

Estudo Técnico Preliminar 1/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 058.00053044/2023-35

2. Descrição da necessidade

O Departamento Estadual de Homicídios e de Proteção à Pessoa - DHPP, criado pelo Decreto nº 24.919/1986, órgão de execução da Polícia Civil, tem por finalidade o exercício das atividades de polícia judiciária na apuração da autoria de crimes contra a pessoa, na repressão ao delito de extorsão mediante sequestro e na localização de pessoas desaparecidas, no âmbito do Estado de São Paulo, possui uma estrutura organizacional complexa, com diversos setores operacionais e administrativos que lhes dão suporte.

Para tanto, diuturnamente, além do público interno, um vasto público externo, acessam as dependências do departamento.

O regular desenvolvimento dessas atividades exige, minimamente, iluminação e climatização, bem como, a utilização de equipamentos eletrônicos alimentados por eletricidade.

Conforme DFD que capeia o processo SEI nº 058.00053044/2023-35, a contratação de fornecimento de energia elétrica é imprescindível para o regular desenvolvimento das atividades precípuas do DHPP, devendo ocorrer, nos termos estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Finanças Da Divisão De Administração do DHPP	Soraia Rahal

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Para a contratação proposta, verifica-se a necessidade do atendimento dos requisitos abaixo elencados.

4.1. Requisitos legais e normativos:

- Decreto nº 24.643, de 10/07/1934: Código de Águas;
- Decreto nº 62.724, de 17/05/1968: normas gerais de tarifação para as empresas concessionárias de serviços públicos de energia elétrica;
- Decreto nº 5.163, de 30/07/2004: regulamenta a comercialização de energia elétrica;
- Lei nº 8.987, de 13/02/1995: dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal;
- Lei nº 9.074, de 07/07/1995: normas para outorga e prorrogações das concessões e permissões de serviços públicos;
- Lei nº 9.427, de 26/12/1996: institui a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica;
- Lei nº 10.848, de 15/03/2004: Dispõe sobre a comercialização de energia elétrica;
- Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 07/12/2021: estabelece as regras de prestação do serviço público de distribuição de Energia Elétrica;
- Lei nº 14.133/2021: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Contrato de prestação de serviço público de distribuição de energia elétrica.

4.2 A contratação será concretizada através de inexigibilidade de licitação, considerando o monopólio na distribuição de energia elétrica pela ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A. (ENEL), CNPJ 61.695.227/0001-93 na cidade de São Paulo, com amparo no artigo 74, I da Lei 14.133/2021:

Art.74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

4.3. A empresa ELETROPAULO (ENEL), inscrita no CNPJ sob o nº 61.695.227/0001-93, possui outorga de concessão federal para distribuição de energia em diversos municípios do Estado de São Paulo, incluindo a Capital, por força do Decreto Federal s /nº, de 27 de maio de 1998 e contrato de concessão nº 162/1998 - ANEEL (e seus termos aditivos), celebrado entre a União e a ELETROPAULO, cuja vigência se encerra em 15/06/2028.

Ademais, considerando a essencialidade e imprescindibilidade do funcionamento das unidades policiais, a vigência da contratação deve ser por prazo indeterminado, conforme disposto no art.109 da Lei nº 14.133/2021. Tal medida se mostra adequada, considerando que o monopólio na concessão faz tornar desnecessária a prorrogação contratual anual, mantendo-se a necessidade tão somente da previsão orçamentárias para os anos seguintes.

4.4 O contrato decorrente da presente licitação será divulgado no prazo de 10 (dez) dias úteis da sua assinatura, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), como condição indispensável para sua eficácia, em observância ao artigo 94 da Lei nº 14.133/2021, bem como publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado, conforme dispõe o artigo 72, parágrafo único, do mesmo diploma legal.

5. Levantamento de Mercado

Considerando que o fornecimento de energia elétrica é realizado com exclusividade no Município de São Paulo pela empresa ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A. (ENEL), CNPJ 61.295.227/0001-93, não há possibilidade de ser realizada a pesquisa de mercado correspondente.

Também, levando-se em conta que o preço do KWh é fixado por meio de tarifa pela Agência Reguladora respectiva, ANEEL, não há que se falar em comprovação, por parte da empresa, da prática de preços compatíveis com o mercado.

