



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO TITULAR DA
____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE GUAJARÁ-MIRIM/RO**

Parquetweb: 2019001010024597

○ **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA**, por meio do Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições legais e com supedâneo nos arts. 37, “caput”, 127, “caput” e 129, incisos II e III todos da Constituição da República; art. 25, inciso IV, alíneas “a” e “b” da Lei Federal nº 8.625/93, bem como nas disposições correspondentes das leis federais nº 7.347/85 e nº 8.078/1990, vem, respeitosamente, perante esse douto Juízo, propor a presente,

AÇÃO CIVIL PÚBLICA com preceito cominatório de OBRIGAÇÃO DE FAZER com pedido de TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA e PEDIDO INDENIZATÓRIO POR DANO SOCIAL (E INDIVIDUAL)

Em desfavor de:

ENERGISA RONDÔNIA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA

S.A., pessoa jurídica de direito privado, concessionária de serviço público, a ser citada na pessoa de seu representante legal (art. 75, VIII, do CPC), regularmente inscrita no CNPJ sob o n. 05.914.650/0001-66, com endereço na Avenida Constituição, nº 579, no Município de Guajará-Mirim e sede na Avenida dos Imi-



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

grantes, n. 4137, Bairro Industrial, CEP 76.821-063, município de Porto Velho/RO, com endereço eletrônico: assessoria.juridica@energisa.com.br,

pelos fatos e com base nos fundamentos jurídicos a seguir aduzidos:

I – DA LEGITIMIDADE:

Inicialmente, vale rememorar que a Constituição Federal de 1988 apresenta cláusula consagrada ao determinar que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (art. 5º, inciso XXXII), estabelecendo tal preceito como um dos princípios gerais da ordem econômica (art. 170, V).

A partir dessa perspectiva, o Ministério Público é legitimado a adotar as providências cabíveis, inclusive judiciais, para promovê-la, conforme prevê o art. 82, I, da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e art. 1º, II, da Lei n. 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública).

De outro norte, a ENERGISA RONDÔNIA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A. é parte legítima a figurar no polo passivo da demanda, vez que **é a responsável pela distribuição de energia elétrica nos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré**, inclusive tendo ela mesma afirmado que, desde o dia 30 de outubro de 2018, a Ceron, antiga companhia de prestação de serviço mediante o fornecimento de energia elétrica, passou a integrar o grupo Energisa, conforme expediente protocolizado pela requerida junto à Promotoria de Justiça de Guajará-Mirim, constante às fls. 26/28 do Inquérito Civil Público que instrui a presente inicial.

II – DOS FATOS:

II.A) DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA ENERGI-

SA



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A ENERGISA RONDÔNIA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A. presta serviço de fornecimento de energia elétrica nos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré, bem como em seus respectivos Distritos, seja na zona urbana e na zona rural, sendo que uma de suas finalidades é a de promover tal abastecimento aos usuários de forma satisfatória, tendo como atribuição e obrigação o fornecimento de serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, ante a nota de essencialidade do serviço de fornecimento de energia elétrica (art. 22, Código de Defesa do Consumidor).

De março de 2017 até este fevereiro de 2022 ocorreram problemas envolvendo a má prestação no serviço de fornecimento de energia elétrica na comarca, o que é público e notório. Neste sentido, inclusive, vários registros de reclamações nos órgãos de fiscalização e defesa de consumidores por diversos motivos que dizem respeito à prestação desse serviço de caráter essencial.

II.B) DAS RECLAMAÇÕES NO MINISTÉRIO PÚBLICO

Destaca-se que nos autos do Inquérito Civil Público que instrui a presente inicial constam reclamações realizadas por consumidores no âmbito do Ministério Público, relatando algumas dessas deficiências de prestações de serviço pela Energisa, conforme quadro abaixo:

Tabela 1: Imagem 1

Reclamante	Folhas¹	Resumo das informações apresentadas pelo consumidor
Fabrcio Tiago Moraes dos Santos	02-E	* Interrupção no fornecimento de elétrica no dia 17/09/19, desde 7h até 19h; * Falta de energia elétrica desde 22h do dia 17/09/19 e até o momento do atendimento na Promotoria de Justiça continuava sem a prestação do serviço (dia 18/09/19, às 10h).
Sigiloso	23/24	* Inspeção realizada no relógio de energia sem comunicação prévia, com o mínimo de antecedência; * Cobrança indevida.

¹ Numeração de folhas conforme numeração manual, realizada com carimbo, no Inquérito Civil Público que instrui a inicial.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Promotoria de Justiça de Guajará-Mirim	29	<ul style="list-style-type: none">* Interrupção no fornecimento de energia elétrica;* Diversos episódios de quedas e oscilações de energia elétrica durante o dia 08/12/19.
Edilson Elias Nascimento	85/87	<ul style="list-style-type: none">* Diversos e constantes episódios de queda, interrupção, oscilação de energia elétrica;* Em alguns episódios chegou a passar horas e em outros até 3 (três) dias sem energia elétrica;* Informou os números de mais de 20 (vinte) protocolos de atendimentos realizados nos dias 29/03/20, 30/03/20 e 14/04/20;* Demora pela Energisa no atendimento via 0800.
Edilson Elias Nascimento	92/93	<ul style="list-style-type: none">* Quedas, oscilações e interrupção no fornecimento de energia elétrica;* Dificuldade em fazer contato com a Energisa, tendo que ligar 3 (três) vezes para registrar um protocolo de atendimento.
Sigiloso	135/136-V	<ul style="list-style-type: none">* Quedas, oscilações e interrupção no fornecimento de energia elétrica;* Chegou a ficar sem energia elétrica desde 21h do dia 23/08/21 até a manhã do dia seguinte;* Mesmo depois de registrados dois protocolos de atendimento na noite anterior (os informou) a energia só foi restabelecida na manhã seguinte.
Edilson Elias Nascimento	137/141	<ul style="list-style-type: none">* Quedas, oscilações e interrupção no fornecimento de energia elétrica (informou protocolo);* Danos a aparelhos elétricos;* Demora da Energisa para atender aos chamados e ausência de resolução em definitivo dos problemas que geram acionamento pelos consumidores.

II.C) DAS RECLAMAÇÕES NO PROCON/RO



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Somado a esses casos, constam informações obtidas junto ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de Rondônia – PROCON/RO, dando conta de ocorrência de inúmeras reclamações junto à referida instituição em razão da má prestação de serviço fornecido pela empresa Energisa na comarca de Guajará-Mirim, solicitando intervenção do Ministério Público mediante o ajuizamento de ação em defesa do interesse dos consumidores.


Ainda nesse expediente o PROCON relatou os diversos motivos pelos quais os consumidores da região registram demandas contra o serviço prestado pela Energisa, sendo elas: má prestação do serviço; cobranças indevidas; corte e outras interrupções do fornecimento de energia em dias de fim de semana e sem aviso prévio; exposição do consumidor ao ridículo fixando lacres que indicam suspensão de serviço naquela unidade consumidora; recuperação de consumo injustificadas e/ou suspensão dos serviços em razão de recuperação de consumo; aumento abusivo do valor da fatura; não cumprimento de prazo para ligação e para religação da energia elétrica; interrupções de fornecimento de energia elétrica e apagões rotineiros; danos e prejuízos causados aos consumidores pelas constantes quedas e oscilações na rede elétrica; ausência de agendamento, publicidade e informação quanto aos procedimentos programados, dentre tantas outras.


Colaciono abaixo, imagem do expediente supramencionado, oriundo do PROCON/RO:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 2: Imagem 2

 **GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA**
Superintendência Estadual de Desenvolvimento
Econômico e Infraestrutura

 **PROCON-RO**
Secretaria Pública do
Estado de Rondônia

Ofício nº 031/PROCON/GM/RO Guajará-Mirim, 12 de novembro de 2019. 32 8

A Sua Senhoria
Eider Mendonça das Neves
Promotor(a) de Justiça – MP/RO
Guajará-Mirim– RO

12 11 2019
17 02
V. Chellon

Assunto: **Pedido de propositura de Ação Coletiva em defesa do interesse dos consumidores.**

Senhora Promotora,

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança (Teoria da Qualidade), a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e a harmonização das relações consumeristas;

CONSIDERANDO o Princípio da Harmonização dos Interesses dos Participantes das Relações de Consumo e Compatibilização da Proteção do Consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Carta Magna), sempre com base na boa-fé e equilíbrio - antes, durante e depois - nas relações entre consumidores e fornecedores, cabendo ao Estado a promoção da defesa do consumo (Art. 4º da Lei nº 8.078 de setembro de 1990);

CONSIDERANDO os princípios, direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor (8.078/90) e, em especial, o Princípio da Vulnerabilidade do consumidor, o direito à informação, o direito à proteção contratual e a proteção contra práticas comerciais ou cláusulas

Av: Mendonça Lima, 999 – centro
CEP: 76.850-000 – Guajará-Mirim-RO
Tel: (69) 3541-2366 – gmirim@procon.ro.gov.br

"RECLAME ARGUMENTE E FAÇA VALER SEUS DIREITOS"

MP-RO 9160291410



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 3: Imagem 3

GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Superintendência Estadual de Desenvolvimento
Econômico e Infraestrutura

PROCON-RO
Ministério Público do
Estado de Rondônia

abusivas ou impostas no fornecimento de serviços, bem como, o direito à adequada e eficaz prestação de serviços em geral e;

Sirvo-me do presente para informar sobre as diversas reclamações registradas neste Programa de Proteção, Orientação e Defesa do Consumidor (PROCON-RO) do município de GUAJARÁ-MIRIM versando sobre supostas cobranças indevidas, má prestação do serviço, corte aos finais de semana e sem aviso prévio, exposição do consumidor ao ridículo com lacres de suspensão de serviço, recuperação de consumo injustificadas e/ou suspensão dos serviços mediante recuperação de consumo, aumento abusivo do valor da fatura entre outras diversas reclamações realizadas pelos consumidores desta comarca, sendo as supostas irregularidades aplicadas pela sociedade empresária CERON-ENERGISA, CNPJ nº 05.914.650/0001-66.

Em linhas gerais, narram os consumidores que a aludida concessionária de energia elétrica vem realizando diversas medidas unilaterais na prestação dos serviços, além de algumas arbitrariedades em desfavor ao consumidor, tais como cortes indevidos e injustificados, má prestação do serviço, a exemplo de não cumprimento do prazo de religação e nova ligação, apagões rotineiros, danos e prejuízos aos consumidores devido a constantes quedas de energia, ausência de publicidade e informação quanto aos procedimentos adotados pela empresa, sendo que em muitos desses casos relatados os consumidores não obtiveram justificativas da empresa, tampouco o reparo ou auxílio prestado, acarretando-lhes prejuízos das mais variadas espécies, conforme amplamente divulgado pela mídia.

Primordialmente, merece ser destacado que a relação entre concessionária de energia e usuário caracteriza a clássica relação de consumo, com a presença do consumidor e fornecedor, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.


Av: Mendonça Lima, 999 – centro
CEP: 76.850-000 – Guajará-Mirim-RO
Tel: (69) 3541-2366 – gmirim@procon.ro.gov.br


“RECLAME ARGUMENTE E FAÇA VALER SEUS DIREITOS”



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 4: Imagem 4

 **GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA**
Superintendência Estadual de Desenvolvimento
Econômico e Infraestrutura

 **PROCON-RO**
Ministério Público do Estado de Rondônia

14/8

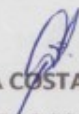
É bem verdade que, das denúncias analisadas por esta coordenação constam em muitas delas de forma comprovada que a empresa vem desrespeitando diversos artigos do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990; tais como os Arts. 6º, III, 22, 39, X, XIII, e Art. 42 paragrafo único, além de também descumprir a Resolução 414/2014 da ANEEL.

Destarte que esta regional do município de GUAJARÁ-MIRIM/RO notificou a empresa conforme consta em anexo cópia da referida notificação, no intuito de obter maior esclarecimento para assim adotar medidas administrativas que nos competem, contudo todas as respostas aos questionamentos realizados por esta Coordenadoria foram totalmente insatisfatórias não respondendo o teor e a relevância ora esperada, sendo assim informamos que esta Coordenação irá adotar as medidas cabíveis quanto aos desrespeitados e infrações cometidas pela empresa, uma vez que, após análise por parte da Gerência de Fiscalização deste Órgão, também fora constatado a insuficiência e até mesmo ausência do requisitado, bem como, remetemos a essa Parquet cópia do feito realizado até a data de hoje a título de conhecimento.

Alfim, considerando as reclamações já registradas neste PROCON-RO GUAJARÁ-MIRIM que já perfazem o quantitativo de 34 (trinta e quatro), bem como o potencial de abertura de novas centenas de outros procedimentos relacionados ao mesmo fato/energia elétrica, encaminhamos a este Parquet por anexo o espelho dos mencionados atendimentos para eventual propositura de Ação Coletiva ou outra medida que assim achar conveniente em defesa do interesse dos consumidores.

Sem mais para o momento, renovamos os votos de elevada estima e apreço, colocando-nos à disposição para esclarecimentos eventualmente necessários.

Atenciosamente,


MAIARA COSTA DA SILVA
Gerente Regional do PROCON GUAJARÁ-MIRIM- RO

Av: Mendonça Lima, 999 – centro
CEP: 76.850-000 – Guajará-Mirim-RO
Tel: (69) 3541-2366 – gmirim@procon.ro.gov.br

“RECLAME ARGUMENTE E FAÇA VALER SEUS DIREITOS”



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Colaciono também imagem de algumas das relações consignando atendimentos realizados pelo PROCON/RO a consumidores em reclamação contra a Empresa Energisa:

Tabela 5: Imagem 5

Coordenação Estadual do Procon - RO		Atendimentos do Fornecedor - Analítico			SINDEC v.1.6
Emissão : 12/11/2019 15:28		Período 01/01/2019 a 12/11/2019			Página : 1
Fornecedor - CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A - CNPJ: 05.914.650/0001-66					
FA	Consumidor	Abertura	Situação	Classificação	
CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A					
Unidade: Procon Regional Guajará Mirim					
Situação: Resolvido					
11-001.006.19-0000445	RAFAELA CRISTINA BANDEIRA MAIA	18/2019 8:36:18	Resolvido	Encerramento	
11-001.006.19-0002656	JOEDE ORO EO	1/9/2019 11:56	Resolvido	Encerramento	
11-001.006.19-0002819	NADIA DE LIMA VIANA PAIXÃO	21/2019 10:55:0	Resolvido	Encerramento	
11-001.006.19-0003240	CELIA MARIA NOTENO	2/6/2019 9:09:18	Resolvido	Encerramento	
11-001.006.19-0003793	FRANCISCO ALVES CAVALCANTE FILHO	2/28/2019 10:14	Resolvido	Encerramento	
11-001.006.19-0006710	JULET DORADO JORDAN	3/13/2019 10:41	Resolvido	Acordo	
11-001.006.19-0011564	LUCIANO DE FREITAS CASTELO BRANCO	5/19/2019 10:08	Resolvido	Cancelado	
11-001.006.19-0011681	LUCIANO DE FREITAS CASTELO BRANCO	5/13/2019 10:57	Resolvido	Acordo	
11-001.006.19-0022709	CASSIMIRO JOSE CARREIRO FILHO	9/18/2019 10:25	Resolvido	Acordo	
Situação: Resolvido Total: 9					
Situação: Reclamação					
11-001.006.19-0003004	LINDOMAR MEDEIROS DA SILVA	2/4/2019 11:38:3	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0004736	LUIZ MENDES DE SOUZA	2/19/2019 8:48:0	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0005116	FRANCISCA ALVES RIBEIRO	2/21/2019 10:37	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0005191	WALTER LUIZ NERY DAMASCENO	2/22/2019 8:48:3	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0006679	MARIONES LOPES PORTOCARRERO	3/13/2019 9:28:0	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0008633	LUCIANO DE FREITAS CASTELO BRANCO	4/4/2019 10:36:0	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0010698	FRANCISCO EDMILSON DE OLIVEIRA	4/30/2019 9:34:4	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0010712	ANTONIO DE OLIVEIRA MELLO	4/30/2019 10:07	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0021957	KATIA DANIELLE COSTA MENDES	9/11/2019 10:03	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.19-0024948	SEBASTIAO VIRIATO DE BARROS	10/9/2019 10:42	Reclamação	Reclamação	
Situação: Reclamação Total: 10					
Situação: Retorno da CIP pendente					
11-001.006.19-0016955	CLEZER DE OLIVEIRA LOBATO	7/11/2019 11:59	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0017337	LIZIA MULLER	7/22/2019 9:18:0	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0017983	DANIEL COSTA NOGUEIRA LOPES	7/24/2019 10:15	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0021147	ROSELI BATISTA DA SILVA	9/3/2019 9:34:12	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0022659	EDILEIA ALMEIDA GOMES	9/18/2019 8:41:2	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0024124	MARGELE COSTA SALAS	9/7/2019 12:06	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0024250	FRANCISCO DURAES PEREIRA DA SILVA	10/1/2019 10:56	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0024812	MARTHA MONHOZ MELGAR	10/7/2019 11:41	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0025321	WALNIR MENDES FONTINELE	10/30/2019 11:33	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0026714	JOANA RIBEIRO RODRIGUES	10/23/2019 18:31	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0027169	FRANCISCO PAULINO DE SOUZA	10/29/2019 9:50	Retorno da CIP pendente		

Tabela 6: Imagem 6

Coordenação Estadual do Procon - RO		Atendimentos do Fornecedor - Analítico			SINDEC v.1.6
Emissão : 12/11/2019 15:28		Período 01/01/2019 a 12/11/2019			Página : 2
Fornecedor - CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A - CNPJ: 05.914.650/0001-66					
FA	Consumidor	Abertura	Situação	Classificação	
11-001.006.19-0027395	JAMAICA JAMAICA OLIVEIRA SANTOS LIMA	10/30/2019 11:34	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0027417	JAMAICA JAMAICA OLIVEIRA SANTOS LIMA	10/30/2019 12:18	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0028092	GEUZENIRA ILAIDE ALVES DE SOUZA	11/6/2019 9:10:5	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.19-0028578	JAMAICA JAMAICA OLIVEIRA SANTOS LIMA	11/11/2019 11:03	Retorno da CIP pendente		
Situação: Retorno da CIP pendente Total: 15					
Unidade: Procon Regional Guajará Mirim Total: 34					
CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A Total: 34					
Total Geral - Coordenação Estadual do Procon - RO : 34					



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 7: Imagem 7

Coordenação Estadual do Procon - RO		Atendimentos do Fornecedor - Analítico			SINDEC v.1.6
Emissão : 27/10/2020 25:26		Período 01/01/2020 a 27/10/2020			Página : 1
Fornecedor - CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A - ENERGISA - CNPJ: 05.914.650/0001-66					
FA	Consumidor	Abertura	Situação	Classificação	
CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A - ENERGISA					
Unidade: Procon Regional Guajara Mirim					
11-001.006.20-0033836	CARLOS GORGE CURY MANSILLA	1/15/2020 11:09:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0034357	RACYFE ASSUNÇÃO DE MEDEIROS	1/21/2020 9:29:4	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0034570	RODRIGO GONÇALVES MENDES	1/22/2020 11:50:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0034622	EZAÚ DA SILVA AZULAY	1/23/2020 8:08:2	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0034641	ALMEIDA SEVERO DA SILVA	1/23/2020 9:25:5	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.20-0034860	LUIZ FELIPE EUSTAQUIA RODRIGUES	1/27/2020 10:04:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0035047	MANOEL VIEIRA LIMA	1/28/2020 12:36:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0037260	TAIS ANTELO PERES	2/21/2020 10:03:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0037320	ALUIZIO BATISTA DA SILVA	2/27/2020 8:30:1	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0037714	OSMILDO ALVES DA SILVA	3/3/2020 9:35:19	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.20-0037986	ALVARO CONRADO ARRUDA	3/5/2020 12:49:4	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0038059	DEJANIRA LANGUIDEY ESTERVÃO	3/6/2020 11:20:2	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.20-0039008	JOSÉ MARIA PENHA	4/29/2020 8:38:1	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0041928	PAULO HENRIQUE DE AGUIAR EVANGELISTA	7/21/2020 9:12:0	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0041957	EDINA DO NASCIMENTO SALES COSTA	7/21/2020 12:00:	Reclamação	Reclamação	
11-001.006.20-0042433	SIDNY FRAZAO DE ALMEIDA	7/29/2020 11:40:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0044594	FABRICIO CUNHA CELANTE	8/31/2020 1:19:3	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0044742	LESSI SOUZA CUNHA CELANTE	9/2/2020 9:11:30	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0045685	JOAQUIM DA SILVA	9/16/2020 11:30:	Retorno da CIP pendente		
11-001.006.20-0048107	VALDERY JOSÉ GOMES SOARES	10/22/2020 12:16:	Retorno da CIP pendente		
Unidade: Procon Regional Guajara Mirim Total: 20					
CENTRAIS ELETRICAS DE RONDONIA S/A - ENERGISA Total: 20					
Total Geral - Coordenação Estadual do Procon - RO : 20					

O Procon/RO ainda apresentou mídia em CD, com cópia de dezenas de processos administrativos digitalizados referentes às reclamações dos consumidores que se sentiram/sentem lesados pela Requerida em razão da má prestação do serviço, estando acostada à fl. 79 do Inquérito Civil Público que instrui a presente petição. A fim de oportunizar a sua visualização as colaciono em formato PDF no momento do ajuizamento desta.

