



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento, o **ESTADO DO PARÁ** (“Governo do Estado”), a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ**, neste ato representados, respectivamente, pelo Exmo. Governador do Estado **Hélder Zahlouth Barbalho**, pelo Procurador Geral do Estado **Ricardo Nasser Sefer**, pelo Defensor Público do Consumidor, **Cássio Bittar** e pelo Promotor de Justiça do Consumidor **César Mattar**, doravante denominados COMPROMISSÁRIOS, e, de outro lado, a **CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ – CELPA S/A**, concessionária de energia elétrica, com sede neste cidade à Rodovia Augusto Montenegro, Km 8,5, bairro Tapanã, inscrita no CNPJ sob o nº 04.895.728/0001-80, representada por seu Diretor Presidente, **Marcos Antonio Souza de Almeida**, e seu Gerente Jurídico, **Armando de Souza Nascimento**, doravante denominada COMPROMITENTE,

CONSIDERANDO a legitimação conferida à Procuradoria Geral do Estado do Pará (Lei Complementar nº 041 de 29/08/2002, art. 2º, VIII), , a qual incumbe a defesa de interesses e direitos meta-individuais nas questões de relevante interesse público, manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido, no exercício da legitimidade extraordinária prevista em lei para esse fim, bem como na defesa dos direitos humanos e da cidadania;

CONSIDERANDO que a energia elétrica constitui serviço essencial (Código de Defesa do Consumidor – CDC, art. 22), delegado pela União mediante concessão;

CONSIDERANDO os altos números de atendimentos realizados pelo PROCON/PA, Defensoria Pública do Estado e Ministério Público Estadual e Federal de consumidores de energia elétrica da **CELPA**;

CONSIDERANDO a indesejável multiplicação de ações individuais e procedimentos administrativos relativos a assuntos decorrentes da prestação do serviço pela concessionária de energia, sobrecarregando a máquina judiciária;

CONSIDERANDO ainda que é interesse de todos, inclusive da sociedade, o combate às perdas de energia elétrica, desde que ele seja feito respeitando integralmente a legislação brasileira de defesa do consumidor, bem como a Resolução 414/2010 da Agência Nacional de Eletricidade – ANEEL;

RESOLVEM AS PARTES:



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Celebrar o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, doravante denominado "TAC", com fundamento no art. 5º, §6º da Lei nº 7.347 de 24 de julho de 1985 (Lei da Ação Civil Pública), alterado pelo art. 113, §6º, da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), em conformidade com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

1. A concessionária de energia elétrica do Estado do Pará, CELPA, assumirá as seguintes obrigações:

1.1 A CONCESSIONÁRIA não efetuará a suspensão do fornecimento de energia elétrica por Inadimplemento de CNR (consumo não registrado), se comprometendo neste ato ainda a não condicionar a religação do serviço a débitos de CNR que superem três ciclos que antecederam a regularização;

1.2 Na negociação de débitos de qualquer natureza, ao propor forma de pagamento, a concessionária deve levar em conta a realidade sócio econômica do usuário e sua família, especificamente com relação aos consumidores que se enquadrem no perfil TARIFA SOCIAL BAIXA RENDA, conforme critérios definidos no Artigo 8º da REN 414/ANEEL, devendo observar o seguinte:

1.2.1 – Quando houver solicitação de parcelamento por consumidores cadastrados na subclasse residencial baixa renda, caso a concessionária exija entrada, esta não será superior a 15% do valor da dívida negociada, em caso de primeiro parcelamento e de até 20% em caso de novo parcelamento ou renegociação de dívidas.

1.2.2 – O valor e a quantidade das parcelas deve observar a capacidade econômica dos usuários que residem no imóvel, mantendo o valor da parcela em um montante que não exceda a 30% da média extraída das últimas 6 faturas regulares de energia;

1.2.3 – Os parâmetros fixados nos itens 1.1.1 e 1.1.2 podem ser relativizados nas negociações celebradas em canais de conciliação (Linha Direta) com assistência jurídica ao consumidor, registrando-se a solicitação expressa do consumidor;

1.2.4 – Fica ajustado entre as partes que as obrigações contidas nestes subitens só terão validade após 120 (cento e vinte) dias da assinatura deste instrumento, prazo necessário para realizar as implementações no sistema;