6. Descrição da solução como um todo

A contratação em tela visa o fornecimento de energia elétrica de forma ininterrupta, sendo imprescindível para o funcionamento e segurança das unidades policiais do DHPP no município de São Paulo.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Para estimar o consumo de energia elétrica para o ano de 2024, foram considerados os gastos médios nos últimos 12 meses, em KWh, das unidades subordinadas, obtendo-se um valor mensal de aproximadamente 823,10 KWh no total.

Centro de Convivência para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica - COMVIDA E Garagem - SUBFROTA /2023	
Mês	Consumo (Kwh)

Janeiro	879
Fevereiro	818
Março	754
Abril	722
Maio	724
Junho	995
Julho	885
Agosto	868
Setembro	1021
Outubro	927
Novembro	612
Dezembro	672
TOTAL ANUAL	9877
MÉDIA MENSAL	823,1

Com base no valor médio de consumo (KWh) dos últimos 12 meses informado acima, decidiu-se pelo acréscimo de aproximadamente 20% ao valor médio, visando suprir eventual aumento de equipamentos elétricos nas unidades, como computadores, impressoras e outros, garantindo uma margem de segurança para o adimplemento das obrigações para com a Concessionária, chegando-se ao número de 987,72 KWh/mês, e ao total anual de 9972 KWh.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 9.052,62

Com relação à estimativa de valor, foi realizada pesquisa do consumo mensal nos últimos 12 meses para todas as unidades que o DHPP possui contratação com a empresa ELETROPAULO (ENEL), conforme relacionado na tabela abaixo:

Centro de Convivência para Mulheres Vítimas de Violência Doméstica - COMVIDA E Garagem - SUBFROTA /2023	
Mês	Valor
Janeiro	R\$ 672,63
Fevereiro	R\$ 630,71
Março	R\$ 585,95
Abril	R\$ 540,10
Maio	R\$ 557,44
Junho	R\$ 768,10
Julho	R\$ 682,21
Agosto	R\$ 657,62
Setembro	R\$ 786,40

Outubro	R\$ 690,88
Novembro	R\$ 463,49
Dezembro	R\$ 508,32
TOTAL ANUAL	R\$ 7.543,85
MÉDIA MENSAL	R\$ 628,65

Com base nos números apresentados, chegou-se ao valor médio mensal de R\$ 628,65 (seiscentos e vinte e oito reais e sessenta e cinco centavos).

Entretanto, conforme asseverado no item anterior, há a necessidade de um acréscimo no valor médio, de 20%, visando garantir adimplência em eventual aumento de consumo, sazonal ou perene, considerando a possibilidade de incorporação de novos equipamentos nas unidades, alteração de bandeira tarifária para vermelho, dentre outras situações.

Diante disso, chegou-se ao montante mensal de R\$ 754,38 (setecentos e cinquenta e quatro reais e trinta e oito centavos), totalizando R\$ 9.052,62 (nove mil e cinquenta e dois reais e sessenta e dois centavos) de valor total anual estimado.

Os valores unitários do serviço pretendido são determinados pela ANEEL e, portanto, não são passíveis de negociação individualmente, estando a Administração equiparada aos demais consumidores comuns do serviço público prestado.

As tarifas aplicadas neste estudo referem-se àqueles constantes da Resolução Homologatória ANEEL nº 3.053/2023, com vigência até 04 de julho de 2024.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Considerando tratar-se de contratação de fornecimento ininterrupto de energia elétrica, costumeiramente firmado diretamente com a concessionária respectiva, o presente quesito resta prejudicado.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A nova contratação visa substituir a contratação realizada por meio do processo SEI nº 058.00053044 /2023-35, que se encerra no final deste exercício de 2023, não havendo contratações interdependentes para o presente caso.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação pleiteada encontra esteio nas previsões orçamentárias propostas pela Delegacia Geral por meio do POS - Proposta Orçamentária Setorial, refletido na LOA para o ano de 2024 (Lei nº 17.863/2023), levando-se em conta a imprescindibilidade das contratações de utilidade pública, como no presente caso.

