



TJDFT

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS
TERRITÓRIOS

21VARCVBSB

21ª Vara Cível de Brasília

Número do processo: 0741927-22.2026.8.07.0001

Classe judicial: AÇÃO CIVIL PÚBLICA (65)

RECONVINTE: MINISTERIO PUBLICO DO DF E DOS TERRITORIOS

DENUNCIADO A LIDE: NEOENERGIA DISTRIBUICAO BRASILIA S.A.

DECISÃO INTERLOCUTÓRIA

Trata-se de Ação Civil Pública com pedido de liminar proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT) em face da NEOENERGIA BRASÍLIA S.A., com base no Inquérito Civil nº 08192.225754/2025-391.

Alega o Ministério Público que a concessionária ré vem prestando o serviço público de energia elétrica no Distrito Federal de forma gravemente deficiente, com quedas frequentes e demoradas de energia, problemas no atendimento ao cliente e falhas constantes na cobrança e emissão de contas.

Sustenta que a apuração iniciada por diversas reclamações de moradores de regiões como Lago Oeste, Grande Colorado e Ponte Alta Norte comprovou prejuízos relevantes à população, como a queima de eletrodomésticos e perdas na produção agrícola. Aponta, com base em dados da ANEEL, descumprimento contínuo das metas de qualidade (DEC/FEC), destacando áreas em situação crítica — como o PAD-Jardim (41,54h de interrupção em 2024, superando o limite em 231%) e o Vale do Amanhecer (15,02h, excedendo em 188%) —, além de problemas persistentes em Contagem, Paranoá, Manguelral e Sobradinho.

O MPDFT aponta ainda crise sistêmica no atendimento e faturamento, evidenciada por aumento exponencial de 4.339,99% nas reclamações no SAC/Ouvidoria entre janeiro de 2024 e maio de 2026 (de 156 mil para 6,95 milhões), além de falhas no sistema comercial com cobranças duplicadas, contas zeradas, superfaturamento, negativas

indevidas e protestos de títulos. Afirma que os dados da plataforma consumidor.gov revelam incremento de 98,10% nas reclamações de 2024 para 2025, com queda da nota de satisfação de 2,9 para 2,5 em 2026. Registra que as compensações pagas pela concessionária apresentaram "efeito rebote" em 2025, com aumento de 25,61% no número de ocorrências e elevação contínua do valor médio por falha.

Sustenta a existência de responsabilidade objetiva da concessionária (art. 37, §6º, CF; art. 14, CDC; art. 25, Lei 8.987/95), destacando que tentou celebrar Termo de Ajustamento de Conduta com a ré, mas a empresa se recusou a assumir compromissos firmes de melhoria e de ressarcimento dos danos.

A parte autora requer a concessão de tutela antecipada, *inaudita altera pars*, para determinar à Neoenergia a implementação das seguintes obrigações, sob pena de multa de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por item descumprido:

1. Para áreas de Risco Crítico (PAD-Jardim e Vale do Amanhecer):

1.1 No prazo de 180 dias, apresentar Projeto Executivo Estruturante para implantação de nova subestação e/ou linha de distribuição dedicada;

1.2 No prazo de 12 meses, apresentar e iniciar execução de Plano de Redução de Continuidade com metas trimestrais para atingir limites da ANEEL.

2. Para áreas de Risco Alto (Contagem, Paranoá, Sobradinho):

2.1 No prazo de 90 dias, apresentar e iniciar execução de Plano de Manutenção Preventiva Intensiva (poda, substituição de isoladores, inspeções termográficas, manutenção de chaves e conexões);

2.2 No prazo de 90 dias, apresentar projeto de substituição de rede convencional nua por rede compacta e/ou protegida.

3. Para o universo de consumidores:

3.1 No prazo de 90 dias, implementar sistema de monitoramento contínuo de interrupções e oscilações, com divulgação automática em aplicativo e canais digitais informando ocorrência, área afetada, estimativa de restabelecimento e atualizações de status;

3.2 No prazo de 90 dias, disponibilizar canal digital para ressarcimento de danos materiais, com rastreabilidade integral e prazos máximos de 5 dias úteis para análise preliminar, 15 dias úteis para decisão fundamentada e 10 dias úteis para pagamento após deferimento. Em 30 dias após a implementação desse sistema, divulgar de forma clara, acessível e permanente, em seu sítio eletrônico e aplicativo oficial, o procedimento completo de ressarcimento, com orientações passo a passo, documentos exigidos, prazos e canais disponíveis,

3.3 No prazo de 90 dias, implementar plano de contingência e saneamento para resolver dificuldades com segunda via de faturas, cobranças duplicadas, contas zeradas e superfaturamento de leitura;

3.4 Suspender imediatamente negativações e protestos decorrentes de faturas com inconsistências comprovadas ou em discussão administrativa, devendo cumprir as regras da Lei Distrital nº 7.919/2026 em caso de protesto regular.