II.D) DO PREJUÍZO NO FORNECIMENTO DE ÁGUA TRATADA

Não bastasse o prejuízo direto que a Requerida causa aos consumidores por não prestar o serviço essencial de fornecimento de energia com a qualidade mínima necessária, também gera prejuízos indiretos, o que vem ocorrendo nos casos que envolvem pessoas jurídicas que prestam outros serviços essenciais, a exemplo da Companhia de Águas e Esgotos do Estado de Rondônia – CAERD.



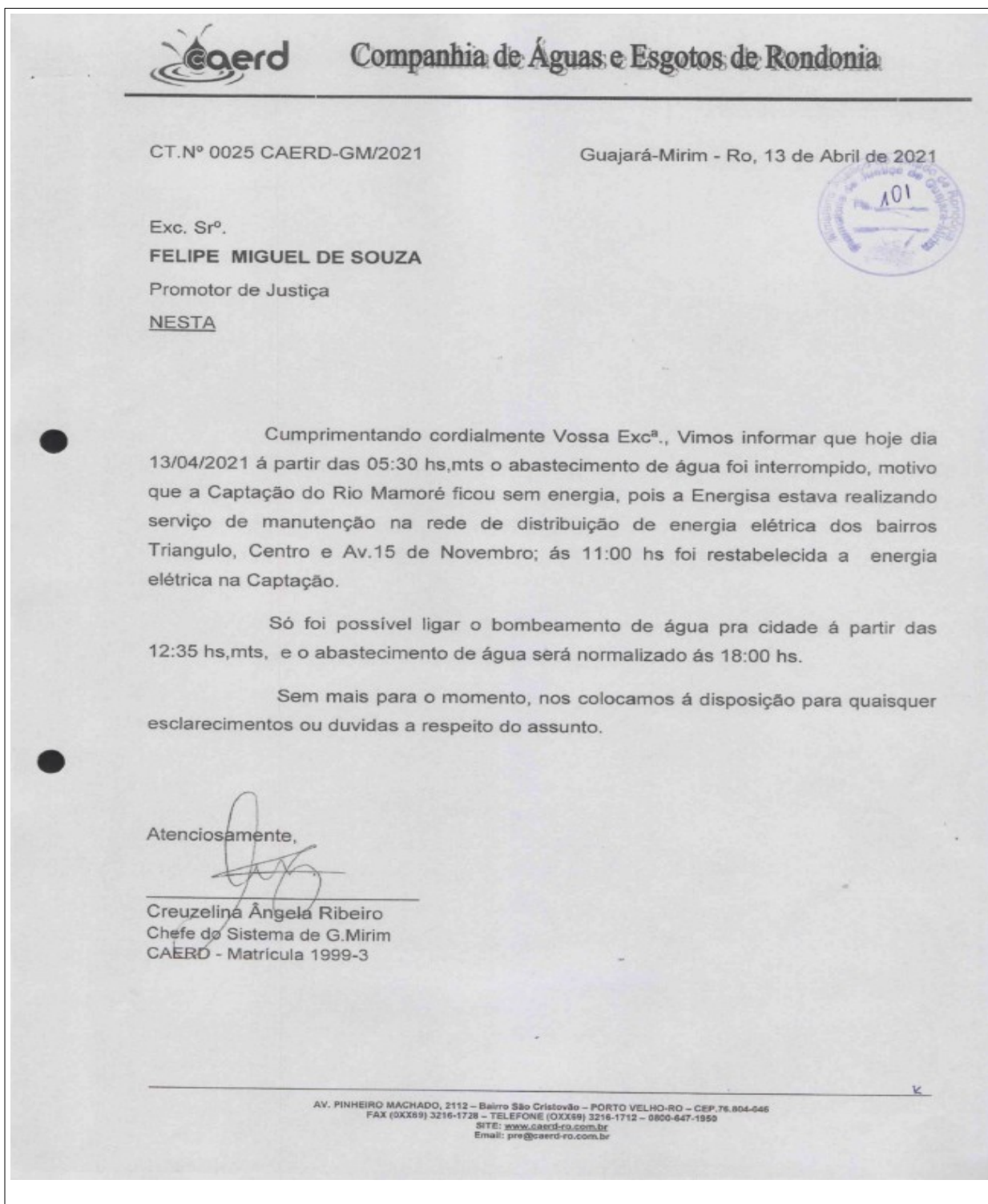
1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Acerca disso, dentre tantos outros eventos ocorridos nesse sentido, aponto abaixo, expediente da CAERD justificando a **falta do fornecimento de água tratada a toda a população de Guajará-Mirim durante todo o dia de 13 de abril de 2021 em razão da suspensão do fornecimento de energia elétrica na cidade.**



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 8: Imagem 8



Ante esse tipo de interferência praticada pela Requerida no que se refere aos serviços essenciais prestados pela CAERD, esta Promotoria de Justiça solicitou relatório da Companhia de Águas indicando as ocorrências de falta de energia




1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

nas estações da empresa, desde o ano de 2017 até 2021, tendo ela apresentado detalhadamente, conforme imagens colacionadas abaixo, apontando que a problemática é corriqueira:

Tabela 9: Imagem 9

2019.00101.00.84597

 **Companhia de Águas e Esgotos de Rondônia**

CT.Nº 053 CAERD-GM/2021 Guajará-Mirim - Ro, 30 de Agosto de 2021

Exc. Sr.º
Felipe Miguel de Souza

Promotor de Justiça
NESTA

Netellor
30/08/21
12:10

Cumprimentando cordialmente Vossa Exc.ª, e em resposta ao Of.Nº 404/2021-1ª Promotoria de Justiça. Estamos enviando Relatório contendo as interrupções de fornecimento de energia elétrica pela ENERGISA, no período de Julho/2017  Julho/2021

Informamos também, quando ocorre paralização no fornecimento de água no Sistema, leva de 06:00  08:00 horas para o abastecimento ficar normalizado.

Sem mais para o momento, nos colocamos  disposição para quaisquer esclarecimentos ou dvidas a respeito do assunto.

ANO DE 2017



JULHO – Não houve nenhuma paralização no abastecimento de água para a população, por falta ou queda de energia elétrica.
AGOSTO – <u>Dia 29</u> , às 14h10min houve a falta de energia, em todo o sistema da Caerd: captações de água bruta e ETA; retornando às 16h15m; mas, a bomba que liga para o abastecimento  população, deu-se às 16h20min.
SETEMBRO – <u>Dia 10</u> , às 08h houve falta de energia nas duas captações de água bruta; protocolo Eletrobrás: 7478792; resultando no desligamento da bomba de recalque às 10h30m, e religada às 13h10min.
OUTUBRO – <u>Dia 14</u> , às 01h20min falta de energia nas captações; a bomba de recalque foi deligada às 03h15min; protocolo  Eletrobrás às 03h20min: 766489; às 04h18min: 760054; às 07h40min: 7600988. O retorno das captações ocorreu às 10h e às 10h20min a bomba de recalque foi ligada. <u>Dia 22</u> , às 16h30min saiu a captação do Mamoré, por falta de energia; protocolo feito nesse horário: 763202-8; às 19h09min novo protocolo: 7632540. Bomba recalque desligada às 21h08min; o seu religamento ocorreu às 01h06min do dia 23.
NOVEMBRO – <u>Dia 29</u> , às 17h40min saiu a captação do Mamoré, por falta de energia; às 19h18min feito protocolo: 775347-9; às 20h40min desligada a bomba de recalque; sendo religada às 06h do dia 30.
DEZEMBRO – <u>Dia 10</u> , às 14h40min todo o sistema de produção e captações foram desligados, por falta de energia elétrica; às 15h30min feito protocolo: 7785485; às 17h42min feito novo protocolo: 778580-4. <u>Dia 11</u> , às 05h20min ligada a bomba de recalque; desligada às 09h03min, para recuperar o reservatório; religada às 14h.

AV. PINHEIRO MACHADO, 2112 – Bairro São Cristóvão – PORTO VELHO-RO – CEP.76.804-046
FAX (0XX69) 3216-1728 – TELEFONE (0XX69) 3216-1712 – 0800-647-1960
SITE: www.caerd-ro.com.br
Email: pre@caerd-ro.com.br



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM


Tabela 10: Imagem 10

 Companhia de Águas e Esgotos de Rondônia	
	
ANO DE 2018	
JANEIRO – <u>Dia 02</u> , às 18h saíram as captações, por falta de energia elétrica, protocolos feitos às 20h51min: 895125 e 7895132; às 21h51min desligada a bomba de recalque; retorno às 23h. <u>Dia 20</u> , às 20h15min as captações saíram, por falta de energia; protocolo: 7898278. <u>Dia 21</u> , às 19h50min as captações saíram, por falta de energia; protocolo: 689972-1; às 21h desligada a bomba de recalque. <u>Dia 22</u> , às 13h foi ligada a bomba de recalque. <u>Dia 29</u> , às 15h09min falta energia elétrica nas duas captações. Protocolos: 7925197 e 7925168; às 18h desligada a bomba de recalque e religada às 21h.	
FEVEREIRO – <u>Dia 07</u> , às 10h saíram as captações, por falta de energia, protocolos: 7948684 e 7948704; a bomba de recalque foi desligada às 10h50min; e religada às 11h30min. <u>Dia 17</u> , às 12h saíram as captações, por falta de energia; protocolos: 797508 e 7975093.	
MARÇO, ABRIL, MAIO E JUNHO – Não houve ocorrências, com protocolo, por falta de energia elétrica no sistema.	
JULHO – <u>Dia 14</u> , às 16h34min saíram as captações; feito protocolo às 18h14min: 8337607; a bomba de recalque foi parada às 22h45min, sem retorno no dia. <u>Dia 19</u> , às 11h45min foi cortada, pela ELETROBRÁS, a energia elétrica de todo o sistema da CAERD; tratamento, captações e distribuição. <u>Dia 20</u> , às 10h30min foi religada a energia elétrica no sistema, e a bomba de recalque foi ligada às 12h50min. <u>Dia 29</u> , às 13h10min saíram as captações, por falta de energia; protocolo 8036705; bomba recalque parada 1/2h. <u>Dia 30</u> , das 00h às 10h; protocolo: 8368627, bomba recalque parada, devido a falta de energia nas captações, no dia de ontem.	
AGOSTO – <u>Dia 06</u> , as captações saíram, às 14h por falta de energia elétrica; protocolos: 8389016 e 8389032. <u>Dia 19</u> , às 18h40min as captações saíram por falta de energia elétrica; protocolo: 8427266. <u>Dia 20</u> , às 06h foi feito novo protocolo, por falta de energia na captação Mamoré: 842756. Bomba de distribuição desligada; às 06h40min novo protocolo: 8427453; sem retorno da bomba de recalque nesse dia. <u>Dia 21</u> , às 05h46min foi ligada a bomba de recalque.	
SETEMBRO – Sem ocorrências.	
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO – Não houve ocorrências, com protocolo, por falta de energia elétrica no sistema.	
ANO DE 2019	
JANEIRO – <u>Dia 02</u> , às 23h saíram as duas captações de água bruta, por falta de energia; protocolo: 8914217. Desligada a bomba de recalque. <u>Dia 03</u> , às 01h15min a bomba de recalque foi ligada; nesse horário as captações saíram novamente, protocolo: 8914223; a bomba de recalque foi desligada, retornando às 10h25min. <u>Dia 14</u> , às 04h33min as captações saíram por falta de energia, protocolo aberto às 06h44min : 8956952; a bomba de recalque foi desligada às 06h; retornando às 08h25min.	
FEVEREIRO – <u>Dia 11</u> , às 15h50min as captações saíram, por falta de energia; protocolo aberto às 16h15min: 9007749 e 9087769; a bomba de recalque foi desligada às 16h10min, e religada às 20h45min. <u>Dia 24</u> , às 09h30min houve queda de energia na ETA, desligando a bomba de recalque; protocolo: 9139058; o retorno da bomba ativada se deu às 10h; às 17h30min saíram as captações, por falta de energia, protocolo: 9139775; às 22h outro protocolo: 9439859; às 19h06min a bomba de recalque foi desligada. Não houve retorno do ligamento da bomba de recalque, nesse dia. <u>Dia 25</u> , às 03h35min foi ligada a bomba de recalque; às 07h25min desligada novamente, para recuperar o reservatório. Às 08h40min saiu uma captação, protocolo: 9141143. Às 16h15min a	
<small>AV. PINHEIRO MACHADO, 2112 – Bairro São Cristóvão – PORTO VELHO-RO – CEP.76.804-046 FAX (0XX89) 3216-1728 – TELEFONE (0XX99) 3216-1712 – 0800-647-1960 SITE: www.caerd-ro.com.br Email: pro@caerd-ro.com.br</small>	



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 11: Imagem 11


 Companhia de Águas e Esgotos de Rondônia	
<p>bomba de recalque foi desligada, e às 18h religada.</p>	
<p>MARÇO – <u>Dia 11</u>, às 07h30min saíram as captações, por falta de energia, protocolo: 988324; às 08h20min foi deligada a bomba de recalque, e religada às 11h10min.</p>	
<p><u>Dia 19</u>, às 15h20min as captações saíram por falta de energia elétrica, bomba de recalque desligada; protocolo feito: 9228506; a bomba recalque foi religada às 16h40min.</p>	
<p>ABRIL – <u>Dia 20</u>, às 04h20min as captações saíram, por falta de energia; protocolo: 9396431; bomba de recalque desligada às 05h; às 06h30min foi feito novo protocolo: 9356465 e 9356460; às 15h35min feito novo protocolo: 9357066. Às 18h15min foi ligada a bomba de recalque.</p>	
<p><u>Dia 23</u>, às 14h50min houve falta de energia elétrica na ETA, desligando a bomba de recalque, foi feito protocolo: 936802; a bomba recalque foi religada às 16h25min.</p>	
<p>MAIO – <u>Dia 17</u>, às 15h30min a captação do Mamoré saiu, por falta de energia; protocolo aberto às 20h20min: 9677613 e às 22h05min: 9477654. A bomba de recalque foi religada às 06h do dia seguinte.</p>	
<p>JUNHO – <u>Dia 09</u>, às 12h54min faltou energia elétrica em toda ETA, feito protocolos às 15h10min: 9567154; às 19h30min: 956761 e às 21h: 94372-0. A bomba de recalque foi ligada no dia seguinte às 02h30min.</p>	
<p><u>Dia 10</u>, bomba de recalque ligada às 02h30min. Às 19h45min saiu a captação do Mamoré, por falta de energia; protocolos feito às 20h40min: 9573292; às 21h25min: 957331-7 e às 23h50min: 9573357.</p>	
<p><u>Dia 11</u>, às 04h30min foi feito novo protocolo: 9573429. A bomba recalque, foi ligada às 09h34min.</p>	
<p>JULHO – Não houve ocorrência por falta de energia.</p>	
<p>AGOSTO – <u>Dia 26</u>, às 14h17min saiu a captação do Mamoré, por falta de energia; protocolo feito às 15h20min: 9933033; às 16h05min: 99336010. A bomba recalque foi deligada às 16h30min, sem retorno no dia.</p>	
<p><u>Dia 27</u>, às 13h05min a bomba de recalque foi ligada. Às 16h a bomba de recalque foi desligada, para recuperar o reservatório. Foi religada às 24h.</p>	
<p>SETEMBRO – <u>Dia 15</u>, às 09h50min as captações saíram, por falta de energia; às 10h10min feito protocolos: 10061326 e 10061330; às 15h08min: 7990362. Às 16h10min foi desligada a bomba de recalque, e sendo religada às 21h.</p>	
<p>OUTUBRO – <u>Dia 22</u>, às 11h saíram as duas captações; a bomba de recalque foi desligada às 15h. Foi feito protocolo: 10295526. A bomba de recalque foi religada às 22h30min.</p>	
<p><u>Dia 29</u>, às 15h as captações saíram, por falta de energia, e a bomba de recalque foi desligada; às 15h20min foi feito protocolo: 10340205 e 10340224. Às 17h40min religada a bomba de recalque.</p>	
<p>NOVEMBRO – <u>Dia 21</u>, às 15h23min faltou energia nas captações e ETA, desligando a bomba de recalque. A energia retornou às na ETA às 15h25min, religando a bomba recalque. Às 21h15min a bomba recalque foi desligada, devido as captações estarem paradas.</p>	
<p><u>Dia 22</u>, às 06h10min foi feito protocolo: 10483453, às 07h05min: 10483536, às 09h15min: 10484881. Às 11h15min ligada a bomba recalque; às 16h36min desligada novamente a bomba recalque, para recuperar o reservatório; o retorno da bomba de recalque foi às 20h10min.</p>	
<p><u>Dia 26</u>, às 22h saiu a captação do Mamoré, por falta de energia; feito protocolo: 10568131. Bomba de recalque desligada.</p>	
<p><u>Dia 27</u>, às 06h23min a bomba de recalque foi religada.</p>	
<p>DEZEMBRO – <u>Dia 10</u>, às 07h20min as captações saíram, por falta de energia; feito o protocolo: 10592923. Às 08h a bomba de recalque foi desligada, e religada às 12h45min.</p>	
<p><u>Dia 15</u>, às 14h35min saíram as duas captações, por falta de energia; protocolo feito às 20h10min: 10622562.</p>	
<p>ANO DE 2020</p>	
<p>JANEIRO – <u>Dia 14</u>, às 23h40min saíram as captações por falta de energia; feito protocolo: 10776869.</p>	
<p><u>Dia 15</u>, Às 00h foi desligada a bomba de recalque; feito novo protocolo: 10776343. Às 08h40min</p>	

AV. PINHEIRO MACHADO, 2112 – Bairro São Cristóvão – PORTO VELHO-RO – CEP. 76.804-046
FAX (0XX69) 3216-1728 – TELEFONE (0XX69) 3216-1712 – 0800-647-1950
SITE: www.caerd-ro.com.br
Email: pre@caerd-ro.com.br

