Belém, 10 de agosto de 2018.

Ilmo. Sr.
RAIMUNDO NONATO ALENCAR DE CASTRO
M.D. Diretor Presidente das Centrais Elétricas do Pará - CELPA
NESTA

RECOMENDAÇÃO

EMENTA: **CONSUMO NÃO REGISTRADO.CORTE ADMINISTRATIVO. RESP. 1412443/RS. TRÊS CICLOS QUE ANTECEDEM O TOI.TRANSPARÊNCIA.PARCELAMENTOS.ABUSIVIDADE. MULTIPLICAÇÃO DE AÇÕES E PROCESSOS INDIVIDUAIS. AMPLIAÇÃO DE CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR.NECESSIDADE**

Ilustríssimo Senhor (a),

CONSIDERANDO a legitimação conferida no art. 5° da Lei n° 7.347/85 à Defensoria Pública do Estado, ao Ministério Público Estadual e Ministério Público Federal, bem como a cooperação necessária para a proteção dos bens e direitos descritos no art. 1° referido diploma;

CONSIDERANDO que a energia elétrica constitui serviço essencial nos termos do art. 22 do Código de Defesa do

Consumidor, devendo seu fornecimento ser pautado pela continuidade e segurança, bem como que o art. 39 do mesmo diploma estabelece como prática abusiva a exigência ao consumidor de vantagem manifestamente excessiva;

CONSIDERANDO que as instituições diante da essencialidade do serviço de energia elétrica as condições de seu fornecimento e interrupção devem ser definidas e analisadas a luz da dignidade da pessoa humana, fundamento da República Federativa do Brasil nos termos do art. 1° da CRFB/88;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública do Estado do Pará, o Ministério Público Estadual, o Ministério Público Federal e o PROCON já realizaram cerca de u mais de 18.000 atendimentos na capital relacionados a interrupção de energia elétrica, inclusive ou ameaça de interrupção;

CONSIDERANDO a indesejável multiplicação de ações individuais e procedimentos administrativos relativas a supostos abusos decorrentes da cobrança de consumo não registrado pela concessionária, sobrecarregando a máquina judiciária;

CONSIDERANDO que a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), alterando a Res. 414/2010, estabeleceu que as concessionárias devem notificar o consumidor a cerca da falta de pagamento pelo menos 15 dias antes do corte, bem como proibiu o corte de energia elétrica de faturas vencidas há mais de 90(noventa) dias;

CONSIDERANDO as reclamações relacionadas a falta de envio ou de transparência das referidas notificações, bem como a inclusão de parcelas de contas já vencidas há mais de 90 dias nas faturas posteriores, burlando o disposto ART. 119 Res. 414/2010 –ANEEL, muitas vezes assumidas pelos assistidos mediante ameaça de corte/suspensão do serviço de energia;

CONSIDERANDO que no último mês de abril (25), ao julgar o Resp. N° 1412443/RS SOB O RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS o Superior Tribunal de Justiça pôs fim a controvérsia sobre a possibilidade de a concessionária realizar o corte de energia elétrica por faturas pretéritas, vinculando os demais julgamentos nos termos do que dispõe o art. 1040 do Código de Processo Civil e PROIBINDO A CONCESSIONÁRIA DE COBRAR RECUPERAÇÃO DE CONSUMO SOB PENA DE CORTE EM VALOR QUE EXCEDA OS 90 DIAS ANTES DA LAVRATURA DO TERMO DE OCORRÊNCIA E IRREGULARIDADE;

CONSIDERANDO a necessidade de ampliar os canais de atendimento ao consumidor de energia elétrica, bem como a falta, atraso e dificuldade nos canais de solicitação de vistoria pelo consumidor em sua unidade consumidora, em suposta violação do art. 30 da Res. 414/2010 (ANEEL);

RESOLVEM:

RECOMENDAR ao senhor Diretor Presidente da empresa CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA :

1. Que informe aos consumidores, em caso de cobrança de CNR e acumulo de consumo, o valor da recuperação relativa aos últimos 3 (três) meses que antecederam a regularização, oportunizando o pagamento sob pena de corte (STJ – Resp N° 1412443/RS), devendo eventual excedente ser cobrado em via distinta, sem a possibilidade de corte;

2. Exclusão da fatura de energia elétrica, dos valores relativos a parcelas de acordos realizados, os quais devem ser cobrados em documentos apartados pelas vias ordinárias;

3. Que a assinatura do TOI ocorra somente pelo titular da conta contrato ou seu procurador, na forma do Art. 129 da Resolução 414/2010-ANEEL.

4. Realização de perícia no medidor em todos os casos, ainda que seja desvio fora da medição com intuito de verificar a capacidade do sistema de medição;

5. Discriminar nas faturas os seguintes cálculos:

5.1. Critério utilizado para chegar a média,

5.2. Valor utilizado como média para CNR,

5.3. Valor mensal da recuperação e quantidade de meses multiplicados;

6. Permitir a troca de titularidade quando comprovado o fim do vínculo do devedor com o imóvel;

7. Providenciar treinamento da equipe de campo minimizando os episódios de suspensão de serviço com violência e constrangimentos;

8. Fortalecimento dos canais de atendimento ao consumidor, especificamente o que propõe a resolução extrajudicial de conflitos através de mediação e conciliação, a exemplo do Canal Direto Defensoria, Ministério Público, PROCON,CEJUSC etc.;

9. A designação de equipe de plantão para atender os canais diretos;

10. Inclusão da concessionária na plataforma Consumidor.gov.br, oportunizando ao consumidor nova via de resolução de conflitos;

11. **Que disponibilize aos órgãos e instituições que integram o sistema de defesa do consumidor (PROCON, DEFENSORIA PÚBLICA, MINISTÉRIO PÚBLICO) senha de acesso à base de dados dos consumidores da concessionária, com informações sobre histórico de consumo, CNR, ACÚMULO DE CONSUMO, corte e aviso de corte, com o intuito de otimizar a atuação dos canais de conciliação e atendimento e viabilizar** eventual contraditório administrativo.

A não observância integral do contido na presente Recomendação, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, conforme as condições assinaladas acima, acarretará a adoção, pelas instituições que subscrevem, das medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis, inclusive a responsabilização dos dirigentes.

Notifique-se, publique-se e cumpra-se.

Belém, 10 de agosto de 2018.

Dr. Bruno Araújo Soares Valente
Procurador da República

Dr. César Bechara Nader Mattar Junior
1° Promotor de Justiça Defesa do Consumidor da Capital

Dr.Frederico Antônio Lima de Oliveira
2° Promotor de Justiça Defesa do Consumidor da Capital

Drª. Joana Chagas Coutinho
3ª Promotora de Justiça Defesa do Consumidor

Dr. Cassio Bitar Vasconcelos
Defensor Público Estadual
Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor