



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP



Ofício/FP/DAOC/04/2016

São Paulo, 12 de maio de 2016.

**Referência:** Suspensão do atendimento ao consumidor pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, vem comunicar sua preocupação com a suspensão do atendimento ao consumidor pela ANEEL, a partir do dia 06 de maio de 2016.

A ANEEL informa que, em função de contingenciamento orçamentário, os serviços de sua Central de Teletendimento: Telefone 167, Chat on-line no portal da ANEEL e 0800-727-0167 (Agências Estaduais Conveniadas) serão suspensos e as distribuidoras de energia elétrica continuarão a atender normalmente. As solicitações não resolvidas podem ser encaminhadas à Agência, por formulário no portal da ANEEL na internet ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)) ou correspondência para a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) - SGAN 603, módulo I, 70830-110, Brasília (DF).

Ocorre que, é certo que os meios digitais não alcançam todos os consumidores usuários dos serviços e a utilização do canal via correio gera ônus financeiro ao consumidor com os custos da remessa postal.

Apesar da Agência declarar que a situação é emergencial e transitória, a Fundação Procon SP espera que a ANEEL precise quando o atendimento pelos canais acima citados serão retomados, afinal, apesar da informação da suspensão, não houve declaração de que a Taxa de Fiscalização, paga por todos os consumidores na fatura de energia e que viabiliza as atividades da Agência, não será cobrada.

Pairam dúvidas ainda sobre a necessidade do contingenciamento, em face das notícias de que a necessidade de custeio da ANEEL para 2016 estava estimada em R\$ 200 milhões e a previsão de arrecadação com a Taxa de Fiscalização é de R\$ 489 milhões.

Considerando que o contingenciamento pode culminar em restrições às principais atividades da Agência, como fiscalização presencial, viagens a serviço, acompanhamento das obras de linhas de transmissão ou plantas de geração, bem como leilões programados pelo Poder Concedente, gerando graves prejuízos aos consumidores, solicitamos que a empresa se manifeste sobre os seguintes questionamentos:

- apesar da previsão de arrecadação superior à necessidade de custeio, por quais razões se deu o contingenciamento e qual será o destino dos valores não revertidos à ANEEL; onde e como estes recursos serão utilizados?



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP



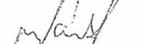
- durante a suspensão do atendimento a Taxa de Fiscalização não será cobrada ou terá seu valor reduzido?
- quando os serviços de atendimento ora suspensos serão retomados?
- que trabalhos serão delegados à ARSESP considerando a suspensão das atividades acima, sobretudo de fiscalização e atendimento?
- mesmo com a restrição das atividades da Agência no que tange à fiscalização presencial, viagens a serviço, acompanhamento das obras de linhas de transmissão ou plantas de geração, bem como realizar os leilões programados pelo Poder Concedente, a ANEEL garantirá a segurança de todo o sistema?

Diante do exposto, solicitamos os bons préstimos da r. instituição para análise e adoção de medidas pertinentes para esclarecimento das questões apontadas e fiel cumprimento às disposições em epígrafe zelando pelos direitos dos consumidores.

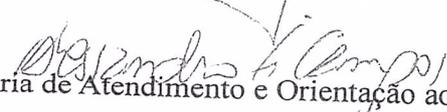
Atenciosamente,



Diretoria Executiva



Diretoria de Relações Institucionais



Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Ao Senhor  
Romeu Donizete Rufino  
Diretor-Geral da ANEEL  
SGAN 603, SGAN 603 módulos I e J – Brasília/DF  
CEP: 70830-110