1.4 As obrigações assumidas nas cláusulas precedentes (itens 1 e 1.1) são temporárias e transitórias, visando, neste momento, o cumprimento da tutela provisória deferida na ACP – Proc. No. 0817891-43.2019.8.14.0301. Assim decidem as partes signatárias deste ajuste porque existe ainda em tramitação e sem decisão final transitada em julgado, Recurso



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

Especial Repetitivo 1412433/RS (2013/0112062-1) (CPC, art. 1036 e seguintes), perante o Superior Tribunal de Justiça, que fixará a tese jurídica sobre a suspensão de fornecimento de energia elétrica, envolvendo inclusive a suspensão de fornecimento em decorrência do inadimplemento de consumo não registrado, que ocorrerá através de acórdão paradigma de observância obrigatória, como determina o CPC, art.927, III c.c. art. 1040;

1.5 Por essa razão, embora a validade e eficácia das cláusulas constantes dos itens 1 e 1.1 acima seja imediata, por força deste ajuste, seus efeitos somente perdurarão até que seja publicado o acórdão paradigma definitivo e transitado em julgado fixando a tese jurídica no recurso repetitivo mencionado;

1.6 Assim, e nos termos da lei processual, as partes signatárias expressamente concordam com a suspensão do processo ACP No....., até a publicação do acórdão paradigma final, definitivo e transitado em julgado e uma vez publicado o acórdão paradigma, as partes signatárias se comprometem a anuir e aplicar a tese que transitar em julgado no referido processo submetido à técnica de recursos repetitivos, tese a qual, estando em consonância com as obrigações das cláusulas 1 e 1.1, consolidará, sem alterações, as obrigações constantes deste ajuste de conduta, que será juntado aos autos, com a extinção do processo referido, com julgamento de mérito (CPC, art. 487, III, "b") e com quitação de todos os pedidos formulados nessa demanda, sem custas processuais remanescentes na forma do CPC, art. 90, §3º, certo que cada uma das partes se responsabiliza pelo pagamento de seus respectivos advogados.

1.7. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a não efetuar lançamento, a título de acúmulo de consumo, nas faturas dos consumidores sem antes informar a eles o valor a ser cobrado e dar-lhes a opção de quitação deste valor, em conformidade com o disposto no §1º do Art. 113 da Resolução 414/2010.

1.8. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete cumprir a ordem dos métodos de cálculo do consumo não registrado, previstas no art. 115 ou Art. 130 da Res. 414/2010, devendo informar os consumidores quando não for possível o atendimento do inciso I, do mesmo dispositivo.

1.9. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a criar e disponibilizar aos seus consumidores, no prazo máximo de 2 (dois) anos, um aplicativo ou plataforma de atendimento virtual que permita ao consumidor acompanhar os serviços por ele solicitados, inclusive com as respostas a cada uma das requisições do consumidor, preservando-se a privacidade dos dados pessoais do consumidor.

1.10 A **CONCESSIONÁRIA** se compromete ainda, em 18 meses, a realizar seu cadastro na plataforma **CONSUMIDOR.GOV** ou outra similar que venha a ser adotada como método de resolução de conflitos extrajudiciais pelo Tribunal de Justiça do Pará, permitindo que seus



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

consumidores tenham um acesso rápido e célere para resolução de eventuais conflitos com a concessionária.

1.11 Acordam todas as partes signatária deste instrumento que a utilização dessa ferramenta somente poderá ser realizada com o número de protocolo concedido pelas agências e canais de atendimento da **CONCESSIONÁRIA**, de modo a evitar que a plataforma se transforme em um canal primário de atendimento.

1.12 A **CONCESSIONÁRIA** compromete-se a não realizar suspensões no fornecimento de energia sem o devido aviso prévio, nas formas previstas na Res. 414/2010 da Aneel ou outra que venha a lhe substituir;

1.13. A **CONCESSIONÁRIA** fortalecerá os canais de atendimento ao consumidor que propõem a resolução extrajudicial de conflitos através de mediação e conciliação, a exemplo do canal direto DEFENSORIA, MINISTÉRIO PÚBLICO, PROCON, CEJUSC.

1.14. Especificamente quanto a Defensoria Pública, a **CONCESSIONÁRIA** deverá observar o constante no anexo I que é parte integrante deste instrumento.

