prestados pela empresa. Essa é a maior multa aplicada pelo órgão.

As informações foram divulgadas nesta quinta-feira (1º), em uma coletiva do MPCE no Plenário dos Órgãos Colegiados, na sede da Procuradoria Geral de Justiça, no Bairro Cambeba, em Fortaleza. A Enel Distribuição Ceará disse que tomou conhecimento sobre a decisão, e está adotando as medidas cabíveis.

A companhia afirma ainda que observa e cumpre obrigações contratuais estabelecidas no contrato de concessão com a União Federal.

“Chegamos a conclusão que a Enel oferece a sociedade cearense um serviço de péssima qualidade. Por frustrar as expectativas dos consumidores, o Decon achou por bem fixar a multa no valor máximo que a lei nos autoriza”, disse o secretário executivo do Decon, Hugo Xerez.

Em 2021 e 2022, a Enel foi a empresa com mais reclamações de consumidores no Decon. Só ano passado o órgão registrou 4.410 queixas contra a empresa. A Enel foi notificada sobre a decisão nesta quarta-feira (31) e tem 10 dias para recorrer. Caso ela não recorra da decisão e não realize o pagamento, o valor vai para a dívida ativa do Estado e será cobrada pela Procuradoria-Geral do Ceará (PGE).

Caso a multa seja paga, o dinheiro irá para o FDID, fundo vinculado à Procuradoria-Geral de Justiça que tem por finalidade financiar projetos que visem resarcir a coletividade do Estado do danos causados a todo e qualquer direito e interesse difuso e coletivo.

Conforme o secretário executivo do Decon, Hugo Xerez, as condutas da Enel foram analisadas por uma comissão instalada em abril do ano passado, após o reajuste de 24,84% nas tarifas de energia do Estado. Em dezembro de 2022 foi instaurado o Procedimento Administrativo, que resultou na multa.

A Enel disse também que vem investindo constantemente na modernização da rede de distribuição e na melhoria do serviço prestado aos clientes do estado; e que, nos últimos 4 anos, investiu um total de cerca de R\$ 4,3 bilhões.

“Em 2022, a companhia investiu R\$ 1,5 bilhão em sua área de concessão, um recorde histórico da empresa. Só no ano passado, foram inauguradas quatro novas subestações, nos municípios de Pindoretama, Pacatuba, Itarema e Paracuru. Até o fim de 2023, outras quatro subestações também serão entregues”, disse a nota da companhia.

Por fim, a Enel ressaltou que, como resultado dos investimentos realizados nos últimos anos, a distribuidora registrou avanços expressivos nos índices de qualidade medidos pela agência reguladora do setor elétrico, a ANEEL. Entre 2020 e 2022, a empresa reduziu em 33% a frequência média das interrupções de energia (FEC por Unidade Consumidora) e em 39% a duração média das interrupções (DEC por Unidade Consumidora).

Fonte: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2023/06/01/enel-e-multada-pelo-decon-em-r-15-milhoes-por-praticas-irregulares-e-ineficiencia-na-prestacao-dos-servicos-no-ceara.ghtml>

No mês de agosto de 2023, “Assembleia recebe parecer para instauração da CPI que vai investigar a Enel no Ceará.”

A Assembleia Legislativa do Ceará (Alece) recebeu nesta terça-feira (8) o parecer da Procuradoria-Geral da Casa ao requerimento de instauração de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) a fim de “investigar irregularidades e práticas abusivas por parte da Enel na prestação de serviços de fornecimento de energia elétrica no Ceará”.

O anúncio do parecer foi feito pelo vice-presidente AL, deputado Fernando Santana (PT). O colegiado será composto por nove deputados.

O bloco PT, PCdoB, PSD, Cidadania, PSDB e PMN (que têm 15 deputados) vão indicar três nomes. O PDT vai ter duas vagas. Já os partidos PL, União Brasil, Progressistas e MDB terão uma vaga cada.

O deputado Fernando Santana, vice-presidente da Alece, em coletiva de imprensa afirmou que o parecer da Procuradoria da Casa deverá ser publicado no Diário Oficial ainda nesta terça-feira.

Com a publicação, os partidos devem, a partir desta quarta-feira (9), indicar os membros e “até quinta-feira (10) realizar a primeira reunião para indicar os nomes e cargos que serão ocupados”. A CPI terá vigência de 120 dias, podendo ser prorrogada por mais 120.



## CPI da Enel

O pedido da CPI da Enel foi protocolizado no dia 28 de fevereiro deste ano, devido ao grande número de reclamações contra a distribuidora de energia elétrica, principalmente no que se refere à qualidade do serviço prestado.

No requerimento, Fernando Santana explicou que a investigação é uma forma de prestar contas de um trabalho iniciado e que só encerrará quando o Estado tiver uma concessionária de distribuição de energia responsável.

Fonte: <https://gcmais.com.br/noticias/politica/2023/08/08/assembleia-recebe-parecer-para-instauracao-da-cpi-que-vai-investigar-a-enel-no-ceara/>

No mês de novembro de 2023, "Enel confirma suspensão temporária de venda da operação no Ceará."

Por meio de comunicado ao mercado, a Enel confirmou que está suspendendo temporariamente o processo de venda da sua operação de distribuição de energia no Ceará.

A empresa controladora italiana, informou no fim de 2022 que pretendia vender a operação gerida pela Enel Distribuição Ceará.

No comunicado, disponível ao mercado no site da B3 (Bolsa de Valores Brasileira), informa que "em complemento aos Fatos Relevantes divulgados em 22 de novembro de 2022 e 9 de fevereiro de 2023, comunicar que, nesta data, foi informada sobre a decisão de seus acionistas controladores de suspender temporariamente os procedimentos de análise e prospecção para possível alienação do controle acionário da Companhia".

Na ocasião, a Enel ainda reitera que a conveniência e oportunidade de alienação das ações de sua emissão é decisão que cabe exclusivamente aos seus acionistas.

O desinvestimento da Enel no mercado cearense fazia parte de um plano internacional de readequação de investimentos.

A ideia era que a operação no Brasil concentrasse esforços em distribuição nas operações de distribuição em São Paulo e Rio de Janeiro.

Novos planos para a Enel no Brasil?

Em comentário a jornalistas após o Capital Markets Day 2023 (realizado nesta quarta-feira, 22, em Milão), em que apresentou o planejamento estratégico do grupo Enel para 2024-2026, o CEO Flavio Cattaneo, explicou a decisão.

Segundo o executivo, a venda da Enel Ceará só deve ocorrer após a definição das regras para a renovação da concessão. A companhia, neste momento, "está em compasso de espera sobre o andamento das discussões" no Brasil.

O atual contrato da Enel Ceará para operação de distribuição de energia no Ceará vence em 13 de maio de 2028.

No que se refere aos investimentos planejados, a Enel separou 6,8 bilhões de euros para aportes nas suas operações na América Latina, sem especificar quanto será disponibilizado para o Brasil ou Ceará.

Desse montante, há planos de investimentos da ordem de 2,6 bilhões de euros em geração de energia renovável.

Ainda nas perspectivas de futuro, a avaliação da Enel sobre o mercado brasileiro apresenta um cenário de previsibilidade. A ideia da Enel é concentrar investimentos "onde os retornos são visíveis, o arcabouço estável assim como os ambientes macroeconômicos e políticos".

CPI da Enel no Ceará e apagão em São Paulo

A atualização da italiana Enel sobre como vê e planeja os próximos passos de seus investimentos no Brasil ocorre em momento próximo ao recente apagão de energia que durou mais de uma semana, em São Paulo.

Com o apagão, os deputados estaduais paulistas abriram uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para investigar o trabalho da empresa no estado. O movimento foi similar ao que ocorreu no Ceará, onde CPI foi iniciada na na Assembleia Legislativa do Ceará (Alece).

No Capital Markets Day 2023, o diretor da Enel para a divisão chamada Resto do Mundo (que inclui o Brasil), Alberto de Paoli, explicou que, após os recentes problemas enfrentados em São Paulo, houve reforço das equipes da empresa.

Segundo ele, a iniciativa visou atender às ocorrências verificadas com o clima extremo. No entanto, disse que é necessário que haja a discussão para a rede como um todo, para que seja mais resiliente.

No Ceará, a CPI da Enel, instalada em agosto, segue ativa ouvindo as partes envolvidas na operação. Entre as novidades trazidas a partir de trocas de informações entre deputados paulistas e cearenses está a de que a Enel Ceará planeja implementar um sistema de cortes via celular.

O presidente da CPI na Alece, Fernando Santana (PT), trouxe a questão à tribuna nessa terça-feira, 21.

"A Enel estuda criar um sistema que tem como objetivo cortar a energia, por meio de um aplicativo de celular, sem precisar o técnico ir até o endereço do cidadão. Olha a que ponto chegamos. Estão criando um sistema para cortar a energia, e não para melhorar o serviço", criticou.

O POVO entrou em contato com a Enel Ceará para checar a possibilidade trazida pelo deputado. A empresa responde informando que não pretende implementar tal medida.

"A companhia mencionou, na audiência da Alesp, um projeto piloto de medição inteligente de energia que ocorre em São Paulo para alguns clientes e que permite o acompanhamento do consumo de forma remota pelo cliente por meio de aplicativo. A tecnologia possibilita, além do acompanhamento do consumo, outros benefícios como a identificação à distância de falha no fornecimento", afirma em nota.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2023/11/22/enel-confirma-suspensao-de-venda-da-operacao-no-ceara.html>

No mês de dezembro de 2023, "ANEEL manda ENEL abrir reabrir loja no Conjunto Ceará."

A Diretoria da Aneel decidiu pela reabertura da loja da Enel Ceará no bairro Conjunto Ceará, em Fortaleza. O fechamento houve na pandemia e tornou mais difícil a vida dos clientes. A Enel é obrigada a cumprir.

O Conselho de Consumidores da Enel (Conerge) questionava o fechamento das lojas José Walter e Conjunto Ceará. Fez pesquisa em maio e constatou: apenas 9,4% dos clientes da loja da Aldeota (longe do subúrbio) eram do bairro. Ou seja, as pessoas vão de longe e pena para se deslocar.

Erildo Pontes, presidente do Conerge, estima que a reabertura seja imediata. "Essa é uma luta antiga do Conselho. Há quase dois anos a empresa fechou as unidades de atendimento de dois bairros extremamente populosos e não explicou os motivos", disse.

Fonte: <https://mais.opovo.com.br/columnistas/jocelio-leal/2023/12/05/aneel-manda-enel-reabrir-loja-do-conjunto-ceara.html#:~:text=A%20Diretoria%20da%20Aneel%20decidiu,Jos%C3%A9%20Walter%20e%20Conjunto%20Cear%C3%A1>

No mês de janeiro de 2024, "Queda de energia afeta funcionamento de hotéis e restaurantes no Ano Novo pelo Ceará."

Durante o fim de semana de festividades do Ano Novo no Ceará, reclamações relacionadas à falta de energia elétrica foram feitas por estabelecimentos da rede hoteleira do Estado, além de restaurantes, especialmente na praia do Cumbuco, a 25 km de Fortaleza, e em Icaraí de Amontada, a 200 km da capital. A Enel Distribuição Ceará informou hoje ao O POVO que fortes chuvas, acompanhadas de descargas atmosféricas e ventos, atingiram a área de concessão da companhia na noite de ontem, 31, e afetaram o fornecimento de energia para parte dos clientes.

"De imediato, a companhia iniciou manobras de transferência de cargas e reforçou suas equipes em campo para normalizar o serviço aos clientes afetados o mais breve possível", conforme nota.

O POVO também pediu esclarecimentos à Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce), que afirmou atuar por meio de contrato de metas com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

A Aneel estipula onde e como serão as fiscalizações de abastecimento de energia feitas pela Arce.

"Para fornecermos detalhes sobre o cronograma de inspeções estipulado pela Agência Nacional, precisaríamos dos dados da área técnica", que não está disponível hoje, 1.

Em Icaraí de Amontada, setor diz que problema é recorrente

De acordo com relatos recebidos pelo O POVO de uma pousada localizada em Icaraí de Amontada, o desabastecimento de energia é recorrente em datas festivas na região. "Ficamos obrigados a alugar ou comprar geradores por conta dessa instabilidade", informou.

