



Publicado em 09/08/2023 - 18:15

CPI da Enel: cobranças indevidas são as principais reclamações contra a empresa no Estado

Anderson Afonso



As reclamações sobre cobranças abusivas ou equivocadas figuram como a principal demanda da ENEL junto ao Procon-SP e a Defensoria Pública do Estado. Essa revelação foi feita nesta quarta-feira (9), em mais uma audiência promovida pela CPI da Enel, que é presidida pelo deputado estadual Thiago Auricchio (PL), na Assembleia Legislativa de São Paulo (Alesp).

“Pelo teor das reclamações que a gente tem recebido no site da CPI, já imaginávamos que isso poderia ser apontado, mas mesmo assim é algo que nos causa surpresa pelo tamanho do que essa demanda representa. Mais de 70% das reclamações contra a concessionária no PROCON é referente a esse tema”, explica o deputado estadual.

De acordo com dados apresentados pelo diretor-executivo do Procon-SP, Luiz Orsatti Filho, em 2022, 14.254 reclamações consideradas como “contestação de cobrança” foram registradas no órgão.

Dentro dessa estatística, estão: cobrança indevida, cobrança de tarifas ou taxas de valores não previstos ou não informados, além de cobrança por serviço não fornecido ou em desacordo com a utilização.

“No relatório, eles também apresentaram que no primeiro semestre deste ano já houve mais de cinco mil reclamações desse tipo, o que continua a representar mais de 70% das reclamações. Ou seja, continua sendo um problema recorrente e que a empresa não parece ter uma solução”, pontua Thiago Auricchio.

Ainda em 2022, aparecem na sequência de reclamações o atendimento SAC com 13% e o vício de qualidade com 5% que trata sobre interrupção e instabilidade do fornecimento de energia. A cobrança indevida também aparece na liderança das queixas feitas por consumidores na Defensoria Pública do Estado. Esse panorama foi apresentado pela coordenadora do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor (Nudecon), a defensora Estela W. Guerrini.

“A Defensoria Pública do Estado possui inúmeros relatos de consumidores que reportaram problemas de cobrança. Um exemplo trazido foi de uma família que morava num quarto e cozinha e recebeu uma conta de luz no valor de R\$ 2.790,00. Algo que é extremamente desproporcional e razoável”, detalha o presidente da CPI.

Em sua apresentação, Estela trouxe dados obtidos pela plataforma “consumidor.gov.br”, onde consta que em 2019 cerca de 40% das reclamações contra a ENEL registradas no portal são oriundas de cobrança excessiva ou equivocada.

“Essas questões apresentadas são fundamentais para que a gente possa fazer uma cobrança adequada da concessionária nas próximas reuniões. Não podemos aceitar esses indicadores e tratar como algo normal. Sabemos o quanto isso é nocivo ao consumidor. Vamos trabalhar para exigir uma melhora desse serviço”, conclui Thiago Auricchio.

<https://abcemoff.com.br/cpi-da-enel-cobrancas-indevidas-sao-as-principais-reclamacoes-contr-a-empresa-no-estado/>

Veículo: Online -> Site -> Site ABC em OFF

Seção: Política