

Reclamações contra Enel não param de crescer e sobrecarregam Procons

George Garcia

Líder absoluta em qualquer que seja o ranking de reclamações, a Enel passou por um processo de inquirição nos últimos dois anos diante das cinco comissões de inquérito montadas nas Câmaras da região, motivadas pela enxurrada de queixas de moradores que sofrem com cobranças indevidas, cortes de energia e mau atendimento. O RD questionou as prefeituras da região sobre o número de atendimentos de problemas relacionados à operadora de energia e a constatação é de que, mesmo com toda a mobilização, a situação não mudou. A empresa nega e diz que só no ano passado reduziu em 17% as reclamações que ingressaram junto ao Procon Regional, do Consórcio Intermunicipal.

Porém a análise da base de dados dos Procons municipais mostra o crescimento do número de queixas. Em Diadema foram 325 reclamações em 2021, sendo 217 delas por cobrança indevida ou abusiva. “Em todas as reclamações, o consumidor recebe resposta e encaminhamento. Dos 325 atendimentos, 19 geraram acordo por intermédio do Procon Diadema, entre consumidores e ENEL. Em alguns casos, a ENEL consegue provar que está correta. Nessa situação, o consumidor pode acatar a razão da empresa ou levar o caso ao judiciário”, explicou a prefeitura, em nota. Já no ano passado o número de casos saltou para 388 atendimentos referentes a Enel, um aumento de 19,38%. Destes casos, 249 clientes reclamaram do valor da conta. O Procon de Diadema intermediou 65 acordos em 2022.

O Procon de Santo André ainda não fechou a estatística de atendimento do ano passado, mas é possível fazer uma projeção que indicaria o aumento das queixas. Em 2021 a concessionária foi alvo de 652 reclamações, média de 54 reclamações por mês. No ano passado o balanço aponta também números altos, foram 354 reclamações só nos primeiros seis meses de 2022, média de 59 queixas mensais ou quase duas por dia, segundo informou paço andreense. “As principais demandas foram questionamentos sobre cobrança indevida, corte de energia e não realização de leitura”, completa nota da prefeitura.

Somente no Procon de São Bernardo o número de queixas diminuiu, no percentual de 24,6%, mas ainda é alto. “O Procon recebeu 859 reclamações sobre os serviços

prestados pela empresa Enel em 2021 e 647 em 2022. A reclamação mais recorrente foi de cobrança abusiva, que respondeu por 80% das queixas sobre a empresa em 2021 e por 75% em 2022. As demais reclamações se enquadram, principalmente, em vício de qualidade (serviço mal executado, inadequado e impróprio)", destacou a prefeitura. As demais cidades não informaram os números de atendimento.

CPIs

As reclamações dos clientes da Enel eram tantas que passaram a ecoar nos corredores dos Legislativos da região e o campo político foi outro canal, além dos Procons, para abordar o tema. Foram instaladas comissões parlamentares em Santo André, Diadema, Mauá, São Caetano e Ribeirão Pires. Santo André concluiu os trabalhos em fevereiro do ano passado e o relatório aprovado na Câmara foi encaminhado para diversos órgãos de fiscalização como o Tribunal de Contas, o Ministério Público e a Assembleia Legislativa.

O vereador Renato Barros Santiago Filho, o Renatinho do Conselho (Avante), que presidiu a CPI andreense chegou a colher cerca de 40 mil assinaturas para pressionar a Assembleia Legislativa a também encampar a luta com a criação de uma comissão de inquérito para investigar a prestação de serviços da Enel, mas não teve sucesso. "Esse é o meu desapontamento. Aqui em Santo André fiz de tudo, consegui resolver só no meu gabinete cerca de 500 casos, alguns acompanhei pessoalmente. Reduzi uma cobrança de R\$ 30 mil para R\$ 2 mil que era o justo a ser cobrado. Levei o relatório da CPI até as mãos do governador, cumpri todos os caminhos possíveis, mas os deputados acabaram não provocando uma CPI. Nenhum deputado fez nada ainda", lamenta.

Renatinho disse, porém, que toda a mobilização e a sua presença frequente na agência de atendimento da Enel em Santo André, fizeram com que algo mudasse ao menos localmente. "Melhorou um pouco o atendimento na loja, investiram em tecnologia e em treinamento, mas ainda está muito longe de ser considerado razoável. Pelo menos no meu gabinete caíram as reclamações quanto aos valores absurdos cobrados, mas a prestação de serviços ainda é péssima. Tivemos uma escola que ficou dez dias sem luz porque roubaram os cabos; a prefeitura foi lá, fez todo o trabalho, mas a Enel levou cinco dias só para religar e com isso 1.800 crianças foram prejudicadas. Tem que melhorar muito mais"

Em Diadema o instrumento da Câmara para investigação se chama CEI (Comissão Especial de Inquérito). O presidente desta comissão, o vereador Eduardo Minas

(PROS) disse que o relator, o vereador Ângelo Paulino da Silva, o Cabo Ângelo (PV), está concluindo o resultado do levantamento e a expectativa é que o relatório seja apresentado e votado em março. “Trata-se de um conjunto de provas bem robusto, o qual queremos apresentar ao Ministério Público para que siga com as investigações”, resumiu Minas.

Multas

Em agosto de 2022, a Enel foi multada pelo Procon Regional do ABC, em R\$ 3 milhões pela baixa qualidade dos serviços prestados no ABC. A empresa é líder de reclamações no órgão de defesa do consumidor ao ocupar posição que, por muitos anos, foi das empresas de telecomunicação. Em 2020 a empresa já tinha sido multada pelo órgão regional e recorreu.

Em nota, a Enel diz que investiu em melhorias e que as reclamações estão diminuindo. A Enel Distribuição São Paulo informa que no período de janeiro a dezembro de 2022, reduziu em 17% o volume de reclamações ingressadas no Consórcio ABC, em comparação ao mesmo período de 2021. A concessionária reforça ainda uma redução de 28% em janeiro de 2023, se comparado com o mesmo período no ano passado. A distribuidora esclarece que tem realizado ações de aproximação com os órgãos de defesa, por meio de reuniões periódicas para ações direcionadas para cada município, além de reforçar o atendimento do canal exclusivo que mantém para atendimento de demandas específicas mapeadas pelo Procon. A companhia reforça ainda que oferece diversos canais digitais para atender aos clientes, como o Aplicativo Enel SP, disponível para celulares e tablets Android (<http://bit.ly/2VmOslj>) ou IOS (<https://apple.co/2VpYh8q>) ; o site <https://www.enel.com.br/> ; WhatsApp Elena: (21) 99601-9608; Call Center: 0800 72 72 120, além das lojas físicas”, diz a concessionária em nota enviada ao RD.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3226538/reclamacoes-contr-enel-nao-param-de-crescer-e-sobrecarregam-procons/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: Cidades