Com relação ao alinhamento entre a aquisição e o Plano de Contratação Anual - PCA, o Decreto nº 67.689 /2023, em especial o art. 5º da Disposição Transitória, previu a facultatividade do Plano de Contratações Anual 2024, tendo em vista a grande dificuldade do atendimento de todas as regras impostas pela norma dentro do prazo legal. Dessa feita, não houve a elaboração de referido plano, motivo pelo qual não é possível atender a esse quesito na presente contratação.

Também, considerando a obrigatoriedade da elaboração do PCA a partir do ano vindouro, a presente contratação será incluída em todos os planos de contratação consecutivos, visando o atendimento da legislação vigente.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Com relação aos benefícios alcançados, a energia elétrica viabiliza o regular funcionamento das repartições públicas, bem como, o desenvolvimento de suas atividades precípuas, especialmente através dos equipamentos existentes, além de prover um ambiente digno e salubre para servidores e terceiros.

13. Providências a serem Adotadas

Para a viabilidade da contratação pretendida, deverá ser providenciada a instrução do processo com os documentos elencados no artigo 72 da Lei nº 14.133/2021:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitações, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

- I. 1. - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;
- II. 2. - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no art. 23 desta Lei;
- III. 3. - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;
- IV. 4. - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;
- V. 5. - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;
- VI. 6. - razão da escolha do contratado;
- VII. 7. - justificativa de preço;
- VIII. 8. - autorização da autoridade competente.

Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido a disposição do público em sítio eletrônico oficial.

Além da instrução processual, após a contratação, a Administração deverá permitir livre acesso aos funcionários da concessionária às instalações das unidades consumidoras do DHPP, fins de inspeção e leitura, bem como proceder aos pagamentos nas condições pactuadas.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Com relação aos possíveis impactos ambientais, a energia elétrica no Brasil é gerada por meio de hidrelétricas, sendo considerada uma fonte de energia renovável e limpa, levando-se em conta a baixíssima emissão de Gases de Efeito Estufa- GEE.

Entretanto, com o aumento desenfreado do consumo e em períodos de pouca chuva, o fornecimento de energia pode passar a ser realizado por meio do acionamento de termelétricas, movidas a combustíveis fósseis, o que aumenta a emissão de GEE.

Dessa feita, embora inicialmente não haja grandes impactos ambientais com o serviço contratado, imprescindível para o serviço policial, resta a necessidade da adoção de medidas que possam reduzir o consumo e/ou minimizem o desperdício de energia, como desligar luzes e equipamentos que não estão sendo utilizados, dentre outros.

Fonte: Empresa de Pesquisa Energética - www.epe.gov.br

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando as questões trazidas no bojo deste estudo, atendidas as exigências legais para a contratação, ante a imprescindibilidade do fornecimento de energia elétrica para o desenvolvimento do serviço público, não resta outra alternativa senão proceder à contratação nos moldes propostos.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

SORAIA RAHAL

Diretor I do Núcleo de Finanças do DHPP



Assinou eletronicamente em 02/02/2024 às 15:37:47.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 1072_BTL_Novo_modelo_de_adexao_de_contrato_06_003_enel.pdf (668.6 KB)

**Anexo I -
1072_BTL_Novo_modelo_de_adexao_de_contrato_06_003_enc
pdf**



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. Este contrato tem por objeto a prestação pela DISTRIBUIDORA do serviço público de distribuição de energia elétrica ao CONSUMIDOR.

1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização do serviço, sem prejuízo do contido nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e demais regulamentos expedidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA VIGÊNCIA

2.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, observadas, caso aplicável, as disposições da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA TERCEIRA: DA TARIFA

3.1. A DISTRIBUIDORA deve cobrar as tarifas homologadas pela ANEEL pela prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica.

3.2. A DISTRIBUIDORA deve aplicar os descontos na tarifa estabelecidos na legislação, bem como, se quiser, conceder descontos de forma voluntária.

3.2.1. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR sobre o direito de receber a tarifa social de energia elétrica.

3.3. A DISTRIBUIDORA deve aplicar o adicional de bandeira tarifária, de acordo com a regulação.

3.4. Os valores das tarifas serão reajustados e/ou revisados anualmente.

3.4.1. A DISTRIBUIDORA deve informar ao CONSUMIDOR o percentual de alteração da tarifa de energia elétrica e a data de início de sua vigência.

