INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03, DE 26 DE ABRIL DE 2017.

Institui procedimento administrativo de resolução extrajudicial de conflitos entre os consumidores assistidos da Defensoria Pública e as Centrais Elétricas do Pará – Celpa.

A Defensora Pública Geral do Estado, no uso das atribuições que lhe confere o art. 8º, incisos I, VIII, XI e XXIII da Lei Complementar nº 054, de 07 de fevereiro de 2006.

CONSIDERANDO a função institucional de estabelecer métodos para a resolução extrajudicial de conflitos, fomentando a prática conciliatória, evitando-se a judicialização de demandas;

CONSIDERANDO a necessidade de uniformização de procedimentos administrativos no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará;

CONSIDERANDO ser o fornecimento de energia elétrica um serviço essencial à população, devendo, portanto, ser contínuo e ininterrupto, bem como que tal serviço é prestado por apenas uma única empresa no Estado do Pará;

CONSIDERANDO o Termo de Ajustamento de Conduta – TAC, firmado nos autos do processo judicial nº 0025624-69.2014.814.0301, da Ação Civil Pública proposta pela Defensoria Pública, em que a instituição e a Celpa firmaram os moldes em que foram entabulados o procedimento da conciliação para resolução de conflitos;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o presente procedimento administrativo de resolução extrajudicial de conflitos em que figurem como partes os consumidores assistidos da Defensoria Pública e as Centrais Elétricas do Pará – Celpa.

Art. 2º Os atendimentos serão realizados por meio de agendamento presencial ou no Disk Defensoria – 129, onde houver, oportunidade em que os assistidos serão orientados acerca do procedimento de conciliação e os documentos necessários à tratativa da demanda.

Parágrafo único. Nos casos em que houver urgência na demanda, como a iminência de suspensão do fornecimento de energia, com a devida comprovação por meio de documentos, ou a efetiva suspensão no fornecimento de energia elétrica, e em casos em que o assistido necessitar da energia para sobreviver, em virtude de aparelhos que sustentam sua saúde, fica autorizada a realização do atendimento em caráter de extrapauta, não se fazendo necessário o agendamento junto ao Disk Defensoria – 129.

Art. 3º Após o atendimento do assistido, o Defensor Público responsável pelo fato realizará a confecção de ofício, explicando detalhadamente os fatos que incorrerem na irresignação do assistido e requerendo informações internas da empresa acerca do caso e, ainda, se existe alguma proposta de conciliação para aquela referida demanda.

§1º O ofício de que trata o caput deste artigo será encaminhado via e-mail, direcionado ao Canal Direto da Defensoria Pública junto à Celpa, por meio de endereço eletrônico que será criado para cada uma das cidades atendidas pelo canal linha direta.

§2º A partir da data do envio do e-mail, fica estabelecido o prazo de 15 (quinze) dias para que a Celpa encaminhe resposta contendo todas as informações solicitadas, tais como, histórico do débito e consumo, histórico de corte, termo de ocorrência e inspeção, carta de cobrança, planilha de cálculo, parecer comercial, dentre outros, bem como eventual proposta de acordo, ou, ainda, se a empresa optará por manter os valores cobrados.

§3º A partir da data do envio do e-mail, ficam suspensas a ordem de suspensão do fornecimento de energia elétrica – ou determinado o seu restabelecimento, caso já efetuada a suspensão – as cobranças e as ordens de negativação de CPF do assistido, no que diz respeito aos valores reclamados, enquanto durarem as tratativas entre a empresa e a instituição, que terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Art. 4º Havendo proposta de acordo, a Defensoria Pública entrará em contato com o assistido para que este compareça novamente à Defensoria, de modo a tomar ciência da proposta feita pela empresa, e manifestando seu interesse ou não em aceitar o acordo proposto.

§1º Havendo aceite da proposta formulada pela empresa, o assistido deverá comparecer a uma agência da Celpa, munido da resposta encaminhada, para que possa regularizar sua situação.

§2º Não havendo aceite, será designada audiência extrajudicial de conciliação sob a condução de Defensor Público ou sua supervisão, em que estarão presentes o assistido e um representante da Celpa.

§3º Havendo acordo, será formulado o devido termo, emitindo-se uma via à Celpa, a ser entregue ao seu representante, e outra ao assistido, além do registro no sistema SCPJ-web, onde houver, e devido arquivamento na secretaria da Defensoria Pública.

Art. 5º Apenas na hipótese de frustração dos procedimentos de conciliação previstos nesta Instrução, será proposta a devida ação, desde que verificada a existência de fundadas razões para ajuizamento da mesma.

Art. 6º O procedimento de conciliação previsto nesta Instrução não obsta a propositura de demandas que, de acordo com a independência funcional do Defensor Público, mostrarem-se necessárias à preservação e à reparação dos direitos dos assistidos consumidores.

Art. 7º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

**JENIFFER DE BARROS RODRIGUES**

Defensora Pública Geral do Estado do Pará