

IP nº 016.2025.000068-435/2025

RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 001/2025

O MINISTÉRIO PÚBLICO, por seu MD Promotor de Justiça, com fundamento no art. 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei nº 8.625, de 12.02.93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), art. 38, parágrafo único, inciso IV, da Lei Complementar nº 12, de 18.12.93 (Lei Orgânica Estadual), e ainda:

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo disposição contida nos artigos 127, caput, e 129, inciso III, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que o art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, estabelece que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, sendo também princípio da Ordem Econômica, conforme art. 170, inciso V;

CONSIDERANDO a natureza cogente das normas do Código de Defesa do Consumidor, que possuem caráter de ordem pública e interesse social, nos termos do artigo 1º da Lei nº 8.078/90;

CONSIDERANDO que o art. 4º, incisos IV e V, do CDC estabelece como princípios da Política Nacional das Relações de Consumo a educação e informação de consumidores e fornecedores quanto a seus direitos e deveres, bem como o incentivo à criação de meios eficientes de controle de segurança dos serviços e de mecanismos alternativos de solução de conflitos;

CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso III, do CDC estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes serviços, bem como os riscos que apresentem, e que o art. 22 impõe aos órgãos públicos e concessionárias o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos;

CONSIDERANDO que a Resolução ANEEL nº 1.000/2021, em seu art. 406, determina que a distribuidora deve responder de forma clara, objetiva e conclusiva às demandas dos consumidores, utilizando linguagem acessível e abordando todos os pontos apresentados;

CONSIDERANDO que o art. 407 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021 impõe o dever de prestar as informações solicitadas de forma imediata, e que o art. 408 prevê prazos de até 5 ou 10 dias úteis para solução de reclamações, conforme a necessidade de visita técnica;

CONSIDERANDO que o art. 409 da mesma norma estabelece prazo de até 30 dias para resolução das demandas que não possuem prazos específicos previstos;

CONSIDERANDO que o art. 410 determina que, em casos de reiteradas reclamações sobre o mesmo objeto, a distribuidora deve considerar a primeira manifestação para contagem de prazo, não podendo encerrar a demanda antes da efetiva solução e resposta;

CONSIDERANDO a notícia sobre a existência de um poste de energia elétrica avariado na Localidade Pau Arrastado, zona rural de Campo Maior, cuja situação representa risco à segurança do consumidor, bem como a demora injustificada da empresa Equatorial Piauí em adotar as providências necessárias;

CONSIDERANDO que, no presente caso, o consumidor protocolou solicitação junto à distribuidora em 09/07/2024 (protocolo nº 8005302231), reiterada em 06/09/2024 (protocolo nº 8005705755), sem que tenha havido até o momento solução efetiva ou resposta conclusiva;

CONSIDERANDO que, diante da ausência de providências, o consumidor registrou reclamação junto ao PROCON municipal em 04/11/2024 (processo nº 24.11.019.001.00007-3), reforçando o caráter contínuo da omissão da distribuidora;

CONSIDERANDO que a distribuidora apenas se manifestou quanto à realização de vistoria para o dia 05/06/2025, quase onze meses após o primeiro protocolo, o que configura demora injustificada e incompatível com os prazos estabelecidos pela regulação da ANEEL;

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 417 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021, cabe à distribuidora comprovar o fornecimento de informação ao consumidor, especialmente em caso de alegação de ausência de retorno;



CONSIDERANDO que a omissão e a inércia da distribuidora quanto à prestação de informações e à adoção de medidas para sanar o risco decorrente de poste avariado representam violação aos deveres de informação, transparência e segurança, além de configurar conduta contrária à boa-fé objetiva nas relações de consumo;

CONSIDERANDO que a prestação de serviço público de energia elétrica deve observar os princípios da eficiência, continuidade e segurança, especialmente diante de situações que possam oferecer risco à integridade física dos consumidores e da coletividade.

RESOLVE:

RECOMENDAR, com vistas à prevenção geral, à luz das disposições do Código de Defesa do Consumidor e da Resolução ANEEL nº 1.000/2021, à **EQUATORIAL PIAUÍ DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.**, que adote as providências necessárias para promoção da adequada prestação dos serviços públicos essenciais, e notadamente:

- 1) à adoção célere e efetiva das medidas técnicas e operacionais necessárias à eliminação do risco à segurança representado pelo poste avariado objeto das solicitações de protocolo nº 8005302231 (09/07/2024) e nº 8005705755 (06/09/2024), cuja solução se encontra pendente há mais de dez meses;
- 2) ao cumprimento dos prazos regulamentares previstos na Resolução ANEEL nº 1.000/2021 para resposta e solução das demandas dos consumidores, especialmente os constantes dos artigos 407 a 410;
- 3) à garantia do dever de informação clara, objetiva e conclusiva ao consumidor, nos termos do artigo 406 da Resolução ANEEL nº 1.000/2021, inclusive quanto à necessidade de vistoria técnica, previsão de prazo para solução e comunicação formal do encerramento da demanda;
- 4) à adoção de medidas internas de gestão e controle que impeçam a repetição de condutas omissivas e assegurem que as manifestações dos consumidores sejam tratadas com a devida atenção, diligência e dentro dos prazos legais, em respeito aos princípios da boa-fé objetiva e da eficiência dos serviços públicos.

Por fim, fica advertido o destinatário dos seguintes efeitos das recomendações expedidas pelo Ministério Público:

- (a) constituir em mora o destinatário quanto às providências recomendadas, podendo seu descumprimento implicar na adoção de medidas administrativas e ações judiciais cabíveis;
- (b) tornar inequívoca a demonstração da consciência da ilicitude;
- (c) caracterizar o dolo, má-fé ou ciência da irregularidade para viabilizar futuras responsabilizações; e,
- (d) constituir-se em elemento probatório em sede de ações cíveis ou criminais.

Encaminhe-se cópia desta RECOMENDAÇÃO à Secretaria Geral do Ministério Público do Estado do Piauí para a devida publicação no DOEMP/PI, bem como ao PROCON/MPPI para conhecimento.

Autue-se e registre-se em livro próprio.

Arquive-se. Cumpra-se.

Campo Maior/PI, datado e assinado digitalmente pelo R. MP.