CLÁUSULA QUARTA: DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

4.1. São os principais direitos do CONSUMIDOR:

4.1.1. ser orientado sobre a segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;

4.1.2. receber um serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência,

segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

4.1.3. receber compensação monetária se houver descumprimento da DISTRIBUIDORA, dos padrões de qualidade estabelecidos pela ANEEL;

4.1.4. ter gratuidade para o aumento de carga, desde que a carga instalada não ultrapasse 50 kW;

4.1.4.1. a gratuidade não se aplica para iluminação pública, obras com acréscimo de fases de rede em tensão até 2,3 kV e atendimento por sistemas isolados, que devem observar a regulação da ANEEL;

4.1.5. alterar a modalidade tarifária, desde que previsto na regulação da ANEEL, no prazo de até 30 dias;

4.1.6. solicitar a inspeção do sistema de medição de faturamento, para verificação do correto funcionamento dos equipamentos;

4.1.7. responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado à débitos de terceiros;

4.1.8. não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente;

4.1.9. ter a devolução em dobro dos pagamentos de valores cobrados indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros, salvo hipótese de erro atribuível ao CONSUMIDOR e fato de terceiro;

4.1.10. escolher a data para o vencimento da fatura, dentre as seis datas, no mínimo, disponibilizadas pela DISTRIBUIDORA, exceto na modalidade de pré-pagamento;

4.1.11. receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior.

4.2. São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária convencional e branca:

4.2.1. receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;

4.2.1.1. A fatura deve ser entregue, conforme opção do CONSUMIDOR, em versão impressa ou eletrônica, com antecedência do vencimento de pelo menos:

- 10 dias úteis, para classe poder público, Iluminação Pública e Serviço Público;
- 5 dias úteis, para demais classes.

4.2.2. receber gratuitamente o código de pagamento ou outro meio que viabilize o pagamento da fatura, de forma alternativa à emissão da segunda via; e

4.2.3. ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

4.3. São direitos do CONSUMIDOR na modalidade tarifária de pré-pagamento:

4.3.1. ser informado dos locais para aquisição de créditos e horários de funcionamento;

- 4.3.2. receber comprovante no ato da compra de créditos;
- 4.3.3. ter a sua disposição as informações necessárias à realização da recarga de créditos no caso de perda ou extravio de comprovante de compra não utilizado;
- 4.3.4. ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e avisado da proximidade dos créditos acabarem;
- 4.3.5. poder solicitar crédito de emergência, em qualquer dia da semana e horário;
- 4.3.6. receber, sempre que solicitado, demonstrativo de faturamento com informações consolidadas do valor total comprado, quantidade de créditos, datas e os valores das compras realizadas no mês de referência;
- 4.3.7. ter os créditos transferidos para outra unidade consumidora de sua titularidade ou a devolução desses créditos por meio de crédito em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual.
- 4.4. O CONSUMIDOR na modalidade de PRÉ-PAGAMENTO e de PÓS-PAGAMENTO ELETRÔNICO deve:
 - 4.4.1. ser orientado sobre a correta operação do sistema e da modalidade;
 - 4.4.2. ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem custos em casos de defeitos no prazo de até:
 - 6 horas, no meio urbano;
 - 24 horas, no meio rural; e
 - 72 horas, no atendimento por sistema isolado SIGFI ou MIGDI.

CLÁUSULA QUINTA: DOS DEVERES DO CONSUMIDOR

- 5.1. São os principais deveres do CONSUMIDOR:
 - 5.1.1. manter os dados cadastrais e de atividade exercida atualizados junto à DISTRIBUIDORA e solicitar as alterações quando necessário, em especial os dados de contato como telefone e endereço eletrônico;
 - 5.1.2. informar à DISTRIBUIDORA sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
 - 5.1.3. manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
 - 5.1.4. consultar a DISTRIBUIDORA quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
 - 5.1.5. responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de seu imóvel;
 - 5.1.6. manter livre à DISTRIBUIDORA, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;

- 5.2. São deveres do CONSUMIDOR nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:

- 5.2.1. pagar a fatura de energia elétrica ou o consumo até a data do vencimento, sujeitando-se, em caso de atraso, à atualização monetária pelo IPCA, juros de mora de 1% ao mês calculados pro rata die e multa de até 2%.