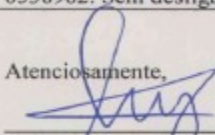


1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 12: Imagem 12

 Companhia de Águas e Esgotos de Rondônia	
a bomba de recalque foi religada.	
FEVEREIRO – <u>Dia 06</u> , às 11h saíram as captações, por falta de energia; feito protocolo: 10899680 e 10899721. A bomba de recalque foi desligada às 12h40min, e religada às 14h. <u>Dia 12</u> , às 02h30min saíram as duas captações, por falta de energia; feito os protocolos: 10925592 e 10925595. A bomba de recalque foi desligada às 03h10min, e às 06h35min religada.	
MARÇO – <u>Dia 15</u> , às 14h55min as captações saíram, por falta de energia; feito protocolo: 11078393 e 11078395. Às 15h45min foi desligada a bomba de recalque, e às 17h religada.	
ABRIL E MAIO – Sem protocolo referente à falta de energia.	
JUNHO – <u>Dia 01</u> , às 16h05min as duas captações saíram por falta de energia, feito protocolo 11339856 e 11339873. Bomba de recalque desligada. <u>Dia 02</u> , o acionamento da bomba de recalque se deu às 03h, segundo protocolos do dia anterior. <u>Dia 24</u> , às 15h05min saíram as duas captações, por falta de energia, feito protocolo: 1147070. <u>Dia 25</u> , A bomba recalque foi desligada às 15h55min e religada às 16h40min, devido aos protocolos de ontem.	
JULHO, AGOSTO, SETEMBRO E OUTUBRO – Não houve Ocorrências, com protocolo, por falta de energia elétrica no sistema.	
NOVEMBRO – <u>Dia 13</u> , às 22h30min saíram as duas captações por falta de energia, feito protocolos: 1264481 e 12661492. Bomba de recalque desligada às 23h. <u>Dia 14</u> , às 10h40min foi ligada a bomba de recalque.	
DEZEMBRO – Não houve ocorrência, com protocolo, por falta de energia elétrica no sistema.	
ANO DE 2021	
JANEIRO – <u>Dia 28</u> , às 04h40min saíram as duas captações, por falta de energia; protocolo feito: 148975; bomba recalque desligada às 05h e religada às 10h10min.	
FEVEREIRO – <u>Dia 13</u> , às 05h51min saíram as captações, por falta de energia; protocolos abertos às 07h10min: 2012195 e 2012815. Às 07h foi desligada a bomba de recalque e religada às 13h30min. <u>Dia 28</u> , às 15h saíram as captações, por falta de energia, às 19h55min feito protocolo: 2420922. Bomba de recalque desligada às 16h e religada somente no dia seguinte.	
MARÇO – <u>Dia 01</u> , a bomba de recalque foi ligada às 01h20min, mediante ocorrências do dia anterior. <u>Dia 25</u> , Às 17h35min as captações saíram por falta de energia; bomba recalque desligada às 17h 45min; às 18h 30min feito protocolo: 3210208 e 3210255. A bomba recalque foi ligada no dia seguinte. <u>Dia 26</u> , a bomba recalque foi ligada às 06h, mediante ocorrência do dia anterior.	
ABRIL – <u>Dia 13</u> , às 02h30min saiu a captação do Mamoré, por falta de energia, nesse horário foi desligada a bomba de recalque, e às 06h saiu a outra captação, e feito o protocolo: 3713454. Às 12h20min foi religada a bomba de recalque.	
MAIO – <u>Dia 12</u> , às 12h05min houve falta de energia na ETA, desligando a bomba de recalque; feito protocolo às 12h55min: 4615288. Às 14h40min foi religada a bomba de recalque, pelo retorno da energia elétrica.	
JUNHO – Sem ocorrências por falta de energia, com protocolo.	
JULHO – <u>Dia 15</u> , às 05h50min saiu a captação do Palheta; feito protocolo às 06h30min: 6538962. Sem desligamento à bomba recalque.	

Atenciosamente,



Creuzelina Angela Ribeiro
Chefe da GGM-G. Mirim
Mitr. 1999-3/CAERD

AV. PINHEIRO MACHADO, 2112 – Bairro São Cristóvão – PORTO VELHO-RO – CEP. 76.804-046
FAX (0XX69) 3216-1728 – TELEFONE (0XX69) 3216-1712 – 0800-647-1950
SITE: www.caerd-ro.com.br
Email: pre@caerd-ro.com.br



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Dessa maneira, verifica-se que o impacto causado pela má prestação de serviço da Energisa transcende ao desconforto e ao mero dissabor, implicando no fato de que as famílias tenham a dignidade humana atingida, além de prejudicar o bom funcionamento de hospitais e outras unidades de saúde, órgãos públicos, comércio e outras entidades que prestam serviços essenciais.

II.E) DA VIOLAÇÃO À UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À ENERGIA ELÉTRICA E AO PROGRAMA “LUZ PARA TODOS”

Ainda quanto à falta de prestação de serviço adequado, verifica-se que a Requerida também viola direitos dos consumidores no que se refere à implementação de rede elétrica ou a universalização do acesso à energia elétrica.

No caráter da sua essencialidade, todo cidadão brasileiro tem direito ao serviço público de energia elétrica e esse direito não se limita à territorialidade da zona urbana, também se estendendo à zona rural.

Para tanto, o Ministério de Minas e Energia – MEE institui o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica – “Luz Para Todos”, através do Decreto nº 4.873, de 11 de novembro de 2003, sendo prorrogado sucessivamente até o corrente ano, por último, mediante o Decreto nº 9.357, de 27 de abril de 2018².

² Acesso aos decretos, manual e portaria no sítio eletrônico do Ministério de Minas e Energia – MME, disponibilizados no link: <https://www.gov.br/mme/pt-br/destaques/programa-de-eletrificacao-rural/normativos#:~:text=Decreto%20n%C2%BA%207.520%2C%20de%208,at%C3%A9%20o%20ano%20de%202014.&text=Decreto%20n%C2%BA%209.357%2C%20de%2027,at%C3%A9%20o%20ano%20de%202022>.
Disponibilização de:

- Decreto nº 4.873, de 11 de novembro de 2003 – Institui o Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso da Energia Elétrica - Luz para Todos.
- Decreto nº 6.442, de 25 de abril de 2008 - Prorroga o Programa Nacional de Eletrificação Rural até o ano de 2010.
- Decreto nº 7.324, de 5 de outubro de 2010 – Prorroga o Programa Nacional de Eletrificação Rural até Dezembro de 2011.
- Decreto nº 7.520, de 8 de julho de 2011 - Prorroga o Programa Nacional de Eletrificação Rural até o ano de 2014.
- Decreto nº 7.656, de 23 de dezembro de 2011 - Altera o Decreto nº 7.520.
- Decreto nº 8.387, de 30 de dezembro de 2014 - Prorroga o Programa Nacional de Eletrificação Rural até o ano de 2018.
- Decreto nº 9.357, de 27 de abril de 2018 - Prorroga o Programa Nacional de Eletrificação Rural até o ano de 2022.
- Manual Programa Luz para Todos - 2018 a 2022 - Manual de Operacionalização para o Período de 2018 a 2022.
- Portaria nº 227, de 28 de Maio de 2014 – Designa Coordenadores para atuarem junto ao Comitê Gestor Estadual – CGE.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A exemplo desse descumprimento, tem-se a interrupção do “Programa Luz Para Todos” no Distrito de Surpresa, que culminou, inclusive, com a elaboração de abaixo-assinado pela população afetada, conforme segue:

Tabela 13: Imagens 13 e 14

Os cidadãos abaixo assinados, residentes e domiciliados no Distrito de Surpresa, neste município, vêm por meio deste DENUNCIAR E SOLICITAR ao Ministério Público desta Comarca, que intervenha junto aos órgãos responsáveis que prestam Serviço sobre o projeto Luz para Todos, com objetivo de fazê-los cumprir, com máxima urgência, sua obrigação de entrega e conclusão deste projeto no setor rural e nas áreas indígenas neste Distrito, tendo em vista que o projeto destaca que os lugares de difícil acesso, tais como as comunidades ribeirinhas, devem ser beneficiados com o uso dessa energia, e já tem um ano que a empresa foi embora e não retornou para a conclusão da obra, deixando assim a população que estava cheia de esperança descredenciada, que há anos espera por essa conquista.

Na certeza de termos nosso pleito atendido, encaminhamos o presente documento em folhas assinadas por todos os cidadãos.

Nome:	RG.
Aureo Paulo Moreira de S.	1446038
J. Sebastião Eudário	945444
Daniel Rodrigues dos Santos	5002528230
Mário Henrique da Silva	200207
Flávio Roberto	535367
Milci Mendes da Rosa	421250
Francisca Maria da Silva	402241
Alcides da Rocha Fernandes	240293
Valdemir Augusto de Lima	2078230
Selma Elias Alves	244482
Francisco de Assis	780008
Manoel Alves de Almeida	16260
Rosa Sales de Souza Flores	225480
Francisco de Assis	239324
Francisco de Assis	360600
Francisco de Assis	220467
Francisco de Assis	225812
Francisco de Assis	002047154
Francisco de Assis	51499
Francisco de Assis	431293
Francisco de Assis	257119
Francisco de Assis	539027
Francisco de Assis	0000031446
Francisco de Assis	234467
Francisco de Assis	556201
Francisco de Assis	2024288
Francisco de Assis	2224982
Francisco de Assis	2402241
Francisco de Assis	95581794272
Francisco de Assis	00112463
Francisco de Assis	000415333

Nome:	RG.
Monica Bracovski	73479800.67
Francisco de Assis	219343
Francisco de Assis	320080200
Francisco de Assis	89254263291
Francisco de Assis	434277
Francisco de Assis	853129
Francisco de Assis	1440022
Francisco de Assis	006960
Francisco de Assis	216272
Francisco de Assis	1499492
Francisco de Assis	2263007
Francisco de Assis	1721192
Francisco de Assis	082337-55810
Francisco de Assis	93642755810
Francisco de Assis	0184433417
Francisco de Assis	17082209265
Francisco de Assis	27195450263-825212
Francisco de Assis	20023563953
Francisco de Assis	2260985
Francisco de Assis	00029292
Francisco de Assis	1380719
Francisco de Assis	62962582249
Francisco de Assis	58210660262
Francisco de Assis	05736120200
Francisco de Assis	242221
Francisco de Assis	240615
Francisco de Assis	1260964
Francisco de Assis	0001106992
Francisco de Assis	2625163
Francisco de Assis	007595153310
Francisco de Assis	02148125252
Francisco de Assis	2272722291
Francisco de Assis	02106057216
Francisco de Assis	0000031446
Francisco de Assis	000911949
Francisco de Assis	24525120-63
Francisco de Assis	1331800
Francisco de Assis	10679769749
Francisco de Assis	01073768644R6000820045

Frise-se que todas as situações supramencionadas são plenamente conhecidas pela Requerida, que no decorrer dos anos nada fez para solucionar a problemática, imputando, em regra, a forma irregular e insatisfatória de prestação de serviço na comarca a imprevistos na rede, a problemas técnicos, etc, sem adotar pro-



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

vidências preventivas e efetivas à solução desse problema que, por razões óbvias, jamais será resolvido por si só.

II.F) DA FISCALIZAÇÃO EXECUTADA PELA ANEEL AO SERVIÇO PRESTADO PELA ENERGISA REGISTRANDO AS VIOLAÇÕES AFERIDAS ATRAVÉS DE APURAÇÃO POR “DEC” E “FEC”

A fim de melhor verificar a dimensão do problema, já que a população muitas vezes sofre calada, buscou-se informações técnicas e específicas junto à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL quanto à qualidade no que se refere à continuidade de prestação do serviço fornecido pela Energisa na comarca, tendo a Agência Reguladora apresentado em tabela, declinando os dados mensais, desde janeiro de 2017, os indicadores coletivos de continuidade, com indicação de DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e de FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora).

Destaca-se que a DEC representa o intervalo de tempo médio no qual as unidades consumidoras permaneceram sem o fornecimento de energia elétrica, já a FEC representa a quantidade de interrupções sofridas, em média, pelas unidades consumidoras.

Assim, às fls. 120/122-V e 123/126 do caderno apuratório do ICP que instrui a inicial constam os relatórios apresentados pela ANEEL, referentes ao número de consumidores e descontinuidade da prestação de serviços pela Energisa a eles, nos municípios de Nova Mamoré e Guajará-Mirim, respectivamente.

Abaixo exibo as planilhas mensais de ambos os Municípios, bem como o esclarecimento realizado pela ANEEL que o nome do conjunto de unidades consumidoras de Nova Mamoré é definido como “Guajará” e no caso das unidades consumidoras de Guajará-Mirim os conjuntos são definidos como “Guajará” e “Extrema”:

Tabela 14: Imagem 15 – Esclarece o nome do conjunto de unidades de Nova Mamoré





1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM



120

Anexo - Relatório sobre a Qualidade do Fornecimento de energia elétrica no município de NOVA MAMORÉ/RO

1. Esse relatório apresenta informações sobre os indicadores de qualidade do serviço acompanhados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

1. Abrangência dos Conjuntos

2. Alguns dos indicadores de qualidade são acompanhados pela ANEEL através de subdivisões das distribuidoras, denominadas Conjuntos de Unidades Consumidoras. Como regra geral, esses Conjuntos são formados pela área geoeletrica de atendimento de uma ou mais Subestações de Distribuição, as quais conectam o sistema de distribuição de alta tensão ao sistema de distribuição de média tensão.

3. Ressalta-se que o Conjunto de Unidades Consumidoras pode ter abrangência variada. Conjuntos grandes podem abranger mais de um município, ao mesmo tempo em que alguns municípios podem possuir mais de um conjunto. Por essa razão, os indicadores de qualidade acompanhados pela ANEEL não são apurados especificamente na abrangência de municípios, assim como de suas subdivisões, tais como distritos, bairros ou ruas. A tabela a seguir relaciona a abrangência do(s) conjunto(s) de unidades consumidoras relacionado(s) ao município NOVA MAMORÉ/RO, incluindo o código IBGE, nome do município, código e nome do(s) conjunto(s) cadastrado(s) na ANEEL, além do código e sigla do agente (Distribuidora) responsável pela prestação do serviço.

Código do Município	Nome do Município	Código do Conjunto	Nome do Conjunto	Sigla do Agente
1100338	NOVA MAMORÉ	12648	Guajara	CERON

*Tabela 15: Imagem 16 – DEC e FEC de Nova Mamoré
(Conjunto Guajará - janeiro de 2017 a dezembro de 2017)*

2.1.1. Dados Mensais

9. A tabela a seguir apresenta os valores de DEC e FEC apurados nos respectivos conjuntos, no decorrer de cada mês/ano referenciados.

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (Interrupções)
Guajara	2017	1	20553	6,83	4,12
Guajara	2017	2	20579	4,23	3,61
Guajara	2017	3	20765	4,95	2,67
Guajara	2017	4	20765	6,1	1,37
Guajara	2017	5	20819	2,44	1,31
Guajara	2017	6	20669	3,38	0,79
Guajara	2017	7	20669	1,9	0,81
Guajara	2017	8	20320	2,05	0,91
Guajara	2017	9	20300	4,16	1,71
Guajara	2017	10	20256	4,14	1,95
Guajara	2017	11	20197	3,0	2,37
Guajara	2017	12	20424	3,47	3,42

*Tabela 16: Imagem 17 – DEC e FEC de Nova Mamoré
(Conjunto Guajará – janeiro de 2018 a setembro de 2020)*



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Guajara	2018	1	20435	3,02	2,46
Guajara	2018	2	20395	3,5	1,54
Guajara	2018	3	20964	4,28	1,34
Guajara	2018	4	20955	1,87	1,15
Guajara	2018	5	20813	1,94	2,3
Guajara	2018	6	21680	2,02	0,85
Guajara	2018	7	21681	2,87	0,75
Guajara	2018	8	21663	4,96	3,01
Guajara	2018	9	21722	8,09	1,36
Guajara	2018	10	21800	10,17	2,92
Guajara	2018	11	21802	8,39	1,98
Guajara	2018	12	21718	7,13	1,77
Guajara	2019	1	21612	5,64	1,55
Guajara	2019	2	21581	5,81	2,15
Guajara	2019	3	21566	6,14	2,36
Guajara	2019	4	21526	5,46	2,1
Guajara	2019	5	21530	2,43	0,91
Guajara	2019	6	21610	1,33	0,43
Guajara	2019	7	21527	4,35	1,11
Guajara	2019	8	21606	5,21	1,5
Guajara	2019	9	21551	6,85	3,41
Guajara	2019	10	21493	8,74	6,2
Guajara	2019	11	22230	8,66	3,85
Guajara	2019	12	22295	3,31	1,5
Guajara	2020	1	22279	3,37	2,11
Guajara	2020	2	22358	5,92	3,19
Guajara	2020	3	22545	7,01	2,34
Guajara	2020	4	22560	7,81	3,31
Guajara	2020	5	22471	2,43	1,16
Guajara	2020	6	22468	2,25	1,86
Guajara	2020	7	22399	3,42	1,43
Guajara	2020	8	22464	5,05	2,36
Guajara	2020	9	22732	4,69	2,88



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 17: Imagem 18 – DEC e FEC de Nova Mamoré
(Conjunto Guajará – outubro de 2020 a junho de 2021)

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Guajara	2020	10	22835	3,61	1,03
Guajara	2020	11	22833	2,32	1,27
Guajara	2020	12	22834	2,59	1,23
Guajara	2021	1	23114	4,66	1,66
Guajara	2021	2	23114	4,8	2,77
Guajara	2021	3	23162	1,9	0,42
Guajara	2021	4	24522	3,21	0,65
Guajara	2021	5	24624	2,45	0,85
Guajara	2021	6	24646	1,08	0,43

Tabela 18: Imagem 19 – Esclarece os nomes dos conjuntos de unidades de Guajará-Mirim



123

Anexo - Relatório sobre a Qualidade do Fornecimento de energia elétrica no município de GUAJARÁ-MIRIM/RO

1. Esse relatório apresenta informações sobre os indicadores de qualidade do serviço acompanhados pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

1. Abrangência dos Conjuntos

2. Alguns dos indicadores de qualidade são acompanhados pela ANEEL por meio de subdivisões das distribuidoras, denominadas Conjuntos de Unidades Consumidoras. Como regra geral, esses Conjuntos são formados pela área geoeletrica de atendimento de uma ou mais Subestações de Distribuição, as quais conectam o sistema de distribuição de alta tensão ao sistema de distribuição de média tensão.

3. Ressalta-se que o Conjunto de Unidades Consumidoras pode ter abrangência variada. Conjuntos grandes podem abranger mais de um município, ao mesmo tempo em que alguns municípios podem possuir mais de um conjunto. Por essa razão, os indicadores de qualidade acompanhados pela ANEEL não são apurados especificamente na abrangência de municípios, assim como de suas subdivisões, tais como distritos, bairros ou ruas. A tabela a seguir relaciona a abrangência do(s) conjunto(s) de unidades consumidoras relacionado(s) ao município GUAJARÁ-MIRIM/RO, incluindo o código IBGE, nome do município, código e nome do(s) conjunto(s) cadastrado(s) na ANEEL, além do código e sigla do agente (Distribuidora) responsável pela prestação do serviço.

