



卷之三

SUBCOMISSÃO ESPECIAL CRISE ENERGÉTICA

REQUERIMENTO N° , DE 2023

(Da Sra. LÊDA BORGES)

Encaminhos para

Fazer um relatório de todo o trabalho

de todo o trabalho

Rafael Alves Correia

Superintendente

PROCON-GO

Requer seja encaminhado ao Senhor Levy Rafael Alves Cornélio, informações acerca das demandas quantitativas e qualitativas de reclamações e denúncias contra o Grupo Equatorial junto ao PROCON/GO.

Senhor Presidente,

Requeremos a Vossa Excelência, ouvido este insigne colegiado, nos termos Regimentais, que seja encaminhado ao Senhor Levy Rafael Alves Cornélio – Superintendente do Instituto de Defesa do Consumidor de Goiás – PROCON/GO, requerimento de informações e denúncias, sobre as demandas quantitativas e qualitativas de reclamações que recaiam sobre a empresa Grupo Equatorial, nos seguintes termos:

- 1) Existem quantas demandas em valores numéricos de reclamações e denúncias de consumidores que recaiam contra o Grupo Equatorial? /
 - 2) As demandas versam sobre o que especificamente, como exemplo a busca por informações sobre religações, pagamentos de boletos atrasados, consultas sobre cobranças supostamente devidas entre outras demandas?
 - 3) Qual o quantitativo em cada tipo de reclamação e denúncia?
 - 4) Quanto ao Grupo Equatorial, qual o quantitativo de reclamações que o instituto recebe?





JUSTIFICAÇÃO

Em dezembro de 2022, o grupo Equatorial Energia assumiu a concessão do serviço público de distribuição de energia elétrica no Estado de Goiás com a promessa de realizar vultosos investimentos para garantir a qualidade dos serviços prestados ao povo goiano.

Ao longo dos últimos meses, os goianos têm enfrentado sucessivas quedas de energia, o que tem causado prejuízos a moradores e empreendedores. No último dia 20 de outubro, a imprensa local, apurou o volume de reclamações contra a Equatorial Goiás no site Reclame Aqui e verificou que, somente em outubro, a empresa recebeu mais de 350 reclamações.

Esta informação corrobora os dados divulgados pelo Procon Goiás sobre o alto número de pedidos de ação contra a empresa durante longos períodos de tempo. Nos de agosto e setembro, a empresa recebeu mais de 270 reclamações diretamente pelo sistema do órgão público.

Do volume registrado no Reclame Aqui, mais de 200 pedidos ainda não foram respondidos. E o Procon Goiás autuou a concessionária de energia Equatorial, após o superintendente do órgão, Levy Rafael Cornélio, considerar "insatisfatória e insuficiente" a resposta apresentada pela empresa aos questionamentos feitos em relação às constantes quedas de energia ocorridas em todo o estado.

A partir de agora será instaurado pela Superintendência um Processo Sancionatório para apurar as responsabilidades da Equatorial por má prestação de serviço. Em seguida, a empresa terá o prazo de 20 dias para apresentar defesa e poderá ser penalizada com uma multa administrativa cujo valor pode chegar até R\$ 11 milhões.





Referência: Processo nº 202300016038804

Interessado(a): GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Assunto: Repasse do ofício.

DESPACHO Nº 1118/2023/SSP/PROCON-09666

Em atenção ao Requerimento do Gabinete da Deputada Federal, Sra. Lêda Borges, acerca de solicitação de informações e denúncias, sobre as demandas quantitativas e qualitativas de reclamações que recaiam sobre a empresa Grupo Equatorial, nos seguintes termos:

1. Existem quantas demandas em valores numéricos de reclamações e denúncias de consumidores que recaiam contra o Grupo Equatorial?
2. As demandas versam sobre o que especificamente, como exemplo a busca de informações sobre relações, pagamentos de boletos atrasados, consultas sobre cobranças supostamente indevidas entre outras demandas?
3. Qual o quantitativo em cada tipo de reclamação e denúncia?
4. Quanto ao Grupo Equatorial, qual o quantitativo de reclamações que o instituto recebe?

