

## Enel, telefonia móvel e Sabesp lideram reclamações



Dados mostram que quase 30% de queixas estão relacionadas aos serviços básicos

RENAN SOARES  
Especial para o **Diário**  
renansoares@dgabcc.com.br

TRANSTORNO. Energia elétrica segue no topo dos protestos na região do Grande ABC

# Enel, telefonia móvel e Sabesp lideram reclamações

Chegar em casa, tomar banho, ver televisão e usar o celular. Rotina simples que a maioria dos moradores do Grande ABC leva depois de um dia cansativo no trabalho. Na região, porém, o básico pode trazer dor de cabeça, às vezes.

Isso porque 27,2% das reclamações registradas nas unidades do Procon da região são contra empresas de fornecimento de energia elétrica, telecomunicação, internet (serviços considerados essenciais devido à pandemia de Covid-19) e saneamento básico.

Ou seja, a cada quatro atendimentos realizados na região, um é referente aos serviços de grandes empresas que operam na região, como mostra o levantamento feito pelo Consórcio Intermunicipal do Grande ABC, com números retirados do Sindec (Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor).

"No ranking dos Procons normalmente os prestadores de serviços essenciais são os que mais dão problema. Essas empresas deveriam ter concorrência para ver se melhoram, se apresentam um melhor serviço prestado. O serviço está de má qualidade", avalia o coordenador do Procon Consórcio ABC, Victor Paulo Ramuno, sobre a atuação das grandes marcas na região.

"Quanto melhor o fornecedor atender o consumidor, mais qualidade ele tem. Tendo uma qualidade de serviço, ele é mais procurado" comenta Ramuno, ao defender um aprimoramento nos serviços.

O coordenador do Procon orienta que, em casos de perdas significativas, principalmente relacionadas às empresas de saneamento básico e energia elétrica, os consumidores não devem procurar imediatamente um profissional e, sim, a empresa envolvida para que seja feita uma perícia.

"Primeiro, o consumidor, não deve se precipitar. Infelizmente pode ser que demore um pouco mais. Ele deve pedir uma perícia para verificarem a possibilidade de ressarcimento. Se for o caso, e a empresa não fizer, procure os meios judiciais", aconselha Ramuno.

### LÍDERES

A Enel, empresa de distribuição de energia elétrica, segue na liderança do

ranking de reclamações.

Foram registradas 1.598 citações à companhia no primeiro semestre deste ano. O número representa 11,7% do total de 13.709 reclamações feitas nas sete cidades da região.

Em seguida, aparecem as empresas de telecomunicação, com 10,42% de queixas registradas nos seis primeiros meses do ano. Neste grupo aparecem as operadoras Claro, com 498 citações, Vivo, com 411, TIM, que apresentou 317 reclamações, e a Oi, com 103.

A Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo) rece-

beu até 31 de junho 676 reclamações, o que representa 5,1% do total.

### OUTRO LADO

O **Diário** procurou as empresas. Apenas a Claro não se manifestou.

A Enel informou que realiza 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 de demandas específicas mapeadas pelo Procon.

A Sabesp disse que busca atender com qualidade e vem investindo em novas tecnologias e serviços e que continua

a trabalhar para um atendimento eficiente. A Vivo afirma que vem atuando de forma constante para aumentar a resolução das demandas e que trabalha com uma atuação direta junto aos órgãos de defesa do consumidor.

A TIM disse que tem se comprometido em ouvir os consumidores, e que oferece canais de atendimento aos consumidores.

A Oi afirmou que investe na expansão e melhoria da prestação dos serviços, complementado que o setor de telecomunicações apresenta bom índice de solução de demandas junto aos Procons de todo o Brasil.

## Morador paga 10 vezes mais em contas de água

Ricardo Dall'Antonia, de 67 anos, teve problemas junto à Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo).

Aposentado, o ex-professor universitário, morador da Vila Metalúrgica, Utinga, em Santo André, assustou-se quando duas cobranças extrapolaram os limites. Ao abrir as faturas relativas aos meses de março e abril de 2021, o valor, que costumava não passar de R\$ 80 reais, chegou a R\$ 732 e R\$ 431, respectivamente.

O morador conta que tentou contato com Sabesp, responsável pelo saneamento básico do local, e segunda mais citada no estudo, questionando se havia um possível vazamento, já que o consumo continuava o mesmo.

Ricardo verificou em diversas ocasiões a leitura do hidrômetro, e para ele, não havia defeitos.

"Depois de meses de idas e vindas, a Sabesp ficou de enviar técnicos a minha casa para se certificar de que a minha história tinha fundamento,

mas até hoje nunca apareceu. Agora, em junho de 2022, recebi uma cobrança acrescida de multa, juros e a ameaça de corte no fornecimento", comenta o consumidor, que teria de pagar R\$ 250, até o próximo 12 de julho. Até a data, o professor aposentado deve ir ao Procon.

Questionada pelo **Diário**, a Sabesp reconheceu a situação, lamentou o transtorno e afirmou que as emissões de março e abril de 2021 já foram corrigidas. A Sabesp ainda disse que contas reformadas serão enviadas para o cliente e que a cobrança de multa e juros será abatida na conta do mês de agosto. **RN**

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

**Seção:** Setecidades **Página:** 3