



**Comissão Mista de Reavaliação de Informações**  
**125ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 82/2023/CMRI/CC/PR

NUP: 48003.011470/2022-19  
Órgão: ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica  
Requerente: A.L.S.

#### **Resumo do Pedido**

O Requerente perguntou qual o procedimento para solicitar, junto à operadora Enel, informações de quem pediu a cópia da sua conta de energia, que há 2 anos era entregue via e-mail, sendo que, no mês do registro do presente pedido de acesso à informação, foi entregue em papel. O Cidadão acrescentou que a operadora Enel se recusa a informar quem solicitou ou invadiu o sistema da empresa para obter as informações, “*de uma maneira ilegal e criminosa*”. Por fim, reitera o questionamento sobre qual é o procedimento para obter as informações, bem como para “*tomar os procedimentos*” necessários.

#### **Resposta do órgão requerido**

A Requerida informou que o questionamento tem características de uma demanda de ouvidoria, uma vez que se trata de reclamação sobre procedimentos/serviços prestados pela distribuidora. Esclareceu que “*o e-SIC não é o canal adequado para tratar de demandas de ouvidoria*”, haja vista a LAI não amparar formulação de consultas, reclamações e denúncias, bem como pedidos de providências para a Administração Pública Federal. Informou que pedidos de acesso devem veicular, única e exclusivamente, o acesso a dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato. Acrescentou que nos casos de reclamações/informações quanto a procedimentos/serviços prestados pela distribuidora, a solução deveria ser buscada inicialmente na distribuidora de energia elétrica da região do Requerente. Por fim, informou os canais de atendimento, endereço e números de telefone por meio dos quais os consumidores, que não obtiverem a solução de suas demandas junto às distribuidoras, podem encaminhar suas solicitações à Aneel.

#### **Recurso em 1ª instância**

O Requerente alegou que a resposta não atendeu ao questionamento e que o canal de atendimento informado seria pouco confiável.

#### **Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância**

A Agência reiterou que para obter a informação solicitada seria necessário que o Requerente entrasse em contato com a distribuidora de sua área de concessão ou utilizasse os canais oficiais de comunicação da Aneel, anteriormente informados.

## **Recurso em 2ª instância**

O Requerente se limitou a reclamar dos canais de atendimento, afirmando que não obteve sucesso quanto à solicitação.

## **Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância**

A Agência reiterou os esclarecimentos e as orientações informadas anteriormente ao Requerente.

## **Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)**

Em recurso à CGU, o Requerente alegou que tanto a Aneel como a operadora Enel São Paulo se mostraram pouco interessadas em explicar a mudança na forma de envio da conta digital, sendo que ele não teria sido o responsável pela solicitação.

## **Análise da CGU**

A CGU, com base nas narrativas do Requerente e da Recorrida, percebeu que a demanda em tela se caracterizaria como manifestações de ouvidoria, tais como reclamações, denúncias, solicitações de providência ou demais pronunciamentos do usuário de serviços públicos, a exemplo das consultas. Pontuou que, não obstante essas manifestações possam ser registradas via Plataforma Fala.BR, elas não são acudidas pela LAI, sendo a sua tramitação e o transcurso dos prazos definidos pela Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção, defesa dos direitos do usuário desses serviços. Informou que, no tocante à identificação dessas manifestações de ouvidoria, a CGU tem se orientado, dentre outras fontes, pelos apontamentos do Manual de Aplicação da Lei de Acesso à Informação na Administração Pública Federal (4ª ed. 2019, págs. 12 e 13), disponibilizado no endereço [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao\\_da\\_lai\\_2019.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/46641/1/aplicacao_da_lai_2019.pdf). Registrou a Controladoria que a Agência Recorrida, muito embora não tenha vislumbrado na demanda a natureza de pedido de acesso à informação, segundo o que a Lei conceitua, observando as boas práticas administrativas, forneceu ao Requerente os elementos essenciais para utilização dos canais corretos de atendimento. Por fim, observou não ter ocorrido, por parte da Aneel, negativa de acesso à informação.

## **Decisão da CGU**

A CGU não conheceu do recurso visto que avaliou que o requerimento ora analisado se identifica mais com as manifestações de ouvidoria, conforme disposto no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, as quais não são acudidas pela Lei nº 12.527, de 2011, razões por que não se identificou negativa de acesso, requisito de admissibilidade recursal na 3ª instância, conforme previsto no art. 16 dessa última Lei.

## **Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**

O Requerente recorreu à CMRI informando que não obteve resposta em nenhum canal e reiterou seu questionamento inicial.

## **Admissibilidade do recurso à CMRI**

Recurso não conhecido. A apelação cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito de cabimento não foi cumprido, em razão de apresentar teor de reclamação e por não se verificar a negativa de informação.

## **Análise da CMRI**

No recurso interposto a esta Comissão, o Requerente apresentou manifestação, em parte, com teor de reclamação, alegando que não obteve resposta por meio dos canais informados, e reiterou seu questionamento inicial. No que diz respeito à parte do recurso que contém reclamação, esse tipo de manifestação deve ser registrado em campo específico na Plataforma Fala.BR para seu devido tratamento, não podendo, portanto, ser conduzido por meio da ferramenta de acesso à informação ora utilizada, par que nos termos da Súmula CMRI nº 01/2015, seja comprovado a ineficiência do canal específico. Já no que se refere à pergunta inicial do Requerente sobre qual seria o procedimento para solicitar, junto à operadora Enel, informações de quem pediu a cópia da sua conta de energia, esta Comissão entende que não houve negativa de acesso à informação, uma vez que a Requerida informou ao Cidadão que, a solução deveria ser buscada inicialmente na distribuidora de energia elétrica da região do Requerente. Além disso, a Requerida informou os canais de atendimento, endereço e números de telefone por meio dos quais os consumidores, que não obtiverem a solução de suas demandas junto às distribuidoras, podem encaminhar suas solicitações à Aneel. Diante disso, cumpre informar que o mérito do recurso não foi analisado, tendo em vista que o Requerente fez uso do direito de recorrer a esta Comissão para reclamar da falta de resposta por parte dos canais informados, o que configura manifestação de ouvidoria, que não se insere no escopo do direito de acesso à informação disposto nos artigos 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011, e porque não se verificou a negativa de acesso à informação, já que a Aneel prestou as orientações para a obtenção da informação pretendida.

### Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conhece do recurso, visto que há conteúdo com teor de reclamação, que não se insere no escopo do direito de acesso à informação, conforme disposto nos arts. 4º e 7º, da Lei nº 12.527, de 2011, e porque não se verifica a negativa de acesso à informação, que é requisito essencial de admissibilidade recursal, conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Rosimar registrado(a) civilmente como Rosimar da Silva Suzano, Usuário Externo**, em 06/10/2023, às 18:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO, Usuário Externo**, em 08/10/2023, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vânia Lúcia Ribeiro Vieira, Usuário Externo**, em 09/10/2023, às 18:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO ALVES NOGUEIRA registrado(a) civilmente como RONALDO, Usuário Externo**, em 10/10/2023, às 12:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Brito de Miranda, Assessor(a) Especial**, em 11/10/2023, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Dias dos Reis, Usuário Externo**, em 11/10/2023, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 16/10/2023, às 15:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Aparecida Belchior, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 16/10/2023, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **4615314** e o código CRC **A30956B8** no site:

[https://super.presidencia.gov.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)