DIÁRIO DO GRANDE ABC
Publicado em 11/05/2022 - 07:30

Enel é campeã de reclamações nos procons do Grande ABC

Enel é campeã de reclamações nos procons do Grande ABC

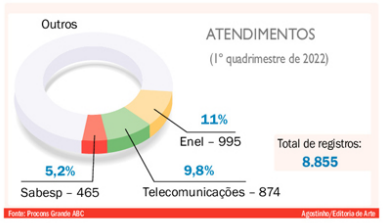
Empresas de telecomunicações e Sabesp também aparecem no topo da lista de queixas junto aos órgãos de defesa do consumidor

JOYCE CUNHA
joycecunha@dgabc.com.br

Os procons do Grande ABC registraram 8.855 queixas de consumidores no primeiro quadrimestre do ano. A Enel SP, concessionária responsável pelo fornecimento de energia elétrica na região, lidera o ranking de reclamações ou pedidos de orientação, com 995 atendimentos junto aos órgãos de defesa do consumidor, ou 11% do total. Na sequência, aparecem as empresas de telecomunicações, que somam 874 queixas registradas – 9,8% da demanda –, e a Sabesp, autarquia estadual que fornece água, com 465 atendimentos – 5,2% dos casos.

A falta de fornecimento de energia elétrica e a demora para o restabelecimento do serviço elevam os índices de reclamação da Enel. No fim do mês passado, depois de ventania na região, bairros de São Bernardo e Santo André ficaram, pelo menos, 36 horas desabastecidos. Problema vivido semanas antes, no início de março, por moradores de Rio Grande da Serra, que relataram falta de energia elétrica por mais de 40 horas.

Também estão entre os apontamentos do consumidor contra a Enel cobranças indevidas na conta. "Já identificamos que em parte dos casos o problema acontece pela falta de medição no relógio. O atendimento da Enel é demorado e algumas pessoas não conseguem ser atendidas, por isso buscam o Procon", explicou o coordenador do Procon Consórcio ABC, Victor Paulo Ramuno.



Apesar de não estar no topo das reclamações, representando 1,9% dos casos, ou seja, 168 queixas, um dos pontos de atenção dos procons da região está relacionado aos contratos de crédito consignado firmados de forma irregular, sem o consentimento do consumidor, ou a falta de orientações sobre as condições do empréstimo.

"Tivemos um caso nesta semana de um idoso que quitou 72 meses de pagamento mínimo de um empréstimo consignado pelo cartão de crédito e continua devendo o mesmo valor, porque em momento algum ele foi orientado que tinha que amortizar o principal, que ele estava pagando só os juros", mencionou a advogada e diretora do Procon Santo André, Doroti Cavalini.

Em resposta aos questionamentos do **Diário**, a Enel declarou, por meio de nota, que no comparativo entre o primeiro quadrimestre deste ano e o de 2021 foi registrada queda de 5% no volume de reclamações ingressadas no Consórcio do Grande ABC. A empresa diz que realiza ações de aproximação com os órgãos de defesa, por meio de reuniões periódicas, além de reforçar o atendimento em canal exclusivo.

O Procon do Consórcio do Grande ABC contesta o posicionamento da Enel, reforçando que os órgãos da região registraram aumento de 37% dos atendimentos relacionados à concessionária no comparativo dos quatro primeiros meses de 2021 em relação ao mesmo período deste ano.

Já a Sabesp afirmou que investe de forma contínua no aperfeiçoamento dos canais de relacionamento, com a recente implantação de nova plataforma digital de atendimento ao cliente, e profissionais destinados ao atendimento de demandas dos procons.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Setecidades **Pagina:** 1

Copyright © Clipclap 2025.