Código do Município	Nome do Município	Código do Conjunto	Nome do Conjunto	Sigla do Agente
1100106	GUAJARÁ-MIRIM	12548	Guajara	CERON
1100106	GUAJARÁ-MIRIM	15726	Extrema	CERON



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 19: Imagens 20 e 21 – DEC e FEC de Guajará-Mirim

(Conjunto Guajará – janeiro de 2017 a novembro de 2017)

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Guajara	2017	1	20553	6,83	4,12
Guajara	2017	2	20579	4,23	3,61
Guajara	2017	3	20765	4,95	2,67
Guajara	2017	4	20765	6,1	1,37
Guajara	2017	5	20819	2,44	1,31
Guajara	2017	6	20669	3,38	0,79
Guajara	2017	7	20669	1,9	0,81
Guajara	2017	8	20320	2,05	0,91
Guajara	2017	9	20300	4,16	1,71
Guajara	2017	10	20256	4,14	1,95
Guajara	2017	11	20197	3,0	2,37

(Conjunto Guajará – dezembro de 2017 a agosto de 2020)

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Guajara	2017	12	20424	3,47	3,42
Guajara	2018	1	20435	3,02	2,46
Guajara	2018	2	20395	3,5	1,54
Guajara	2018	3	20964	4,28	1,34
Guajara	2018	4	20955	1,87	1,15
Guajara	2018	5	20813	1,94	2,3
Guajara	2018	6	21680	2,02	0,85
Guajara	2018	7	21681	2,87	0,75
Guajara	2018	8	21663	4,96	3,01
Guajara	2018	9	21722	8,09	1,36
Guajara	2018	10	21800	10,17	2,92
Guajara	2018	11	21802	8,39	1,98
Guajara	2018	12	21718	7,13	1,77
Guajara	2019	1	21612	5,64	1,55
Guajara	2019	2	21581	5,81	2,15
Guajara	2019	3	21566	6,14	2,36
Guajara	2019	4	21526	5,46	2,1
Guajara	2019	5	21530	2,43	0,91
Guajara	2019	6	21610	1,33	0,43
Guajara	2019	7	21527	4,35	1,11
Guajara	2019	8	21606	5,21	1,5
Guajara	2019	9	21551	6,85	3,41
Guajara	2019	10	21493	8,74	6,2
Guajara	2019	11	22230	8,66	3,85
Guajara	2019	12	22295	3,31	1,5
Guajara	2020	1	22279	3,37	2,11
Guajara	2020	2	22358	5,92	3,19
Guajara	2020	3	22545	7,01	2,34
Guajara	2020	4	22560	7,81	3,31
Guajara	2020	5	22471	2,43	1,16
Guajara	2020	6	22468	2,25	1,86
Guajara	2020	7	22399	3,42	1,43
Guajara	2020	8	22464	5,05	2,36



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 20: Imagens 22 e 23 – DEC e FEC de Guajará-Mirim

(Conjunto Guajará – setembro de 2020 a junho de 2021)

(Conjunto Extrema – janeiro de 2017 a novembro de 2018)

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Guajara	2020	9	22732	4,69	2,88
Guajara	2020	10	22835	3,61	1,03
Guajara	2020	11	22833	2,32	1,27
Guajara	2020	12	22834	2,59	1,23
Guajara	2021	1	23114	4,66	1,66
Guajara	2021	2	23114	4,8	2,77
Guajara	2021	3	23162	1,9	0,42
Guajara	2021	4	24522	3,21	0,65
Guajara	2021	5	24624	2,45	0,85
Guajara	2021	6	24646	1,08	0,43
Extrema	2017	1	6413	5,54	3,14
Extrema	2017	2	6394	5,37	2,33
Extrema	2017	3	6819	7,52	2,17
Extrema	2017	4	6819	5,36	1,74
Extrema	2017	5	6844	2,01	1,73
Extrema	2017	6	6967	2,1	0,94
Extrema	2017	7	6967	2,43	0,83
Extrema	2017	8	6924	3,86	2,09
Extrema	2017	9	6896	4,21	1,42
Extrema	2017	10	6873	5,18	1,48
Extrema	2017	11	6891	5,05	2,9
Extrema	2017	12	6874	5,41	2,36
Extrema	2018	1	6909	3,54	1,63
Extrema	2018	2	6912	6,06	1,3
Extrema	2018	3	7036	3,09	1,36
Extrema	2018	4	6952	2,76	1,29
Extrema	2018	5	6880	5,02	2,02
Extrema	2018	6	7581	1,37	0,96
Extrema	2018	7	7554	0,99	0,83
Extrema	2018	8	7644	2,59	2,53
Extrema	2018	9	7642	5,13	0,78
Extrema	2018	10	7632	9,12	2,64
Extrema	2018	11	7632	9,67	1,98

(Conjunto Extrema – dezembro de 2018 a junho de 2021)

Nome do Conjunto	Ano	Mês	Número de Consumidores	Dec (horas)	Fec (interrupções)
Extrema	2018	12	7515	8,41	2,15
Extrema	2019	1	7489	5,33	2,43
Extrema	2019	2	7481	5,09	2,22
Extrema	2019	3	7415	9,77	2,13
Extrema	2019	4	7361	5,53	3,33
Extrema	2019	5	7364	3,45	2,71
Extrema	2019	6	7373	2,56	1,29
Extrema	2019	7	7336	1,38	1,46
Extrema	2019	8	7295	3,24	1,52
Extrema	2019	9	7403	7,39	5,7
Extrema	2019	10	7396	6,87	9,75
Extrema	2019	11	8086	3,73	5,32
Extrema	2019	12	8148	3,3	4,37
Extrema	2020	1	8138	5,03	10,3
Extrema	2020	2	8556	5,61	2,96
Extrema	2020	3	8891	7,5	6,62
Extrema	2020	4	8975	7,61	4,96
Extrema	2020	5	8952	3,24	4,77
Extrema	2020	6	8951	2,93	4,77
Extrema	2020	7	9093	4,53	3,25
Extrema	2020	8	9241	4,59	4,95
Extrema	2020	9	9352	4,02	3,2
Extrema	2020	10	9380	5,31	3,5
Extrema	2020	11	9498	6,62	4,36
Extrema	2020	12	9497	5,65	3,55
Extrema	2021	1	9515	5,72	2,93
Extrema	2021	2	9515	3,82	1,49
Extrema	2021	3	9515	9,22	4,49
Extrema	2021	4	11075	4,85	2,16
Extrema	2021	5	11218	3,94	2,37
Extrema	2021	6	11087	3,97	2,74



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

E, concluindo o seu relatório, a ANEEL apresentou os dados anuais comparando a DEC apurada e a DEC limite, bem como a FEC apurada e a FEC limite tanto no município de Nova Mamoré quanto no município de Guajará-Mirim:

Tabela 21: Imagem 24 - comparação entre DEC e FEC apuradas e limites – Nova Mamoré

2.1.2. Dados Anuais

10. A tabela a seguir apresenta os valores de DEC e FEC anuais, calculados como a média dos indicadores mensais de DEC e FEC dos conjuntos, ponderada pelo número de unidades consumidoras registrado em cada mês. A coluna "Número de Unidades Consumidoras" se refere à média do número de unidades consumidoras dos 12 meses de cada ano. Os valores relacionados nas colunas "DEC Limite" e "FEC Limite" são aqueles aprovados pela ANEEL para cada conjunto após a realização de Consulta Pública e são valores de referência para possibilitar a avaliação do desempenho dos conjuntos. Os valores relacionados nas colunas "DEC Apurado" e "FEC Apurado" são aqueles valores verificados pela distribuidora durante a prestação do serviço. Valores destacados em vermelho apontam qualidade pior do que o nível de referência estabelecido pela ANEEL (ou seja, valor apurado ultrapassou o limite regulatório).

Nome do Conjunto	Ano	Número de Consumidores	Dec Apurado (horas)	Dec Limite (horas)	Fec Apurado (interrupções)	Fec Limite (interrupções)
Guajara	2017	20526	46,68	21,0	25,02	14,0
Guajara	2018	21302	58,73	38,0	21,43	19,0
Guajara	2019	21677	63,95	38,0	27,08	19,0
Guajara	2020	22564	50,43	38,0	24,14	19,0

Tabela 22: Imagem 25 - comparação entre DEC e FEC apuradas com limites – Guajará-Mirim

2.1.2. Dados Anuais

10. A tabela a seguir apresenta os valores de DEC e FEC anuais, calculados como a média dos indicadores mensais de DEC e FEC dos conjuntos, ponderada pelo número de unidades consumidoras registrado em cada mês. A coluna "Número de Unidades Consumidoras" se refere à média do número de unidades consumidoras dos 12 meses de cada ano. Os valores relacionados nas colunas "DEC Limite" e "FEC Limite" são aqueles aprovados pela ANEEL para cada conjunto após a realização de Consulta Pública e são valores de referência para possibilitar a avaliação do desempenho dos conjuntos. Os valores relacionados nas colunas "DEC Apurado" e "FEC Apurado" são aqueles valores verificados pela distribuidora durante a prestação do serviço. Valores destacados em vermelho apontam qualidade pior do que o nível de referência estabelecido pela ANEEL (ou seja, valor apurado ultrapassou o limite regulatório).

Nome do Conjunto	Ano	Número de Consumidores	Dec Apurado (horas)	Dec Limite (horas)	Fec Apurado (interrupções)	Fec Limite (interrupções)
Guajara	2017	20526	46,68	21,0	25,02	14,0
Guajara	2018	21302	58,73	38,0	21,43	19,0
Guajara	2019	21677	63,95	38,0	27,08	19,0
Guajara	2020	22564	50,43	38,0	24,14	19,0
Extrema	2017	6806	53,92	40,0	22,99	27,0
Extrema	2018	7324	58,07	47,0	19,31	27,0
Extrema	2019	7512	57,47	47,0	42,51	27,0
Extrema	2020	9043	62,66	47,0	56,51	27,0



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Assim, verifica-se que **referente ao município de Nova Mamoré (Conjunto Guajará) e Guajará-Mirim (Conjuntos Guajará e Extrema, conforme a “imagens 24 e 25”, a apuração de DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e de FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), superaram os limites de interrupção/duração médios da prestação de serviço em todos os anos, desde 2017.**

Desse maneira, resta **patente a falta de qualidade na prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica oriunda da empresa Energisa na comarca de Guajará-Mirim, violando os direitos dos consumidores.**

II.G) DA AUSÊNCIA DE RESPOSTAS OU DAS RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

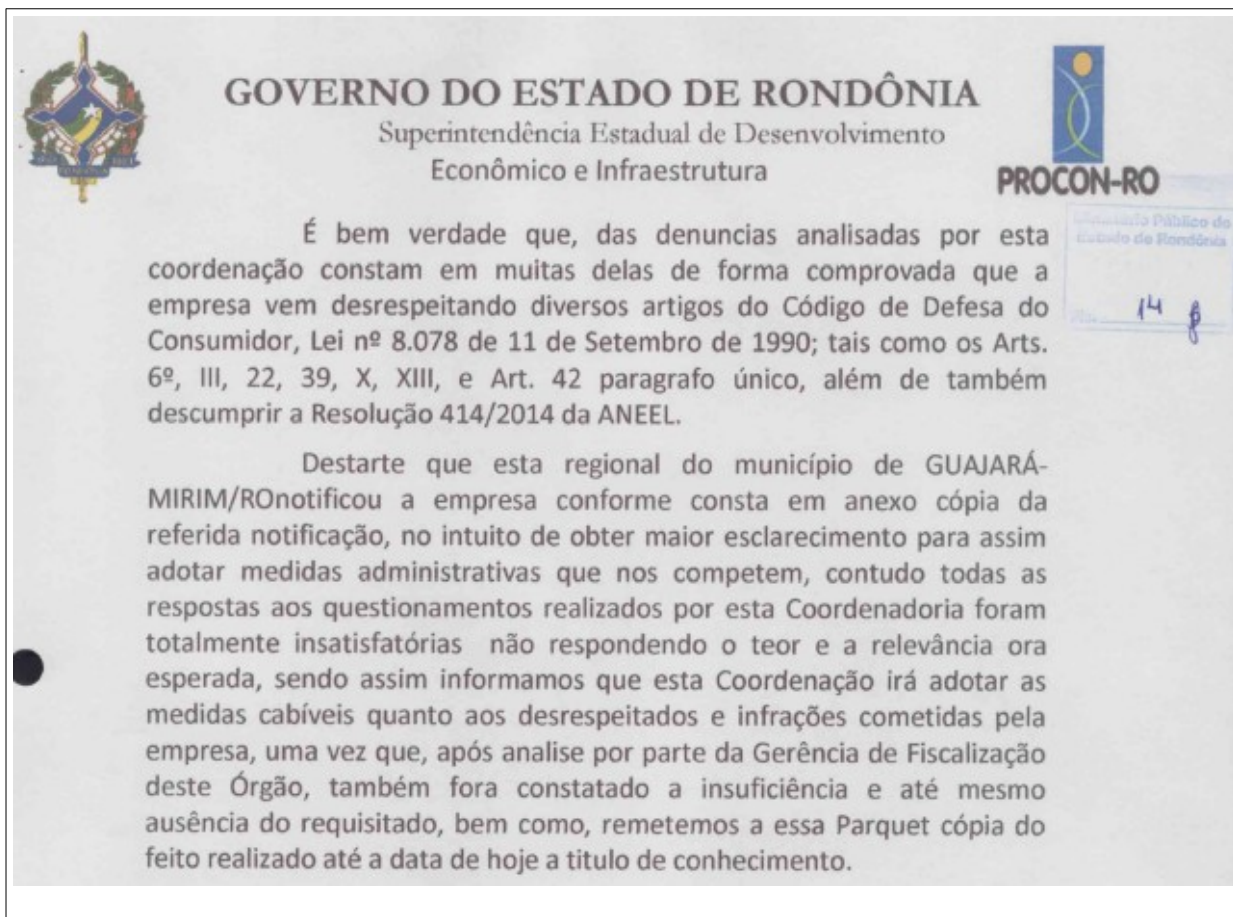
Registre-se que no decorrer da tramitação do ICP a cada nova reclamação que se tomava conhecimento pela Promotoria de Justiça de Guajará-Mirim, expedia-se ofício a fim de obter informações e solucionar a problemática do consumidor, sendo que em algumas ocasiões a Energisa sequer respondeu, como no caso dos ofícios nº 947/2019 (fl. 11), 1090/2019 (fl. 31), 311/2020 (fl. 84) e 393/2020 (fl. 94). Quando apresentada resposta, muitas vezes se mostravam evasivas e insatisfatórias.

Observa-se, ainda, que a falta de apresentação de respostas ou de respostas satisfatórias, não se restringe ao Ministério Público, o PROCON também relatou a mesma dificuldade em expediente acostado às fls. 12/14. Abaixo apresento *print* de trecho da fl. 14 que apresenta referida informação:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 23: Imagem 26 – *Informação*³ apresentada pelo PROCON



Dessa maneira, resta demonstrado que não só os consumidores, mas até mesmo os órgãos fiscalizadores possuem dificuldade em obter informações e ter solicitações atendidas, e que além de violar direitos dos consumidores a Requerida também viola a Lei nº 12.527/2011 (lei de acesso à informação).

II.H) DO RECONHECIMENTO EXTRAJUDICIAL DOS PROBLEMAS ESTRUTURAIS E NECESSIDADE DE MELHORIAS

Corroborando com todos os fatos anteriormente expostos, a própria Energisa reconheceu, na Carta nº 156/2019⁴, datada de 31 de outubro de 2019, enviada à Coordenadoria do Procon, a necessidade de implementação de diversas providências e melhorias, a fim de disponibilizar um serviço de qualidade.

³ Informação apresentada pelo PROCON à fl. 14, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.

⁴ Juntada às fls. 34/50 dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Dentre tantas irregularidades a sanar apontou algumas necessidades às fls. 38/40 do ICP que instrui a presente inicial, e como exemplo, dentre elas, cito:

- a) Realizar obras para melhoria da qualidade e da confiabilidade do sistema de distribuição, bem como para expandir obra associada ao incremento de carga, além da necessidade de renovação mediante substituição de ativos que tenham chegado ao final da vida útil e aos que estejam avariados (queimados, danificados);
- b) Construir aproximadamente mil quilômetros de Linhas de Distribuição e construção e ampliação de 24 subestações, sendo a maioria em tensões de 69 e 138 kv, além de Integrar 13 Sistemas Isolados ao Sistema Interligado Nacional.
- c) Cumprir indicadores de qualidade do serviço, do produto, comercial e perdas;
- d) Capacitar o quadro técnico;
- e) Realizar manutenções preventivas, obras estruturantes e investimento para melhorias em praticamente todo o Sistema de Distribuição.

No mesmo expediente, a Requerida também revelou que **“o sistema de distribuição do Estado de Rondônia sofre os efeitos de uma sequência de vários anos sem a realização de investimentos e ações de manutenção necessárias para a prestação de um serviço adequado para a população”**.

Além disso, em meio a tantos problemas acima apontados pela própria Requerida, ainda consignou, quanto à longa relação declinada por ela, que **o rol não é exaustivo**, havendo, portanto, vários outros.

Repare-se todo o relatado nas colagens abaixo:

Tabela 24: Imagem 27 – Informação⁵ apresentada pela Energisa

⁵ Informação apresentada pela ENERGISA às fls. 38/39, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.

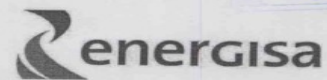


1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Com vistas ao planejamento da expansão e ampliação do sistema de distribuição, é atendida pela Energisa Rondônia uma série de critérios técnicos, ambientais, econômicos, de confiabilidade e de segurança definidos no Módulo 2 dos Procedimentos de Distribuição - PRODIST. O objetivo dessa ação é a elaboração de um planejamento para as obras observando o horizonte de estudo, visando adequar o sistema existente às melhores condições operativas e atender às necessidades do crescimento da geração e consumo de energia elétrica, através de três tipos básicos de investimentos, quais sejam:

CERON (Energisa)
CNPJ: 05.914.650/0001-66 - Insc. Est.: 25563-7
Av. dos Imigrantes, 4137 | Bairro Setor Industrial
Porto Velho | RO CEP.: 76.821-063
Telefone: (69) 3216-4044 | Fax: (69) 3222-8720

www.energisa.com.br



- **Expansão:** obra associada ao incremento de carga, motivada pelo aumento de demanda de consumidores existentes ou pela ligação de novos consumidores;
- **Melhoria:** obra relacionada exclusivamente com a melhoria da qualidade e da confiabilidade do sistema de distribuição;
- **Renovação:** obra necessária para substituição de ativos que tenham chegado ao final da vida útil. Também são classificados nesta categoria as obras de substituição de ativos avariados (queimados, danificados).

A Energisa Rondônia vem trabalhando incessantemente, desde que assumiu a distribuidora, e planeja investir R\$ 471 milhões até o final de 2019 na melhoria da qualidade do serviço e expansão do sistema de distribuição para as regiões ainda não atendidas, valor que corresponde mais que o dobro do investido pela empresa no ano de 2017 e quase o triplo do investido nos anos anteriores. Até o presente momento foram investidos aproximadamente R\$ 276 milhões na área de concessão.

Dentre as ações em curso, destacamos:

- Construção de aproximadamente mil quilômetros de Linhas de Distribuição e construção e ampliação de 24 subestações até 2021, sendo a maioria em tensões de 69 e 138 kV;
- Retomada dos investimentos em toda a área de concessão, com novos contratos com empreiteiras para realização de obras e manutenção;
- Integração de 13 Sistemas Isolados ao Sistema Interligado Nacional até 2021.

Em relação ao Plano de Universalização, informamos que nesse ano de 2019 estamos ligando novas 2 mil unidades consumidoras e a previsão até 2022 é de atendimento de mais 20 mil unidades consumidoras na zona rural com recursos do Programa Luz para Todos. O sistema de distribuição do Estado de Rondônia sofre os efeitos de uma sequência de vários anos sem a realização de investimentos e ações de manutenção necessárias para a prestação de um serviço adequado para a população.

A partir da entrada da Energisa, foram mapeadas uma série de dificuldades, dentre as quais destacamos:

- Falta de recursos e de estrutura voltada para investimento na melhoria e expansão do sistema de distribuição, assim como para manutenção preventiva dos ativos elétricos;
- Obras de construção de linhas para interligação elétrica dos municípios praticamente paradas;
- Materiais e equipamentos armazenados no almoxarifado de forma inadequada;

CERON (Energisa)
CNPJ: 05.914.650/0001-66 - Insc. Est.: 25563-7
Av. dos Imigrantes, 4137 | Bairro Setor Industrial
Porto Velho | RO CEP.: 76.821-063
Telefone: (69) 3216-4044 | Fax: (69) 3222-8720

www.energisa.com.br



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 25: Imagem 28 – Informação⁶ apresentada pela Energisa

energisa

- Descumprimento de indicadores de qualidade do serviço, do produto, comercial e perdas;
- Falta de capacitação do quadro técnico para realização de trabalhos e de medidas de segurança contra o risco elétrico para colaboradores e população em geral.