3.5 No prazo de 30 dias da implementação do canal de ressarcimento, divulgar de forma clara e acessível o procedimento completo em seu sítio eletrônico e aplicativo.

4. Para informação adequada ao consumidor:

4.1 No prazo de 90 dias, disponibilizar opção de adesão à fatura digital por e-mail, SMS e aplicativo, sem ônus ao consumidor;

4.2 No prazo de 90 dias, disponibilizar consulta gratuita da versão integral da fatura no sítio eletrônico e aplicativo, com informações legalmente exigidas e opção de pagamento via Pix por QR Code.

5. Plano de melhorias:

5.1 No prazo de 120 dias, apresentar plano de melhorias com projeto detalhado contendo diagnóstico aprofundado das causas raiz, metas e indicadores de desempenho, plano de ação com cronogramas, propostas de melhoria do SAC, e mecanismos de monitoramento e avaliação.

Considerando a natureza estrutural do processo, requer ainda em sede de liminar, a participação da sociedade civil, mediante indicação de especialistas, comissões técnicas, entidades públicas ou pessoas com expertise reconhecida para colaborar com a construção, aperfeiçoamento e acompanhamento do plano de atuação estrutural, em conformidade com a Recomendação nº 163/2025 e a Recomendação CNMP.CN nº 5/2025.

A Requerida apresentou Petição no ID 284564003, apontando necessidade de inclusão da ANEEL e deslocamento para a Justiça Federal; ausência de fumus boni iuris diante de alegadas falhas metodológicas nos dados e inexistência de prova técnica das soluções propostas; ausência de *periculum in mora* por se tratar de situação antiga, conhecida há anos e submetida a tratativas administrativas; inutilidade, impossibilidade ou irreversibilidade das medidas, pois diversas providências já estariam sendo executadas, dependeriam de terceiros ou exigiriam investimentos irreversíveis de elevada monta.

É o relatório. Decido.

No tocante à preliminar, eventual necessidade de integração da ANEEL à relação processual demanda aprofundar o exame do caso. O Ministério Público atua no feito na qualidade de legitimado extraordinário e substituto processual da coletividade de

consumidores afetados, tutelando direitos de matriz consumerista (arts. 81 e 82 do CDC). Embora a princípio a responsabilidade pela qualidade do serviço perante o mercado consumidor seja da Concessionária (arts. 14 e 22 do CDC), figurando a agência reguladora como fiscalizadora do contrato administrativo, mostra-se prudente verificar, no decorrer do processo e após a devida instrução, se os pontos técnicos questionados e os projetos exigidos foram objeto de prévia repactuação, alinhamento ou normatização específica perante a ANEEL. A eventual colidência das providências requeridas com aquelas decorrentes do exercício do poder regulatório da agência não é, de tal modo, questão que deva ser enfrentada neste momento.

A existência de graves defeitos na prestação do serviço público de energia elétrica pela Concessionária é notória, constatação reforçada por provas documentais acostadas aos autos, notadamente aquelas produzidas no âmbito do Inquérito Civil nº 08192.225754/2025-39. Os elementos de convicção coligidos revelam um quadro de deficiências sistêmicas e recorrentes, que se perpetuam ao longo dos anos sem que se verifique significativa melhora na qualidade do serviço prestado. Ao contrário, os dados objetivos indicam agravamento, com incremento no volume de reclamações formuladas pelos consumidores e manutenção do quadro de percepção geral de má prestação de serviços.

A persistência dessas falhas, devidamente comprovada nos autos, evidencia até aqui a incapacidade de a concessionária assegurar a regularidade, continuidade e eficiência do serviço essencial, impondo-se, assim, a intervenção judicial para a proteção dos direitos difusos e coletivos dos usuários.

Conforme se verifica no Inquérito Civil nº 08192.225754/2025-391, a ré foi notificada e apresentou manifestação detalhada (ID 284090573 e ID 284090574), na qual contestou diversos pontos da minuta de Termo de Ajustamento de Conduta e ofereceu contraproposta.

Cumprir registrar que a Neoenergia, em sua manifestação, apresentou um panorama da evolução dos indicadores desde que assumiu a concessão em março de 2021, destacando investimentos de 1,4 bilhão em melhorias na infraestrutura, com média anual cinco vezes superior à do período anterior e 1,9 bilhão adicionais para o período de 2026 a 2030. A empresa também ressaltou que todos os conjuntos citados no inquérito apresentam trajetória de melhoria acumulada no período 2021-2025, com reduções que variam de 18,7% a 63,1% no DEC e de 38,1% a 61,3% no FEC, conforme dados documentados.