"Nesse Réveillon, não foi diferente. A rede não suporta a demanda, e o poder público não toma nenhuma providência efetiva. Houve diversas quedas de energia, com isso, perdemos aparelhos de ar-condicionado e microondas", acrescentou.

O estabelecimento disse ainda ter tido o seu atendimento prejudicado, já que ficou sem internet e sem sistema. "Isso tudo gera grande insatisfação dos turistas que movimentam a economia da região", segundo a pousada.

Com relação à falta de energia em Icaraí de Amontada, a Enel Ceará esclareceu que normalizou o serviço na noite de ontem, 31, após a troca de dois transformadores.

"A distribuidora ressalta que, para melhorar a qualidade do fornecimento de energia a clientes de Amontada e região, inaugurou em 2023 uma nova subestação em Itapipoca. A unidade contou com investimento de cerca de R\$ 19,5 milhões, beneficiando mais de 37 mil moradores da região", detalhou.

Já a presidente da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel) no Ceará, Taiene Righetto, informou ao O POVO que tem recebido, desde sexta-feira, 29, relatos "desesperadores" de diversos restaurantes sem energia elétrica ou com oscilações.

"Ontem, muitos ficaram no escuro. Alguns relatos chegaram de Fortaleza, embora em menor quantidade, mas o principal foco foi o Cumbuco", explicou.

Righetto afirmou ainda estar preocupado, pois a situação parece ser recorrente, citando que ocorreu a mesma circunstância no Carnaval do ano passado. "Dá a impressão de que não há preparação para lidar com o aumento de turistas na região".

"Este é um problema recorrente, e já tivemos reuniões com a Enel, conversamos bastante com eles, mas, até agora, não encontramos uma solução. Parece que tanto Fortaleza quanto a região metropolitana não estão preparadas para picos de consumo de energia", complementou.

O presidente da Abrasel tem buscado também obter mais informações para avaliar a extensão dos danos nos restaurantes, onde, segundo ele, alguns conseguiram contornar a situação com geradores, mas "as barracas de praia, especialmente hoje, estão enfrentando dificuldades".

Clientes reclamam nas redes

O POVO coletou ainda, pela plataforma X, reclamações de clientes relacionadas à falta de energia no Ceará nos últimos dias.

@EnelClientsBR eu quer energia! Primeiro dia do ano e já tem falta de energia em Fortaleza. Parabéns ein Enel

Outro mencionou, no último dia 27, que "todo dia" há queda ou falta de energia no Ceará: "difícil trabalhar assim".

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2024/01/01/queda-de-energia-afeta-hoteis-e-gera-prejuizos-no-ano-novo-pelo-ceara.html>

No mês de fevereiro de 2024, "Número de obras atrasadas da Enel no Ceará salta 945% em três meses."

O número de obras de ampliação da rede de energia elétrica no Estado saltou de 11 para 115 entre setembro e dezembro de 2023. O crescimento da "fila" de obras representa variação de 945% no trimestre final do ano.

Os dados foram apresentados na última reunião do Conselho de Consumidores da Enel Distribuição Ceará (Conerge), que reuniu os representantes das cinco classes de usuários dos serviços da distribuidora de energia.

Conforme O POVO apurou, os cinco segmentos se mostram preocupados com o crescimento da fila de espera pelos serviços.

O setor que mais se sente prejudicado é o de clientes rurais, que reclamam da demora para conclusão de obras. Há casos de clientes que chegam a aguardar





unidades consumidoras com irregularidades na medição, como o eventual desvio de energia elétrica popularmente conhecido como “gato”. “Para verificação dos processos que resultaram em cobrança por recuperação de receita, a equipe de fiscalização analisou diversos aspectos técnicos para verificar se as cobranças realizadas estavam de acordo com a legislação do setor”, salientou o coordenador de energia, Dickson Araújo.

#### Constatações

Os analistas da Arce observaram que havia erros quanto aos Termos de Ocorrência e Inspeção (TOI) emitidos pela Enel. Citado documento é emitido quando os técnicos da Distribuidora de Energia fazem algum tipo de inspeção na residência de consumidores. De acordo com a Resolução Normativa nº 1.000/2021, uma cópia do TOI deve ser entregue ao consumidor ou àquele que acompanhar a inspeção, mediante recibo com assinatura. Além disso, nos casos em que houver recusa do consumidor em receber cópia do referido documento, a Concessionária deve armazenar evidências que comprovem a recusa, inclusive, se for o caso, com prova testemunhal. Nesse contexto, em parte dos processos fiscalizados não há indicação de que houve um acompanhamento da inspeção dos técnicos da Enel, entre outras falhas relacionadas a prazos e informações incompletas.

Portanto, em todos os processos que foram observadas inconsistências na cobrança de multas aplicas pela Enel aos usuários, a Arce determina que a Distribuidora deve proceder com o cancelamento da cobrança ou a devolução dos valores, caso os consumidores tenham efetuado o pagamento da multa. Outrossim, a ENEL CEARÁ também deverá encaminhar um comunicado oficial aos consumidores, informando sobre o cancelamento da cobrança, ou a devolução de valores, constatada após ação fiscalizadora do Ente Regulador Cearense.

Fonte: <https://www.arce.ce.gov.br/2024/03/26/arce-aplica-multa-de-quase-15-milhoes-de-reais-a-enel-ceara/>

No mês de março de 2024, “Dívida da Enel atingiu 60,1 bilhões de euros em 2023; ações caíram 8,5% em 2024.”

A dívida da companhia de energia italiana Enel atingiu € 60,1 bilhões em 2023 (R\$ 324,5 bilhões), de acordo com o balanço financeiro divulgado pela companhia na última semana. O montante se aproxima da capitalização de mercado da empresa, que totaliza € 62,2 bilhões (R\$ 338 bilhões). Atualmente, a Enel é a maior companhia da Bolsa da Itália.

Ao passo que a dívida da Enel aumenta, o valor de suas ações caem. Apenas em 2024, os papéis da companhia já perderam 8,5% de seu valor. Desde a máxima registrada pela empresa no início de 2021, de € 8,52 por papel, os ativos recuaram 39,4%, cotados a € 6,11 na tarde desta quinta-feira (28).

Atualmente, a Enel é responsável pela distribuição de energia em 29 países e a América Latina representa o seu 2º maior mercado, ficando atrás apenas de seu país natal. Dentro da região, Brasil e Chile são os maiores consumidores dos serviços da companhia.

Recentemente, países como Argentina e Estados Unidos relataram problemas com a empresa. Em terras norte-americanas, a Enel foi condenada pela justiça e terá que desmontar uma estrutura de geração de energia eólica com 84 turbinas, após um processo de 12 anos movido pelo povo indígena Osage.

Na Argentina, assim como no Brasil, o gárgalo da companhia tem sido a falta de energia. No ano passado, o país vizinho multou a empresa em US\$ 5,1 milhões por cortes de eletricidade.

Por aqui, a concessionária foi multada em R\$ 165 milhões pela Aneel, por causa do apagão ocorrido em São Paulo em 3 de novembro de 2023. Na ocasião, cerca de 4 milhões de pessoas da capital paulista ficaram sem luz. No começo do mês, a situação se repetiu, deixando moradores do centro da cidade no escuro por mais de três dias.

Com os problemas, a receita da companhia recuou 32% no último ano, atingindo € 95,5 milhões no período. Apesar disso, o lucro da Enel subiu, atingindo € 3,43 milhões.

Fonte: <https://forbes.com.br/forbes-money/2024/03/divida-da-enel-atingiu-e-601-bilhoes-em-2023-acoes-cairam-85-em-2024/>

No mês de abril de 2024, “Falta de energia afeta empreendimentos cearenses na Semana Santa.”

A preocupação com a falta de energia elétrica durante os feriados no Ceará vem ganhando destaque desde o Ano Novo, continuando pelo Carnaval e agora no feriado da Semana Santa. Empreendimentos têm enfrentado prejuízos recorrentes, sem vislumbrar melhorias a longo prazo. A Enel Distribuição Ceará justifica que fortes chuvas impactaram as regiões e que investimentos têm sido feitos para melhorar a rede elétrica.

O presidente da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes no Ceará (Abrasel), Taiene Righetto, informou que a problemática tem acontecido em “todas as altas temporadas e feriados”. “A Abrasel Ceará está em contato direto com a Enel, e (faz) o apelo para que a Enel forneça um serviço de qualidade, permitindo que o setor de bares e restaurantes opere com tranquilidade”, disse em nota.

A recorrência da falta de energia afeta ainda o Turismo, de acordo com o presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), Régis Medeiros. “Se isso vai ficando uma coisa recorrente, muitas pessoas podem começar a ter medo de ir para as localidades e passar por esse tipo de coisa”. Além disso, muitas das hospedagens não têm condições de adquirir geradores para mitigar o problema, pontuou o gestor.

Em apuração, O POVO conversou com proprietários de hotéis e pousadas no Ceará, que afirmaram ter tido prejuízos com as oscilações elétricas no feriado. Um deles foi o sócio-diretor do Hotel DaMa – localizado na Praia da Colônia, em São Gonçalo do Amarante –, Davide Beneventi, que disse ter perdido todos os hóspedes por uma falta de energia que durou cerca de 40 horas durante a Semana Santa.

Além disso, o hotel contou com perdas de alimentos que precisavam de refrigeração. “Na quarta (27), compramos peixe, camarão, carne, sorvete... tudo para o feriado de Páscoa. Perdemos tudo”, lamentou Beneventi. O empreendimento já havia enfrentado problemas semelhantes no período de Carnaval, algo que já havia afetado a saúde financeira do local.

As oscilações também foram registradas em Flecheiras, no Trairi, pela dona da pousada La Casa Di Pietra, Moira Sibemberg. “O problema é recorrente, a oscilação tem sempre – independentemente de chuva e ocupação. (...) Aqui também já tivemos que reembolsar hóspedes.” No relato, a empreendedora disse que alguns hóspedes entendem a situação, mas, ainda assim, há desconforto.

Para Sibemberg, a preocupação com o bem-estar dos hóspedes vai além do prejuízo financeiro da pousada. “Eles estão pagando caro para poder relaxar, descontrair, se divertir. (A falta de energia) gera um estresse psicológico muito grande e é difícil de traduzir em números”, detalhou a gestora em entrevista. “De novembro até hoje aqui na pousada, perdemos por causa da Enel quatro ares-condicionados, duas televisões, uma geladeira industrial, um freezer, uma geladeira normal e um micro-ondas. Somos uma pousada pequena, oito quartos somente, um prejuízo muito grande”, acrescentou a dona da La Casa Di Pietra. As perdas também têm sido constantes para o proprietário da Pousada 3 Abellas, no Cumbuco, Simone Mellini. “O prejuízo é constante e não para... mundial de kite (esporte aquático), Natal, Réveillon e Páscoa foram completamente estragados, o prejuízo foi de dezenas de milhares de reais”.

Ainda no Cumbuco, o proprietário da pousada Kite Cabana, Alexandre Coelho, afirmou que o Turismo da região está sendo diretamente afetado pelas faltas de energia constantes. “Essas ocorrências vêm se repetindo. Tivemos um alto prejuízo dos hóspedes que foram embora, quase 14 foram embora. Tivemos prejuízos com os alimentos, temos que pagar o pessoal da limpeza, então está sendo muito difícil”.

Já a Pousada Bosque Cumbuco não teve desistências dos hóspedes, mas o prejuízo para eles foi outro. “Nosso maior prejuízo foi ter que dar explicações, rezar para que a luz voltasse para todos (...). Além do prejuízo financeiro, temos um prejuízo que é pouco falado, que são os comentários feitos sobre as nossas praias e a falta de luz e isso é uma coisa irreparável”, de acordo com o proprietário Ricardo Campos Moura.

Em Beberibe, por exemplo, a proprietária de um sítio voltado ao cultivo de peixes, Mara Pinheiro, disse que o local teve que se adaptar por meio da aquisição de um gerador para levar mais segurança ao negócio com as oscilações de energia. “As instabilidades no fornecimento foram ficando constantes”. Guaramiranga também contou com faltas de energia no período do feriado, segundo apuração do O POVO.

Enel Ceará afirma que fortes chuvas afetaram rede elétrica

Descargas elétricas, árvores caídas e postes danificados, atrelados a fortes chuvas, foram os motivos citados pela Enel Distribuição Ceará para as oscilações da rede elétrica no Cumbuco, São Gonçalo do Amarante, Trairi, Beberibe e Guaramiranga durante o feriado da Semana Santa no Ceará.

Os pontos levantados pela empresa ocasionaram danos severos à estrutura da rede, de acordo com nota enviada ao O POVO. A companhia destacou, ainda, que aumentou em 50% o número de equipes para atender as ocorrências nas regiões citadas.

“No Cumbuco, foram realizadas transferências de cargas e a troca de um transformador e o serviço foi restabelecido na noite de sábado (30)”, detalhou a Enel. Em relação ao Pecém, em São Gonçalo do Amarante, “descargas atmosféricas afetaram alguns alimentadores da região, porém o serviço foi normalizado no sábado.”

Já em Flecheiras, no Trairi, um poste foi danificado e equipes da Enel tiveram que realizar a substituição da estrutura, restabelecendo o fornecimento na noite de sábado. Em Beberibe, as chuvas danificaram aparelhos da companhia, que normalizou a situação no sábado também, segundo nota.

“No caso de Guaramiranga, houve desmoronamento de barreiras em alguns trechos foram bloqueados, dificultando o acesso das equipes. Um cabo partido foi identificado e substituído, e o serviço foi totalmente normalizado na noite de sábado”, acrescentou a Enel Distribuição Ceará.

Além disso, a Enel comunicou que tem trabalhado na melhoria da qualidade do fornecimento e modernização do sistema elétrico no Estado. “Só em 2023 foi investido R\$ 1,6 bilhão, o maior investimento da série histórica da companhia”, disse.

“Nos últimos cinco anos, investiu R\$ 5,9 bilhões no Ceará, principalmente em expansão da rede, inclusão de tecnologias, adequação da infraestrutura e construção de novas subestações”, complementou.

Ministério de Minas e Energia requer abertura de processo disciplinar contra Enel em SP

As frequentes interrupções no fornecimento de energia atribuídas à Enel em São Paulo levaram o Ministério de Minas e Energia (MME) a emitir um ofício à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) solicitando uma ação em relação às falhas e violações ocorridas no estado paulista. A Enel Distribuição Ceará não está sujeita a essa medida.

O ministro do MME, Alexandre Silveira, afirmou que o ofício - assinado ontem, 1º - considera os reiterados “descumprimentos da Enel com as questões levantadas”, além de conter inúmeras provas que podem, eventualmente, levar a uma declaração de “caducidade” ou quebra de contrato da concessão da empresa no Estado.

Em resposta à demanda sobre o assunto, o Ministério de Minas e Energia esclareceu que o ofício se aplica exclusivamente ao estado de São Paulo.

Tendo em vista a Resolução Normativa Nº 846/2019, Silveira reiterou a importância e necessidade de atuação da Aneel para instruir o processo e avaliar a situação da Enel em São Paulo. “Estamos extremamente atentos à qualidade do serviço de energia, além da tarifa.”

“São diversas falhas na prestação dos serviços de energia elétrica, que tem demonstrado incapacidade de prestação dos serviços de qualidade à população. Por isso, na apuração, deve se considerar todas as possibilidades de punição à empresa”, de acordo com o ministro, em nota do órgão.

A ideia é que o setor elétrico preste um serviço adequado não só à população, mas também que possam ser criadas as condições para o crescimento nacional, “tão necessário ao combate à desigualdade”, acrescentou Silveira.

O órgão governamental citou ainda a necessidade de analisar se a Enel perdeu “as condições técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço; e se deixou de atender à intimação da Aneel para a regularização da prestação do serviço”.

Por outro lado, a Enel São Paulo e Ceará afirmam que a concessionária “cumpre integralmente com todas as obrigações contratuais e regulatórias e está



implementando um plano estruturado que inclui investimentos no fortalecimento e na modernização da estrutura da rede, na digitalização do sistema e na ampliação dos canais de comunicação.”

“Reitera que, nos últimos anos, fez grandes investimentos para elevar a qualidade do serviço e enfrentar os desafios por que passa o setor elétrico, com os efeitos das mudanças climáticas”, acrescentou em nota.

Em nota, a Aneel informou que tem atuado de forma célere e rigorosa na fiscalização da Enel São Paulo. “Em relação à atuação da distribuidora frente a eventos climáticos de elevada severidade ocorridos em novembro de 2023, já inclusive houve aplicação de multa, no valor de R\$ 165 milhões, que se soma a diversas outras multas aplicadas após várias fiscalizações realizadas pela Aneel em todas as dimensões do serviço prestado aos consumidores.” Em seis anos, já foram aplicadas mais de R\$ 700 milhões em multa à Enel São Paulo.

#### Direito

Pedidos de resarcimento de prejuízos podem ser solicitados pelo site da Enel ([www.enel.com.br](http://www.enel.com.br)), pela Central de Relacionamento (0800 285 0196) ou em uma loja de atendimento próxima. Além disso, é possível registrar uma reclamação na Aneel e no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) Maciço

O POVO também recebeu relatos de falta de energia por mais de 11 horas no sábado, dia 30, em Mulungu. Além de interrupções no fornecimento de energia em Baturité e Guaramiranga.

Fonte: <https://mais.opovo.com.br/jornal/economia/2024/04/01/falta-de-energia-afeta-empreendimentos-cearenses-na-semana-santa.html>

No mês de abril de 2024, “Enel Ceará anuncia mudança na diretoria.”

A ENEL CEARÁ promoveu uma troca na presidência da companhia. A partir desta quinta-feira, o executivo José Nunes de Almeida Neto assume o cargo de diretor-presidente. Até então, ele atuava na função de diretor de relações institucionais da Enel Brasil.

O novo presidente substitui Márcia Sandra Roque, que desempenhou a presidência da Enel Ceará nos últimos três anos. Conforme comunicado, ela segue na distribuidora em outras funções.

No anúncio da nova presidência, a companhia diz que “a mudança na direção da Enel Ceará está em linha com a estratégia do Grupo de reforçar ainda mais a sua atuação e investimentos no segmento de distribuição”.

A mudança ocorre em meio a crise no sistema de distribuição de energia. Atualmente, a Enel Ceará é tema de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) na Assembleia Legislativa do Ceará, em razão das críticas pela má qualidade do serviço oferecido.

Fonte: <https://g1.globo.com/ce/ceara/noticia/2024/04/04/enel-ceara-anuncia-mudanca-na-diretoria.ghtml>

No mês de abril de 2024, “Gigante americana Crocs ainda não é produzida no Ceará por falta de instalação elétrica da Enel.”

Está faltando só a energia elétrica para que o calçado norte-americano Crocs possa ser fabricado aqui no Ceará. A Rubberloss, empresa gaúcha com unidade em Canindé, no Sertão Central, espera desde o final do ano passado a ligação da luz por parte da Enel. No local, o parque fabril já instalado aguarda a chegada da energia para que 250 pessoas que trabalharão na produção sejam contratadas e treinadas.

Segundo o diretor da Rubberloss, Rafael Loss, o maquinário chegou em dezembro do ano passado. Após o período de férias coletivas, a empresa fez a instalação de todas as máquinas do novo parque fabril, exclusivo para a fabricação de linhas da Crocs e, em fevereiro, “tudo estava pronto, aguardando a energização”. “Todo mundo pergunta na cidade, porque tem a expectativa do emprego, mas não tem como a gente dar um prazo de contratação, se não tem energia nas máquinas.”

Rafael explica que a marca norte-americana tem processos de auditoria e treinamentos para a fabricação dos produtos. E, para tentar amenizar os prejuízos das máquinas paradas, a Rubberloss está construindo uma estrutura para a instalação de dois geradores de energia, para poder dar a partida na fabricação dos calçados ainda este mês. “Esta é a solução encontrada neste momento. Teremos mais custos, mas deixar a linha parada é um prejuízo ainda maior”. Questionado sobre o prazo que a Enel teria dado, o diretor da Rubberloss diz que a concessionária de energia, desde janeiro deste ano, vem prorrogando o prazo para fazer a ligação. “Eles dão prazo sistematicamente. Era janeiro, prorrogaram para fevereiro. Era fevereiro, prorrogaram para março, que foi para o início de abril e, agora, está para o início de maio.”

Rafael ainda destaca que após ligada a energia elétrica tem todo o “processo de homologação desta unidade da Crocs e isso também vai demorar”.

“Não tinha como convidar a marca para fazer a visita e olhar os processos, sem o parque estar funcionando e sem as pessoas estarem treinadas. Neste processo a Crocs estabelece os requisitos para podermos fabricar os produtos e estamos usando a experiência que temos da unidade do Rio Grande do Sul, para adiantar o processo daqui. Só que eu não tenho como ensinar as pessoas de fato a fazer o produto apenas na teoria e aí voltamos para o ponto que a energia é fundamental para darmos start em todo o processo”, reforça o diretor.

#### INVESTIMENTOS PARADOS

Apenas em maquinário a Rubberloss tem o investimento de R\$ 10 milhões que estão parados. Porém, se contabilizado o projeto, a obra e o restante da infraestrutura, o valor chega aos R\$ 14 milhões, oriundos de um financiamento feito com o Banco do Nordeste (BNB), e com uma contrapartida de R\$ 627 mil, em um convênio firmado com a Agência de Desenvolvimento do Ceará (Adece) e a Prefeitura de Canindé.

Ao todo, a ampliação física foi de 3 mil metros quadrados, aumentando o espaço total de 6 mil m<sup>2</sup> para 9 mil m<sup>2</sup>. O maquinário para a injeção e produção de compostos de EVA foi importado da China e de Taiwan. Os equipamentos da Ásia chegaram via Porto do Pecém e levados em comboio por 14 carretas até a fábrica em Canindé.

O parque industrial tem capacidade para produzir 120 mil pares de calçados por mês, em dependência da demanda na marca.

#### O QUE DIZEM OS ENVOLVIDOS

Procurada pela reportagem, a Enel Distribuição Ceará, em nota, informou que “se trata de uma obra de grande porte, com um acréscimo de carga significativo para a região, e que está trabalhando internamente para viabilizá-la”. “A distribuidora esclarece ainda que já está em contato com o cliente para, conjuntamente, avaliar o cronograma de ampliação de potência da fábrica e disponibilidade de carga na subestação local”.

O Diário do Nordeste também procurou a Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará (Adece), que por meio da nota, afirma que até esta quarta-feira (10), não foi informada sobre a falta de energia nas instalações da empresa Rubberloss no município de Canindé.

#### QUÉM É A RUBBERLOSS

A Rubberloss, além de ser a única empresa autorizada a fabricar a marca Crocs no Brasil, também fabrica solados de termoplástico e PVC, saltos e tacos destinados ao segmento calçadista feminino, solados e cabedais de TPU, solados de EVA expandido para tênis de corrida, composto de EVA para mercado interno e toda a América do Sul, solados de borracha vulcanizada para o mercado esportivo e viras de borrachas vulcanizada para mais agilidade e eficiência no desenvolvimento de calçados.

Atualmente, a fábrica no Ceará gera 700 empregos diretos e segundo o diretor da Rubberloss, Rafael Loss, com a expansão a intenção é que se chegue em torno de mil pessoas empregadas. Esta ampliação da sede e se produtos no Ceará já estava sendo planejada há pelo menos quatro anos.

Fonte: <https://diariodonorte.verdesmares.com.br/negocios/gigante-americana-crocs-ainda-nao-e-produzida-no-ceara-por-falta-de-instalacao-eletrica-da-enel-1.3499460>

No mês de abril de 2024, “Elmano entrega a ministro dossier sobre ENEL CEARÁ: ‘péssimo serviço’”.

O governador do Ceará, Elmano de Freitas (PT), apresentou ao Governo Federal nessa terça-feira, 16, um dossier sobre os serviços da Enel no Estado. A entrega do documento foi feita ao ministro de Minas e Energia, Alexandre Silveira, em reunião em Brasília (DF).

O dossier é uma versão preliminar do relatório a ser elaborado pela Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Assembleia Legislativa do Ceará (Alece) que investiga a atuação da Enel no Estado. A distribuidora de energia foi formada em 2016, com a mudança de nome da Companhia de Eletricidade do Ceará (Coelce) — privatizada em 1998 — para a da empresa italiana que adquiriu a concessão.

Elmano fez a entrega junto a parlamentares cearenses das esferas federal e estadual. Nas redes sociais, o governador publicou sobre a reunião, afirmando desaprovar a atuação da empresa no Ceará.

No texto da postagem, Elmano afirmou que “não podemos nos calar diante do péssimo serviço oferecido para a nossa população”. Em vídeo, o gestor aprofundou a crítica. Segundo ele, a solicitação ao ministro foi de que o Governo Federal aplique “medidas mais energéticas” à empresa.

Elmano deu como exemplo as sanções à Enel adotadas no estado de São Paulo. Nas últimas duas semanas, a empresa foi multada em R\$ 12,9 milhões pelo Procon paulista e teve um recurso negado pela Aneel contra outra multa, de R\$ 165,8 milhões.

Ambas as penalidades são ligadas a diversos apagões, como dois que ocorreram em novembro de 2023, um em janeiro e outro em março deste ano, que chegaram a durar vários dias. A concessionária também foi condenada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) para que reduzisse as quedas de energia e melhorasse o atendimento prestado nas agências e por canais como telefone e WhatsApp.

O presidente da comissão na Alece, Fernando Santana (PT), afirmou que o cenário investigado pela CPI “já passa até de uma preocupação, é uma constatação”. O parlamentar foi enfático nas críticas: “ou a Enel muda, ou a Enel se muda do Ceará”, pontuou o deputado. “Ela está tirando muito a nossa paz”, adicionou.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/politica/2024/04/17/elmano-entrega-a-ministro-dossie-sobre-enel-ceara-pessimo-servico.html>

No mês de abril de 2024, “Mulher acusa Enel de fazer ‘gato’ de energia na casa onde vive, em Várzea Alegre.”

Erlania Vieira, uma moradora do município de Várzea Alegre, a 424,9 km de Fortaleza, acusa a Enel de fazer um ‘gato’ na residência onde vive. Ela afirma que a empresa usava seu medidor de energia para fornecer eletricidade a um ar-condicionado de uma agência local. As informações são da Rádio O POVO CBN Cariri.

Conforme um Boletim de Ocorrência (B.O) registrado por Erlania, sua conta de energia elétrica passou de uma média de R\$ 150 mensais para R\$ 930.

A consumidora reclamou com a empresa, mas não chegou em uma resolução satisfatória. Ela, então, contratou um técnico especializado que confirmou a irregularidade na ligação do ar condicionado.

O laudo técnico indicou que o consumo elétrico do equipamento estava destinado exclusivamente à loja de atendimento da Enel, mas estava sendo registrado pelo medidor de energia da Erlania. Por conta disso, o pagamento pelo consumo era cobrado na conta dela.

O caso está em andamento no Superior Tribunal de Justiça (STJ). A Rádio O POVO CBN Cariri entrou em contato com a Enel, mas não obteve resposta até a publicação da matéria.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/ceara/varzea-alegre/2024/04/22/mulher-acusa-enel-de-fazer-gato-de-energia-na-casa-onde-vive-em-varzea-alegre.html>

No mês de abril de 2024, “Decon multa Enel em R\$ 10 milhões por falta de energia em localidades cearenses durante o réveillon 2024.”

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon), do Ministério Público do Estado do Ceará, multou, nesta terça-feira (23/04), a Companhia Energética do Ceará (Enel) em R\$ 10 milhões pela falta de energia em localidades cearenses durante as festividades do réveillon 2024. A empresa foi



notificada nesta terça e tem até dez dias para efetuar o pagamento da multa ou apresentar recurso junto ao Decon. Segundo o órgão de defesa do consumidor, moradores e visitantes das praias de Canoa Quebrada, Icarai de Amontada, Cumbuco, Flecheiras e Águas Belas relataram que ficaram mais de 48h sem o serviço, o que resultou em graves prejuízos para os setores do comércio e do turismo, bem como para a população, que denunciou danos em eletrodomésticos, perda de alimentos e suspensão de atividades por conta das frequentes oscilações de energia. Além de provocar diversos transtornos aos consumidores, a descontinuidade dos serviços essenciais infringiu os artigos 6º (incisos III, IV, V e X), 14, 22, 35 e 39 (inciso VIII), todos do Código de Defesa do Consumidor. Na decisão, o Decon ressaltou que o serviço de energia elétrica é essencial e causa prejuízos aos consumidores quando o fornecimento é suspenso. "Os usuários do serviço de distribuição de energia elétrica não podem ser vistos apenas em termos econômicos como meros clientes, pois estes são mais do que apenas consumidores, são titulares de direitos fundamentais", destacou o secretário-executivo do Decon, promotor de Justiça Hugo Xerez.

Fonte: <https://www.mpce.mp.br/2024/04/decon-multa-enel-em-r-10-milhoes-por-falta-de-energia-em-localidades-cearenses-durante-o-reveillon-2024/>

No mês de abril de 2024, "CPI vai pedir quebra de contrato da Enel no Ceará."

O relator da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) sobre a Enel, Guilherme Landim (PDT), vai recomendar à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e ao Ministério de Minas e Energia (MME) a quebra do contrato da distribuidora de energia no Ceará.

"A quebra do contrato nós já pedimos antes para a Aneel. Eu acho que nós vamos discutir isso com todos os pares, mas eu acho que nós temos que solicitar, isso não é uma coisa simples e nós nunca imaginamos que fosse".

A declaração foi dada após a oitiva da empresa realizada nesta quarta-feira, 24, na Assembleia Legislativa do Ceará (Alece).

Segundo o parlamentar, a empresa não vem conseguindo demonstrar a melhora dos serviços no Estado.

A declaração também foi reforçada pelo presidente da CPI da Enel, Fernando Santana (PT). De acordo com o deputado estadual, o relatório será entregue para o MME até a próxima semana.

"Então nós vamos correr até a próxima semana para entregar logo ao Ministro de Minas e Energia, já que eles estão lá quase fechando o decreto, que vão soltar a nível de Brasil e nós precisamos que as nossas opiniões e as nossas solicitações também passem por análise lá no MME", afirmou.

O relatório elaborado pela CPI será encaminhado ao Ministério como sugestões para um decreto que o presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT) deve assinar com as novas regras para a concessão do serviço de distribuição de energia no País.

Fonte: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2024/04/24/cpi-vai-pedir-quebra-de-contrato-da-enel-no-ceara.html>

## 5. CONCLUSÃO

5.1. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE DISPOSITIVOS DO CONTRATO DE CONCESSÃO E DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA

5.2. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE RESOLUÇÕES DA ANEEL E DE DISPOSITIVOS LEGAIS

5.3. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU AUSÊNCIA DE INVESTIMENTOS POR PARTE DA ENEL NA MELHORIA DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E DO ATENDIMENTO COMERCIAL

5.4. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU INEFICIÊNCIA NA ATUAÇÃO DO ÓRGÃO REGULADOR (ANEEL)

5.5. CONSTATAÇÃO DE QUE HÁ VERDADEIRO DESCASO DA ENEL PARA COM AS VÍTIMAS DE ACIDENTES FATAIS DECORRENTES DE FALHAS NO SETOR ELÉTRICO

5.6. CONSTATAÇÕES SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS REGULATÓRIOS, ORÇAMENTOS EXORBITANTES E AUSÊNCIA DE DADOS TECNICOS ACERCA DA GERAÇÃO DE ENERGIA DISTRIBUIDA

5.7. DOS ENCAMINHAMENTOS

5.1. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE DISPOSITIVOS DO CONTRATO DE CONCESSÃO E DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA

Constatou-se descumprimento do Contrato de Concessão nº 01/1998 e do Contrato de Compra e Venda da Cotelce (atual ENEL) no que se refere ao cumprimento do Plano Anual de Investimentos Especiais (PIE) executado através de convênio com o Governo do Estado do Ceará (CD 048/98-DEJUR).

O objeto do convênio é bastante claro ao afirmar que a concessionária deve executar as obras e/ou serviços contemplados pelo PIE e, ainda, que as obras devem ser apresentadas até novembro de cada ano e executadas até o final do ano subsequente.

Em relatório apresentado pela Coordenadoria de Energia Elétrica e Telecomunicações da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará - COETE/SEINFRA é possível observar 81 obras do PIE em atraso, havendo obras pendentes de execução há mais de 10 (dez) anos. Logo, fica claro o descumprimento e total descaso da concessionária com as obras do convênio citado.

Ao não manter ou melhorar os índices e o nível de qualidade do fornecimento de energia elétrica, a ENEL está descumprindo o estabelecido na Décima Quinta Subcláusula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998.

"Cláusula Segunda – Condições de Prestação dos Serviços - Décima Quinta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a manter ou melhorar o nível de qualidade do fornecimento de energia elétrica, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço, nos termos da legislação específica e deste Contrato."

Ao não prestar um serviço adequado, a ENEL está descumprindo o estabelecido na Primeira Subcláusula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998.

"Cláusula Segunda - Condições de Prestação dos Serviços - Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas."

Ao condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante, a ENEL está descumprindo o estabelecido na Quarta Subcláusula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998.

"Cláusula Segunda - Condições de Prestação dos Serviços - Quarta Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA atenderá os pedidos dos interessados na utilização dos serviços concedidos nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo PODER CONCEDENTE, e nos termos do Anexo II deste Contrato, prevalecendo o menor prazo, sendo-lhe vedado condicionar a ligação ou religação de unidade consumidora de energia elétrica ao pagamento de valores não previstos nas normas do serviço ou de débito não imputável ao solicitante."

Ficou demonstrado que a Enel Distribuição Ceará não vem prestando serviço adequado, principalmente com relação aos quesitos de regularidade, eficiência (demora no atendimento, cobranças indevidas, atrasos em obras), continuidade (constantes faltas de energia, demora no restabelecimento do sistema após a falta de energia), e modicidade das tarifas (aumentos desproporcionais da tarifa de energia nos últimos anos) descumprindo, portanto, o estabelecido na Primeira Subcláusula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998.

"Cláusula Segunda - Condições de Prestação dos Serviços - Primeira Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a adotar, na prestação dos serviços, tecnologia adequada e a empregar equipamentos, instalações e métodos operativos que garantam níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação dos serviços e a modicidade das tarifas."

5.2. CONSTATAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DE RESOLUÇÕES DA ANEEL E DE DISPOSITIVOS LEGAIS

Constatou-se que houve piora dos serviços nos últimos anos, evidenciado por meio da piora nos índices de DEC, FEC, DER, FER, DGC.

Contatou-se que a ENEL vem ocupando as últimas colocações nos rankings de qualidade dos serviços da Abradee e da Aneel.

Contatou-se que o IASC (Índice Anual de Satisfação do Consumidor), medido pela Aneel, tem piorado nos últimos anos, principalmente após 2018, alcançando pior índice no ano de 2021.

Constatou-se que o Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP – Abradee) tem piorado nos últimos anos, tendo alcançado o menor índice em 2022.

Verifica-se que nos anos de 2021 e 2022 o índice continuou a cair, chegando a 58,60% em 2022.

Constatou-se que houve uma considerável piora nos indicadores de conformidade do nível de tensão, índices de DRCe, DRPe e ICC, no ano de 2022.

Constatou-se falhas e atrasos nos procedimentos de resarcimentos de danos elétricos (aparelhos queimados).

Ficou demonstrado o péssimo atendimento da ENEL em relação aos Municípios, principalmente, com relação aos prazos de ligações de equipamentos públicos, cobranças indevidas e cobranças de dívidas inexistentes, restrição ou condicionamento de atendimentos aos pedidos de religação de ligação nova ao pagamento de dívidas, suspensão indevida do fornecimento de escolas, distanciamento do atendimento em relação aos gestores públicos, e, por fim, não realização do repasse ou repasse de maneira irregular da Contribuição de Iluminação Pública - CIP aos municípios.