Mais especificamente, em relação aos serviços de operação e manutenção das redes, foram detectados os seguintes problemas, que exigiram de nossa parte o endereçamento de ações corretivas no curto prazo:

- Centros de Operação descentralizados;
- Ausência de manutenção preventiva, poda de árvores, limpeza de faixa e investimento em demais melhorias em praticamente todo o Sistema de Distribuição por mais de três anos;
- Precariedade das redes de distribuição, necessitando de obras estruturantes, as quais são mais complexas e levam mais tempo para conclusão;
- Sistema de Distribuição sem automação, impossibilitando atuação remota, inclusive de subestações;
- Alimentadores extremamente longos e radiais, inviabilizando o remanejamento de carga;
- Filosofia de proteção dos equipamentos nas subestações ainda obsoleta;
- Falta de materiais no estoque da Distribuidora por falta de recursos e pelo tempo necessário para entrega dos mesmos por parte dos fornecedores.

O rol não exaustivo de itens destacados acima apenas tem a missão de informar o retrato da área de concessão que partimos no início de 2019 e na qual nossos atuais esforços estão integralmente voltados.

⁶ Informação apresentada pela ENERGISA à fl. 40, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Ante a persistência das problemáticas referentes ao fornecimento de energia elétrica e a má prestação do serviço no âmbito dos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré, resta evidenciado que as pendências reconhecidas pela Energisa e relacionadas acima ainda não foram completamente solucionadas, prorrogando o prejuízo aos consumidores há anos.

Inexiste, portanto, dúvida da má prestação de serviço recorrente, sendo que os usuários da Energisa tem suportado diversos prejuízos decorrentes da prestação de serviço defeituoso e que a principal reclamação, a instabilidade no sistema de fornecimento de energia elétrica, extrapola o razoável, impondo aos consumidores privações de toda natureza, ante a falta de qualidade e continuidade do serviço essencial, causando também prejuízos de todas as espécies, além de implicar negativamente nas necessidades básicas dos consumidores.

II.I) DA DIFICULDADE DO CONSUMIDOR EM ACIONAR O CANAL DE PLANTÃO E SER ATENDIDO COM A URGÊNCIA NECESSÁRIA

Tem-se que frisar a **dificuldade dos consumidores em acionar os canais de plantão da concessionária para solucionar demandas urgentes**, conforme reclamações recebidas pelos órgãos de fiscalização.

II.I.A) Por ausência de retorno às ligações interrompidas

Conforme informação fornecida pela Energisa durante apresentação de respostas a questionamentos realizados por esta Promotoria de Justiça, a empresa asseverou que não realiza tentativa de retorno aos clientes que tiveram o contato telefônico interrompido durante o acionamento do plantão, demonstrando o seu desinteresse em solucionar os problemas apresentados no âmbito da sua prestação de serviço.

II.I.B) Por demora no atendimento da demanda

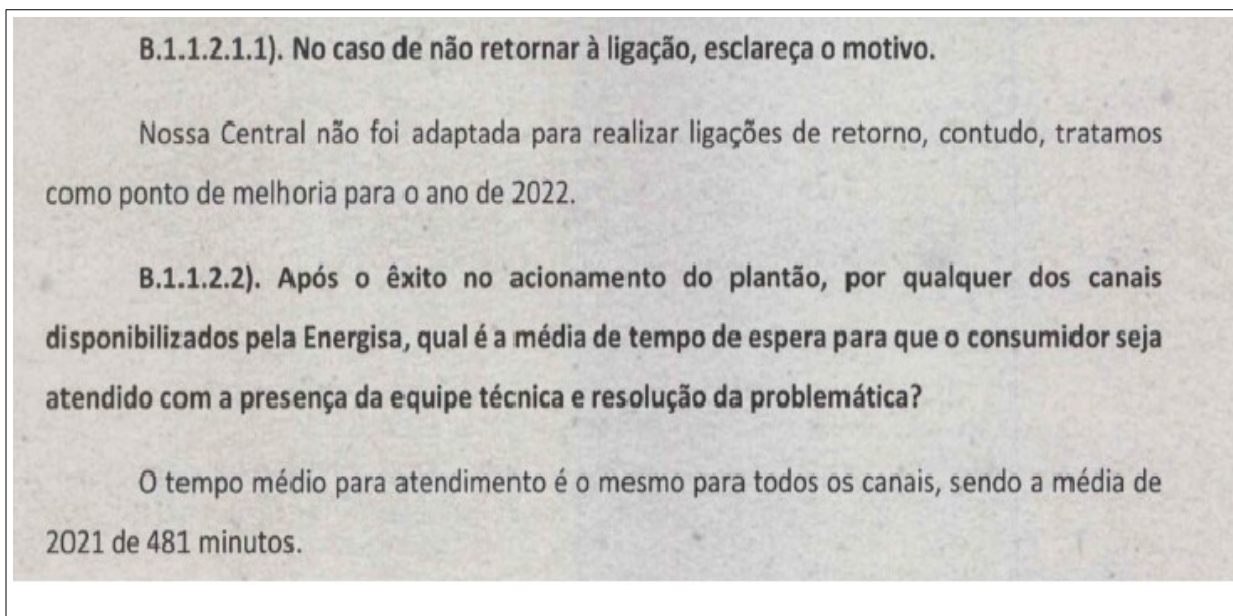
Ainda, restou declarado pela Energisa que o tempo médio para atendimento em razão do acionamento com a **presença de equipe técnica no local e resolução da problemática** é de 481 (quatrocentos e oitenta e um) mi-



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

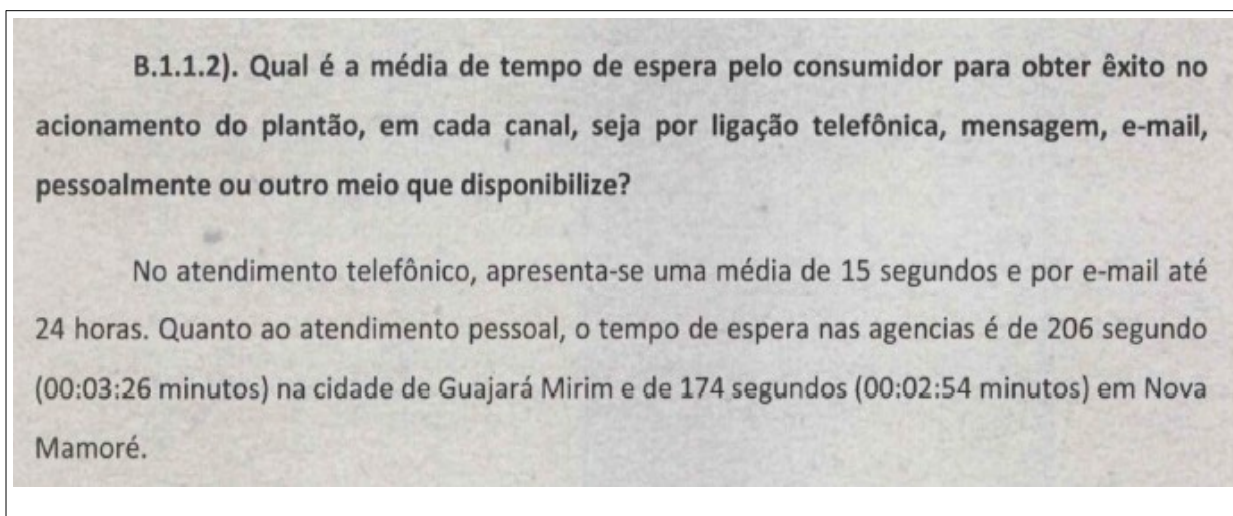
nutos, o que **ultrapassa 8 (oito) horas de espera**, tornando-se inadmissível tal demora. Veja-se:

Tabela 26: Imagem 29 – *Informação*⁷ apresentada pela Energisa



Ocorre que, já sendo muito extenso o tempo da espera supra-mencionado, a Requerida ainda demonstrou que nos casos em que o acionamento do plantão é realizado pelo e-mail pode ser acrescido mais 24 (vinte e quatro) horas a essa espera pelo consumidor, conforme *print* abaixo:

Tabela 27: Imagem 30 – *Informação*⁸ apresentada pela Energisa



⁷ Informação apresentada pela Energisa à fl. 173-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.

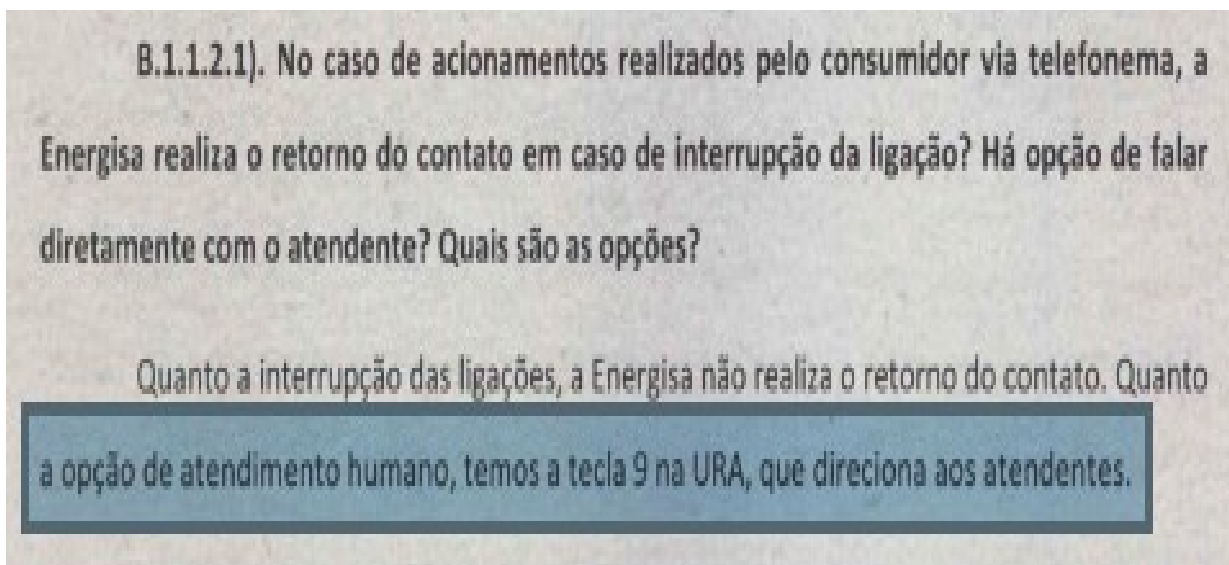
⁸ Informação apresentada pela Energisa à fl. 173-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A Requerida ainda informou que a opção por atendente humano nos contatos telefônicos é a “9”, ou seja, a última, conforme imagem a seguir:

Tabela 28: Imagem 31 – *Informação⁹ apresentada pela Energisa*



Face o acima exposto, resta demonstrado que é absurdamente exacerbada a média de tempo pela qual os consumidores precisam aguardar para serem atendidos pela concessionária de energia elétrica, reforçando toda a dificuldade do consumidor em acionar a Requerida e ser atendido.

II.J) DO DOBRO DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR NA UNIDADE ADMINISTRATIVA DE GUAJARÁ-MIRIM

Conforme tabela de informações apresentadas pela Energisa no sentido de demonstrar a média de prazo de espera do consumidor para ser atendido nas unidades administrativas da região, restou verificado que no município de Guajará-Mirim há prazo de espera em tempo superior, chegando até a superar o dobro de tempo, se comparado a unidades do município de Nova Mamoré, do Distrito de Extrema e do Distrito de Jaci Paraná.

Veja-se a tabela em questão:

Tabela 29: Imagem 32 – *Média do tempo de espera – unidade administrativa*

⁹ Informação apresentada pela Energisa à fl. 173-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

C.1.1). Qual é a média de prazo de espera pelo consumidor para ser atendido nas referidas unidades administrativas?

Localidade:	Média de Espera de janeiro a agosto de 2021
Distrito de Extrema:	00:02:27
Distrito de Jaci Paraná:	00:01:29
Município de Nova Mamoré:	00:02:07
Município de Guajará Mirim:	00:04:03

Assim, há necessidade de ajustar o atendimento na unidade administrativa de Guajará-Mirim, de forma que o prazo de espera seja drasticamente reduzido.

**II.K) DA PRÁTICA ILÍCITA DE COBRANÇA POR MÉDIA DE CONSUMO SEM DEMONSTRAR A IMPRESCINDIBILIDADE DA MEDI-
DA**

Após a Requerida afirmar que realiza cobranças por média de consumo, foi questionado à Energisa em quais casos e com que frequência são realizadas, quedando silente quanto à frequência e se limitando a apresentar informações genéricas no sentido de relacionar situações que a justificariam a sua ação nesse sentido, mas não as detalhando. Assim, vale-se a Requerida de arbitrariedade e subjetividade da interpretação para fazê-lo à sua livre conveniência/unilateralmente, podendo inclusive prosseguir violando direitos de consumo.

Tabela 30: Imagem 33 – *Informação¹⁰ genérica apresentada pela Energisa*

¹⁰ Informação apresentada pela Energisa à fl. 172-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A.3). Em quais casos e com que frequência é realizada a cobrança por média de consumo?

De acordo com a resolução normativa 414 de 2010 da ANEEL, o faturamento pela média poderá ocorrer nos seguintes casos:

- ✓ Unidade Consumidora Desligada sem Ramal e Medidor - Grupo B;
- ✓ Imóvel não Localizado na Rota de Leitura;
- ✓ Medidor Com Display Apagado - Com Energia;
- ✓ Imóvel Fechado Sem Acesso Ao Medidor;
- ✓ Medidor Substituído;
- ✓ Unidade Consumidora Ligada - Com Medidor no Sistema e sem Medidor em Campo;
- ✓ Unidade Consumidora não Visitada;
- ✓ Medidor Obsoleto;
- ✓ Medidor Danificado/Destruído;
- ✓ Suspeita de Procedimento Irregular com Leitura;
- ✓ Ligação Direta - Sem Medidor;
- ✓ Medidor Com Disco Parado;
- ✓ Medição Sem Acesso Por Risco De Acidente;
- ✓ Medidor Danificado Pela Enchente;
- ✓ Suspeita De Procedimento Irregular sem Leitura;
- ✓ Acesso Impedido por Chuva;
- ✓ Medidor Com Display Apagado - Sem Energia;
- ✓ Padrão Demolido;
- ✓ Desligada sem Acesso ao Medidor;
- ✓ Unidade Consumidora Ligada - Sem Medidor No Sistema E Sem Medidor em Campo;
- ✓ Impossibilidade De Leitura - Área Alagada;
- ✓ Padrão com Vidro Embaçado ou Sujo;
- ✓ Padrão Obstruído por Responsabilidade do Cliente;
- ✓ Padrão com Medidor Inclinado/Deitado;
- ✓ Caixa do Medidor com Vidro Embaçado;
- ✓ Cliente não Permitiu Executar o Serviço;
- ✓ Medidor com Display Apagado- Unidade Consumidora Desligada;
- ✓ Leitura Atual < Anterior sem Virada Medidor;
- ✓ Imóvel Desligado no Ramal - sem Acesso ao Medidor;
- ✓ Imóvel Desocupado - com Acesso ao Medidor;
- ✓ Medidor com Número Diferente do Cadastro;
- ✓ Medidor Torto – Caído.

Frise-se que as cobranças por média de consumo devem ser empregadas excepcionalmente, em casos extremamente justificados e que a companhia elétrica deve providenciar a sua resolução pelas vias técnica, administrativa e até judicial para que no faturamento seguinte possa realizar a cobrança de maneira adequada e regular.

Em tabela apresentada nos autos pela Ré, o que se verifica são cobranças por média de consumo em elevado número nos anos de 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021, sem comprovar e justificar de forma transparente sua imprescindibilidade.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A fim de demonstrar o alegado, abaixo colaciono a tabela apresentada pela Energisa:

Tabela 31: Imagem 34 – Tabela de cobranças por média de consumo¹¹

A.4). De 2017, inclusive, até o presente momento, quantas vezes realizou cobrança por média de consumo?

ENERGISA RONDÔNIA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A
Av. dos Imigrantes, 4.137 – bairro Industrial
Porto Velho | RO CEP: 76821-063
- CNPJ 05.914.650/0001-66 - Inscrição Estadual 2556637
(69) 3216 4000 | Fax. (69) 3222-8720 | www.energisa.com.br

energisa
LIGADA NA SUA ENERGIA

ANO	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2017	2679	2902	3080	2559	2168	1848	2278	1821	1982	1801	1982	3006
2018	2345	2903	3031	2481	1744	1919	1699	1627	1731	1672	1970	2144
2019	1806	2203	2190	1220	1396	1213	941	757	941	1200	1081	1274
2020	1212	1311	1394	1363	1103	1092	609	565	346	433	455	1153
2021	805	680	1499	800	535	530	443	418	623	337		
Total Geral	8847	9999	11194	8423	6946	6602	5970	5188	5623	5443	5488	7577

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA
Promotoria de Justiça de Guajará-Mirim
Fl. 173

II.L) DA AUSÊNCIA DE CONHECIMENTO DE “DIREITO DO CONSUMIDOR” NOS TREINAMENTOS

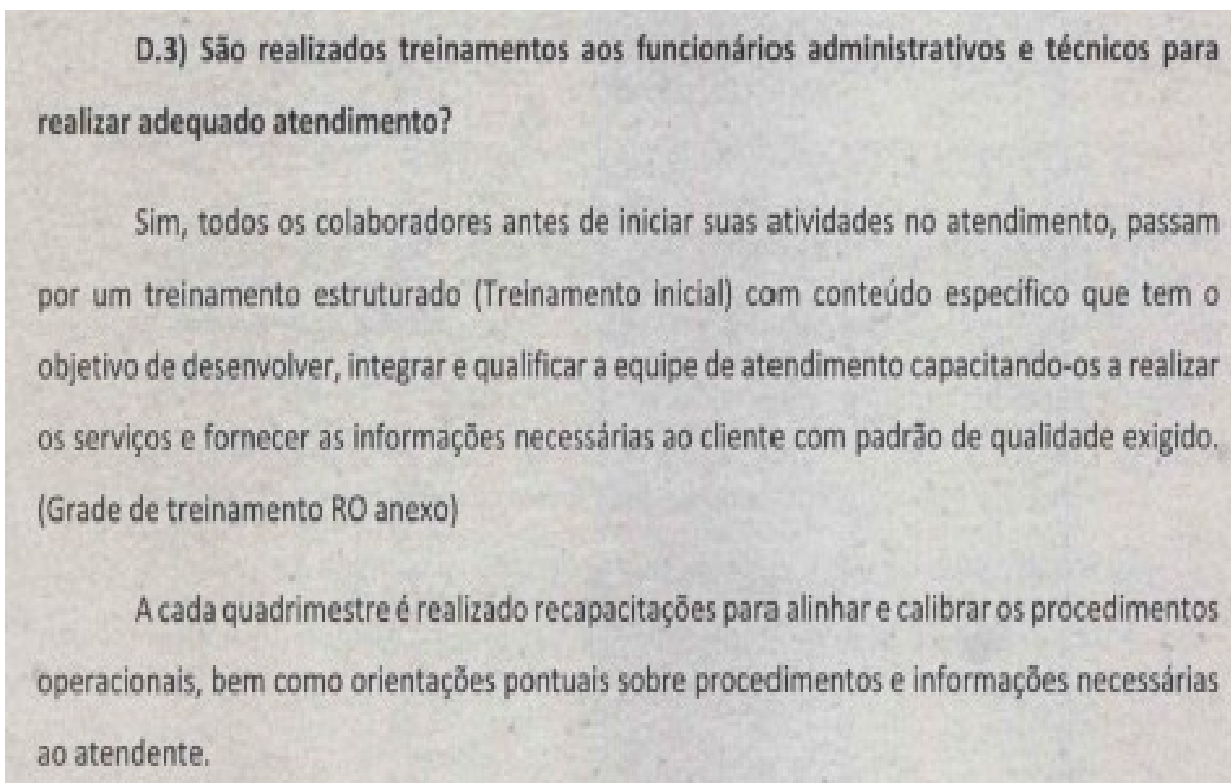
¹¹ Informação apresentada pela Energisa à fl. 173, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Questionada sobre a existência de treinamento dos funcionários administrativos e técnicos a fim de realizar adequado atendimento, a Energisa esclareceu que todos os colaboradores passam por treinamento antes de iniciar suas atividades, conforme imagem abaixo:

Tabela 32: Imagem 35 – *Informação de realização de treinamento*



Ocorre que a grade de treinamento apresentada pela Requerida em nenhum momento apresenta a aplicação de conhecimentos sobre relações de consumo e direitos do consumidor, a fim de evitar violações à legislação e ao direito consumerista.