CLÁUSULA SEXTA: DA INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, sem aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:
 - 6.1.1. deficiência técnica ou de segurança em instalações da unidade consumidora, que causem risco iminente de danos a pessoas, bens ou ao sistema elétrico;
 - 6.1.2. fornecimento de energia elétrica a terceiros.
- 6.2. A DISTRIBUIDORA pode suspender o fornecimento de energia elétrica, com aviso prévio ao CONSUMIDOR, quando for constatado:
 - 6.2.1. falta de pagamento da fatura ou do consumo de energia elétrica;
 - 6.2.2. impedimento do acesso à DISTRIBUIDORA para leitura, substituição de medidor e inspeções necessárias;
 - 6.2.3. razões de ordem técnica.
- 6.3. A notificação da suspensão deve ser escrita, específica e com entrega comprovada ou, alternativamente, impressa em destaque na fatura, com antecedência mínima de:
 - 3 dias úteis, por razões de ordem técnica ou de segurança; ou
 - 15 dias, nos casos de inadimplemento.
- 6.4. A execução da suspensão do fornecimento somente poderá ser realizada no horário das 8h às 18h, em dias úteis, sendo vedada às sextas-feiras e nas vésperas de feriado.
- 6.5. A DISTRIBUIDORA não pode suspender o fornecimento após o decurso do prazo de 90 dias, contado da data da fatura vencida e não paga, exceto se comprovar que não suspendeu por determinação judicial ou outro motivo justificável.
- 6.6. O CONSUMIDOR deve ter a energia elétrica religada, a partir da constatação da DISTRIBUIDORA ou da solicitação do CONSUMIDOR, nos seguintes prazos:
 - até 4h, em caso de suspensão indevida, sem custo;
 - até 24h, para a área urbana;
 - até 48h para a área rural;
- 6.6.1. No caso do atendimento ser por meio de sistema individual de geração de energia elétrica com fonte intermitente – SIGFI ou de microssistema isolado de geração e distribuição de energia elétrica – MIGDI, os prazos de religação são:
 - 72h, em caso de suspensão indevida, sem custo;

- 120h, nas demais situações;
- 6.7. Em caso de suspensão indevida do fornecimento de energia elétrica, o CONSUMIDOR deve receber a compensação estabelecida pela ANEEL.
- 6.8. A DISTRIBUIDORA deve informar os desligamentos programados com antecedência de pelo menos:
 - 5 dias úteis, por documento escrito e individual, no caso de unidades consumidoras que prestem serviço essencial ou de pessoa cadastrada usuária de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica;
 - 72h, por meio da página da distribuidora na internet e por outros meios que permitam a adequada divulgação, nas demais situações.

CLÁUSULA SÉTIMA: DE OUTROS SERVIÇOS

- 7.1. A DISTRIBUIDORA pode executar serviços vinculados à prestação do serviço público, desde que o CONSUMIDOR, por sua livre escolha, opte por contratar.
- 7.2. A DISTRIBUIDORA pode incluir na fatura ou, quando for o caso, no pagamento do consumo ou da compra de créditos, contribuições de caráter social, desde que autorizadas antecipadamente pelo CONSUMIDOR.
- 7.3. O CONSUMIDOR pode cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações ou outros serviços por ele autorizados.

CLÁUSULA OITAVA: DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

- 8.1. O CONSUMIDOR pode requerer informações, solicitar serviços e encaminhar reclamações, elogios, sugestões e denúncias nos canais de atendimento disponibilizados pela DISTRIBUIDORA.
- 8.2. A DISTRIBUIDORA deve disponibilizar ao CONSUMIDOR, no mínimo, os seguintes canais de atendimento, para que o CONSUMIDOR seja atendido sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a sua unidade consumidora:
 - 8.2.1. presencial, com tempo máximo de espera na fila de 30 minutos, no endereço:
<https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/Informativos/pontos-de-atendimento.html>;
 - 8.2.2. telefônico: gratuito, inclusive para ligação de celular, disponível 24h por dia e 7 dias por semana, nos seguintes números:
 - Telefone para urgência/emergência: (0800 72 72 196)
 - Telefone para demais atendimentos: (0800 72 72 120)
 - 8.2.3. atendimento por Agência Virtual na internet, na página:
(portalhome.eneldistribuicao.com.br/#/login)
 - 8.2.4. plataforma "Consumidor.gov.br"
 - 8.2.5. Ouvidoria, quando exigido pela ANEEL: (0800 72 73 110)

8.3. O CONSUMIDOR deve receber um número de protocolo no início do atendimento, que deve ser disponibilizado por meio eletrônico em até 1 dia útil.