Encaminhem-se os presentes autos por determinação do Superintendente à **Gerência de Atendimento (cód. unid. 9717)**, para que forneça as informações solicitadas, **no prazo de 10 (dez) dias.**

Após, volvam-se os autos a esta Superintendência, para resposta ao Gabinete da Deputada Federal.

Atenciosamente,

Goiânia, 17 de novembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA HIMMEN**,
Assistente de Gestão Administrativa, em 17/11/2023, às 09:50, conforme
art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº
8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o
código verificador **53811175** e o código CRC **5AB24258**.

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR

RUA 8 242, ED. TORRES - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP
74013-030 - (62)3201-7112.



Referência:
Processo nº 202300016038804



SEI 53811175



Referência: Processo nº 202300016038804

Interessado(a): APOIO SINDEC

**Assunto: Encaminhamento de solicitação ao Apoio
SINDEC**

DESPACHO Nº 302/2023/SSP/GEACO-09717

Após cumprimentá-lo cordialmente, tem este a finalidade de encaminhar a solicitação da Superintendência, que em atenção ao Requerimento do Gabinete da Deputada Federal, Sra. Lêda Borges, acerca de solicitação de informações e denúncias, sobre as demandas quantitativas e qualitativas de reclamações que recaiam sobre a empresa Grupo Equatorial, nos seguintes termos:

Existem quantas demandas em valores numéricos de reclamações e denúncias de consumidores que recaiam contra o Grupo Equatorial.

- As demandas versam sobre o que especificamente, como exemplo a busca de informações sobre religações, pagamentos de boletos atrasados, consultas sobre cobranças supostamente indevidas entre outras demandas?
- Qual o quantitativo em cada tipo de reclamação e denúncia?
- Quanto ao Grupo Equatorial, qual o quantitativo de reclamações que o instituto recebe?

Após, volvam-se os autos a esta Superintendência, para resposta ao Gabinete da Deputada Federal.

Atenciosamente,

GOIANIA, 17 de novembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ANNY MICHELLY ANDRADE DA SILVA, Gerente**, em 17/11/2023, às 10:19, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **53827262** e o código CRC **AA2F42A1**.

GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR
RUA 08 242, EDIFÍCIO TORRES - Bairro SETOR CENTRAL -
GOIANIA - GO - CEP 74013-030 - (62)3201-2890.



Referência:
Processo nº 202300016038804



SEI 53827262



Referência: Processo nº 202300016038804

Interessado(a): GERÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Assunto: Despacho Resposta

DESPACHO Nº 6/2023/SSP/APSINDEC-16409

1 Após cumprimentá-lo cordialmente, acerca de solicitação de informações e denúncias, sobre as demandas quantitativas e qualitativas de reclamações que recaiam sobre a empresa Grupo Equatorial, segue respostas conforme relatórios anexos.

2 Segue relatórios com as informações solicitadas em anexo.

3 Atenciosamente.

GOIANIA, 17 de novembro de 2023.

GABRIEL MARTINS DE OLIVEIRA
Coordenação SINDEC



Documento assinado eletronicamente por **GABRIEL MARTINS DE OLIVEIRA, Coordenador (a)**, em 17/11/2023, às 11:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o
código verificador **53835516** e o código CRC **1D0AA570**.

APOIO SINDEC

Rua 8, No 242, Edifício Torres - Bairro Setor Central - GOIANIA -
GO - CEP 74013-030 - .



