

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO - ENEL

09.08.2023

* * *

- Abre a reunião o Sr. Thiago Auricchio.

* * *

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Havendo número regimental, declaro aberta a terceira reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo Ato nº 160, de 2023, com a finalidade de apurar possíveis irregularidades e práticas abusivas cometidas pela Enel Distribuição São Paulo na prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica na região metropolitana de São Paulo, investigando, em especial, no período de 2018 até 2023, as quedas de energia, a cobrança de valores, a atuação operacional, o suporte aos consumidores e prefeituras, a execução da tarifa social, os contratos assinados, a execução dos investimentos e das obras previstas, bem como o estado de conservação da rede de infraestrutura e distribuição energética.

Registro com muito prazer a presença dos nobres deputados Carlos Cezar, Luiz Fernando Teixeira, Luiz Claudio Marcolino, Carla Morando, Sebastião Santos e Oseias de Madureira.

Solicito à Secretaria a leitura da Ata da reunião anterior.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Para dispensar a leitura da Ata anterior, se for de acordo com os deputados.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - É regimental o pedido de Vossa Excelência. Está dispensada a leitura e fica considerada aprovada a Ata da segunda reunião desta CPI.

Esta reunião foi convocada com o objetivo de apreciar os itens da pauta previamente divulgados e proceder à oitiva do Sr. Luiz Orsatti Filho, diretor-executivo do Procon, e da Sra. Dra. Estela Waksberg Guerrini - espero ter falado de forma correta -, defensora pública coordenadora do Nudecon, Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor.

Itens da nossa pauta. Item nº 1.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz Fernando.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Sr. Presidente, a priori, mostra-se muito esquisito esse Item nº 1 - Consultar a Apas, Associação Paulista de Supermercados. Acho que é trazer para cá, para a Casa, uma questão que é muito local, muito pessoal. Eu, por conta de querer estudar um pouco mais, peço vista do Item nº 1, Sr. Presidente.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela ordem, presidente. Eu discordo.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - É regimental o pedido de Vossa Excelência. Concedida vista do Item nº 1 da pauta. Pela ordem, deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Eu gostaria só de pedir a reconsideração. Eu discordo sobre achar estranho um pedido para poder investigar a qualidade de serviços prestados, já que os supermercados estão em todos os bairros, em todos os lugares, em todas as localizações, e que tem ali um fluxo muito grande de pessoas.

Eu acho que você proibir a pesquisa dentro de uma entidade tão importante, que está em todos os lugares do nosso estado de São Paulo - em todo cantinho tem um supermercado -, é bem contrário ao que nós estamos aqui hoje tentando buscar na

Assembleia: todos os dados possíveis para que a gente consiga ter uma avaliação e um relatório final. Então, no meu entendimento, pedido de vista de um pedido desses só pode me levar a crer que o deputado está trabalhando contra a nossa CPI.

Muito obrigada.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz Fernando.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Sr. Presidente, pedido de vista é regimental, é um direito de todos os deputados. Eu preciso estudar melhor, mas, posto que a nobre deputada Carla Morando achou esquisito: primeiro, deputada Carla Morando, a CPI, ela não é nossa, ela é da Casa, e todos nós estamos aqui para, de fato, fazer a devida e profunda investigação. Então, não tem ninguém... Todos nós queremos o melhor trabalho, o melhor serviço. O que nós não podemos permitir aqui nesta CPI é que questões pessoais e políticas pessoais venham contaminar essa investigação.

A Associação Paulista de Supermercados, nobres deputados, sempre foi muito ligada ao marido da deputada, ao ex-deputado e atual prefeito de São Bernardo, o Sr. Orlando Morando. E, a priori, me parece tendenciosa essa convocação dessa entidade ligada ao marido e ligada à deputada, até porque a deputada tem uma frente parlamentar que também milita em prol dos supermercados, e nós estamos aqui para investigar a prestadora, uma concessionária de serviços.

Misturar supermercado com CPI é misturar, na minha opinião, deputado Marcolino, alhos com bugalhos. E eu quero, sim, entender, até porque nós estamos trazendo a esta Casa os órgãos sérios de fiscalização, como o Procon, como Nudecon e vários outros. Nós estamos aqui trazendo a Arcesp, nós estamos trazendo todo mundo... Trazer supermercado para dentro desta Casa, para mim, é lobby, e eu sou radicalmente contra.

Esta CPI é séria, feita de deputadas e deputados sérios. Eu tenho certeza, nobre deputado Thiago, e nós compactuamos com V. Exa. quando o senhor apresenta o requerimento para investigarmos profundamente, porque de fato tem problemas nessa prestação de serviço. Agora, misturar alhos com bugalhos, eu acho que diminui o

tamanho da Assembleia, e eu, como membro desta Casa, não posso permitir tal situação.

Obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Antes de deixar pela ordem com a deputada Carla, eu acho que o pedido de vista é direito de todo deputado, é regimental, mas assim, também, eu acho que a propositura de um requerimento aqui em uma CPI por uma deputada, também, de fato, é regimental. Então, vamos prosseguir ao Item 2 da pauta. Pela ordem, deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Só para esclarecer, porque eu acho que o deputado não soube ler ou não sabe ler, mas nós não estamos propondo que eles venham à Casa. Nós estamos pedindo o envio de questionários para saber da qualidade de prestação de serviço, somente isso. Da próxima vez, se o senhor puder ler direitinho, é importante.

Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Item 2 - Deputada Carla Morando. Requerimento nº 1.801, de 2023. Propõe que seja encaminhado ofício aos Procons locais, com o questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua.

Em discussão. Não havendo oradores inscritos, está encerrada a discussão. Em votação o requerimento. Os Srs. Deputados que forem favoráveis permaneçam como se encontram. (Pausa.) Aprovado o requerimento.

Item 3 - Deputada Carla Morando. Requerimento nº 1.802, de 2023. Propõe que seja encaminhado ofício às associações comerciais e industriais locais com um questionário que tem por objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado pela empresa Enel nos 24 municípios em que atua.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Marcolino.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Eu também solicito vista a este item, até que a gente possa ajustar aqui na CPI, deputada Carla Morando. Se está pedindo para três associações, acho que é importante que a gente faça esse mesmo movimento para todas as associações que tem hoje, que acabam se utilizando desse serviço. Aí nós temos os bancos, nós temos outras associações também.

Então, se tem aqui a comercial, se tem parte da indústria, se tem a de supermercado, que a gente possa ter um entendimento aqui entre a gente para, na próxima vez, fazer um novo requerimento para a próxima comissão, incluindo todas as associações que acabam, como é que fala? Sendo beneficiadas, também, pelo serviço da prestadora de serviço Enel aqui no estado de São Paulo. Eu peço vista a esse requerimento.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - É regimental o pedido de V. Exa., está concedida a vista do Item 3. Deputada Carla Morando, com a palavra.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Deputada Carla Morando com a palavra.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Deputado Marcolino, o senhor sabe que o senhor também pode propor, né? Então, eu acho que assim, o senhor pode trazer na próxima reunião as suas proposituras, da mesma forma que eu estou fazendo. E isso daqui, quando a gente pede vista, nós estamos atrapalhando o andamento da CPI e da informação, até porque nós temos tempo para poder enviar esse questionário, tempo para que as entidades possam responder esse questionário, e para que a gente possa ter material suficiente para que embase bem a nossa relatoria.

Então, gostaria de pedir para o senhor reconsiderar e trazer. Se o senhor quiser, pode me falar quais são as entidades que o senhor imagina que sejam importantes, que eu estarei também fazendo a propositura, mas deixar com que os trabalhos da CPI continuem em um bom andamento, como estavam até o momento, é muito importante para que eu tenha o tempo hábil da resposta de todos eles.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz Claudio Marcolino.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Em relação ao requerimento ora aqui apresentado, inclusive não sei se já tem aí por V. Exa., aí na Presidência, quais que vão ser as solicitações de informações solicitadas, porque eu estava vendo aqui o item. Ia ser pedido para que seja feito um questionário, um relatório. Pelo menos eu não tive, no meu gabinete, a ciência desse questionário, então acho que é importante, inclusive, esse questionário ser passado para todos os membros da CPI.

Mantenho o meu pedido de vista. Acho que é importante fazer esse entendimento, inclusive porque esse questionário seria importante que estivesse na mão de todos os deputados.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Pela ordem, presidente. Olha...

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Deputada, antes de passar a palavra para V. Exa., a Secretaria me comunicou que, após a reunião, vai enviar o relatório completo a todos os deputados. Pela ordem, deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Eu tenho ele aqui em mãos, se o senhor quiser dar uma olhadinha, para que a gente consiga deixar esse encaminhamento já em andamento, para que os trabalhos não se posterguem mais um pouco.

Nós tivemos agora o recesso, que já foi um período bastante extenso, que tomou tempo de CPI, e a gente precisa trabalhar mais, para poder conseguir os dados. Se o senhor puder dar uma analisada e liberar o pedido, eu agradeço.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Pela ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz Fernando.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Sr. Presidente, é fato a afirmação da deputada Carla Morando em relação ao prazo desta CPI. Talvez seja importante o senhor analisar

eventual pedido de prorrogação de prazo para que a gente possa deliberar, por conta de tantas informações que nós vamos precisar, e oitivas.

Queria, só a título de sugestão, que o senhor pudesse ter na sua pauta essa possibilidade de a gente rediscutir prazo, porque infelizmente tivemos, de fato, esse período em que a Assembleia não funcionou, e o prazo nosso corre, né? Então eu queria pedir ao senhor que pudesse reavaliar e, se for o caso, já apresentar qualquer pedido de prorrogação, para que a gente possa fazer no melhor tempo ou no tempo necessário.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Essa questão do prazo, deputado, participando das outras CPIs que a gente teve na Casa no mandato passado, é regimental. Acho que, chegando próximo do fim do prazo, a gente pode discutir junto aos pares para que a gente prorrogue esta CPI.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Perfeito.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Então, para deixar para ciência de todos e prosseguir com a nossa pauta, já estão disponíveis os documentos recebidos no dia 7 de agosto de 2023, da Câmara Municipal de São Bernardo, documentos referentes à Comissão Parlamentar de Inquérito instaurada naquele município em 2017 e à Comissão Especial instaurada em 2022, com a finalidade de apurar possíveis irregularidades durante a execução do serviço de fornecimento de energia elétrica pela Enel.

Convido à mesa o Sr. Luiz Orsatti Filho, diretor executivo do Procon de São Paulo. O Sr. Luiz é servidor de carreira, advogado, possui MBA em Gestão Pública pela FMU e mestrado em Cidades Inteligentes e Sustentáveis pela Universidade Nove de Julho. Ocupou a chefia de gabinete da Secretaria de Direito Humanos da cidade de São Paulo e foi secretário executivo da Secretaria Estadual de Justiça e Cidadania do Governo de São Paulo. Com a palavra, então, Sr. Luiz Orsatti Filho.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Bom dia a todas e a todos. Cumprimento o presidente, deputado Thiago Auricchio, a qual estendo... Cumprimentar os demais componentes desta CPI. Preliminarmente, eu gostaria de uma rápida explanação sobre o Procon, enfim, a atual situação.

Estou respondendo... Estou respondendo de forma interina uma semana, uma vez que o diretor anterior, Wilton Ruas, pediu... Saiu a pedido, enfim, uma questão pessoal da diretoria executiva do Procon. Então, desde então, estou respondendo pela diretoria executiva e, também, acumulando a chefia de gabinete na fundação. Então, essa rápida introdução é importante, uma vez que estamos trabalhando e não deixando nada para trás.

O segundo item importante é dizer que a Fundação Procon, ela foi criada, fundada em 1995, pela Lei nº 9.192, de 95. É uma fundação antiga, é uma fundação forte, composta por servidores aguerridos, e que tudo o que ela tem, conquistou, decorre desses servidores aguerridos, são hoje aproximadamente um pouco mais de 500 servidores, os quais eu faço questão de enaltecer nesta sessão.

Gostaria, também, de anunciar que estou aqui ladeado de alguns assessores e diretores da Fundação Procon. Entre eles: o diretor de Relação Institucional, Marcos Diegues; o diretor de Atendimento ao Consumidor, Rodrigo Tritapepe; diretor de Assuntos Jurídicos, Robson; e o assessor chefe Carlos Coscarelli. Gostaria de ressaltar que Carlos Coscarelli é um servidor de carreira, há mais de 30 anos na Fundação Procon de serviços prestados. Isso denota a força dos servidores mais uma vez.

Feita essa singela apresentação, eu gostaria, então, de iniciar os slides. Pode, enfim, primeiramente, colocar.

Uma rápida introdução do que é a Fundação Procon hoje. A Fundação Procon, como já dito, foi criada em 1995, pela Lei nº 9.192, ela é dividida em seis grandes diretorias: Diretoria de Assuntos Jurídicos, Diretoria de Atendimento ao Consumidor, Diretoria Relação Institucional, Diretoria de Estudos e Pesquisas, Diretoria de Administração e Finanças e diretoria, enfim, atendimento... Vamos lá, vamos lá... Assuntos Jurídicos, Relação Institucional, Estudos e Pesquisas, Fiscalização, que estava faltando.

Esse é o arcabouço da Fundação Procon, cada qual tem sua finalidade institucional. Afinal de contas, o Procon, ele existe para elaborar e executar a política pública de proteção e defesa ao consumidor, e assim ela é dividida. Obrigado.

Próximo slide. Gostaria de, rapidamente, externar aos senhores o processo de recepção das reclamações antes de adentrar especificamente à questão da Enel.