1.15. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a realizar e manter uma política de crítica e revisão de faturamento, de modo a reduzir e corrigir eventuais falhas na geração de faturas, comprovando tais políticas a qualquer dos **COMPROMISSÁRIOS**, sempre que requisitado.

1.16. No tocante aos processos administrativos de Consumo Não Registrado gerados em razão de intervenção no equipamento de medição, a **CONCESSIONÁRIA** deverá comprovar o aviso/comunicado prévio dirigido ao consumidor em que conste a data prevista para a aferição do medidor, caso o consumidor não tome conhecimento no ato da fiscalização através do documento Termo de Notificação e Informações Complementares ("TNIC"), valendo o protocolo do envio de aviso de recebimento ("AR") dos correios como prova de entrega;

1.17. A **CONCESSIONÁRIA**, quanto aos processos relativos a casos em que foram constatadas irregularidades nos medidores de energia, e que não exista laudo de vistoria emitido por laboratório credenciado pelo Instituto Nacional de Metrologia - INMETRO, compromete-se a efetuar o cancelamento das faturas reclamadas, exceto se o órgão se recusar de forma expressa e fundamentada a realizar a vistoria por motivos técnicos ou metrológicos.

1.18. A **CONCESSIONÁRIA** elaborará e disponibilizará, no prazo de 6 (seis) meses nos órgãos e instituições que integram o sistema nacional de defesa do consumidor (Procon, Defensoria Pública, e/ou Ministério Público) cartilhas contendo formas de prevenção de conflitos, direitos e deveres dos consumidores etc.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

1.19. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a fornecer as instituições acordantes, no prazo de 120 dias o acesso ao seu banco de dados de consumidores, com informações relativas ao histórico de consumo, cobrança e especificações de CNR e ajuste de consumo e outras informações cadastrais para facilitar a análise das demandas dos consumidores;

1.20. A **CONCESSIONÁRIA** se compromete a pagar a quantia de R\$ 1.000,00 (um milhão de reais) a título de compensação social, sendo o montante direcionado a entidades de apoio e orientação aos consumidores, com especial ênfase na educação para consumo e aprimoramento dos canais de atendimento ao consumidor, dividido da seguinte forma:

1.20.1 R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) para aquisição de bens e financiamento de iniciativas no âmbito da Procuradoria Geral do Estado – PGE para o fortalecimento de sua atuação institucional no âmbito da defesa coletiva do consumidor, a ser depositado no Banpará, agência 0015, Conta-Corrente nº 182.918-1, CNPJ: 34921.759/0001-29;

1.20.2 R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) para aquisição de bens e financiamento de iniciativas no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará para o fortalecimento de sua atuação institucional no âmbito da defesa coletiva do consumidor devendo o depósito ser feito em favor do Fundo Estadual da Defensoria Pública do Estado do Pará, instituído pela Lei n.º 6.717/05 e regulamentada pelo decreto n.º 2.275/2006, que deverão ser depositados na conta n.º. 182900-9, agência 015, do BANPARÁ - Banco do Estado do Pará S.A.;

1.20.3 R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) para o PROCON/SEJUDH, para implementação do PROGRAMA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, conforme Decreto 4.946, de 25 de Agosto de 1987, regulado pelo Decreto 5.456, de 23 de Maio de 1988, Decretos 5.592 de 30 de Agosto de 1988 e a Lei Estadual 5.827.

1.20.4 R\$200.000,00 (duzentos mil reais) à Universidade Federal do Pará-UFPA, especificamente ao Instituto de Ciências Jurídicas-ICJ, com o direcionamento para financiamento de projetos de pesquisa e extensão relacionados à proteção do consumidor e a difusão de conhecimento e informação qualificada acerca dos direitos básicos do consumidor, recursos esses que poderão ser administrados pela FADESP (Fundação de Amparo e Desenvolvimento da Pesquisa), mediante convênio específico para esse fim;

1.20.5 R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) para aquisição de bens e financiamento de iniciativas no âmbito do Ministério Público do Estado do Pará para o fortalecimento de sua atuação institucional no âmbito da defesa coletiva do consumidor, na conta do Fundo de Reparcelamento do Ministério Público do Estado do Pará, CNPJ 05054960/0001-58, no Banpará, Agência 00026, Conta-corrente 180.170-8;



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

1.20.6 Os pagamentos serão feitos simultaneamente a cada uma das instituições, em cinco parcelas, com um intervalo de trinta dias entre cada uma delas, com o início 60 (sessenta) dias após a homologação do presente acordo pelo Judiciário.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

2. Na hipótese de descumprimento das disposições do presente TAC, será aplicada multa de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)** pela infração ocorrida. Para incidência, aplicação e exigibilidade da multa aqui estipulada, os **COMPROMISSÁRIOS** deverão notificar para o contraditório prévio da empresa **COMPROMITENTE** quanto às razões do suposto descumprimento, proferindo decisão motivada sobre a aplicação ou não da multa aqui prevista.