8.4. O CONSUMIDOR deve ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que estabelecidos em normas e regulamentos.

8.4.1. Em caso de indeferimento da reclamação, a DISTRIBUIDORA deve informar ao consumidor as razões detalhadas e os dispositivos legais e normativos que fundamentaram sua decisão.

8.5. A DISTRIBUIDORA deve solucionar as reclamações do CONSUMIDOR em até 5 dias úteis do protocolo, ressalvados os prazos de solução especiais estabelecidos na regulação da ANEEL.

8.5.1. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora, o prazo para solução da reclamação é de até 10 dias úteis;

8.5.2. Caso o problema não seja solucionado, o CONSUMIDOR deve entrar em contato com a ouvidoria da

DISTRIBUIDORA, se existente;

8.5.3. A Ouvidoria da DISTRIBUIDORA deve comunicar as providências adotadas ao CONSUMIDOR, em até 10 dias úteis;

8.5.4. Se ainda assim o problema não tiver sido resolvido, ou não existir Ouvidoria, o CONSUMIDOR pode registrar sua reclamação:

- na Agência Estadual Conveniada:

ARSESP – 0800 72 70 167 ou, na inexistência desta, na ANEEL, pelo aplicativo, telefone 167 ou na página <https://www.aneel.gov.br>

8.6. As reclamações do CONSUMIDOR sobre danos em equipamentos devem ser realizadas diretamente à

DISTRIBUIDORA, em até 5 anos da ocorrência.

8.6.1. O ressarcimento dos danos, quando deferido, deve ser realizado por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo estabelecido na regulação, ou deve ser realizado o conserto ou a substituição do equipamento danificado;

CLÁUSULA NONA: DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL

9.1. O encerramento contratual ocorre nas seguintes situações:

9.1.1. solicitação do CONSUMIDOR, a qualquer tempo;

9.1.2. pedido de conexão ou de alteração de titularidade formulado por novo CONSUMIDOR para a mesma unidade consumidora;

9.1.3. término da vigência do contrato;

9.1.4. a critério da DISTRIBUIDORA, no decurso do prazo de 2 ciclos completos de faturamento após a suspensão regular e ininterrupta do fornecimento.



CLÁUSULA DÉCIMA: DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Além do disposto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas da ANEEL, em especial a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica e futuras alterações, a Lei nº 8.987/1995, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 13.460/2017 e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

10.2. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ANEEL ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos ou atos normativos que regulamentam o serviço de distribuição de energia elétrica e que tenham reflexo na sua prestação.

10.3. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetar o subsequente exercício de tal direito.

10.4. Este contrato atualizado estará disponível no endereço eletrônico da ANEEL: www.aneel.gov.br e da DISTRIBUIDORA:

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO FORO

11.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade consumidora ou o domicílio do CONSUMIDOR para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



Nossos canais de atendimento



Agência Virtual
portalhome.eneldistribuicaoosp.com.br/#/login

Para solicitar ligação nova, religação de unidade cortada, segunda via de conta e outros serviços.



SMS
27373

Envie um SMS gratuito para 27373 com a palavra LUZ quando faltar energia, CONTA para segunda via e RELIGA para religação de energia. Sempre com o número da instalação junto.



Emergência
0800 72 72 196

Para comunicar casos de fio partido, poste abalroado, falta de energia ou problemas na rede de distribuição



Comercial
0800 72 72 120

Para solicitar ligação nova, religação de unidade cortada, segunda via de conta, fazer reclamações e outros serviços.



Atendimento Especial
0800 77 28 626

Atendimento 24 horas, exclusivo para clientes deficientes auditivos.



Ouvidoria
0800 72 73 110
(dias úteis das 8h às 18h)

Para acionar a Ouvidoria é importante que você tenha procurado antes nossos Canais de Atendimento e nos informe o número de protocolo.

ARSESP | 0800 72 70 167
ANEEL | 167

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
Agência Nacional de Energia Elétrica (Ligação gratuita de telefones fixos e móveis.)

Acesse nosso site www.enel.com.br