

## Reclamações da Enel representam 11% nos Procons do ABC

---

Amanda Sakumoto

Não é de hoje que moradores da região enfrentam problemas no fornecimento de energia, principalmente, no período de fortes chuvas. Levantamento realizado pelo Procon Consórcio ABC aponta que de janeiro até 8 de março de 2022, foram registradas 447 reclamações referentes a serviços prestados e atendimento da Enel – concessionária de energia elétrica -, o que representa 11% do total de 4 mil demandas recebidas pelas unidades do Procon no ABC.

E o número de reclamações está em elevação. Em 2021, entre janeiro a julho, foram registradas 1.064 reclamações da concessionária em toda região. “Neste ano, em um período de pouco mais de dois meses, a Enel já registra 42% das reclamações feitas junto ao Procon em um período de sete meses no ano passado. E ainda não começaram as reclamações relacionadas aos danos causados pelas quedas de energia devido às chuvas. Grande parte da demanda atual se refere ao atendimento prestado pela empresa”, explica Vitor Paulo Ramuno, coordenador do Procon Consórcio ABC.

Morador de Mauá, Sebastião Ferreira sofre com a falta recorrente de luz no bairro em que reside, Vila Vitória, principalmente em razão das chuvas. “É sempre após as chuvas. Desde a terça-feira de Carnaval já ficamos três vezes sem luz. O pior dia foi no último domingo, que a luz acabou umas 15h30 e retornou na segunda-feira, às 9h30. Ontem (10/3) também ficamos sem energia por cerca de 2h”, conta Ferreira que também relata que ao buscar informações junto à empresa, foi informado que o problema se deve a necessidade de podas das árvores na região.

E conseguir informações junto a empresa também é uma dificuldade. “No Carnaval, entramos em contato e deram o prazo de retorno da luz até às 17h30. Quando deu o horário e não teve retorno, tentei ligar e não consegui. Entrei no twitter e mandei diversas mensagens, por lá me informaram que a energia voltaria às 21h30. O atendimento é muito ruim”, relata o morador.

## **Ribeirão Pires**

Em Ribeirão Pires, moradores das ruas Marconi, Ouro Preto e Bela Vista, no Jardim Mirante, ficaram quase 35 horas sem energia elétrica, após as fortes chuvas registradas no último domingo (6/3). O abastecimento parou às 16h30 do domingo e retornou por volta das 3h da madrugada de terça-feira (8/3). “A minha sorte é que coloquei os alimentos no freezer e enchi com gelo. Com isso, consegui não perder nenhuma comida”, conta uma moradora que preferiu não se identificar e que também reclama do atendimento. “Liguei diversas vezes e só ficou na gravação. Depois de muitas horas registrei a reclamação e a atendente disse que a luz voltaria no mesmo dia, e não consegui saber o motivo. No atendimento presencial, nos encaminham para o atendimento virtual. É difícil”, relata.

Na região de Ouro Fino, após um forte barulho de estouro, moradores da rua Andaraí, no Jardim Aprazível, ficaram sem energia elétrica desde às 14h do domingo (6/3), até às 4h da madrugada de terça-feira (8/3). “Liguei várias vezes e eles sempre davam poucas horas de previsão de retorno. Na minha última ligação informaram que demorariam dois dias para voltar a luz”, conta a moradora que preferiu não se identificar. “Tivemos muitas perdas materiais. Minha sogra tem um comércio aqui na rua e perdeu vários sorvetes. Minha cunhada, que também reside aqui, faz uso de insulina e perdeu o medicamento”, afirma.

Com relação a falta de energia em Ribeirão Pires, a Enel responde, em nota, que as fortes chuvas com ventos atingiram a área de concessão da empresa desde a última sexta-feira (04/03), com diversos danos à rede elétrica devido quedas de árvores e galhos, motivo da interrupção no fornecimento de energia para alguns clientes da capital e da região metropolitana, como Ribeirão Pires. Em quatro dias a empresa registrou cerca de 730 árvores e galhos caídos e, em muitos locais, atuou em conjunto com o Corpo de Bombeiros para retirada dessas árvores. Nestes casos, muitas vezes, o trabalho envolveu operações mais complexas, como a reconstrução da rede e troca de postes e equipamentos.

## **Perdas e Danos**

O coordenador do Procon Consórcio ABC orienta aos consumidores que sempre registrem as reclamações e pedidos de ressarcimento para perdas ou danos materiais, diretamente na empresa. “Anote o protocolo e guarde a informação. Aguarde a empresa fazer os procedimentos necessários. Caso receba uma

negativa, procure uma unidade do Procon, com o número do protocolo, a resposta da empresa, nota fiscal do equipamento ou extrato do banco, algo que comprove os valores pagos pelo consumidor, isso também vale no caso de perda de comidas também”, explica Ramuno.

Atualmente, o Consórcio Intermunicipal Grande ABC planeja nova reunião para ajuste de conduta junto à Enel. “Já fizemos uma, em agosto do ano passado, e apresentamos uma lista de temas que deveriam ser resolvidos pela empresa, como ajuste na conta, problemas relacionados à cobranças indevidas, além do atendimento à população, entre outros”, afirma Ramuno, que ressalta que as demandas levadas pelo Consórcio não foram atendidas, então o documento foi encaminhado a Aneel. “Até hoje não recebemos um posicionamento. Então decidimos retomar e solicitar uma nova reunião para ajuste de conduta”, explica.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3073293/reclamacoes-da-enel-representam-11-nos-procons-do-abc/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Cidades