2.1. Somente será devida a cláusula penal prevista nesta cláusula em caso de erros generalizados ou coletivos, os quais configurem descumprimento efetivo das obrigações previstas neste instrumento. Sendo assim, erros apurados em processos individuais, desde que devidamente corrigidos pela Concessionária, tão logo seja cientificada por qualquer dos órgãos compromissários, não significam descumprimento do presente TAC.

2.2. Havendo discordância sobre a aplicabilidade de quaisquer das cláusulas deste instrumento a um caso concreto, o cabimento da penalidade prevista no item 2 será dirimido por entendimento entre os signatários do presente Termo de Ajustamento de Conduta, facultando-se, em cada caso, o acionamento do Judiciário para dirimir eventual conflito.

2.3. Todas as penalidades aplicadas reverterão aos entes comprometentes, na igual proporção do item 11 da cláusula primeira.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

3. O presente TAC não implica em reconhecimento de responsabilidade civil ou penal por parte da **CONCESSIONÁRIA**, assim como de seus responsáveis legais.

3.1. O TAC passará a vigorar a partir da data da sua assinatura e terá vigência pelo prazo de 2 (dois) anos, podendo encerrar antes desse prazo caso ocorra pleno e integral cumprimento das obrigações assumidas pelas partes, que celebrarão, nessa última hipótese, termo de encerramento.

3.2. Todas as comunicações ou notificações relativas a este Termo de Compromisso serão enviadas para os seguintes endereços:

- i) CELPA S/A: Rodovia Augusto Montenegro, km 8,5, bairro Tapanã, Belém-Pa;
- ii) PROCON - BELÉM: Tv. Lomas Valentinas, 1150 - Pedreira, Belém - PA, 66093-671;



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

- iii) MPE: Rua Joao Diogo, 100 - Cidade Velha - Belém-PA | CEP 66015-165;
- IV) DEFENSORIA PÚBLICA: Rua Senador Manoel Barata, nº 50, Campina, Belém PA – cep: 66.015-020;
- V) PGE: Rua dos Tamoios nº 1671, Batista Campos, CEP 66025-160.

3.3. A CELPA S/A incumbir-se-á de providenciar a publicação do extrato do presente Termo e de seus eventuais Termos Aditivos no DOM, no prazo de dez dias contados da data de assinatura, devendo o PROCON e Ministério Público divulgá-lo em seu quadro de avisos.

3.4. A considerar as particularidades de cada caso consumerista, o objeto do presente Termo de Ajustamento de Conduta - TAC não exclui ou limita eventual pretensão individual pela reparação de danos materiais e/ou morais decorrentes dos eventos objeto do presente Termo;

CLÁUSULA QUARTA – DO FORO:

Fica eleito o foro da Comarca da cidade de Belém, Capital do Estado do Pará, com exclusão de qualquer outro, para resolver controvérsia decorrente da execução do presente TAC.

E, por estarem assim juntos e acordados com Cláusulas e condições ora estabelecidas firmam o presente Termo de Ajustamento de Conduta em três vias igual teor e forma, presença das testemunhas abaixo, que também subscrevem.

Belém, 24 de junho de 2019.

Hélder Zahlouth Barbalho
Governador do Estado do Pará

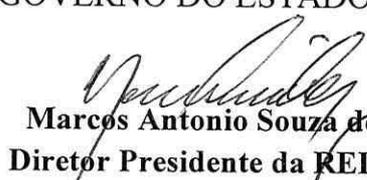
Ricardo Nasser Sefer
Procurador Geral do Estado

Cássio Bitar Vasconcelos
Defensor Público do Estado

César Bechara Nader Mattar Júnior
Promotor de Defesa do Consumidor



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ


Marcos Antonio Souza de Almeida
Diretor Presidente da REDE CELPA


Armando de Souza Nascimento
Gerente Jurídico da REDE CELPA