Constatou-se que houve precarização da mão de obra, redução do quadro de funcionários, ausência de investimentos na capacitação de funcionários e terceirizados, além do registro de vários acidentes fatais com colaboradores terceirizados, nos últimos anos.

Constatou-se a existência de falhas e atrasos na emissão de parecer de acesso (geração distribuída), atrasos de obras de reforço ou ampliação da rede elétrica, cobranças exorbitantes de orçamentos relacionados à geração distribuída. Além disso, constatou-se que os atrasos de conexões das usinas solares têm atrasado investimentos no Estado do Ceará e prejudicado a geração de novos empregos no setor de energias renováveis.

Constatou-se que a ENEL recebeu nos últimos 10 (dez) anos incentivos fiscais da SUDENE de montante superior a R\$ 800.000.000,00 (oitocentos milhões de reais), e, por outro lado, em vez de contribuir para o desenvolvimento do Estado, tem atuado no sentido de atrasar e prejudicar os investimentos, principalmente com relação aos atrasos de obras envolvendo as energias renováveis e os atrasos de obras e ligações para instalação de empresas e indústrias no Estado do Ceará.

Houve uma queda no percentual de investimentos realizados pela ENEL, principalmente no período compreendido entre os anos de 2012 até 2021. Neste período, verificou-se que o percentual de investimentos realizados em relação à receita operacional bruta (ou líquida) é inferior ao percentual de investimentos realizados nos primeiros anos após a privatização (1998 até 2010).

Verificou-se a existência de vários processos punitivos em face da ENEL, por falhas nos procedimentos, atrasos dos serviços, cobranças indevidas etc, cujo montante de multas aplicadas foi superior a 50 milhões de reais. Embora tenha fiscalização e aplicação de multas por parte do órgão regulador, não se percebeu melhora dos serviços prestados.

A ENEL tem descumprido reiteradamente o estabelecido no art. 6º da Lei nº 8.987/1995, que trata das concessões de serviços públicos, ao não prestar serviço adequado aos consumidores cearenses.

"Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



§ 2º - A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.” As diversas falhas e faltas de energia registradas no período do Natal de 2023, réveillon de 2023/2024, período de carnaval de 2024, dentre tantas outras registradas reiteradamente pela imprensa, demonstram que o serviço prestado não é adequado, pois não satisfaz as condições mínimas exigidas de continuidade, o que tem causado inúmeros prejuízos.

Além disso, tais falhas demonstram ausência de investimentos por parte da ENEL na melhoria do sistema elétrico, o que comprova que o serviço não é adequado porque não satisfaz as condições de atualidade do sistema.

Nesse mesmo sentido, observa-se que a ENEL tem reiteradamente descumprido o estabelecido no art. 7º da Lei nº 8.987/1995 que prescreve que é direito do usuário do serviço público de energia elétrica receber serviço adequado.

Ao descumprir cláusulas e previsões contidas no Contrato de Concessão a ENEL tem reiteradamente descumprido o estabelecido no inciso IV, do art. 31 da Lei nº 8.987/1995.

Art. 31. Incumbe à concessionária:

[...]

IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;

Ao deixar de cumprir o disposto nas resoluções da ANEEL, a ENEL está a incorrer na infração estabelecida no inciso XIV, do art. 11 da Resolução Normativa nº 846/2019.

Seção III

Da Multa

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

[...]

III - Grupo III: até 0,5% (cinco décimos por cento);

Art. 11. Constitui infração do Grupo III:

[...]

XIV - deixar de cumprir ao disposto em resoluções da ANEEL.”

Ao impor exigências ou ônus para o solicitante em desacordo com a legislação, caso muito comum quando a ENEL se recusa a realizar ligações ou atender demandas dos Municípios exigindo o pagamento de dívidas inexistentes ou que estão sendo questionadas, a ENEL está a incorrer na infração estabelecida no inciso XIII, do art. 12, da Resolução Normativa nº 846/2019.

Seção III

Da Multa

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

[...]

IV - Grupo IV: até 1% (um por cento);

Art. 12. Constitui infração do Grupo IV:

[...]

XIII - impor ônus para o solicitante ou consumidor na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em desacordo com as disposições legais ou regulamentares.”

Ao deixar de cumprir as metas e índices estabelecidos pela ANEEL (exemplos: DIC, FIC, DER, FER), a ENEL está a cometer a infração prevista no inciso I, da art. 12 da Resolução Normativa nº 846/2019.

Seção III

Da Multa

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

[...]

IV - Grupo IV: até 1% (um por cento);

Art. 12. Constitui infração do Grupo IV:

[...]

I - descumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais relativas:

a) aos níveis de qualidade dos serviços de energia elétrica ou do atendimento por meio de central de teleatendimento; e

b) aos limites do indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras - FER.”

Ao deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato, a ENEL está a cometer a infração prevista no inciso III, do art. 12 da Resolução Normativa nº 846/2019.

Seção III

Da Multa

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

[...]

IV - Grupo IV: até 1% (um por cento);

Art. 12. Constitui infração do Grupo IV:

[...]

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato.”

Ao deixar de conceder benefício tarifário a que o consumidor tem direito ou fazê-lo em desacordo com a legislação, a ENEL está a cometer a infração prevista no inciso XV, do art. 12 da Resolução Normativa nº 846/2019. A exemplo do fato relatado pelo Sr. Eraldo Pontes, Presidente do Conerge, no qual a ENEL prejudicou mais de 8.000 consumidores rurais. Essa falha foi fiscalizada pela ARCE/ANEEL, mas não foi aplicada multa a ENEL.

Seção III

Da Multa

“Art. 8º As infrações sujeitas à penalidade de multa serão divididas em cinco grupos, a que correspondem os seguintes limites percentuais incidentes sobre a base de cálculo estabelecida no art. 21:

[...]

IV - Grupo IV: até 1% (um por cento);

Art. 12. Constitui infração do Grupo IV:

[...]

XV - deixar de conceder benefício tarifário a que o consumidor e os demais usuários têm direito ou fazê-lo em desacordo com a legislação.”

Ao descumprir norma legal ou regulamentar, determinação do PODER CONCEDENTE ou qualquer disposição ou cláusula do Contrato de Concessão, a ENEL está sujeita às penalidades estabelecidas na Cláusula Noná, do Contrato de Concessão nº 01/1998.

“CLÁUSULA NONÁ - PENALIDADES - A CONCESSIONÁRIA estará sujeita às penalidades de advertência ou multa, conforme previsto nas normas legais e regulamentares dos serviços e neste Contrato, sempre que:

I - deixar de fornecer, nos prazos que lhe forem estabelecidos, as informações e dados requisitados pela ANEEL, relativos à administração, contabilidade, qualidade dos serviços, recursos técnicos, econômicos e financeiros, inclusive os referidos na Terceira Subcláusula da Cláusula Oitava;

II - deixar de adotar, nos prazos estabelecidos pela ANEEL, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

III - deixar de atender, nos prazos fixados pelas normas dos serviços, aos pedidos de ligação, de ampliação ou de melhoramento das instalações elétricas; e

IV - descumprir norma legal ou regulamentar, determinação do PODER CONCEDENTE ou qualquer disposição ou cláusula deste Contrato.”

Ao não prestar serviço adequado, a ENEL está a descumprir o estabelecido no § 1º do art. 4º da Resolução Normativa nº 1.000/2021 da ANEEL.

“Art. 4º A distribuidora é responsável pela prestação de serviço adequado ao consumidor e demais usuários e pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

### 5.3. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU AUSÊNCIA DE INVESTIMENTOS POR PARTE DA ENEL NA MELHORIA DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Houve uma queda no percentual de investimentos realizados pela ENEL, principalmente no período compreendido entre os anos de 2012 até 2021. Neste período, verificou-se que o percentual de investimentos realizados em relação à receita operacional líquida é bem inferior ao percentual de investimentos realizados nos primeiros anos após a privatização (1998 até 2010), quando esta ainda era referência em excelência na qualidade dos serviços prestados.

Nos últimos anos, a ENEL CEARA alegou investir, em média, o valor de R\$ 1,1 bilhão por ano, o que equivale em média 15,73% da sua receita operacional líquida. Entretanto, o que ficou comprovado, após a conclusão dos trabalhos desta CPI é que, apesar dos investimentos realizados, a qualidade do serviço piora drasticamente ano após ano. Durante a oitiva da ENEL CEARA foi dito e, posteriormente, entregue em relatórios, que o percentual de valores investidos pela ENEL em melhorias e manutenção do sistema físico já existente (rede de distribuição e equipamentos de controles e automação) e na melhoria da qualidade do sistema comercial, está bem aquém do esperado, sendo inferior a 16% do valor investido anualmente pela ENEL, já que apenas investindo nessas áreas é que haveria efetiva melhora na qualidade de seus serviços.

Verificou-se ainda, que a ENEL alega em seu planejamento para 2024 que efetuará a contratação de cerca de 1.750 novos empregados efetivos. No entanto,



FSC  
www.fsc.org  
MISTO  
Papel produzido  
a partir de fontes  
responsáveis  
FSC® C126031

ao serem questionados, os representantes da concessionária esclareceram que, na verdade, não se trata de acréscimo efetivo no quantitativo de trabalhadores, visto que serão contratados para substituir trabalhadores de algumas empresas terceirizadas. Dessa maneira, percebe-se que não está no planejamento efetivo investimento no aumento de mão de obra, que claramente é ponto crucial para melhorar a qualidade do atendimento e serviços prestados.

#### 5.4. CONSTATAÇÃO DE FALHAS OU INEFICIÊNCIA NA ATUAÇÃO DO ÓRGÃO REGULADOR (ANEEL)

Verificou-se a existência de vários processos punitivos em face da ENEL, por falhas nos procedimentos, atrasos dos serviços, cobranças indevidas etc, cujo montante de multas aplicadas foi superior a 50 milhões de reais. Embora tenha fiscalização e aplicação de multas por parte do órgão regulador não implicou diretamente na melhoria dos serviços prestados.

Ao não regular e fiscalizar de forma adequada as empresas prestadoras de serviços de distribuição de energia elétrica, a exemplo do que acontece com a ENEL Ceará, a ANEEL tem reiteradamente descumprido o estabelecido no art. 2º e o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427/1996 estabelece a competência da ANEEL para regular e fiscalizar a produção, transmissão e distribuição de energia elétrica.

“Art. 2º A Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL tem por finalidade regular e fiscalizar a produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do governo federal.

Art. 3º Além das atribuições previstas nos incisos II, III, V, VI, VII, X, XI e XII do art. 29 e no art. 30 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, de outras incumbências expressamente previstas em lei e observado o disposto no § 1º, compete à ANEEL:

[...]

XIX - regular o serviço concedido, permitido e autorizado e fiscalizar permanentemente sua prestação.”

Ao não fiscalizar a execução e cumprimento do estabelecido no contrato de concessão, a ANEEL tem reiteradamente descumprido o estabelecido no inciso IV, do art. 3º da Lei nº 9.427/1996.

“Art. 3º Além das atribuições previstas nos incisos II, III, V, VI, VII, X, XI e XII do art. 29 e no art. 30 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, de outras incumbências expressamente previstas em lei e observado o disposto no § 1º, compete à ANEEL:

[...]

IV - gerir os contratos de concessão ou de permissão de serviços públicos de energia elétrica, de concessão de uso de bem público, bem como fiscalizar, diretamente ou mediante convênios com órgãos estaduais, as concessões, as permissões e a prestação dos serviços de energia elétrica;”

Ao declarar da competência de julgar e decidir reclamações relativas ao descumprimento dos investimentos e obras do Plano de Investimentos Especiais - PIE, previsto no Contrato de Concessão e no Contrato de Compra e Venda da Coelce (atual ENEL Ceará), a ANEEL está descumprindo o estabelecido no inciso V, do art. 3º, da Lei nº 9.427/1996.

“Art. 3º Além das atribuições previstas nos incisos II, III, V, VI, VII, X, XI e XII do art. 29 e no art. 30 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, de outras incumbências expressamente previstas em lei e observado o disposto no § 1º, compete à ANEEL:

[...]

V - dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre concessionárias, permissionárias, autorizadas, produtores independentes e autoprodutores, bem como entre esses agentes e seus consumidores;”

Ao não acompanhar, fiscalizar e exigir o cumprimento dos planos de resultados celebrados com a ENEL Ceará, a ANEEL está reiteradamente descumprindo o estabelecido no art. 4º da Resolução Normativa nº 846/2019 que trouxe a previsão de que a ANEEL poderá firmar planos de resultados com os agentes setoriais.

Ao não fiscalizar e aplicar as penalidades devidas, a ANEEL está reiteradamente descumprindo o estabelecido no art. 5º da Resolução Normativa nº 846/2019, que traz a previsão dos tipos de penalidades que podem ser aplicados pela ANEEL, inclusive a previsão da caducidade da concessão.

Ao não fiscalizar e não aplicar sanção, permitindo que a ENEL preste serviços de atendimento comercial por meio de pessoal sem a devida capacitação ou treinamento, a ANEEL está reiteradamente a descumprir o estabelecido no inciso IX, do art. 9º da Resolução Normativa nº 846/2019.

Ao não fiscalizar e não aplicar sanção, permitindo que a ENEL deixe de disponibilizar aos consumidores estrutura de atendimento adequada (exemplos: fechamento do posto de atendimento do Conjunto Ceará, suspensão do fornecimento do posto de serviço do Município de Forquilha), que lhes possibilite fácil acesso ao exercício de petição, reclamar, tirar dúvidas etc, a ANEEL está a descumprir o estabelecido no inciso XIII do art. 9º da Resolução Normativa nº 846/2019.

Ao não fiscalizar e permitir que a ENEL deixe de efetuar, nos prazos estabelecidos, reparos, melhoramentos, substituições e modificações, de caráter urgente, nas instalações de energia elétrica, a ANEEL está a descumprir o estabelecido no inciso V, do art. 10, da Resolução Normativa nº 846/2019.

Ao não fiscalizar e permitir que a ENEL deixe de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários os valores recebidos indevidamente, os aportes realizados a título de antecipação do atendimento ou de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus, nos prazos ou nas condições estabelecidas em contrato ou na legislação, a ANEEL está a descumprir o estabelecido no inciso II, do art. 11 da Resolução Normativa nº 846/2019.

Ao não fiscalizar e permitir que a ENEL deixe de cumprir ao disposto no contrato de concessão, a ANEEL está a descumprir o estabelecido no inciso XIII, do art. 11 da Resolução Normativa nº 846/2019.

Ao não fiscalizar, ou fiscalizar de forma ineficiente, e permitir que a ENEL deixe de cumprir o disposto nas resoluções da ANEEL, a ANEEL está a descumprir o estabelecido no inciso XIV, do art. 11 da Resolução Normativa nº 846/2019.

#### 5.5. CONSTATAÇÃO DE QUE HÁ VERDADEIRO DESCASO DA ENEL PARA COM AS VÍTIMAS DE ACIDENTES FATAIS DECORRENTES DE FALHAS NO SETOR ELÉTRICO

Constatou-se um total descaso da ENEL para com as vítimas e familiares das vítimas de acidentes fatais decorrentes de falhas do setor elétrico.

Da oitiva do Dr. Ícaro Ferreira e Sra. Ivamar Pereira, que representaram familiares de 35 vítimas fatais, destacamos que esses familiares jamais receberam qualquer assistência da ENEL, depois dos acidentes que vitimaram seus familiares que, por muitas vezes, deixaram crianças órfãs desamparadas, não tendo nenhum tipo de auxílio, nem mesmo funeral.

Até mesmo aqueles que ingressaram com processo judicial, reclamam a imensa demora no andamento do processo, visto que a ENEL recorre em todas as instâncias possíveis e, ainda quando é condenada a pagar, paga valor irrisório que não é proporcional à gravidade dos fatos. Há uma enorme discrepância entre os altos lucros da ENEL e os baixos valores pagos a título de indenização por acidentes fatais decorrentes de falhas do setor elétrico.

Constatou-se ainda que a ENEL já foi obrigada, por força de decisão judicial, a implantar pensão mensal no valor irrisório de  $\frac{1}{3}$  (um terço) do salário mínimo por cada ente falecido. A Sra. Ivamar receberá esta pensão até completar 25 anos de idade.

Constatou-se que não existe um canal de comunicação da ENEL com as vítimas de acidentes fatais.

Da oitiva do Sr. Plínio Monteiro, Presidente do Sindicato dos Eletricistas do Ceará - SINDELETRÔ, destacamos que há, por culpa da ENEL, uma precarização da mão-de-obra, em virtude da redução dos colaboradores efetivos, aumento da terceirização e falta de qualificação, através da capacitação dos trabalhadores. Por conta disso, foi relatado pelo Presidente do SINDELETRÔ que desde a privatização do setor elétrico do Estado do Ceará, foram registradas 67 mortes de funcionários em serviço, o que mostra o total descaso da empresa tanto com os consumidores, quanto com seus profissionais. Já são inúmeros os processos trabalhistas contra a ENEL e as empresas terceirizadas, sendo diversos destes processos julgados procedentes para os funcionários.

#### 5.6. CONSTATAÇÕES SOBRE O DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS REGULATÓRIOS, ORÇAMENTOS EXORBITANTES E AUSÊNCIA DE DADOS TÉCNICOS ACERCA DA GERAÇÃO DE ENERGIA DISTRIBUÍDA

Constatou-se que a insatisfação dos empreendedores do ramo de geração de energia fotovoltaica, os quais investem altos valores com suas “fazendas solares”, mas que, por falta de parecer de acesso (documento emitido pela Enel que garante a interligação à rede elétrica pública com a devida carga de potência e o consequente funcionamento do empreendimento do interessado pelo produtor de energia solar), os empreendimentos ficam parados, gerando prejuízos. Ou seja, os referidos investimentos não estão sendo aproveitados pelo fato de que a Enel não faz a devida interligação.

Segundo a Associação Brasileira Solar Fotovoltaica - ABSOLAR, devido ao problema, o Ceará perdeu posições como produtor fotovoltaico, visto que já ocupou a primeira posição no Nordeste.

É importante ressaltar que o crescimento da matriz elétrica cearense é essencial para suprir a futura produção de hidrogênio verde no estado, outra fonte de energia de grande importância.

Nesse contexto, a Geração Distribuída Fotovoltaica representa mais de 70% de toda a geração solar no Brasil, o que resulta em: geração de emprego; a não utilização de termoelétrica, o que preserva o meio ambiente; preserva bacias por não utilizar hidrelétricas, o que também preserva o meio ambiente, além da grande arrecadação de mais de 1 bilhão de reais para o estado do Ceará desde o ano de 2012.

- Prazos Não Cumpridos pela Enel

A ABSOLAR realizou umapanhado de informações prestadas através de depoimentos e documentos de seus associados, no que tange à problemática dos pareceres de acesso junto a Enel, gerando, assim, um Mapa de Pesquisa Voluntária, já que os dados reais não são divulgados pela Enel.

Nesse estudo, a Absolar não divulgou os nomes dos produtores, que possuem medo de represálias.

Mapa de Pesquisa Voluntária realizado pela Absolar:

Há 157 projetos represados devido à falta de parecer de acesso, ou seja, o produtor realizou investimentos, porém não pode produzir, resultando em perda de 2,2 bilhões que deixaram de ser injetados na economia cearense.

De acordo com a resolução da ANEEL, 30 a 60 dias seria o prazo normal de espera por um parecer da Enel. Entretanto, na prática, os prazos não são cumpridos, com casos que ultrapassam os 6 meses, 1 ano, 1 ano e meio, etc.

- Orçamentos Exorbitantes que inviabilizam projetos

A ABSOLAR ressalta que as linhas de transmissão não são da concessionária (Enel), mas, sim, da sociedade. A Enel detém apenas a concessão para cuidar, fazendo às vezes do Estado. Como destacou o secretário executivo da Seinfra, Adão Linhares, a Enel é remunerada, via tarifa, justamente para, em contrapartida, promover esses investimentos em linhas de transmissão no estado. Sendo assim, 1,5% a 2% do faturamento líquido da companhia deve ser investido no Ceará, o que dá em torno de 60 a 70 milhões de reais anuais. Isso precisa ser cumprido com transparência e prazos. Segundo o secretário, a Seinfra estava esperando há 1 ano e meio por essa programação financeira da Enel, sem resposta.

Nesse sentido, existem casos nos quais há uma necessidade de altos investimentos em linhas de transmissão para interligar a fazenda solar do produtor à rede pública.

A título exemplificativo, em um projeto de usina de geração distribuída de 1 MegaWatt, que custou para o produtor cerca de R\$ 4 milhões, havia a necessidade de se investir mais de R\$ 100 milhões de reais em obras para interligar o projeto à rede pública. Entretanto, a concessionária só se dispôs a pagar R\$ 33 milhões, exigindo que, para realizar a ligação, o acessante pagasse o restante, o que inviabiliza totalmente o projeto. Tal comportamento resulta em fuga



dos investidores do estado do Ceará.

Foram constatadas outras irregularidades praticadas pela Enel, como:

- Impostos cobrados de forma errada nas contas de luz;
- Enel não muda o medidor, de unidirecional para bidirecional, para os particulares que geram energia para a rede, o que impossibilita, de forma ilegal pela Enel, que estas pessoas vendam sua eletricidade;
- Não computa créditos de energia adequadamente;
- Não estabelece uma fila transparente de concessão de pareceres de acesso, de obras e de ouvidoria.

Tais comportamentos pela citada concessionária, resultam em menos investimentos no estado do Ceará, o que traz menos arrecadação, consequentemente menor geração de emprego e renda.

#### - Concorrência Desleal e Conflito de Interesses

Ao contrário de outras concessionárias no país, como a Cemig, que fornece, em seu portal, publicamente, um mapa de disponibilidade de carga, ou seja, um mapa virtual do estado, apontando os locais onde há subestações e linhas de transmissão adequadas para que novos empreendimentos particulares de geração de energia fotovoltaica distribuída se instalarem, a Enel omite essa informação dos interessados.

Ou seja, apenas a Enel possui essa informação privilegiada e estratégica no estado do Ceará. Por outro lado, os empreendedores que necessitam instalar seus parques solares fazem como um “tiro no escuro”, sem saber se aquele local possui linhas de transmissão que comportem a devida potência do empreendimento. Como supracitado, esse é um dos motivos pelos quais os pareceres de acesso ficam represados e os empreendimentos parados.

Nesse contexto, a Enel possui uma empresa de geração de energia fotovoltaica distribuída, que concorre com os referidos particulares, chamada Enelx. Esta empresa exerce concorrência desleal, visto que somente ela tem acesso ao mapa de disponibilidade de carga do estado, ou seja, o mapa que mostra quais os são adequados para instalação de novos empreendimentos sem a necessidade de maiores investimentos em linhas de transmissão.

A seguir é mostrado o mapa de disponibilidade de carga de outra concessionária no país, a Cemig:



Foto: Mapa de Disponibilidade de Carga da Cemig em Minas Gerais

#### 5.7. DOS ENCAMINHAMENTOS

##### ENCAMINHAMENTOS PARA A ANEEL

1. Solicitar à ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica - a realização das devidas alterações no convênio/contrato firmado com a Agência Reguladora do Estado do Ceará - ARCE para conferir-lhe maior autonomia, pois acreditamos que é medida fundamental para a efetiva melhoria e celeridade da fiscalização dos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará.

2. Solicitar à ANEEL que emita Resolução Normativa estabelecendo prazos de tramitação de processos administrativos junto a ARCE, como, por exemplo, prazos máximo para manifestação da Ouvidoria da ARCE, prazo máximo para emissão de parecer técnico, prazo máximo para emissão de parecer jurídico, prazo máximo para manifestação do conselheiro relator, dentre outros prazos importantes. Tal solicitação se justifica para que possa ser dada maior transparência com relação aos prazos de tramitação de processos administrativos de reclamações em face da ENEL.

