



verdade seja dita, bem menor a quantidade, mas temos ainda de serviços que foram interrompidos, a luz de determinadas pessoas foi cortada no decorrer da pandemia, mesmo a legislação não permitindo, mesmo o decreto não permitindo esses cortes. Caso vocês entendam conveniente Presidente, podemos inclusive encaminhar esse relatório com todo o rol dessas reclamações para que possa instruir o trabalho de vocês. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Em 20 de agosto último foi realizada uma reunião no qual o Consórcio PROCON ABC questionou a ENEL sobre má prestação de serviço e atendimento inadequado. Qual foi a resposta? DEPOENTE – Nós questionamos todos esses itens e outros itens. Compareceram a essa reunião a Ouvidora da ENEL, Dra. Carla Santos; o Diretor de Relações Institucionais, confesso que procurei aqui e não achei o nome dele, mas me comprometo a mandar a ata da reunião para que vocês tenham acesso a isso. Todos esses itens foram reportados a eles e desta reunião, eles foram muito simpáticos, foram muito solícitos, retrucaram ou contraditaram algumas das ponderações que nós fizemos com base numa resolução da ENEL que versava do período de pandemia e nós apresentamos depois um ofício questionando todos esses itens. O que foi respondido por eles via ofício, mas eles foram bastante furtivos nestas respostas dizendo que todas estas circunstâncias estavam pautadas na legislação e nas resoluções da ENEL, sem que nos fosse dada uma resposta efetiva e até que nos fosse demonstrado uma vontade em solucionar essas questões. A partir dessa resposta deles nós notificamos a ANEEL – Agência Reguladora do Serviço de Energia Elétrica, até o presente momento não há uma resposta, mas no início do mês de setembro, assim que recebemos o ofício da ENEL, já fizemos essa notificação à Agência Reguladora informando todas essas circunstâncias, a quantidade de reclamações, a quantidade de ofícios que nós encaminhamos a ENEL, o resultado dessa reunião e o viés não satisfatório da resposta que nos foi dada. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Neste caso foi feito um TAC - Termo de Ajuste de Conduta, no sentido da ENEL melhorar o atendimento aos munícipes até mesmo nas respostas de formas conclusivas. É isso? DEPOENTE – Nós propusemos um TAC, mas eles não aceitaram esse TAC. Eles simplesmente responderam ao ofício. O TAC foi proposto, o objetivo da reunião era exatamente esse, que nós fizéssemos um TAC que eles externassem as dificuldades deles para que nósoubéssemos quais eram e também que nós externássemos os problemas que a população enfrentava para que elesoubessem quais eram e nós tentássemos equacionar todos esses problemas, mas não foi aceito esse TAC por eles. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Foi negativo. Mas vamos tentar trabalhar em conjunto, e se Deus quiser, tentar fazer um termo de acordo com eles. O senhor poderia informar, se possível, o teor do expediente encaminhado a ANEEL, bem como o porquê de ser acionado essa instância? DEPOENTE – Tenho o expediente aqui, comprometo-me a encaminhá-lo junto com todos os outros documentos. Isso foi encaminhado a ANEEL porque é a Agência Reguladora, por determinação legal cabe a ANEEL a fiscalização destes serviços. E nós adotamos essa medida, que no meu entendimento é uma medida extrema, porque nós não chegamos a bons termos com a empresa. Caso a empresa tivesse atendido o nosso pleito, caso a empresa tivesse demonstrado boa vontade na solução dos problemas ou pelo menos na solução de parcela dos problemas, nós não teríamos feito essa reclamação à









eu fosse a ENEL eu me baseio no pressuposto que tudo também que o senhor está falando deveria partir de cima. O de cima me mandou cobrar à vista, então esquece, não vou fazer mais nada, eu vou cobrar à vista. Eu estou embasado pelo Supremo, o chefe mandou cobrar à vista. Fica um jogo, porque aqui em cima nunca fica a responsabilidade? Eu não tenho nada, nenhuma participação no lucro financeiro da ENEL, mas é injusto, porque a regra vem de cima, a regra do valor, a regra para cobrar à vista, e quando todo rolo veio nunca a parte de cima fez uma modificação, ela nunca falou: Vamos. Ela permitiu, porque é óbvio, se vocês quiserem dividir por mim tudo bem, lógico. Ele passou a bola, mas ela nunca usou e ela deveria ter feito isso, pois é ela que determinou o valor e a forma de cobrança. Eles entrando nessa poderiam voltar e falar: Então chega, está dando muito problema eu vou cobrar à vista.

DEPOENTE – A Agência Reguladora também tem certas limitações quando estabelece os critérios, e Agência Reguladora, em tese, regulamenta o serviço e a prestação do serviço, mas há uma limitação quando nós pensamos nas outras legislações, que é o caso do Código de Defesa do Consumidor. Uma regulamentação da ANEEL pode ser questionada com base no próprio Código de Defesa do Consumidor.

PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Diante de tudo que o senhor falou dá a entender que dessas formas abusivas que essa empresa está cobrando a população, serviço de péssima qualidade e preços abusivos, em sua opinião é crime? Em minha opinião é crime, mas eu queria saber da sua opinião, infere a lei 8078/90, que é a Lei do Consumidor?

DEPOENTE – Foi exatamente com base nele que nós questionamos a ENEL e depois a ANEEL, porque as determinações do Código Defesa do Consumidor, independentemente do que tenha sido estabelecido naquele momento pela ANEEL, são nesse sentido. Por isso que nós nos apegamos tanto a tudo isso, por isso que nós questionamos através de seis ofícios, uma reunião e depois um ofício a ANEEL esses aspectos, porque o PROCON, como o próprio nome diz, ele está vinculado à defesa do consumidor e nós nos baseamos, nós temos como princípio norteador o Código de Defesa do Consumidor, e nós nos apegamos ao que diz o Código de Defesa do Consumidor, independentemente do que tenha sido dito pela ANEEL. Óbvio que quem regulamenta o serviço é a ANEEL e a ENEL presta contas a eles, estava vinculada a eles, mas não é possível nós dissociarmos o que diz a ANEEL do Código Defesa do Consumidor, sobre pena de uma regulamentação administrativa de uma Agência Reguladora sobrepor uma Lei Federal que é o código Defesa do Consumidor. Então, essa é a nossa dificuldade, por isso que nós continuamos lutando tanto em relação a isso.

VEREADOR PEDRO AWADA – Mas eu questiono a história do preço abusivo, absurdo que é aquilo que eu falei, eu discordo, não é abusivo, foi mal explicado, mas o preço é o mesmo, valor é o mesmo, não aumentou o valor da conta, aumentou o valor do kilowatt com o negócio da bandeira lá, mas até aí tudo bem. O que houve foi o acúmulo do excesso de ficar preso em casa e cobrado seis meses numa tacada. Aquela história que eu falei, é pouco? 50 por mês, seis vezes cinco é igual a trinta, você tem que pagar mais R\$ 300,00 além da sua conta do mês naquele mês. Então esse termo “abusivo” dá a impressão de que foi cobrado além, o que não é. Como sempre falei, houve um erro eles, avisaram logo no começo quando pararam de fazer a medida que ia ser cobrado dessa forma, só que ninguém previa o que acontecer ao retorno disso tudo. Temos que defender o consumidor sim, acho que é um absurdo o Governo ter mandado cobrar a



vista, uma vez que ele pode financiar e deveria financiar, porque estava no momento de crise e sabia que isso ia acontecer, só que ele também tirou o corpo fora, não explicou, eu acho que nós estamos certos disso. Só acho que alguns termos estão errados, porque abusivo é quando se cobra além e na verdade está sendo cobrado aqui que não foi cobrado naquele período por medição. DEPOENTE – Sim, nós falamos abusivo, vereador, até porque o Código de Defesa do Consumidor trata como abusividade qualquer desrespeito às determinações do Código Defesa do Consumidor e neste caso a abusividade decorre da falta de informação. A informação é princípio regente do nosso sistema de defesa do consumidor, então quando nós falamos em abusividade diz respeito à inobservância dessa regra da informação. Que de fato, e acho que todos nós vivenciamos esse problema aqui, nós não sabemos quais foram os critérios adotados para o aumento e o aumento é razoável desde que justificado. Eles prestam um serviço e o objetivo é o lucro, é natural que existam aumentos, e diante da inflação que nós vivemos é mais razoável ainda, mas era necessário que os consumidores fossem informados de todos esses critérios, o que não aconteceu. E mais uma vez ele, eles só diziam: A ANEEL permite. Tudo bem, a ANEEL permite, mas justifique aqui para gente. E eles falam: Não, é com a ANEEL. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Na verdade eu acho que a ANEEL - Agência Reguladora Nacional, deu carta branca para a ENEL e ela está cobrando de qualquer forma. Eu até discordo de algumas falas do meu amigo Pedro, porque só eu atendi uma média de 150 pessoas, isso nos últimos 30 dias, nessa condição. Resolvi diante da ENEL, quando questionei e foi provado que ela cometeu erros na leitura, cometeu erros gravíssimos que não pode deixar em branco. A gente não pode simplesmente fechar os olhos e parar. Eu não estou contente, porque eu quero que ela ofereça um serviço de qualidade para a população e também cobre de forma justa a população. Esse é meu desejo. A gente não quer tirar essa empresa daqui da nossa cidade, nosso estado, nosso país nós só queremos que ela se ajuste, que ela entenda que a população não aguenta mais. A população está sendo massacrada porque o desemprego está diante de nós, crise biológica, crise econômica, não dá mais. Então nós queremos ajustar essa situação, diante disso quero destacar que esta Comissão, juntamente com o Consórcio PROCON, pode trabalhar em conjunto para poder questionar esses valores abusivos e quem sabe, futuramente, juntar esses relatórios e encaminhar para Assembleia Legislativa e o Ministério Público, que é caso de Ministério Público também. Isso é minha opinião. Não dá para ficar em vão, a população não aguenta mais. Eu peguei casos de pessoas que não têm o que comer, não tinha o que comer, ou paga a conta ou fica sem comer. Então melhor comer e ficar no escuro. Peguei casos de família que ganha R\$ 1.000,00, um salário mínimo e a conta chegou R\$ 700, chegou e tinha que pagar a conta de R\$700,00 e tinha mais parcela, porque já tinha um acordo feito sem ela saber. Como é que ele vai pagar? Vira uma bola de neve, e essa pessoa fica com o nome sujo no SPC, porque não tem acordo, a pessoa tem a luz cortada sem avisar no poste, pois agora corta sem avisar, e qual a solução? Portanto, diante de tudo, peço que vocês nos ajudem. O Consórcio ABC, esta Comissão e esta Casa precisam estar juntos para poder fazer um relatório digno que a população merece e encaminhe para esses órgãos competentes. DEPOENTE – Nós agradecemos. Eu comecei minha fala agradecendo e reitero, porque nós estamos à disposição e no final das contas o objetivo do



Consórcio, do PROCON Consórcio e dos PROCON's de cada um dos sete municípios, desta Comissão e desta Casa é exatamente o mesmo, é fazer prevalecer os direitos dos nossos consumidores, e obviamente pensando também na empresa, na importância da empresa e em tudo isso. Então, nós agradecemos e já disponibilizei os documentos e pedirei para que eles sejam entregues hoje, acho até que em seu gabinete para tornar mais prático, para tornar mais célere e contem conosco, o que vocês precisarem nós estamos à disposição. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Eu agradeço. VEREADOR PEDRO AWADA – Quero só complementar, que assim na verdade na fala do abusivo, era no termo do valor em relação o valor kWh. Não que as cobranças abusivas, mas os erros. Na nossa reunião com eles com a ENEL o que ficou visto, que aí os senhores têm que nos ajudar, é o maior problema deles é o mau serviço prestado em relação aos problemas, que é aquilo que eu falei, são problemas individuais que eles jogaram. Ele falou em 150 indivíduos que reclamaram pessoalmente para ele, eu também tive menos números, mais tive, esses são como eles falaram, individuais. O difícil é esses 150 chegarem a uma pessoa para conversar, pois ele insistiu muito com o sistema autônomo do celular do programa Minha ENEL que você acessa, resolve 80%. Eu falei para ele que o problema é que esses 150, mais os meus casos, mais os do Bahia, da Ana, de todo mundo que recebeu, todos os vereadores, o problema da ENEL e o problema da prestação de serviço nesse país é um monstro. É conseguir resolver esses que não são solucionáveis no programa. E eu falei para ele, e ele mesmo assumiu, como sempre falei, devido à pandemia, porque nós não achamos lojas para levar a senhora que ele mostrou, recebe uma conta de R\$900, da outra que foi cortada na sexta e só conseguiu ligar na segunda e perdeu a insulina. Então esses são casos abusivos, esses são casos que aí sim, onde o PROCON, onde precisamos achar uma forma de cobrar deles o que eles não fazem, que é a prestação de serviço direto ao consumidor. Todo mundo se prende a um celular, tem que resolver aqui e não é verdade. Eles fecharam todos os postos, é cômodo, a mulher não tem como, nem dinheiro, a pessoa já está numa dificuldade financeira e ir duas, três vezes procurar a ENEL, vai pagar o transporte, a pessoa já está mal de dinheiro vai pagar como? E outra, chega e não resolve. Comentei com vocês dos casos de chegar lá, ir e voltar, ir e voltar. Não tem tempo para isso né. Então, o PROCON mesmo, realmente a solução para os nossos consumidores, para as queixas dos gabinetes é uma parceria com vocês para nos ajudar a resolver esses problemas de acesso com eles, que é uma coisa hoje quase impossível. E vai acabar essa desculpa agora 31 de dezembro com a lei terminando, que está em vigor até 31 de dezembro. DEPOENTE – Sem dúvida nenhuma, vereador. E quando eles falam da questão do celular, que o senhor já bem ponderou, para quem está com dificuldade financeira em ir até o posto é uma dificuldade, mas para o sujeito que está com a luz cortada, se tiver o celular ele não tem como carregar o celular, ele não tem acesso ao wi-fi, então você inviabiliza. Então você tem que pensar em 100% dos consumidores e não 80% e os outros 20% que se virem. Não dá para nós pensarmos desta forma. Então é isso, o PROCON continua à disposição no que vocês precisarem, até tecnicamente nós temos um corpo técnico qualificado, assim como aqui o PROCON Santo André com a Doroti, tem um corpo técnico qualificado e o que vocês precisarem nós estamos à disposição. PRESIDENTE RENATINHO DO CONSELHO – Por isso foi





RODOLFO SEVERIANO DE OLIVEIRA

Assistente Jurídico Legislativo



ANDRÉ DE MARTINO FERRARO

Técnico Legislativo

MAURO REZENDE CRAVO JUNIOR

Assessor Político de Apoio Legislativo I – OAB/SP 205.319

ADRIANA MONTEALTO CARNEIRO

Técnica Legislativa em Taquigrafia