Abaixo a grade de treinamento ofertado pela Energisa:

Tabela 33: Imagem 36 – *Grade de treinamento*¹²

¹² Informação às fls. 174/174-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

		Cronograma - Formação de Novos Atendentes Comerciais	
		Quantidade de dias: 25 Carga horária: 8h as 12h30min diária / Sábados 8h as 12h	
Módulo	Conteúdo	Avaliação	Detalhe
Módulo 1 MOODLE	Bom Vindas e Institucional		Apresentação das Empresas Provider e Energia(vídeo institucional) Conceitos organizacionais código de ética da empresa/ISO CERTIFICAÇÕES/Organograma do Atendimento.
	Motivacional		Apresentação de conteúdo com intuito de estimular os colaboradores
	Técnicas de atendimento ao cliente Presencial e CCV e Técnicas de Apresentação Pessoal		Treinamento comportamental com orientações sobre perfil de clientes. Regra de conduta/Treinamento sobre forma de apresentação no PA, como: uso da maquiagem, esmalte, barba, acessórios.
	Treinamento de negociação ou argumentação		Técnicas de argumentação, contorno de objeções, técnica de vendas (DCC), cadastro de fatura por e-mail, etc).
	Canais de atendimento e relacionamento com o cliente Energia	1ª Avaliação	Apresentar todos os canais existentes (CANAIS DIGITAIS - Site e Energia On, Gise), ATENDIMENTO PRESENCIAL E TELEFÔNICO, CORRESPONDÊNCIA, Baixar o aplicativo e utilização de ferramenta Gisa, simulação em treinamento.
	Apresentação das ferramentas de trabalho		Suatt, base de conhecimento/outlook/ordem de serviço-caixa rápido/Finance/whm/softline e ip/atendiaxite
	Itens regulatórios (Apresentação de forma física)		Resolução, protocolo de atendimento, senha de atendimento, caixa rápido, Livro de Satisfação, Tabela tarifária.
	Noções de Eletricidade NR17 (Slide)		Fontes geradoras de Energia, Da geração ao seu lar. Apresentação e explicação sobre as normativas da NR17
Módulo 2	Apresentação do Start/Status da OS, Conceitos, análises e contestação de faturas		Apresentação da fatura (Layout, dados do cliente, grupo, classes de faturamento, indicadores de qualidade, composição do valor total de conta, tarifa branca, revisão de conta, quadro de tarifas, demonstrativo de fatura, cálculo de consumo, canal de contato e canal de atenção, sistema, identificador de débito automático e nº de medidor), taxas, impostos/cargos (PIS/COFINS, ICMS e IPI) e multas e juros.
	Faturas: serviços disponíveis		Emissão de 2ª via (fatura impressa, código de barras, via email/link site), Bateria de faturas UC (ativa/inativa), Baixa de faturas, cadastro e cancelamento de tarifa branca, cancelamento de seguro, débito automático, doações e antídotos, retirar faturas específicas de DCC, emissão de quitação anual de débitos, exclusão de conta/red, fatura por email, Informa pagamento de fatura, relatório de qualidade de fornecimento de energia, renegociação art 133, restituição de pagamento, restituição de pagamento UC (ativa/inativa) segunda via de fatura (DCC), segunda via de fatura paga, Cadastro/verno/Descadastramento de fatura Via E-mail, Negociação de Débitos (Parcelamento e Visita, com entrada, sem entrada, como localizar e rede do parcelamento a vista, impressão de contrato/agência, consulta de negociação, Art. 133) Parcelamento e Antecipação de taxas, Leitura e Auto Leitura, SPC/SERASA e Protesto em Cartório, contas Inscritivas, provisões.
	Padrão		Padrão de Entrada(Módulos), orientação de padrão, padronização de entrada (ligação temporária) de serviço, substituição de disjuntor/roca por defeito, troca para aumento de amperagem, substituição do ramal de ligação, retirar ramal e medidor- UC desligada, Aumento e redução de carga (ligação temporária)
	Medição	2ª Avaliação	Tipos de medidor, Vitrão do medidor, leitura e consumo, Critérios de faturamento (acerto de faturamento artigo 87 e 113, faturamento planimétrico, leitura confirmada, Custo de disponibilidade e faturamento por média) Afirmação de medidor, verificação técnica, inspeções (medidor convencional e GD), reagendamento de aferição de medidor, setar caixa de medidor, troca de medidor, verificação de leitura.
	Suspensão, Desligamento e Religação		Suspensão de fornecimento por falta de pagamento, situações precedida de notificação e por situação de emergência, Desligamento/encerramento de contrato (Indeterminado com e sem retirada de medidor), Religação sem alteração de titularidade.
	Recuperação de Consumo e Denúncia		Consulta SIAF, termo de ocorrência, irregularidade, recuperação de consumo (carta de recuperação), negociação, recurso administrativo e como registrar uma denúncia.
	Cadastro/verno/Descadastramento de fatura		Critérios, Cadastro/verno/Descadastramento, Transferência, Análise da OS 231/Procedimento interno.
	Cadastro/verno de Cliente Enfermo e Cliente Essencial		Cadastros e documentação necessária.
	Atendimentos		Declaração de ligação inicial/período de responsabilidade, envio de gravador, envio de protocolo, histórico de atendimentos.
	Função Pública		Telefone das prefeituras, local de atendimento onde energia presta serviço, tabela de valores.
Módulo 3	Sugestões e Elogios		Preenchimento correto da OS, informações necessárias.
	Falta de Energia		Falta de Energia geral/isolada. Cliente VIP
	Níveis de Tensão		Oscilação de Tensão/Tensão alta e baixa. Cliente VIP
	Risco de Morto		Objeto estranho na rede, choque elétrico, cabo partido, incêndio e poste abalroado/inclinado
	Provável defeito ou falha		Transformador vazando óleo ou fazendo barulho
Módulo 4	Ligação/Linha e redes e Linhas e redes - manutenção		Primeira ligação (reenvio do pedido, duplicar OS, Agrupamento/PE para cada empresa, projeto elétrico), Irigação, Análise e Pedido de Providoria, Extensão de Rede, Melhoria de Rede e Universalização, Segurança afastamento de Rede Linhas/Redes Manutenção e Manutenção de Para-raio (OS 70).
	Micro e mini geração de energia(GD)		Conceitos, modalidade de consumo, Canal de ação, Canal de contato, identificação de cliente GD, sistema de compensação, conceito e análise da carta de compensação, serviços GD (análise de beneficiária de saída GD, análise de troca de titularidade GD, Cadastro/descadastros alteração de UC's beneficiárias, descadastro GD, inspeção GD e troca de medidor GD).
	Novo Contrato // Alteração Cadastral		Novo contrato de fornecimento sem débitos UC ativa/inativa (OS797 alteração de titularidade), Novo contrato de fornecimento com débitos (OS84 transferência de responsabilidade) UC ativa/inativa, Recuperação, Domicílio de Entrega, Vencimento Especial, Alterações Diversas (Emissão e Alteração de Legados), correção de nome, inclusão e/ou correção de documentos, CEP, telefone e e-mail, complementos, nº da uc, verificação cadastral (verificação de classificação, uc fora de rede, confirmação do nº da uc.
Módulo 5	Danos Elétricos	3ª Avaliação	Abertura de danos elétricos/vão elétricos, cancelamento do processo, cópia do processo, entrega de documentação, abertura da OS 331, reagendamento de visita técnica.
	Serviços pódio, Cancelamento de Serviços,		Serviçospódio, Religação Automática, SGO, Agendamento de retorno, Denúncia SIAF, Danos Elétricos, OS.
Módulo 6	Contestação de faturas (telefone/ Reclamação)	4ª Avaliação	Retiro de contestação, Registro da reclamação, Tipologias, subtipologias, Consulta/Andamento, análise de reclamação, registro de reclamada/outra comunicação, reclamação pro/improcedente.
	ISO E POPs (Slide e Base) Indicadores (Slide)		Apresentação dos documentos, certificado ISO, Injúrias técnicas. Apresentação dos indicadores.
Módulo Prático	CCV e Agência (em campo)		Simulação de atendimentos presenciais e realização de atendimentos telefônicos via canal
Encerramento	Fechamento do Treinamento		Vencedores Provigam





1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

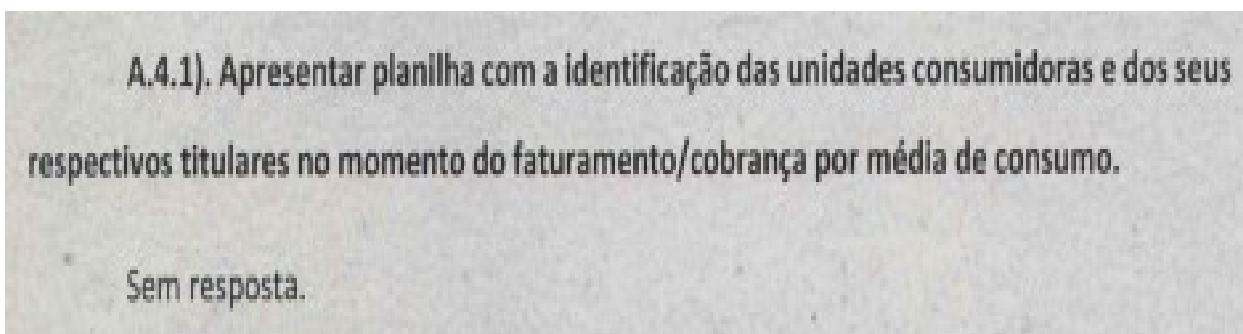
Ante o exposto, verifica-se essencial ao bom desenvolvimento da prestação do serviço a implementação de direito do consumidor ao treinamento de todos os colaboradores da Energisa, tanto daqueles que atuam no setor administrativo como dos que atuam na área técnica.

II.M) DA AUSÊNCIA DE RESPOSTAS A QUESTIONAMENTOS REALIZADOS À ENERGISA

Demonstra-se aqui que muitos dos questionamentos e pedidos de informações realizados à Requerida não foram atendidos por ela, conforme passa-se a discorrer.

Quanto à solicitação de planilha com identificação das unidades consumidoras e dos seus respectivos titulares que tiveram faturamento/cobrança por média de consumo, a Energisa se limitou a apresentar resposta com as palavras “Sem resposta”;

Tabela 34: Imagem 37 – *Falta resposta – cobrança por média de consumo*¹³



Já no que se refere à visitação periódica das unidades consumidoras para realizar manutenções e inspeções, realizou-se 7 (sete) questionamentos, a fim de esclarecer a situação, tendo a Requerida apenas respondido que não houve programação.

Veja-se abaixo os referidos questionamentos e respostas, conforme supramencionado:

¹³ Informação às fl. 173, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



Ministério Público
do Estado de Rondônia
em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Tabela 35: Imagem 38 – *Falta respostas – visitas periódicas*¹⁴

¹⁴ Informação às fls. 176/176-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

E) DAS VISITAS PERIÓDICAS – MANUTENÇÕES E INSPEÇÕES

E.1) São realizadas visitas periódicas para manutenção preventiva e corretiva, além de inspeções nas unidades consumidoras?

Não há Programação de Inspeção/manutenção em Unidade Consumidora.

A Energisa adota um planejamento estratégico de manutenção de ativos da rede, como medidas de curto, médio e longo prazo, de acordo com a Condição e Risco dos Ativos, sendo direcionados a através de Índice de Prioridade de Manutenção.

E.1.1). Em caso positivo, com que frequência essas visitas são realizadas e como as unidades consumidoras são escolhidas ou definidas para receberem as referidas visitas? Esclarecer.

Sem resposta, em razão da negativa.

E.1.1.1). Definidas as unidades a serem visitadas, qual é o procedimento para visitação? Detalhar.

Sem resposta, em razão da negativa.

E.1.1.2). Quantas vezes por ano cada unidade consumidora é visitada?

Sem resposta, em razão da negativa.

E.1.1.3). Há comunicação formal ao consumidor sobre programação/agendamento da visitação para manutenção/inspeção?

Sem resposta, em razão da negativa.

E.1.1.3.1). Em caso positivo, de que maneira é procedida (aviso na fatura do mês anterior, notificação com assinatura do consumidor ou outros) e com quantos dias de antecedência?

Sem resposta, em razão da negativa.

E.1.1.4). É permitido que a manutenção/inspeção realizada pela Energisa seja acompanhada pelo consumidor e/ou profissional técnico da sua confiança?

ENERGISA RONDÔNIA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.
Av. dos Imigrantes, 4.137 – bairro Industrial

Porto Velho | RO CEP: 76821-063

CNPJ 08.914.650/0001-66 – Inscrição Estadual 2556637
(69) 3216 4000 | Fax: (69) 3222-8720 | www.energisa.com.br



Sem resposta, em razão da negativa.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Ocorre Excelência, que diferente do argumento apresentado pela Requerida, a primeira resposta não compromete a apresentação de resposta aos demais questionamentos.

Isso porque, quando foi perguntado se são realizadas visitas e inspeções periódicas nas unidades consumidoras para manutenção preventiva e corretiva respondeu que “*não há programação de inspeção/manutenção em unidade consumidora*”, contudo, logo em seguida, na mesma resposta, entra em contradição.

É que declarou que adota planejamento estratégico de manutenção de ativos da rede, como medidas de curto, longo e médio prazo, de acordo com a condição de risco dos ativos, o que seria direcionado através de índice de prioridade de manutenção, sem, contudo, esclarecer detalhadamente como o desenvolve.

Logo há sim uma programação de inspeção e manutenção, razão pela qual os demais questionamentos não ficaram prejudicados, devendo portanto serem respondidos.

Assim, quedaram sem respostas/esclarecimentos os seguintes questionamentos:

- Em caso positivo, com que frequência essas visitas são realizadas e como as unidades consumidoras são escolhidas ou definidas para receberem as referidas visitas? Esclarecer.
- Definidas as unidades a serem visitadas, qual é o procedimento para visitação? Detalhar.
- Quantas vezes por ano cada unidade consumidora é visitada?
- Há comunicação formal ao consumidor sobre programação/agendamento da visitação para manutenção/inspeção?
- Em caso positivo, de que maneira é procedida (aviso na fatura do mês anterior, notificação com assinatura do consumidor ou outros) e com quantos dias de antecedência?
- É permitido que a manutenção/inspeção realizada pela Energisa seja acompanhada pelo consumidor e/ou profissional técnico da sua confiança?

Portanto, tem-se que a Requerida buscou se esquivar dos questionamentos relacionados.

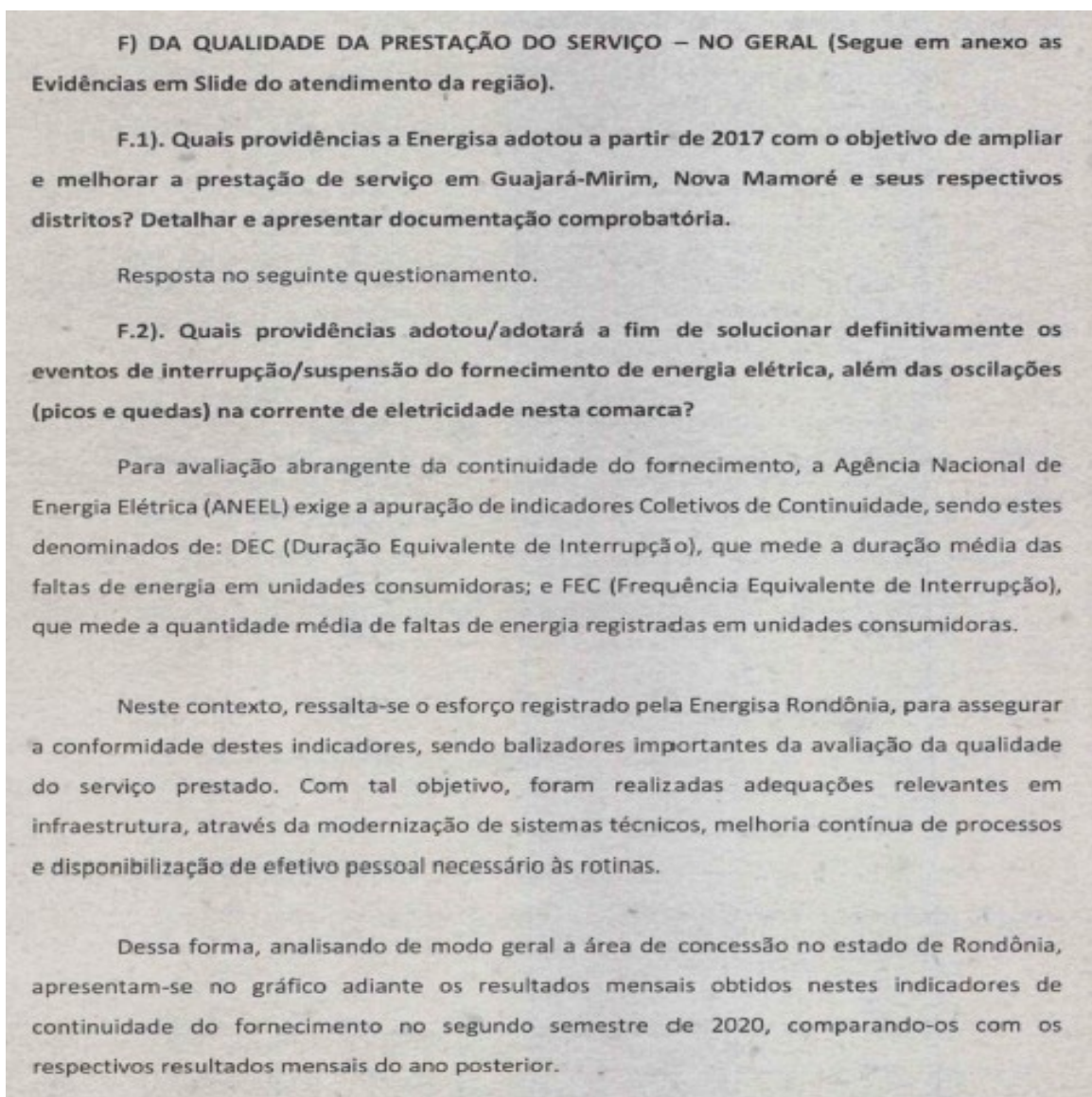


1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

**II.M) DA RESPOSTA INSATISFATÓRIA QUANTO À
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A Requerida se limitou a dizer que os gráficos com indicadores de continuidade do fornecimento de energia elétrica, de DEC e FEC, no segundo semestre de 2020, apresentam números melhores que o do ano anterior (2019). Veja-se:

Tabela 36: Imagem 39 – *Falta respostas – melhorias*¹⁵



Dessa maneira, além da Requerida não ter respondido ao primeiro questionamento e apresentar resposta genérica e insatisfatória no segundo, deve-

¹⁵ Informação às fl. 176-v, dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

se registrar que, conforme amplamente esclarecido no item “II.F) DA FISCALIZAÇÃO EXECUTADA PELA ANEEL AO SERVIÇO PRESTADO PELA ENERGISA REGISTRANDO AS VIOLAÇÕES AFERIDAS ATRAVÉS DE APURAÇÃO POR DEC E FEC”, a Energisa continua violando os direitos do consumidor também por exceder em números muitos elevados ao índice máximo de interrupção/suspensão no fornecimento de energia elétrica. O reconhecimento não afasta a ilicitude da conduta.