Carece de amparo a tese de que os indicadores globais da concessionária indicariam evolução positiva e afastariam a probabilidade do direito. A regularidade e a continuidade da prestação do serviço público constituem deveres de observância universal, não sendo admissível que médias regionais mascarem situações locais de grave desassistência e desrespeito às metas de qualidade, como o observado na região do PAD-Jardim. Do mesmo modo, a alegação de que o quadro é crônico não retira a urgência do provimento. Ao contrário, evidencia inércia prolongada da prestação do serviço que atenta contra a

eficiência exigida pelo artigo 175, parágrafo único, IV, da Constituição Federal, justificando a intervenção judicial com vistas à proteção do interesse coletivo.

A Concessionária também sustenta que a regulação setorial, centrada na Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021 e no Contrato de Concessão, constitui sistema técnico integrado de aferição de qualidade, fiscalização e sanção. Argumenta que a sobreposição de metas, prazos e mecanismos de fiscalização paralelos àqueles já definidos pela ANEEL implicaria risco de duplicidade regulatória e de conflito entre determinações, podendo configurar verdadeiro bis in idem — com obrigações sobrepostas sobre os mesmos indicadores já objeto de fiscalização pela autoridade competente.

Assim, com base nos pedidos liminares e na resposta da empresa fornecida no TAC, passo a analisar o atendimento dos requisitos legais atinentes a cada uma das providências requeridas.

1. No que concerne às áreas de risco crítico (PAD-Jardim e Vale do Amanhecer), o Parquet requereu a apresentação de Projeto Executivo Estruturante para implantação de nova subestação no prazo de 180 dias, bem como a instituição de Plano de Redução de Continuidade em 12 meses com metas trimestrais para atingir os limites regulatórios da ANEEL.

A concessionária, por sua vez, apresentou resposta parcial, argumentando que o prazo de 180 dias é inviável para obras dessa envergadura, que dependem de licenciamento ambiental, constituição de servidões e aprovação pela ANEEL. Informou que já possui planejamento avançado para a construção da Subestação Rajadinha e nova linha de distribuição, com investimento superior a R\$ 43 milhões, transformadores já encomendados com entregas previstas entre janeiro e outubro de 2028. Apresentou como alternativa a apresentação de relatório de andamento do projeto da Subestação Rajadinha em 12 meses, com conclusão prevista para 2028. Quanto à meta de redução do DEC, a empresa alegou inviabilidade técnica e financeira, destacando que o recondutoramento integral da rede do PAD-Jardim custaria R\$ 286 milhões e demandaria 39 meses de obra. Propôs, assim, investimentos prudentes e contínuos, previstos em R\$ 8,2 milhões ao longo de 4 anos, em obras de instalação de religadores, recondutoramento de trechos, criação de recursos de transferência entre circuitos, multiplexação de rede de baixa tensão e substituição de transformadores.

A proposta de 12 meses para apresentação de relatório de andamento se mostra insuficiente, pois não impõe à concessionária um compromisso efetivo de execução, postergando a solução estrutural para 2028, o que é incompatível com a situação de calamidade já instalada.

Já os argumentos atinentes ao elevado custo financeiro das intervenções e ao risco de irreversibilidade jurídica não prevalecem frente ao direito fundamental à prestação de serviço essencial e seguro. O investimento na infraestrutura elétrica constitui dever inerente ao risco do negócio assumido pela concessionária ao pactuar a delegação do

serviço público. Da mesma forma, os prazos operacionais propostos pela ré — como a conclusão de obras apenas para 2028 — e a tentativa de transferir a responsabilidade do manejo arbóreo para a NOVACAP não infirmam a urgência da tutela, uma vez que cabe precipuamente à concessionária adotar todas as cautelas operacionais para evitar que a vegetação atinja a fiação e comprometa a continuidade do fornecimento de energia.

Quanto à meta de apresentar Plano de Redução de Continuidade para atingir os limites da ANEEL em 12 meses, a contraproposta de 4 anos para mera aproximação dos índices é excessivamente dilatada e não reflete a urgência da situação de calamidade, que já perdura por anos. A empresa já viola as metas regulatórias há vários anos, e a proposta não demonstra o senso de urgência que o caso exige.

De outro lado, a alegação de que a região atende pequeno percentual de consumidores, embora verdadeira, não afasta o dever da concessionária de prestar serviço adequado a todos os usuários.

2. Em relação às áreas de risco alto (Contagem, Paranoá e Sobradinho), o Ministério Público requereu a apresentação e execução de Plano de Manutenção Preventiva Intensiva em 90 dias, bem como a substituição de rede convencional nua por rede compacta e protegida, com projeto a ser apresentado no mesmo prazo.