3. Solicitar à ANEEL que seja aberto processo de fiscalização rigoroso com objetivo de fiscalizar se a ENEL está realmente executando as obras e emitindo os pareceres de acesso referente aos projetos de energias renováveis de acordo com o cronograma de protocolo de cada solicitação. Pois, foi apurado que há a possibilidade de a ENEL está favorecendo empresas do grupo econômico da ENEL e prejudicando empresas que não fazem parte do seu grupo econômico.

4. Solicitar à ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica que sejam tomadas as devidas providências no sentido de punir severamente a concessionária ENEL CEARÁ, visto que esta descumpre reiteradamente o contrato de concessão, assim como já foram constatadas inúmeras irregularidades nas fiscalizações realizadas nos últimos anos e no presente Relatório. Dentre o agravamento das medidas punitivas, solicitamos considerar, baseado no art. 5º da Resolução Normativa ANEEL N° 846 DE 11/06/2019:

- não aprovação de novos Planos de Resultados para temas que já foram fiscalizados e foi constatado o descumprimento recorrente;  
- agravamento da multa, não concedendo descontos desproporcionais às multas aplicadas pela ARCE, pois percebe-se que para a Concessionária é mais vantajoso pagar as multas do que corrigir as irregularidades;

- obrigaçao de fazer ou não fazer;

- suspensão do direito de participar de licitações, de contratar com a ANEEL e de receber autorizações de reajuste tarifário.

5. Solicitamos que a ANEEL tome providências e medidas punitivas rigorosas por descumprimento por parte da ENEL CEARÁ dos prazos previstos no Anexo IV da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, principalmente no que se refere aos prazos de execução de obras e de ligações de novos clientes, assim como quanto ao descumprimento dos prazos para o atendimento dos serviços e de cobranças indevidas nas contas de energia elétrica, conforme demonstrado nas inúmeras denúncias de dificuldades dos consumidores com a concessionária. Faz-se necessário que a ANEEL estabeleça meios coercitivos, com urgência, para obrigar a ENEL CEARÁ quanto ao cumprimento dos referidos prazos previstos, na regulamentação da Agência Reguladora, para os serviços de atendimento demandados pela população.

6. Solicitamos que a ANEEL obrigue a ENEL CEARÁ a prestar esclarecimentos acerca das 81 obras do Plano Anual de Investimentos Especiais (PIE) que encontram-se atrasadas e sem previsão de conclusão, conforme demonstrado no relatório entregue pela Coordenadoria de Energias e Telecomunicações - COETE da Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará - SEINFRA e, ainda, que estipule prazo para que a ENEL CEARÁ regularize as referidas obras, aplicando severa punição em caso de descumprimento do estabelecido na Cláusula Primeira do Convênio CD 048/98-DEJUR, assim como o estabelecido no item IV da Cláusula Quarta do Contrato de Compra e Venda de Ações (CONTRATO 039/98 - SEFAZ), Integrante do Edital de Privatização da Coelce (atual ENEL), como também o descumprimento do estabelecido na Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão: Convênio CD 048/98-DEJUR.

##### “CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

É objeto deste Convênio, a execução pela COELCE, de obras e/ou serviços contemplados pelo PROGRAMA ANUAL DE INVESTIMENTOS ESPECIAIS, que deverá ser apresentado pelo ESTADO DO CEARÁ à COELCE até 30 de novembro de cada ano, para execução no ano seguinte, à exceção do exercício de 1998 quando aquele documento será apresentado até de 30 de julho de 1998.”

Contrato de Compra e Venda da Coelce CONTRATO 039/98 - SEFAZ:

##### “CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO COMPRADOR

XIV - assegurar que a COELCE cumpra o Acordo para Investimentos Especiais, celebrado com o Estado e que tem por interesse do Estado do Ceará. No referido Acordo, a COELCE obriga-se a investir porcentagens de seu faturamento líquido de venda de energia elétrica (faturamento bruto menos Impostos) do ano anterior, em conformidade com os percentuais e nos intervalos de tempo definidos abaixo. Até os limites dos percentuais elencados a seguir compete a COELCE investir tanto a parte de sua responsabilidade como aquela definida como sendo a contribuição do Estado do Ceará a que se refere a Segunda Subcláusula da Cláusula Quarta do Contrato de Concessão, sem que isso implique em aumento da tarifa”

Concessão de Concessão nº 01/98:

“CLÁUSULA QUARTA - EXPANSÃO E AMPLIAÇÃO DOS SISTEMAS ELÉTRICOS A CONCESSIONÁRIA obriga-se a implantar novas instalações e ampliar e modificar as existentes, de modo a garantir o atendimento da atual e futura demanda de seu mercado de energia elétrica, observadas as normas



e recomendações dos órgãos gerenciadores do Sistema Elétrico Nacional e do PODER CONCEDENTE.

[...] Segunda Subcláusula - A CONCESSIONÁRIA obriga-se a realizar as obras de expansão e/ou ampliação do sistema elétrico, que representem a alternativa de mínimo custo e tecnologia adequada, necessárias ao atendimento de um conjunto de consumidores solicitado pelo Governo do Estado do Ceará, mediante acordo, contrato ou convênio escrito. A execução das obras fica condicionada ao recebimento, pela CONCESSIONÁRIA, de contribuição do Estado do Ceará no valor correspondente à diferença entre o custeio das obras e o limite de investimento de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, segundo as normas estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE.”

7. Solicitamos que a ANEEL reveja sua normatização de forma a trazer provisão para indenizações por danos morais e patrimoniais, como, por exemplo:

- a) Indenização por danos morais em caso de comprovação de suspensão de fornecimento indevido;
- b) Indenização de danos patrimoniais, em caso de suspensão de fornecimento indevido no qual houve perda de bens perecíveis;
- c) Indenização de danos patrimoniais, em caso de falta de energia elétrica, no qual houve perda de bens perecíveis ou prejuízos ao comércio ou indústria, decorrente da falha de energia elétrica.

Atualmente a regulação da ANEEL não prevê o resarcimento ou indenização para este tipo de dano ao consumidor.

Tais alterações normativas se fazem necessárias, pois não é justo que o consumidor comum tenha que recorrer ao Judiciário para ter indenização por falhas do sistema elétrico, como faltas de energia, quedas de tensão ou até mesmo por falhas de procedimentos da ENEL, em caso de suspensão indevida de fornecimento de energia elétrica de consumidores adimplentes.

8. A ANEEL deverá tornar obrigatório para a ENEL CEARÁ a manutenção de um portal de transparência, com padrão mínimo de informações, de fácil acesso e compreensão por parte da população em geral. Solicitamos ainda, que a ANEEL determine à ENEL CEARA que mantenha no referido portal informações relativas às metas dos serviços regulados, constando mensalmente as metas previstas, assim como quais foram alcançadas e quais não cumpriram a meta mínima estabelecida.

9. A ANEEL deve realizar fiscalização aprofundada para verificar se a ENEL está realizando a compensação prevista em sua regulamentação dos consumidores que não tiveram seu atendimento realizado dentro do prazo estabelecido, pois conforme constatado em relatórios encaminhados a esta CPI pela própria ENEL, previamente citados neste relatório, muitos pedidos de compensação sequer estão sendo analisados dentro do referido prazo.

10. A ANEEL deverá determinar à Enel para que preste esclarecimentos quanto ao plano de resarcimento pelos danos e prejuízos causados decorrentes das faltas de energia ocorridas no período dos feriados de Natal de 2023, Réveillon de 2023, carnaval e semana santa de 2024, cobrando informações claras e precisas sobre o número de beneficiários e o valor a ser aplicado para pagamento desses resarcimentos.

11. A ANEEL deverá revisar seu sistema de financiamento e composição orçamentária da modo a financiar seus convênios e contratos com agências e/ou empresas que prestam serviços de fiscalização, de sua competência, a exemplo do contrato firmado com a ARCE, para ampliação dos recursos financeiros, humanos e operacionais necessários para a adequada fiscalização dos serviços prestados pela ENEL CEARÁ.

12. Solicitar à ANEEL que altere suas normas de forma a incluir previsão regulatória para que a ENEL invista anualmente um percentual mínimo da Receita Operacional Líquida, de forma a assegurar que o montante a investir anualmente não seja uma escolha livre e arbitrária por parte da distribuidora de energia elétrica.

13. Solicitar à ANEEL que no futuro contrato de concessão de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará, a ser celebrado para os próximos anos, sejam inseridas cláusulas contratuais que obriguem a concessionária a estabelecer canais de diálogo e resolução de conflitos oriundos de acidentes fatais decorrentes de falhas do setor elétrico, de forma prévia, incluindo a previsão de valores mínimos de indenização, assegurando suporte adequado e imediato aos familiares das vítimas.

14. Considerando os inúmeros descumprimentos reiterados ao Contrato de Concessão nº 01/1998, ao Contrato de Compra e Venda nº 39/98 da SEFAZ e da legislação reguladora dos serviços de distribuição de energia elétrica, exaustivamente demonstrados ao longo de todo o presente relatório; em caso de não atendimento das medidas acima solicitadas, assim como da efetiva melhoria no serviço prestado no Estado do Ceará, requeremos ao Diretor Geral da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL que seja aberto processo administrativo disciplinar, em face da Enel Distribuição Ceará, com o objetivo de adotar as providências necessárias para efetivar o pedido de caducidade do contrato de concessão da Enel Distribuição Ceará antes de 2028, quando termina a vigência do Contrato de Concessão nº 01/1998, por quebra contratual.

Tal ação se justifica, principalmente, diante das seguintes falhas e irregularidades detectadas, dentre tantas outras citados ao longo do relatório:

a) Atrasos injustificados no cumprimento do Plano Anual de Investimentos Especiais (PIE) do Governo do Estado, por descumprir reiteradamente dispositivos do Contrato de Compra e Venda, do Contrato de Concessão nº 01/1998, a saber: i) segunda Subcláusula da cláusula quarta, por descumprir os prazos de execução do PIE e do Convênio CD 048/98-DEJUR celebrado com o Governo do Estado;

b) Por não prestar, nos últimos anos, um serviço adequado, conforme exaustivamente demonstrado. Representando descumprimento do estabelecido na primeira Subcláusula da Cláusula Segunda do Contrato de Concessão nº 01/1998, por não garantir os níveis de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços; iii) por descumprir reiteradamente o disposto na Quarta Subcláusula da Cláusula Segunda, por não atender os pedidos dos consumidores nos prazos e condições fixados nas normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente (ANEEL).

#### ENCAMINHAMENTOS PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL DO CEARÁ - MPCE

15. Solicitar ao Ministério Público Estadual que abra investigação em face da ENEL com objetivo de apurar se a concessionária está realmente executando as obras e emitindo os pareceres de acesso referente aos projetos de energias renováveis de acordo com o cronograma de protocolo de cada solicitação. Pois, foi apurado que há a possibilidade de a ENEL está favorecendo empresas do grupo econômico da ENEL e prejudicando empresas que não fazem parte do seu grupo econômico. Referida prática, caso seja comprovada, pode caracterizar crime contra a ordem econômica ou concorrência desleal.

16. Solicitar ao Ministério Público do Estado do Ceará - MPCE, Defensoria Pública do Estado do Ceará, Procon Assembleia e Ministério Público Federal que ingressem com uma Ação Civil Pública de Danos Morais Coletivos em face da ENEL CEARÁ pelos prejuízos causados à população do Estado do Ceará, em virtude da má qualidade dos serviços prestados, dos inúmeros incidentes de apagões nos últimos anos e da falta de energia recorrente de maneira difusa em todas as regiões do Estado nos últimos feriados (Natal de 2023, Reveillon de 2024, Carnaval e Semana Santa de 2024) que resultaram em danos a inúmeros consumidores e donos de bares, restaurantes, produtores rurais e indústrias, ferindo os direitos coletivos dos consumidores cearenses.