II.N) DAS AÇÕES JUDICIAIS POR DÉBITOS PRETÉRITOS e DESCUMPRIMENTO DE ORDEM JUDICIAL

Não bastasse toda a má prestação de serviço exhaustivamente relatada, tem-se conhecimento de várias ações privadas judicializadas nesta Comarca por consumidores que se sentiram/sentem lesados pela Requerida.

A maioria delas se dá em vista da prática costumeira da Energisa em suspender o fornecimento de energia elétrica por débitos pretéritos, apurados a título de recuperação de consumo com inobservância à sistemática correta do TEMA 699 do Superior Tribunal de Justiça.

Tese firmada: “Na hipótese de débito estrito de recuperação de consumo efetivo por fraude no aparelho medidor atribuída ao consumidor, desde que apurado em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, é possível o corte administrativo do fornecimento do serviço de energia elétrica, mediante prévio aviso ao consumidor, pelo inadimplemento do consumo recuperado correspondente ao período de 90 (noventa) dias anterior à constatação da fraude, contanto que executado o corte em até 90 (noventa) dias após o vencimento do débito, sem prejuízo do direito de a concessionária utilizar os meios judiciais ordinários de cobrança da dívida, inclusive antecedente aos mencionados 90 (noventa) dias de retroação.”

Além desse motivo, também existem casos de cobranças indevidas ao realizar parcelamento automático de dívida e inserir as respectivas parcelas nas faturas de consumo emitidas mensalmente, sem a anuência do consumidor.

Abaixo apresento tabela com o número dessas ações judiciais, as varas em que tramitam e em que fls. do ICP podem ser localizadas as cópias das deci-



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

sões judiciais referentes a elas, inclusive todas apontando descumprimento de ordem judicial.

Tabela 37: Imagem 40 – *Ações judiciais privadas*

	Número do Processo	Vara de Guajará-Mirim	Decisão às fls.
1)	7004080-19.2021.8.22.0015	2ª Vara Cível	163/164
2)	7004255-13.2021.8.22.0015	1ª Vara Cível	165/166
3)	7004365-12.2021.8.22.0015	2ª Vara Cível	167/167-v
4)	7004076-79.2021.8.22.0015	2ª Vara Cível	168/168-v
5)	7004311-46.2021.8.22.0015	1ª Vara Cível	169/169-v
6)	7004242-14.2021.8.22.0015	1º Juizado Especial Cível	201/201-v
7)	7002101-56.2020.8.22.0015	1º Juizado Especial Cível	202/202-v
8)	7004266-42.2021.8.22.0015	2ª Vara Cível	203/204
9)	7000067-40.2022.8.22.0015	1º Juizado Especial Cível	205/205-v

Instrui-se a presente inicial também com cópia integral de cada um dos processos judiciais relacionados na tabela acima.

Dessa maneira, resta demonstrado mais uma vez a violação ao direito dos consumidores, mas também aponta-se a costumeira ocorrência de descumprimento de determinações judiciais em processos que possuem a intenção de corrigir as ilegalidades praticadas pela Requerida.

III - DO DIREITO

III.A) DA OBRIGAÇÃO DE FAZER

Conforme visto alhures, o direito do consumidor possui respaldo constitucional, ganhando destaque ao ser incluído como no tópico dos direitos e garantias fundamentais.

Contudo, antes mesmo do advento da atual Carta Política, a Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública) já delineava a instrumentalidade de um direito que atendesse os anseios do cidadão quando houvesse existência de lesão, dentre outros casos, ao consumidor.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Acompanhando o desenvolvimento legislativo e, dada a necessidade de regulamentação dos ditames constitucionais para a concretização do Estado Democrático de Direito, sobreveio o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), que assim dispõe:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer **serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**” (grifo do subscritor)

Em consonância, o art. 6º da Lei 8.987/95, que trata das concessionárias e permissionárias de serviços públicos, estabelece o dever de eficiência e continuidade na prestação do serviço, ao assentar que:

“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.**” (grifo do subscritor)

Outrossim, o mesmo diploma legal estabelece como direito dos usuários o de “receber serviço adequado” (art. 7º, I). Por sua vez, a Resolução Normativa n. 414/2010 da ANEEL estipula, em seu art. 11, que “serviços públicos essenciais são aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população”, alçando a produção e distribuição de energia elétrica a tal patamar (art. 11, parágrafo único, I).



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Por consectário, o fornecimento de energia elétrica é considerado **serviço público essencial**, uma vez que envolve a satisfação de necessidades básicas e inadiáveis da população, as quais estão intimamente ligadas à dignidade da pessoa humana.

Não é por outra razão que o Superior Tribunal de Justiça já entendeu que as relações entre concessionárias de serviço público e o usuário final para o fornecimento de serviços públicos essenciais possuem natureza consumerista, aplicando-se-lhes o Código de Defesa do Consumidor¹⁶.

A Energisa, por ser distribuidora de energia elétrica, preenche, pois, os requisitos para a qualificação de fornecedora, presentes no art. 3º, §2º do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em testilha, a Requerida pratica inúmeras ilegalidades conforme demonstrado no procedimento instaurado no âmbito do Ministério Público, mediante a interrupção do fornecimento de energia e a ausência de qualidade na sua prestação, entre outros problemas, causam danos às rotinas domésticas, comerciais, públicas etc de toda a população.

A partir dessa perspectiva, verifica-se que a má prestação do serviço público constitui, por via reflexa, plena ofensa aos direitos sociais estabelecidos no art. 6º da Constituição Federal (educação, saúde, trabalho, lazer, dentre outros), valores ínsitos à democracia.

A manutenção precária do sistema e a ausência de efetivas ações para dar cumprimento às obrigações previstas no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, de manter o fornecimento de serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, estão deixando transparecer, de forma inequívoca, a negligência da requerida na prestação do serviço, em detrimento de toda população que tem sofrido com a falta desse serviço essencial.

No decorrer dos autos, verificou-se ainda, que em cada interrupção experimentada e questionada pela população ou instituições de fiscalização, a re-

¹⁶ Precedentes: REsp 1595018/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 18/08/2016, DJe 29/08/2016; REsp 1396925/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 05/11/2014, DJe 26/02/2015; AgRg no AREsp 479632/MS, Rel. Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, julgado em 25/11/2014.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

querida apresenta alegações evasivas para o fato, que em verdade não justificam, mas apenas materializam a deficiência na prestação do serviço.

Ora, equipamentos estão em atividade há vários anos em função da prestação do serviço e têm uma vida útil garantida pelo seu fabricante por determinado período, portanto é perfeitamente previsível o seu desgaste e quebra, motivo pelo qual deveria a Requerida, como qualquer prestador de serviço, ou manter equipamento reserva para substituição imediata no momento da quebra, ou buscar sua reparação preventiva de forma que os itens desgastados ou no final da vida útil prevista sejam substituídos por outros novos.

Assim, a interrupção do fornecimento de energia ocorreria na forma mais abreviada, sendo ainda possível avisar com antecedência a população quanto a eventual ocorrência da falta de abastecimento temporário ante a realização de reparos programados.

Tudo demonstra que a Requerida só se age após ocorrer o problema e de forma morosa, não procurando, de forma preventiva, dar a necessária manutenção no sistema, aprofundar os estudos para modernização dos equipamentos que necessitam de manutenção e estabelecer um critério razoável de prevenção para que a população não seja surpreendida em casos como este.

Isso é inadmissível, verdadeiro desrespeito aos consumidores, diante da tecnologia hoje disponível.

Os municípios não podem mais esperar por um prazo indeterminado para a regularização na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica na comarca, sem sequer saber o porquê das problemáticas, principalmente de interrupção no fornecimento de energia elétrica, quando o problema será solucionado, e tampouco sem contar com alternativas para minimizar os transtornos causados.

Além disso, há péssimo atendimento, demora na solução, cobranças e cortes indevidos e até mesmo descumprimento de ordem judicial.

Indicando assim “violação do ciclo completo do serviço”: 1) má prestação do serviço de atendimento e de outros serviços administrativos; 2) má prestação do contratado serviço de fornecimento de energia elétrica; 3) má prestação do serviço de suporte técnico (reparação, manutenção e outros); 4) cobranças e cortes de



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

fornecimento de energia indevidos; 5) ausência de resposta idônea aos questionamentos dos órgãos de controle e/ou consumidores e 6) desrespeito a ordens judiciais.

Sendo tal “ciclo de abusos” inadmissível, impõe-se sua imediata interrupção e reparação devida dos ilícitos já praticados.

Desse modo, impõe-se a invocação da atividade jurisdicional para determinar o cumprimento de obrigações de fazer e não fazer, na satisfação do interesse eminentemente coletivo do Consumidor, intimamente ligado à qualidade de vida, legitimando assim a atuação do Ministério Público por meio da ação civil pública. A Energisa vem descumprindo, reiteradamente, vários direitos básicos do consumidor, entre eles aquele previsto no artigo 6º, inciso X, já que os consumidores têm o direito “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”, incluído, aí, o fornecimento contínuo e com qualidade de energia elétrica, que têm caráter essencial.

III.b) DA INDENIZAÇÃO POR DANO SOCIAL/MORAL COLETIVO

Contemporaneamente, a jurisprudência, com o beneplácito autorizadíssimo do magistério doutrinário, tem admitido, diante da ocorrência de ato ilícito, a possibilidade de condenação ao pagamento de indenização por dano social, como categoria inerente ao instituto da responsabilidade civil.

Neste viés, o dano social é visto como um dos desdobramentos do dano moral, contudo, diferencia-se pela repercussão também na esfera patrimonial e pelo alcance de indivíduos indeterminados. Nas palavras de Tartuce:

“O dano social é aquele que repercute socialmente, podendo gerar prejuízos de ordem patrimonial ou imaterial aos membros da coletividade. Há um rebaixamento moral, uma perda de qualidade de vida. O dano social está caracterizado, por exemplo, nas condutas socialmente reprováveis, que fazem mal ao coletivo, movidas pelo intuito egoísta.” (TARTUCE, 2009, p. 189).

Em linhas gerais, o dano social é aquele que, através de uma conduta socialmente reprovável, ultrapassa a órbita individual das vítimas, atingindo os direitos difusos e culminando na diminuição do padrão de vida coletivo. *In casu*, a pos-



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

tura da Requerida constitui-se em ofensa aos direitos de diversos consumidores de energia elétrica, que são compulsoriamente vinculados à concessionária em razão do monopólio do serviço essencial.

Portanto, havendo a existência de conduta reprovável que gerou rebaixamento nos níveis de vida, segurança, tranquilidade e saúde populacionais, afigura-se plenamente cabível que o Poder Judiciário fixe indenização de dano social, com caráter eminentemente punitivo, a ser destinada à sociedade como um todo.

Em julgado oriundo do e. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, o relator explicou que, em casos em que há inexpressividade dos prejuízos patrimoniais individuais que, contudo, fragmentam-se por toda a população, eventual condenação determinando tão somente a restituição dos valores às vítimas premiaria a causadora do dano, razão pela qual o dano social assume primordial papel punitivo. Nos termos do voto:

“Assim, como os danos sociais causados pela ré foram maiores do que os danos individualmente sofridos pelos autores das diversas demandas que já aportaram na justiça – e que servem de termômetro da justa indignação do povo gaúcho, que não tolera fraudes e desonestidades, mormente quando nela estão envolvidas pessoas oriundas de países vizinhos – é caso de aplicação da função punitiva da responsabilidade civil, condenando-se a requerida a pagar uma espécie de pena privada.” (Recurso Cível Nº 71000891457, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais – JEC, Relator: Eugênio Facchini Neto, Julgado em 14/03/2006.)

Destarte, é possível inferir que a indenização punitiva por dano social, arbitrada em razão de reiteradas condutas lesivas, tem como objetivo desestimular novos comportamentos de mesma natureza ao punir os responsáveis por agir de forma a desprestigiar a dignidade da pessoa humana. Tanto é assim que, embora o instituto careça de melhor regulamentação, entende-se que o dano social é presumido (*in re ipsa*)¹⁷.

¹⁷Vide: FREIDE, Reis; ARAGÃO, Luciano. **Dos Danos Sociais**. Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista75/50



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

No caso em testilha, o dano afigura-se por conta da comprovada má prestação de serviço à população dos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré, sendo uma coletividade afetada pela desídia da Requerida. Nesse sentido, é entendimento do TJ/RO:

Apelação cível. Indenização. Energia elétrica. Interrupção indevida. Falha na prestação de serviços. Dano moral. Configuração. Valor. Parâmetros de fixação. Recurso provido. É devida indenização por dano moral decorrente de falha no fornecimento de energia elétrica que priva o consumidor, por várias horas, de utilizar serviço essencial, dano esse que prescinde de prova, por ser presumido. O arbitramento da indenização decorrente de dano moral deve ser feito caso a caso, com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos, à capacidade econômica, características individuais e ao conceito social das partes. (APELAÇÃO CÍVEL 7028591-36.2015.822.0001, Rel. Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia: 2ª Câmara Cível, julgado em **08/10/2019**.) grifo nosso.

Registre-se, por oportuno, que **a Energisa S/A, ao suceder e incorporar a seu patrimônio a CERON (ou Eletrobrás – Distribuição Rondônia), assumiu seus ativos, passivos e obrigações, razão pela qual é responsável pela reparação dos últimos 5 anos.**

III.b.1) DA AUSÊNCIA DE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DA EMPRESA



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

É perceptível que a empresa requerida também não possui serviço satisfatório de informação ao consumidor, sobretudo porque não há comunicação prévia sobre as quedas de energia, nem sequer prestação de informações sobre previsão de retorno na distribuição, quando ocorrem tais quedas.

Assim, há flagrante violação ao disposto no artigo 6º, inciso III, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem [...]

Excelência, o DANO SOCIAL decorre da má prestação do serviço como um todo, atingindo pessoas indeterminadas, bem assim a todos os consumidores dos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré, pois as informações simplesmente NÃO são prestadas em qualquer das situações que configuram a má prestação de serviço.

Deste modo, justificada a condenação da Requerida ao pagamento de indenização pelo dano social.

III.b.2) DEMAIS CONSIDERAÇÕES

Em face da necessidade de reparar socialmente/coletivamente os danos já causados e coibir-se a prática reiterada de violações aos direitos consumeristas, faz-se necessária a cominação de indenização a título de dano social/moral coletivo no valor de **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, considerando a reiterada má prestação de serviços pela Concessionária durante os últimos 5 anos, do grande número de consumidores atingidos e afetação de outros serviços essenciais (abastecimento de água etc), a ser revertida em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, instituído pela Lei Complementar Estadual 944/2017.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

III.c) DA SENTENÇA COLETIVA GENÉRICA PARA POSTERIOR LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

Ademais, requer-se **o reconhecimento judicial das práticas ilícitas da Requerida mediante sentença coletiva genérica de procedência** visando posterior comprovação dos danos individuais sofridos, mediante aferição em liquidação e execução individual.

Sabe-se que quando o pedido em uma ação que trata de direitos essencialmente coletivos é julgado procedente, em princípio, tal sentença beneficia a coletividade como um todo. O Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Logo, essa sentença pode ser aproveitada pelos indivíduos lesados que poderão liquidá-la e depois executá-la. Dessa maneira, é possível transportar a coisa julgada do processo coletivo para obtenção de benefício individual.

Portanto, os indivíduos desta Comarca de Guajará-Mirim que tiveram de arcar com diversos prejuízos causados pelas quedas e oscilações de energia, além de outras irregularidades na prestação do serviço, poderão se beneficiar da sentença coletiva.

Em julgados recentes, o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, tem entendido que os consumidores lesados pela má prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, podem requerer a indenização a título de danos morais e materiais sofridos, inclusive de forma individualizada. Nesse sentido:

Apelação cível. Indenização. Energia elétrica. Interrupção indevida. Falha na prestação de serviços. Dano moral. Configuração. Valor. Manutenção. Recurso desprovido. Honorários recursais. Incidência. É



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

devida indenização por dano moral decorrente de falha no fornecimento de energia elétrica que priva o consumidor por várias horas de utilizar serviço essencial, dano esse que prescinde de prova, por ser presumido. **O arbitramento da indenização decorrente de dano moral deve ser feito caso a caso, com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos, à capacidade econômica, características individuais e ao conceito social das partes, devendo ser mantido quando observado tais parâmetros.** Aplica-se à sentença proferida após a entrada em vigor do CPC/2015, a regra estampada no art. 85, §11, do referido código, no que se refere à majoração dos honorários sucumbenciais em sede recursal. (APELAÇÃO CÍVEL 7046270-78.2017.822.0001, Rel. Des. Marcos Alaor Diniz Grangeia, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia: 2ª Câmara Cível, julgado em 26/09/2019.) (Grifo nosso).

Assim, sobressai o direito coletivo à sentença genérica a fim de, posteriormente, apurar-se de forma individual o dano certo causado aos consumidores que foram lesados em sua relação de consumo com a requerida, possibilitando-se, assim, a futura execução/liquidação individual.

IV) DA TUTELA DE URGÊNCIA

Infere-se do art. 12, da Lei 7.347/1985 que o juiz poderá conceder liminar com ou sem justificação prévia, em decisão sujeita a agravo.

No presente caso, em conformidade com as disposições do art. 300, *caput*, do Código de Processo Civil, restam demonstrados os requisitos que ensejam a tutela de urgência. Vejamos.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A probabilidade do direito (*fumus boni iuris*) está consubstanciada pela natureza essencial do serviço de fornecimento de energia elétrica, bem como pela demonstração das irregularidades em sua prestação, com vistas aos elementos colhidos no inquérito civil público ora juntado.

Por sua vez, o perigo de dano (*periculum in mora*) se materializa pela imprescindibilidade de providências para a implementação de melhorias na prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, a fim de coibir a ocorrência de maiores danos à população, que já tem sofrido com a inércia da concessionária.

Assim, presentes os requisitos legais, pugna o Órgão *Parquetiario* pela concessão da tutela provisória de urgência de natureza antecipada, a fim de determinar que o requerido adote as providências aduzidas nos pedidos.

V) DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Já se sabe que o Código de Defesa do Consumidor é um microsistema para defesa de pessoas vulneráveis. Nessa esteira, além de regras de direito material, ele também possui em seu bojo regras de direito processual, dentre elas a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor dos consumidores, instrumento que visa, claramente, facilitar a defesa dos direitos dos consumidores em Juízo.

Segundo dispõe o artigo 6º, VIII, do referido Código, é um direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive, com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Neste caso, conclui-se que o ônus da prova deve ser invertido em favor da massa de interesses consumeristas defendidos pelo Ministério Público.

A princípio, não resta dúvida da verossimilhança das alegações ora deduzidas, sendo que os documentos juntados aos autos demonstram o evento danoso, os prejuízos resultantes dele, além do imprescindível nexo causal, o que autoriza a responsabilização da empresa ré.

No mais, já foi sedimentado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça que é possível a inversão do ônus da prova em ação civil pública, eis que deve ser levado em conta quem é a parte material da demanda, não a processual.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

E, sendo a primeira os consumidores, fica clara a necessidade de aplicação da regra processual em comento. Neste sentido, veja-se o teor da decisão da 1º Turma do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OFENSA AOS ARTS. 165, 458, 535, II, DO CPC/73 NÃO DEMONSTRADA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PRERROGATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO NO ÂMBITO CONSUMERISTA. INATACADO FUNDAMENTO BASILAR DO ACÓRDÃO RECORRIDO. SÚMULA 283/STF. OBRIGAÇÃO DE IMPLANTAR SETOR DE RELACIONAMENTO, A FIM DE DISPONIBILIZAR AO CONSUMIDOR FÁCIL ACESSO A CANAL DESTINADO AO CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADO. 1. Afasta-se a alegação de ofensa aos arts. 165, 458, 535, II, do CPC/73, na medida em que o Tribunal de origem dirimiu, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas, apreciando integralmente a controvérsia posta nos autos, não se podendo, ademais, confundir julgamento desfavorável ao interesse da parte com negativa ou ausência de prestação jurisdicional. 2. De acordo com a jurisprudência desta Corte, **"o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova, a considerar que o mecanismo previsto no art. 6º, inc. VIII, do CDC busca concretizar a melhor tutela processual possível dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos e de seus titulares - na espécie, os consumidores -, independentemente daqueles que figurem como autores ou réus na ação"** (REsp 1.253.672/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 9/8/2011). [...] 6. Agravo interno a que se nega provimento. AgInt no REsp 2012/0094924-1. Relator(a): Ministro SÉRGIO KUKINA. Órgão Julgador: PRIMEIRA TURMA. Data do Julgamento: 22/08/2017. Data da Publicação/Fonte: DJe 31/08/2017. (grifo nosso).

