

Número de reclamações contra a Enel decola e abarrota Procons do ABC

George Garcia

Na data em que a CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) da Assembleia Legislativa para apurar a atuação da Enel, conclui seus trabalhos não apontando punições para os órgãos reguladores, o RD mostra que as queixas contra a companhia de energia não param de crescer. Em São Bernardo o aumento das queixas foi de 353% após o vendaval do dia 3 de novembro que deixou toda a Grande São Paulo às escuras e, em algumas situações a religação só foi feita após mais de 100 horas de blecaute.

O RD perguntou às prefeituras quantas queixas os Procons municipais receberam entre 3 de novembro e 10 de dezembro deste ano, e quantas foram as queixas no mesmo período do ano passado. Em São Bernardo foram 136 reclamações neste ano contra 30 no ano passado. O percentual de resoluções não é alto, porque muitas pessoas recorrem à justiça. “O percentual de resolução das denúncias na cidade é de 37% atualmente. Em grande parte das reclamações, não há necessidade de audiências de conciliação, uma vez que ou a solicitação é deferida ou, em negativa, o próprio cliente prefere ingressar judicialmente com representação contra a operadora”, explica a prefeitura.

A prefeitura de São Caetano informou que desde o vendaval foram formalizadas 16 queixas no Procon da cidade, sendo que no mesmo período do ano anterior foram 12, alta de 33,3%. A prefeitura explicou que 40% é o percentual de resolubilidade destas queixas.

Em Mauá foram 52 queixas entre 3 de novembro e 10 de dezembro e 28 no mesmo período do ano passado, um aumento de 85,7%. A prefeitura não conseguiu levantar o percentual de situações resolvidas com mediação do Procon, mas revelou que só este ano o órgão realizou 52 audiências para tentar conciliação com os usuários que reclamam da Enel.

A prefeitura de Santo André não informou os dados referentes ao período solicitado. O dado mais recente é entre 3 e 28 de novembro, quando já tinham sido protocoladas 107 reclamações.

Em Diadema o número de reclamações foi exatamente igual neste ano e no mesmo período do ano passado, 31 queixas. Porém os números do Procon da cidade, se considerado todo o ano, impressionam e também dão um panorama de que a resolução é pequena. “Em 2023, houve um total de 386 reclamações contra a empresa Enel, sendo 94 baixas como acordo, 53 orientados a ingressar judicialmente (quando necessita de perícia), 53 retornos pendentes, 133 sem acordo (quando a proposta da empresa não condiz com a realidade do consumidor) e 53 encerradas/outros casos (quando o Procon não consegue contato com o consumidor ou ele não retornou para acordo)”, explicou a prefeitura que acrescentou ainda que neste ano foram 11 audiências conciliatórias, sendo que na maioria dos casos houve acordo.

Ribeirão Pires foi a única cidade que teve redução das queixas dentro do período solicitado, foram duas neste ano e três no ano passado. Rio Grande da Serra não respondeu.

CPI

O deputado estadual Luiz Fernando Teixeira (PT) saiu desapontado do fim da CPI da Enel na Alesp. “A população do Estado de São Paulo continuará sem respostas sobre as centenas de problemas que a Enel vem causando aos consumidores, já que quem regula e quem fiscaliza acabaram sendo eximidos de responsabilidade”, disse o parlamentar que é vice-presidente da CPI. Ele disse que vai insistir no tema. “Foram quase sete meses de CPI e saio muito decepcionado com o resultado final. Vou batalhar para instalar na Alesp a CPI da Arsesp, que deveria fiscalizar, mas fecha os olhos para intervir em potenciais alterações contratuais que poderiam corrigir as fragilidades, além de aceitar passivamente a fiscalização realizada por apenas 24 profissionais em todo o Estado de São Paulo”, completou.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3361668/numero-de-reclamacoes-contra-a-enel-decola-e-abarrota-procons-do-abc/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: Cidades