17. Solicitar ao Ministério Público Estadual a investigação para apurar se há indícios de crime de apropriação indébita de tributos Municipais, a exemplo da Contribuição de Iluminação Pública (CIP) e ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza), visto que foi apurado indícios de suspeita de apropriação indébita de tais tributos em documentos apresentados pela própria ENEL a esta Comissão. Assim como apurar se foram cometidas ilegalidades por parte da ENEL, na retenção indevida ou não recolhimento de tais tributos.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ - PGE

18. Solicitar à Procuradoria Geral do Estado do Ceará que seja determinado a propositura de Ação com Obrigação de Fazer estipulando prazo para que a ENEL CEARA regularize as 81 obras do Plano Anual de Investimentos Especiais (PIE) que encontram-se atrasadas e sem previsão de conclusão e Ação Judicial por ter descumprido o estabelecido na CLÁUSULA SETIMA – PENALIDADES do Contrato de Compra e Venda da Cotelce (atual ENEL) que foi celebrado por meio do CONTRATO 039/98 – SEFAZ e se é cabível a aplicação da multa estipulado na Cláusula Sétima deste contrato:

#### “CLÁUSULA SETIMA - PENALIDADES

A inobservância de qualquer das obrigações deste Contrato sujeitará o infrator a uma multa contratual, a ser aplicada em favor da parte prejudicada, no valor de 10,0% (dez por cento) do preço das AÇÕES estipulado na Cláusula Primeira, corrigido pelo IGPM-FGV até a data do efetivo pagamento. A multa será aplicável, sem prejuízo do efetivo cumprimento da obrigação violada e de eventual perdas e danos, após prévia notificação, com prazo não inferior a trinta dias para que a parte inadimplente satisfaça a obrigação descumpriada. Para as obrigações em que este Contrato ou o EDITAL preveja prazo específico, a multa será devida após a constituição nos termos da legislação civil em vigor.”

19. Solicitar à Procuradoria Geral do Estado do Ceará e à Procuradoria Geral da República a propositura de Ação com Obrigação de Fazer, em face da ANEEL, para que a Agência Reguladora cumpra o seu papel institucional de fiscalizar e efetivamente fazer a ENEL CEARA cumprir as obrigações legais previstas no Contrato de Compra e Venda, no Contrato de Concessão nº 01/1998 e nos demais dispositivos legais, para que assim preste serviço de qualidade no Estado do Ceará. Tal pedido é justificado já que, por tudo o que foi exposto no presente Relatório, ficou perceptível que a ANEEL está sendo omissa.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

20. Solicitar à Defensoria Pública do Estado do Ceará que ingresse com Ação Civil Pública de Danos Morais Coletivos em face da ENEL CEARÁ pelos prejuízos causados aos familiares das vítimas fatais de acidentes decorrentes de falhas do setor elétrico que ainda não foram indenizadas por suas irreparáveis perdas.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL - MPF

21. Solicitar ao Ministério Público Federal que apure possíveis irregularidades na atuação da ANEEL, enquanto órgão regulador e tomar as providências cabíveis.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA O CONGRESSO NACIONAL

22. Solicitar aos respectivos Presidentes da Câmara dos Deputados e do Senado, assim como a toda a bancada federal cearense, apoio para que seja instalada Comissão Parlamentar de Inquérito para apurar as irregularidades e ineficiência da atuação da ANEEL na regulação dos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica em todo o Brasil.

23. Solicitar ao Senado Federal e à Câmara dos Deputados a propositura legislativa de criação de uma pensão destinada a apoiar financeiramente os familiares das vítimas de acidentes fatais decorrentes de falhas do setor elétrico, proporcionando um suporte contínuo e vitalício.

24. Solicitar ao Senado Federal e à Câmara dos Deputados a promoção de debates e melhorias na legislação vigente sobre a regulação dos serviços públicos de energia elétrica e sobre o papel institucional da ANEEL.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA O MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA

25. Requerer ao Sr. Alexandre Silveira, ministro de Minas e Energia, que determine à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) a abertura de um processo disciplinar para punir severamente as transgressões reiteradas da Enel Distribuição Ceará ao Contrato de Concessão nº 01/98, às normas da ANEEL e solicitar urgência em adotar as providências necessárias para efetivar o pedido de caducidade do referido antes de 2028, por quebra contratual.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO

26. Solicitar ao Advogado-Geral da União que ingresse com uma ação judicial contra a ENEL-CE para rescindir o contrato de concessão e solicitar a abertura de processo administrativo disciplinar na ANEEL, para que seja declarada a caducidade do contrato de concessão da referida concessionária, por quebra contratual.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE - SUDENE

27. Requerer ao Superintendente da SUDENE e ao Superintendente da Receita Federal a não aprovação da renovação da concessão de benefício fiscal a Enel Distribuição Ceará para os próximos anos, visto que ficou constatado que a concessionária recebeu nos últimos 10 (dez) anos incentivos fiscais da SUDENE



de montante superior a R\$ 800.000.000,00 (oitocentos milhões de reais), e, por outro lado, em vez de contribuir para o desenvolvimento do Estado, tem causado inúmeros prejuízos e efetivamente atrasado esse processo em todo o Estado.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A ENEL

28. Requerer que a ENEL crie ou promova alterações significativas nos canais de atendimento existentes para atendimento ao Poder Público (Federal, Estadual e, principalmente, Municipal).

29. Requerer que a ENEL crie um canal de atendimento exclusivo e preferencial e estrutura organizacional para tratar de demandas que envolva ligações ou execução de obras de equipamentos públicos de serviços essenciais.

30. Requerer que a ENEL crie canal de atendimento exclusivo e estrutura organizacional para tratar de demandas do setor produtivo de média e grandes empresas, principalmente, no que se refere a execução de obras e ligações para atender as demandas deste setor.

31. Requerer que a ENEL crie canal de atendimento exclusivo e estrutura organizacional para dar assistência e tratar de forma humanizada as demandas provenientes dos familiares das vítimas de acidentes fatais decorrentes de falhas na rede de energia elétrica.

32. Requerer que a ENEL crie um fundo específico para cobrir os custos com despesas pós morte (auxílio-funeral) dos familiares das vítimas de acidentes fatais decorrentes de falhas na rede de energia elétrica.

33. Requerer que a ENEL inclua em seu Plano de Investimentos e realize o efetivo cumprimento da meta de contratar e aumentar no mínimo 42,15% no quantitativo total de colaboradores efetivos da ENEL CEARÁ, mantendo o atual quadro de colaboradores terceirizados, visto que ficou constatado que o atual quantitativo de trabalhadores é insuficiente para a boa qualidade dos serviços prestados. Comparando com o ano de 2010, quando a concessionária, ainda sob o nome de COELCE, era referência em excelência nos serviços prestados, vimos que esta possuía 1.308 colaboradores efetivos e 3.094.600 consumidores e em abril de 2024 a ENEL CEARÁ informou que possui o número total de 1.478 de colaboradores efetivos e 4.400.000 de consumidores. Vale ressaltar que a ENEL CEARÁ, informou em sua oitiva nesta CPI que seriam contratados 1.750 colaboradores efetivos, no entanto, caso o acréscimo desse quantitativo de trabalhadores efetivos seja feito em substituição a colaboradores terceirizados, conforme o planejamento apresentado, não trará os benefícios esperados na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

34. Requerer que a ENEL encaminhe mensalmente à ALECE relatório contendo as seguintes informações:

I. Investimento previsto e investimento realizado;

II. Quantitativo de reclamações protocoladas na Ouvidoria da ENEL, discriminado o quantitativo de reclamações julgadas procedentes e improcedentes;

III. Quantitativo de reclamações protocoladas na Ouvidoria da ANEEL, discriminado o quantitativo de reclamações julgadas procedentes e improcedentes;

IV. Quantitativo de obras do Plano Anual de Investimentos Especiais - PIE pendentes de execução e as justificativas para a demora/atrazo na execução;

V. Quantitativo de obras e ligações pendentes de execução de equipamentos de saúde e educacional de todos os Municípios do Estado do Ceará, assim como a respectiva justificativa para os atrasos;

VI. Pareceres de acesso e das conexões pendentes relacionadas aos consumidores de energias renováveis (GD - geração distribuída);

VII. Planejamento e execução de contrapartida social.

35. Requerer que a ENEL crie um Gabinete de Crise, ou estrutura organizacional diferenciada, para acompanhar, de forma independente, as demandas pendentes de execução do Plano Anual de Investimentos Especiais - PIE, de equipamentos públicos de serviços essenciais, de solicitações de novas conexões de energias renováveis e solicitações de obras ou novas conexões de médias e grandes empresas (setor produtivo).

36. Requerer que a ENEL volte a realizar investimentos em percentuais superiores a 21,23% da receita operacional líquida, percentual alcançado pela ENEL nos 5 (cinco) primeiros anos de concessão (1998 a 2002). Nos últimos 5 anos (2019 a 2023) a ENEL tem investido anualmente em média 15,73% da receita operacional líquida, bem inferior aos primeiros anos de concessão.

37. Requerer que a ENEL promova campanhas de educação pública sobre os riscos associados à eletricidade e medidas de prevenção, financiadas pela própria concessionária, para aumentar a conscientização e a segurança da comunidade.

38. Requerer que a ENEL reanalise todos os processos judiciais de indenização aos familiares de vítimas fatais decorrentes de acidentes por falha no sistema elétrico em tramitação e atue no sentido de realizar acordo para justa indenização àqueles que ainda não receberam em virtude da perda de seus entes vítimas de acidentes elétricos fatais.

#### ENCAMINHAMENTOS PARA A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ - ALECE

39. Por fim, requerer aos parlamentares da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará que seja criada Comissão Especial para acompanhamento da execução do Plano Operacional 2024-2026 apresentado pela ENEL CEARÁ e monitoramento da melhoria da qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica no Estado do Ceará, assim como acompanhamento do cumprimento dos encaminhamentos e solicitações constantes neste relatório.

É o parecer,

Deputado Guilherme Landim (PDT)  
RELATOR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Fernando Santana (PT)

PRESIDENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Carmelo Neto (PL)

VICE-PRESIDENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Bruno Pedrosa (PDT)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Agenor Neto (MDB)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Romeu Aldigueri (PDT)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Felipe Mota (UNIÃO BRASIL)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado De Assis Diniz (PT)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputada Gabriella Aguiar (PSD)

MEMBRO TITULAR DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputada Larissa Gaspar (PT)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputada Dra. Silvana (PL)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Antônio Henrique (PDT)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputada Lia Gomes (PDT)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Danniell Oliveira (MDB)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Leonardo Pinheiro (PROGRESSISTAS)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Sargento Reginauro (UNIÃO BRASIL)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Guilherme Sampai (PT)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

Deputado Simão Pedro (PSD)

MEMBRO SUPLENTE DA CPI DA ENEL

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ



EQUIPE TÉCNICA  
Rodrigo Martiniano Ayres Lins  
PROCURADOR  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Manoel de Sousa Aires Junior  
SECRETÁRIO DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Rejane Diassis de Araújo  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PROCURADORIA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Raíssa Santos Nunes  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PROCURADORIA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Francisco José Alves de Lima  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PROCURADORIA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Maurício Parente Nascimento Filho  
ASSESSORIA TÉCNICA DA TAQUIGRAFIA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Marinalva Gomes  
ASSESSORIA TÉCNICA DA TAQUIGRAFIA  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Luanna Duarte Ribeiro  
ASSESSORIA TÉCNICA DA RELATORIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Elias Siqueira Karbage Filho  
ASSESSORIA TÉCNICA DA RELATORIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Francisco Dias de Oliveira Júnior  
ASSESSORIA TÉCNICA DA RELATORIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Vinícius Benevides  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Sílvia Sweda Santos Pereira  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Maria Jucilene Pereira Feitosa  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Antônia Eva Souza dos Santos  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Italo Apolinário  
ASSESSORIA TÉCNICA DA PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Romario Carneiro da Silva  
ASSESSORIA TÉCNICA DA VICE-PRESIDÊNCIA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Wesley Amorim Ferreira  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Carlos Maurício Lopes Aguiar  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Bárbara Imaculada Araújo de Oliveira  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Sulyane Araujo Montezuma  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Rodrigo Soares Cavalcante  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Matheus Pinto Freitas  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Levy Silva Morais  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Camila Sá de Carvalho Mota  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Saulo Ricardo Silva Vieira  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Israel Maia Portela  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Samira de Castro Cunha  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Rafael Albuquerque de Souza  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Luciana Carneiro de Oliveira  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ  
Antônio Barroso  
ASSESSORIA TÉCNICA DA CPI DA ENEL  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