Desta forma, deve ser invertido o ônus da prova em favor dos consumidores.

IV - DOS PEDIDOS



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

ANTE O EXPOSTO, com supedâneo na legislação ao norte mencionada, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA**, vem, respeitosamente, perante esse douto órgão julgador requerer:

IV.A – PEDIDOS DE TUTELA DE URGÊNCIA

A) A CONCESSÃO DOS EFEITOS DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA, em caráter **LIMINAR**¹⁸, para determinar à Requerida o cumprimento das seguintes **OBRIGAÇÕES DE FAZER**, em toda a comarca de Guajará-Mirim, sob pena de aplicação de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), extensível aos administradores, sem prejuízo de eventual execução específica (art.11 da Lei nº 7.347/85):

A.1) NO PRAZO DE 60 (SESSENTA) DIAS, elaborar e promover plano de ação de implementação gradativa de melhorias com cronograma de ações/atividades por no mínimo 2 (dois) anos, visando de forma permanente, a prestação de serviço de **fornecimento de energia elétrica de forma contínua e de qualidade nos municípios de Guajará-Mirim e Nova Mamoré sem interrupções**, bem como em seus respectivos Distritos, seja na zona urbana ou rural, sob penal de multa. Ao final do prazo razoável de 2 (dois) anos para melhorias efetivas, fica a Requerida sujeita a incidência de multa por interrupção e por minuto de duração da não prestação.

A.2) NO PRAZO DE 60 (SESSENTA) DIAS, elaborar e promover plano de ação de implementação gradativa de melhorias com cronograma de ações/atividades por no mínimo 2 (dois) anos, sob pena de multa, visando de forma permanente, sanar as necessidades/irregularidades que reconheceu na Carta nº 156/2019¹⁹, datada de 31 de outubro de 2019, expedida pela Requerida e enviada à Coordenadoria do Procon, de modo permanente e contínuo, quais sejam:

¹⁸ Não sem antes dar oportunidade à Fazenda Pública de se manifestar conforme determinação legal.

¹⁹ Juntada às fls. 34/50 dos autos do Inquérito Civil Público nº 2021001010024587.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

- a) Expandir obra associada ao incremento de carga, motivada pelo aumento de demanda de consumidores existentes ou pela ligação de novos consumidores;
- b) Realizar obra para melhoria da qualidade e da confiabilidade do sistema de distribuição;
- c) Realizar obra necessária à renovação mediante substituição de ativos que tenham chegado ao final da vida útil e aos que estejam avariados (queimados, danificados);
- d) Construir aproximadamente mil quilômetros de Linhas de Distribuição e construção e ampliação de 24 subestações, sendo a maioria em tensões de 69 e 138 kv;
- e) Retomar os investimentos em toda a áreas de concessão, com novos contratos com empreiteiras para realização de obras e manutenção;
- f) Integrar 13 Sistemas Isolados ao Sistema Interligado Nacional.
- g) Solucionar a falta de investimento na melhoria e expansão do sistema de distribuição, assim como para manutenção preventiva dos ativos elétricos;
- h) Solucionar a questão da existência de obras de construção de linhas para interligação elétrica dos municípios que se encontram praticamente paradas;
- i) Solucionar a problemática de armazenamento inadequado de materiais e equipamentos no almoxarifado;
- j) Solucionar o descumprimento de indicadores de qualidade do serviço, do produto, comercial e perdas;
- k) Solucionar a falta de capacitação do quadro técnico para realização de trabalhos e de medidas de segurança contra o risco elétrico para colaboradores e população em geral;
- l) Solucionar a questão de existência de Centros de Operação descentralizados;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

- m) Solucionar a ausência de manutenção preventiva, poda de árvores, limpeza de faixa e investimento para as demais melhorias em praticamente todo o Sistema de Distribuição por muitos anos;
- n) Solucionar a questão da precariedade das redes de distribuição, necessitando de obras estruturantes;
- o) Solucionar o problema referente a ausência de automação do Sistema de Distribuição, o que impossibilitaria atuação remota, inclusive de subestações;
- p) Solucionar o problema que envolvem os alimentadores extremamente longos e radiais, o que inviabilizaria o remanejamento de carga;
- q) Solucionar o fato da filosofia de proteção dos equipamentos nas subestações ainda ser obsoleta;
- r) Solucionar a falta de materiais no estoque da Distribuidora.

Ao final do prazo razoável de 2 (dois) anos para melhorias efetivas, fica a Requerida sujeita a incidência de multa.

A.3) Disponibilizar, NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS o atendimento humano como primeira opção ao consumidor que acionar a Requerida através de contato telefônico, sendo a **ligação imediatamente direcionada para o atendente humano no ato do atendimento ou**, sendo a ligação recebida por Unidade de Resposta Audível – URA²⁰ ou outro meio mecânico (inteligência artificial) que **o direcionamento ao atendimento humano seja a primeira opção do teclado numérico**, permanentemente;

A.4) Adotar as providências necessárias, **implantar e empregar**, permanentemente, o serviço de **retorno à ligação telefônica, por chamada de áudio comum ou por chamada de áudio através do aplicativo What-**

²⁰ URA, ou Unidade de Resposta Audível, é um tipo de atendente eletrônica capaz de identificar dígitos e voz, e reagir a partir dessas informações. É possível que, ao ligar para sua empresa, você tenha sido “atendido” com mensagens como “disque 1 para falar com nosso setor financeiro, disque 2 para cancelar sua assinatura, disque 3 para renovar seu plano de assinatura ou disque 4 para falar com um de nossos atendentes”. Esse é um exemplo clássico do que é URA e de como ela funciona.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

sApp, conforme o tipo de chamada que recebeu do consumidor que teve o contato interrompido durante acionamento do canal de plantão da Requerida, NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS;

A.5) NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, promover as medidas necessárias e reduzir, permanentemente, no mínimo à metade **o tempo de espera para atendimento por ligação telefônica, mensagem, e-mail, pessoalmente nas unidades administrativas e por outro meio disponibilizado aos consumidores na comarca de Guajará-Mirim;**

A.6) Reduzir, imediatamente a partir do corrente mês, **o tempo do atendimento às demandas dos canais plantonistas, com disponibilização de equipe técnica e **resolução da situação demandada em plantão para até 1 (uma) hora, em regra, e no máximo até 2 (duas) horas para casos comprovadamente excepcionais**, ambas a contar do momento de acionamento pelo consumidor;**

A.7) NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, ampliar **o número atual de atendentes nos escritórios, para atendimento presencial e remoto, em número suficiente para reduzir o tempo de espera e/ou de atendimento;**

A.8) NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, incluir **o CDC e o direito do consumidor nos cursos/seminários/palestras/outros de formação e de reciclagem, bem como nos ciclos provedores de formação de todos os funcionários da Requerida, desde os atendentes administrativos aos colaboradores que executam as funções técnicas fim (manutenção, instalação, reparação, leituras de consumo e outras), **no mínimo em 1/3 da carga horária respectiva.****

A.9) Apresentar, a partir do mês corrente, relatório mensal no site da Requerida, em mídias locais (jornais, emissoras de TV e/ou



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

de rádio) e em edital que deverá ser fixado nos escritórios administrativos de atendimento ao consumidor referente às atividades desenvolvidas para a resolução dos problemas aqui arrolados, acompanhados de documentos que as comprovem, detalhando os equipamentos eventualmente substituídos e sua capacidade para atender o consumo, sob pena de majoração da *astreinte*;

A.10) Cumprir, imediatamente, o prazo de toda ligação e religação de energia elétrica solicitada e abster-se de cobrar fatura no mês de sua ocorrência em relação à unidade consumidora que teve descumprimento do prazo;

A.11) Abster-se, imediatamente, de realizar cobranças indevidas, sob pena de devolução em dobro;

A.12) Abster-se, imediatamente, de cobrar faturas calculadas por média de consumo, exceto em hipóteses com a devida comprovação caso a caso, sob pena de devolução em dobro;

A.13) Abster-se de cobrar as faturas das unidades consumidoras quando o número da **média de DEC** (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) ou **de FEC** (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora), mensurados/acompanhados mensalmente pela ANEEL **superar a média limite estabelecida pela referida agência reguladora**, a partir do corrente mês;

A.14) Apresentar, logo que estejam disponíveis pela ANEEL, **relatório mensal no site da Requerida, em mídias locais (jornais, emissoras de TV e/ou de rádio) e em edital que deverá ser fixado nos escritórios administrativos de atendimento ao consumidor da média de DEC e de FEC, com comparativo entre o limite estabelecido e o apurado pela ANEEL em cada mês de referência**, sob pena de majoração da *astreinte*;

A.15) NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, adotar providências para implementar a **notificação, por qualquer meio idôneo, do consumidor, com**



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, sempre que for realizar inspeção, perícia ou substituição/alteração no relógio medidor de energia elétrica, na instalação elétrica e demais itens relacionados à leitura de consumo e entrega da energia elétrica na unidade consumidora, oportunizando a ele que, caso deseje, providencie acompanhamento do serviço por profissional técnico de sua confiança;

A.16) Abster-se, imediatamente, de **cortar/suspender o fornecimento de energia elétrica por débito pretérito, apurado a título de **recuperação de consumo** com inobservância à sistemática adequada do **TEMA 699 do Superior Tribunal de Justiça**;**

A.17) Abster-se, imediatamente, de **cortar/interromper o fornecimento de energia elétrica a unidades consumidoras em dias não úteis e na véspera de dias não úteis (finais de semana e feriados);**

A.18) NO PRAZO DE 60 (SESSENTA) DIAS, abster-se de **cortar/interromper o fornecimento de energia elétrica a unidades consumidoras que abriguem idosos, pessoas com deficiência, crianças e adolescentes ou aqueles que façam tratamento de saúde com uso de equipamentos ligados à rede elétrica, mediante recenseamento de visita a domicílio a ser realizada às custas da Requerida, sem prejuízo de eventual cobrança de débito pelas vias ordinárias;**

A.19) Abster-se, imediatamente, de **fixar lacres ou signos que exponham o consumidor ao ridículo, como no caso de lacres que indiquem na caixa que abriga o relógio medidor da unidade consumidora a suspensão do serviço por ausência de pagamento;**

A.20) Definir e informar prazo razoável para a execução dos serviços solicitados pelos consumidores, a partir do corrente mês.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A.21) Executar os serviços solicitados pelos consumidores **nos prazos informados pela Requerida**, justificando e demonstrando eventual atraso, imediata e permanentemente;

A.22) Comunicar e divulgar, utilizando-se das mídias locais (jornais, emissoras de TV e/ou de rádio), **com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência**, os **eventos de interrupções de energia elétrica para a execução de serviços e procedimentos programados**, declinando os bairros e regiões afetadas, além de data e horário de início, bem como do fim do período de execução dos serviços e restabelecimento do fornecimento de energia elétrica, imediatamente;

A.23) Instituir e empregar serviço de informação adequado aos consumidores para que, nos **casos de interrupção de energia elétrica não programada** e sendo realizado **contato com os canais de atendimento** da Requerida, **possam os consumidores serem informados imediatamente sobre o prazo previsto para restabelecimento do serviço**;

A.24) Divulgar, NO PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, utilizando-se das mídias locais (jornais, emissoras de TV e/ou de rádio) e em edital que deverá ser fixado nos escritórios administrativos de atendimento ao consumidor, **a forma/meio administrativa(o) de reparação aos danos a aparelhos elétricos às custas da Requerida de modo claro, explícito e compreensível pelos consumidores, e em mídia escrita, em fonte no tamanho mínimo 12, e deixar explícito que receberá os pedidos desde março de 2017, até o presente.**

A.25) Restabelecer a implantação do Projeto Luz Para Todos na zona rural da comarca de Guajará-Mirim, dando continuidade à



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

disponibilização de acesso à energia elétrica a toda população local, **com início a partir do Distrito de Surpresa.**

IV.B – PEDIDOS PROCESSUAIS INICIAIS

B.1) A inversão do ônus da prova em favor dos consumidores;

B.2) A citação da Requerida para tomar ciência do teor da presente demanda e intimação para comparecer à audiência de conciliação a ser designada;

IV.C – PEDIDOS DE CONDENAÇÃO DEFINITIVA

C.1) A CONDENAÇÃO da Requerida de forma **definitiva, confirmando os pedidos já realizados em sede de tutela de urgência (itens A a A.25)**, sob pena de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), cuja destinação dar-se-á ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

C.2) A CONDENAÇÃO da Requerida a registrar todo atendimento de consumidor (pessoa física ou jurídica), promover a resolução imediata da situação e, nos casos em que não puder ser resolvido imediatamente, informar o tempo necessário à resolução e justificar o tempo da demora, bem como contatar cada consumidor solicitante/requerente pelo mesmo canal acionado por ele durante o registro do atendimento para informar a resolução do caso imediatamente ao ocorrer;

C.3) Requer sejam apurados a quantidade e quais unidades consumidoras desta comarca tiveram fatura estabelecida mediante cobrança por média de consumo sem demonstração da sua imprescindibilidade, desde março de 2017 até o presente, restituindo-se o valor em dobro, para cada fatura paga, com juros e correção monetária, em perícia a ser custeada pela requerida;

C.4) Requer sejam apurados a quantidade de interrupções no fornecimento de energia elétrica e sua duração desde março de 2017 até o presente nas unidades consumidoras desta comarca, bem como que para cada interrupção e por minuto de duração da interrupção seja condenada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais),



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

a ser revertida em favor do fundo de reconstituição de bens lesados, sob pena de multa diária por atraso no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), mediante perícia custeada pela requerida;

C.5) Requer sejam apurados todos os expedientes (ofícios, requerimentos, solicitações e outros congêneres), encaminhados aos canais da empresa Requerida, recebidas ou não, dos órgãos de controle de fiscalização de defesa do consumidor, de associações e de consumidores, sejam pessoas naturais, jurídicas ou mesmo despersonalizadas, e não respondidos no período de março de 2017 e o presente momento, mediante auditoria externa independente, de peritos nomeados pelo juízo e remunerados pela Requerida.

C.6) Requer, uma vez apurado o constante no pedido “C.5”, a Requerida realize contato em 10 (dez) dias úteis, mediante busca ativa, aos remetentes para consultar o interesse atual na resposta/atendimento à demanda não respondida. Caso a resposta dos remetentes seja de interesse positivo, seja atendido/respondido pela Requerida em até 10 (dez) dias úteis. E independentemente ao interesse, a Requerida deverá fornecer ofícios a todos os remetentes em que reconhece extrajudicialmente sua mora, informar seus dados e explicar que, tendo interesse, a parte poderá ajuizar demanda a título de indenização, com a transcrição dos artigos pertinentes do Código de Defesa do Consumidor.

C.7) A CONDENAÇÃO da Requerida a realizar manutenção permanente dos equipamentos da rede, com a substituição, se necessário, por equipamentos novos e modernos para garantir a estabilidade e segurança da rede, sob pena de multa por dia de descumprimento;

C.8) A CONDENAÇÃO da Requerida a realizar, de forma contínua e permanente, podas e demais manutenções de limpeza em toda a região da rede elétrica para prevenir quedas de galhos, árvores e outros que possam danificar ou prejudicar a prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica de forma contínua e ininterrupta;

C.9) A CONDENAÇÃO da Requerida a disponibilizar de forma permanente e presencialmente/pessoalmente em cada um dos escritórios administrativos desta comarca pelo menos 1 (um) advogado, durante todo o expediente em no



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

mínimo 1 (um) dia da semana, com poderes para transigir com consumidores, com procuradores nomeados por consumidores e com órgãos de defesa do consumidor e disponibilizar, de forma contínua e permanente, pelo menos 1 (um) advogado para de forma permanente e presencialmente/pessoalmente, durante os dias úteis, ficar à disposição das demandas de consumidores que recorrerem ao PROCON, bem como para atender aos servidores e demandas do PROCON, quando por este solicitado, na sede deste nesta comarca, sob pena de multa por dia de descumprimento;

C.10) A CONDENAÇÃO da Requerida ao pagamento de indenização a título de dano social/dano moral coletivo no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), em razão do rebaixamento da qualidade de vida da população, a ser revertida em favor do fundo de reconstituição de bens lesados, sob pena de multa diária por atraso no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais);

C.11) A CONDENAÇÃO da Requerida em sentença genérica por violação aos direitos dos consumidores para liquidação e execução pelos consumidores que sofreram prejuízo nos últimos 5 (cinco) anos, na forma dos art. 95 e do art. 97, ambos da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

C.12) A CONDENAÇÃO da Requerida a responder, continuamente, todos os expedientes que receber, independente da nomenclatura (ofícios, requerimentos, solicitações, pedidos, reclamações etc), do Ministério Público, da Defensoria Pública, do PROCON, dos demais órgãos públicos, de instituições privadas e dos consumidores (pessoas físicas e pessoas jurídicas), em até 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do recebimento, sob pena de multa por dia de atraso;

C.13) A CONDENAÇÃO da Requerida para que responda aos expedientes (ofícios, requerimentos, solicitações, pedidos, reclamações etc) dos órgãos e pessoas referidas no item anterior (pedido "C12") de forma clara e precisa, não se utilizando de termos vagos ou genéricos, sob pena de multa;

C.14) A CONDENAÇÃO da Requerida a franquear pleno, total e irrestrito acesso dos seus dados, salvo sigilo legal, ao PROCON e demais órgãos públicos de defesa do consumidor em cumprimento de suas atribuições legais, sob pena de multa por dia de atraso e/ou impedimento;



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

C.15) A CONDENAÇÃO da Requerida a promover, às suas expensas, campanha de defesa dos direitos dos consumidores em rede de mídia local, como emissoras de TV, rádio e mídia impressa em destaque, por no mínimo 60 (sessenta) dias, ou mediante 1 (uma) inserção diária em mídia de maior audiência, como rádio e TV, com no mínimo 1 (um) minuto durante 30 (trinta) dias;

C.16) A CONDENAÇÃO da Requerida para que se abstenha de prosseguir descumprindo ordens judiciais, as anteriores ao ajuizamento desta ação e as novas que vierem a ocorrer, sob pena de multa pessoal aos diretores/executivos da empresa ou quem vier a lhes substituir;

C.17) A CONDENAÇÃO da Requerida a promover campanha de valorização do Poder Judiciário do Estado de Rondônia e de cumprimento às ordens judiciais, às expensas da Requerida, em rede de mídia local, como emissoras de TV, rádio e mídia impressa em destaque, por no mínimo 60 (sessenta) dias, ou mediante 1 (uma) inserção diária em mídia de maior audiência, como rádio e TV, com no mínimo 1 (um) minuto durante 30 (trinta) dias;

IV.D – PEDIDOS PROCESSUAIS FINAIS

D.1) A CONDENAÇÃO da Requerida ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios;

D.2) A dispensa do pagamento de custas, emolumentos, honorários periciais e advocatícios, e outras despesas por parte do Ministério Público (art. 18 da Lei 7.347/85).

D.3) pugna pela produção de todas as provas admitidas em direito, em especial, pelo depoimento de representantes da parte demandada, oitivas das testemunhas a serem oportunamente indicadas, perícia, ademais da prova documental já inclusa e a que se fizer necessária no curso da demanda.

Dá-se à causa o valor de **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**.

Guajará-Mirim/RO, 14 de fevereiro de 2022.



Ministério Público
do Estado de Rondônia
em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Felipe Miguel de Souza
Promotor de Justiça