Referência:
Processo nº 202300016038804



SEI 53835516

Procon Estadual de Goiás

Emissão: 17/11/2023

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/07/2023 a 11/11/2023

Fornecedor - EQUATORIAL GOIÁS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA SA - CNPJ 01.543.032/0001-04	Problema	Total
Renegociação / parcelamento de dívida		124
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato		44
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados		35
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)		16
SAC - Dificuldade de contato / acesso		16
Cobrança de participação financeira em obra para ligação de energia ou alteração de carga		15
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras		14
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado		13
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição		11
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado		11
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		10
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo		8
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)		8
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)		8
Cobrança após cancelamento do serviço		7
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)		7
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço		7
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros		6
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento		5
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo		5
Suspensão indevida do fornecimento		5
Suspensão ou desligamento indevido do serviço		5
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço		4
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio		3
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores		3
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)		3
Portabilidade não efetivada		3
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado		2
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça		2
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros		2
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento		2
Dificuldade para mudança de poste/rede (instalado pela concessionária)		2
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)		2
Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)		2
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)		2
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)		2
Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação		1
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato / serviço		1
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)		1
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc		1
Não fornecimento da conta detalhada		1
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária		1
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico		1
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço		1
Serviço não realizado no prazo ou incompleto		1
Total geral		423

Atendimentos do Fornecedor - Estatístico

Período 01/01/2023 a 31/07/2023

Fornecedor - EQUATORIAL GOIAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A - CNPJ: 15.430.320/0010-04**Grupos Estatísticos****Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)****Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1****Problema: Cobrança indevida.****Problema: Cobrança indevida. Total: 15****Problema: Cobrança indevida/abusiva****Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 143****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)****Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1****Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito****Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito Total: 1****Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)****Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 9****Problema: Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação.****Problema: Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 8****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral****Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 30****Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)****Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço****Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 5****Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.****Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 12****Problema: Não pagamento de indenização****Problema: Não pagamento de indenização Total: 1****Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado****Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1****Problema: Recusa injustificada em prestar serviço****Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 4****Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)****Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1****Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)****Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1****Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)****Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1****Problema: Serviço em desacordo com norma/lei****Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 11****Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial**

Fornecedor - EQUATORIAL GOIAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A - CNPJ: 15.430.320/0010-04**Grupos Estatísticos**

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 6

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 9

Problema: Valor de reajuste (mensalidade)

Problema: Valor de reajuste (mensalidade) Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 8

Total Geral - Procon Estadual de Goiás : 270

Procon Estadual de Goiás

Emissão: 17/11/2023

Período 01/07/2023 a 11/11/2023

Tipo de Atendimento	Total
Denúncia	7
Reclamação	416
Total geral	423

Fornecedor - EQUATORIAL GOIAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A - CNPJ: 15.430.320/0010-04**Grupos Estatísticos**

Tipo de Atendimento: Abertura Direta da Reclamação

Tipo de Atendimento: Abertura Direta da Reclamação Total: 21

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar

Tipo de Atendimento: Atendimento Preliminar Total: 117

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares)

Tipo de Atendimento: CIP (Carta de Informações Preliminares) Total: 105

Tipo de Atendimento: Reclamação de Ofício

Tipo de Atendimento: Reclamação de Ofício Total: 11

Tipo de Atendimento: Simples Consulta

Tipo de Atendimento: Simples Consulta Total: 16

Total Geral - Procon Estadual de Goiás : 270



Referência: Processo nº 202300016038804

Interessado(a): SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Assunto: Resposta a Ofício

DESPACHO Nº 1126/2023/SSP/PROCON-09666

Ao cumprimentá-lo cordialmente, e em resposta ao Ofício (53811085), encaminhamos a resposta quanto à solicitação da Deputada Federal Lêda Borges.

"Após cumprimentá-lo cordialmente, acerca de solicitação de informações e denúncias, sobre as demandas quantitativas e qualitativas de reclamações que recaiam sobre a empresa Grupo Equatorial, segue respostas conforme relatórios anexos.

Segue relatórios com as informações solicitadas em anexo, (53838398), (53838536), (53839571), (53840014)."

São estas as informações que o caso requer, nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Levy Rafael Alves Cornélio
Superintendente

Goiânia, 17 de novembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **LEVY RAFAEL ALVES CORNELIO**, Superintendente, em 17/11/2023, às 15:10, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?
acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o
código verificador **53851182** e o código CRC **F5204180**.

SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR

RUA 8 242, ED. TORRES - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP
74013-030 - (62)3201-7112.



Referência:
Processo nº 202300016038804



SEI 53851182