


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES
14ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

 Viaduto Dona Paulina, 80, 11º andar - Sala 1109, Centro - CEP 01501-020,
 Fone: 3242-2333r2043, São Paulo-SP - E-mail: sp14faz@tjsp.jus.br

Horário de Atendimento ao Público: das 8h às 18h
Público << Campo excluído do banco de dados >>
DECISÃO

Processo Digital nº:	1005961-18.2015.8.26.0053
Classe - Assunto	Ação Civil Pública - Concessão / Permissão / Autorização
Requerente:	Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SP
Requerido:	AES Eletropaulo - Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S/A

 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Luis Felipe Ferrari Bedendi**

Vistos.

Cuida-se de ação civil pública proposta pela FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP contra a AES ELETROPAULO – ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S/A, na qual formula pedidos condenatórios, consistentes em obrigações de fazer.

Sustenta que a requerida está a descumprir Resolução ANEEL nº 414/2010, que prevê as condições da prestação do serviço de fornecimento de energia elétrica, especificamente no tocante ao atendimento telefônico dos consumidores.

Aduz, em síntese, que, no fim de 2014, um Hospital-Maternidade da cidade de Osasco permaneceu sem energia elétrica por horas a fio, em total prejuízo aos pacientes, que se submeteram a risco sério de morte ou de danos à saúde, sem que os atendentes da linha telefônica da ELETROPAULO, em qualquer das inúmeras ligações efetuadas pelos servidores do Hospital, solucionasse o problema.

Pede, pois, a condenação da ré, essencialmente, a dar cumprimento à mencionada Resolução, dotando seu Serviço de Atendimento ao Consumidor de qualidade suficiente para atendimento emergencial dos prestadores de serviços essenciais.

Em sede de antecipação de tutela, postula, como medida urgente, determine-se à AES implante, desde logo, número de telefone específico para atendimento emergencial dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

14ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

Viaduto Dona Paulina, 80, 11º andar - Sala 1109, Centro - CEP 01501-020,
Fone: 3242-2333r2043, São Paulo-SP - E-mail: sp14faz@tjsp.jus.br

Horário de Atendimento ao Público: das 8h às 18h
Público << Campo excluído do banco de dados >>

serviços essenciais, dotando, ainda, a Unidade de Resposta Audível [URA] de canal específico para atendimento, dando publicidade a ditos prestadores.

DECIDO.

O artigo 273 do Código de Processo Civil exige: “(a) fundamentação relevante; (b) prova inequívoca - preexistente, idônea e portadora de elevado grau de convencimento - da verossimilhança do alegado; (c) situação específica de (c.1) fundado receio de dano irreparável ou lesão grave de difícil reparação, (c.2) de abuso de direito de defesa ou (c.3) de pedido incontroverso; e (d) ausência de perigo de irreversibilidade do provimento antecipado”. (TJSP, AI nº 0149741-66.2013.8.26.0000, 1ª Câmara de Direito Público, Relator(a): Vicente de Abreu Amadei)

No caso em apreço, a relevância da fundamentação repousa no art. 186 da Resolução ANEEL nº 414/2010, segundo o qual

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

I – números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou

II – número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

Portanto, estabelece o dispositivo que as chamadas de urgência/emergência devem ter tratamento diferenciado das demais solicitações dos consumidores, seja através de números diferenciados, seja com atendimento prioritário em caso de número unificado. Da regra extrai-se que o atendimento às situações de urgência/emergência deve ser absolutamente prioritário.

No caso em apreço – e aí reside a prova inequívoca da verossimilhança das alegações da FUNDAÇÃO – comprovou-se que a AES descumpriu a mencionada disposição da Resolução, relegando a segundo [ou terceiro ou quarto] plano o atendimento da falta de energia elétrica num Hospital, expondo a risco de morte ou danos à saúde os pacientes que ali se encontravam!

Não é concebível que uma Maternidade fique nove horas sem energia elétrica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES

14ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA

Viaduto Dona Paulina, 80, 11º andar - Sala 1109, Centro - CEP 01501-020,
Fone: 3242-2333r2043, São Paulo-SP - E-mail: sp14faz@tjsp.jus.br

Horário de Atendimento ao Público: das 8h às 18h
Público << Campo excluído do banco de dados >>

[cinco delas em total escuridão, após o término das baterias locais, na quarta hora], dando azo a situações teratológicas, tais como a que enfermeiras sejam as únicas a sustentarem a vida de um bebê prematuro por meio de ventilação mecânica ou que os partos se realizem sob a luz tênue de celulares da equipe médica.

Ora, se a atual sistemática não está a dar conta do recado, necessária e adequada a intervenção do órgão de proteção ao consumidor, através da Jurisdição, para que outras medidas sejam implementadas, tais como a criação de uma linha telefônica exclusiva aos prestadores de serviços essenciais, arrolados no art. 10 da Lei nº 7.783/89, com atendentes capacitados e aptos a dar efetividade ao atendimento.

E o documento de fls. 259/263 – resposta da AES ao ofício do PROCON – confirmam, justamente, a ineficiência da assistência a essa demanda prioritária, pois a requerida teve mais de 80.000 chamados, no dia 28/12/2014, tendo resolvido quase 71.000 deles até o dia 30/12/2014. Isso, certamente, é muito, mas não o suficiente para casos extremos tais quais os relatados nos autos.

Por fim, o risco de dano irreparável é evidente, diante do período de chuvas pelos quais se passa, com grande possibilidade de novas falhas no fornecimento de energia elétrica, as quais precisam ser devidamente amparadas.

Ante o exposto, **DEFIRO PARCIALMENTE** a tutela antecipada, para determinar à ré crie e passe a divulgar, no prazo de 20 dias, número específico de telefone, em seu Serviço de Atendimento ao Consumidor, para atendimento de urgência/emergência dos serviços essenciais arrolados no art. 10 da Lei nº 7.783/89, dotando, ainda, a URA de canal específico para atendimento, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 para cada dia de atraso, limitada a R\$ 2.000.000,00, que serão revertidos ao Fundo de Direitos Difusos do Estado.

No mais, cite-se a requerida, com as devidas cautelas.

Servirá a presente de ofício.

Intime-se.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO PAULO****FORO CENTRAL - FAZENDA PÚBLICA/ACIDENTES****14ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA****Viaduto Dona Paulina, 80, 11º andar - Sala 1109, Centro - CEP 01501-020,
Fone: 3242-2333r2043, São Paulo-SP - E-mail: sp14faz@tjsp.jus.br****Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao
Público<< Campo excluído do banco de dados >>**

São Paulo, 24 de fevereiro de 2015.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**