A Neoenergia, por sua vez, recusou-se a apresentar novo plano, alegando que já executa plano contínuo de manutenção, apresentando números de atividades realizadas (apenas no período de janeiro a abril de 2026, foram realizadas milhares de podas, correções estruturais e instalações de espaçadores nas três regiões), e propôs apenas a continuidade do plano existente, com relatórios semestrais. Quanto à substituição de rede, a empresa argumentou que a medida tem alto custo (R\$ 160 milhões para os trechos prioritários) e depende do ciclo regulatório, propondo a apresentação de "estudo de priorização" em 12 meses para substituição gradual.

Neste ponto, observo que embora seja plausível que a concessionária já realize manutenção preventiva, os próprios dados do inquérito demonstram que tais ações são insuficientes para evitar as falhas crônicas, uma vez que as violações persistem ano após ano. A mera continuidade do que já é feito aparenta não resolver o problema, tornando a proposta até aqui ineficaz. Quanto à substituição de rede, a proposta é vaga e protelatória: apresentar um estudo em 12 meses, sem compromisso de execução, não atende à urgência da situação e revela uma postura de inércia que não se coaduna com a gravidade do quadro.

Quanto aos pedidos voltados ao universo de consumidores, o Ministério Público requereu, entre outras medidas, a implementação de sistema de monitoramento contínuo de interrupções com comunicação automática aos consumidores em 90 dias, a disponibilização de canal digital para ressarcimento de danos materiais com prazos definidos, e plano de contingência para resolver problemas no sistema comercial, que geram cobranças duplicadas e superfaturamento.

Nesse particular, as considerações já expostas apontam a persistência de significativo defeito na prestação dos serviços. Contudo, buscando equilíbrio entre uma escala de urgência apontada na própria peça de ingresso e a necessidade de assegurar medidas pautadas na ampla consideração das razões de todas as partes envolvidas, entendo por bem postergar o exame do pedido liminar, o que se fará após a resposta da requerida.

No que tange à suspensão imediata de negativações e protestos, pedido fundamentado na Lei Distrital nº 7.919/2026, a Neoenergia limitou-se a apresentar sua política de cobrança como legal, afirmando que sempre notifica o consumidor previamente e que situações pontuais são corrigidas individualmente. Anoto, porém, que o cumprimento da Lei não é opcional e que cabe à Concessionária comprovar o atendimento da norma em sua rotina de cobrança.

Diante disso, DEFIRO em parte os pedidos liminares para determinar que a Requerida:

1. Quanto ao PAD-Jardim e Vale do Amanhecer, apresente em 180 dias Projeto Executivo Estruturante para implantação de nova subestação e/ou linha de distribuição dedicada nas áreas com comprometimento estrutural, contendo, no mínimo: escopo técnico completo; cronograma físico-financeiro; marcos trimestrais verificáveis; responsáveis técnicos; e matriz de riscos e medidas mitigatórias;
2. Apresente e inicie em 12 meses a execução de Plano de Redução de Continuidade, quanto ao PAD-Jardim e Vale do Amanhecer, com metas trimestrais de desempenho, visando atingir os limites regulatórios vigentes homologados pela ANEEL para cada conjunto elétrico abrangido, inclusive eventuais revisões supervenientes, assegurando regularidade, continuidade, eficiência e adequação do serviço;
3. Quanto às áreas de alto risco de Contagem, Paranoá e Sobradinho, em até 90 dias apresente e inicie a execução de Plano de Manutenção Preventiva Intensiva, contemplando, no mínimo: poda de vegetação, substituição de isoladores, inspeções termográficas, manutenção de chaves e conexões, com relatório semestral ao MPDFT para aferição de melhorias. Deverá apresentar o plano em execução, apontando os incrementos realizados.
4. Quanto às áreas de alto risco de Contagem, Paranoá e Sobradinho, em até 180 dias apresente projeto de substituição de rede convencional nua por rede compacta e/ou protegida, com priorização por criticidade, metas trimestrais de implantação e indicadores de redução de falhas por trecho, sem prejuízo de readequação ao longo do tempo;
5. Apresentar em 20 dias a orientação e/ou regulamento interno para atendimento da Lei Distrital nº 7.919/2026.

Todas as providências determinadas deverão ser atendidas sob pena de multa de R\$5.000.000,00 por descumprimento.

No que tange ao pedido de instauração de procedimento estrutural, anoto que com a apresentação da resposta, os autos deverão retornar à conclusão para as primeiras

providências da elaboração de plano de atuação estrutural, com a posterior intimação de entidades e especialistas do setor interessados em contribuir para a solução da demanda.

Cite-se. Intime-se.

HILMAR CASTELO BRANCO RAPOSO FILHO

Juiz de Direito

** documento datado e assinado eletronicamente*

Assinado eletronicamente por:

HILMAR CASTELO BRANCO RAPOSO FILHO 24/07/2026 19:36:59

<https://pje-consultapublica.tjdft.jus.br/documento?x=26072419365902500000257811215>

ID do documento: 284621489



26072419365902500000257811215