No recebimento das reclamações, deputados, há duas fases. O cidadão consumidor, ele acessa o nosso site, ele faz a reclamação, registra a sua reclamação e, automaticamente, nosso sistema, ele emite uma CIP - uma Carta de Informação

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Preliminar -, a qual vai diretamente ao fornecedor. Então, isso é automático, essa é a dita primeira fase. Uma vez respondida pelo fornecedor, a depender da resposta, o consumidor, ele avalia se foi ou não foi atendido. Então, essa é a dita primeira fase, que nós conceituamos lá no nosso sistema digital.

Uma vez que o consumidor verifica que a demanda dele não foi atendida, então inicia uma segunda fase. O consumidor, ele indica que a demanda dele não foi atendida, nós, Procon, então, notificamos o fornecedor, para prestar maiores esclarecimentos sobre o caso. Essa, sim, é a segunda fase do nosso processo administrativo de notificação e registro de reclamações.

Então, só para os senhores terem em mente, a primeira fase é automática, que é a CIP, e a segunda fase já com a notificação para o fornecedor. Tem o prazo de 10 dias para resposta, etc, etc. Próximo slide, por gentileza.

Eu só considere importante mostrar isso para os senhores, para os senhores terem noção do processo, como é uma questão muito técnica, mas é importante ter essa diferenciação, primeira e segunda fase, certo.

Agora, vamos especificamente com relação às reclamações sobre a Enel. No slide indicado, os senhores podem verificar, conforme solicitado, encaminhamos o número de reclamações, o registro de reclamações, agora, destacando na primeira fase em face da Enel.

Em 2018, tiveram, especificamente, com a Enel: 4.412 reclamações. Em 2019, uma pequena elevação: 5.498. Em 2020, de fato, houve um aumento bem grande sobre o número de reclamações, passou para: 89.000 reclamações. Em 2021, houve essa redução para 27.000. Em 2022, houve uma redução para 18.000, etc.

O próximo slide é importante, porque a gente especificou a Enel em relação às demais fornecedoras, distribuidoras de energia. A Enel, em razão de vários motivos, seja pela sua capilaridade, está entre as mais, enfim, que tem mais reclamações registradas em primeira fase. Então, comparado com outras, esse é o quadro meramente expositivo para demonstrar aos senhores.

Aqui, já passamos sobre o índice de solução na primeira fase. Retornando ao processo administrativo, uma vez emitida a CIP para o fornecedor, o fornecedor, verificando a demanda do consumidor - ele verifica se ele atende, ele não atende, enfim -, dá uma resposta ao consumidor. Então, esse índice, após a resposta do fornecedor e anuência do consumidor, é que nós consideramos solucionadas em primeira fase.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Então, aqui está todo percentual de solução, em primeira fase, da Enel em relação às demais, também, fornecedoras. Então, em 2018, houve um índice de solução na primeira fase de 75% dos casos encaminhados. Em 2019, 71%; 2020, 56%; 2021, 50%; 2022, 59% e assim vai. Então aqui nós destacamos em três principais grupos as principais reclamações dos consumidores em relação a Enel, dividimos, enfim.

O primeiro grande grupo de reclamação é contestação sobre a cobrança das contas das faturas. Então do total de reclamações, 75% delas decorre dessa cobrança indevida, pelo menos registrada pelos consumidores no nosso sistema; isso em 2018. Permanece quase o mesmo número em 2019.

Em 2020, esse número aumentou para 94% de índice especificamente sobre esse segmento de reclamação de cobrança indevida. Em 2021, 80% e, em 2022, 74,65 por cento. Além de cobrança indevida, também estão nesse grupo cobranças de tarifas e cobranças por serviço não fornecido.

Então os senhores vejam bem que o principal grupo de reclamações dos consumidores do estado de São Paulo com relação à distribuidora Enel é com relação à cobrança indevida. Não há outro grupo maior de reclamações registradas no nosso sistema.

Aliás, eu gostaria de registrar também que o Procon implantou um novo sistema de reclamações em julho de 2021 e nós consolidamos. Os números apresentados decorrem do registro desse sistema implantado de julho de 2021, bem como de outros sistemas utilizados anteriormente, entre eles o Sindec, que é o sistema nacional, que advém de Senacon.

Então esses números não decorrem apenas do nosso sistema que foi implantado de julho 2021 e sim da consolidação desses outros sistemas. Então uma vez dito que a principal reclamação do consumidor decorre de contestações de cobrança, de faturas, etc., 75% das reclamações encaminhadas em face da Enel no Procon decorrem de cobrança indevida.

O segundo grande grupo de problemas decorre de reclamações com relação ao SAC da Enel. Podemos ver que ela, em que pese ser menor, é uma reclamação importante, uma vez que SAC é uma porta de entrada e de comunicação importante do consumidor com relação ao fornecedor.

De qualquer forma registramos, enfim, em média 4,5% em 2019; 2,7% em 2020; um aumento considerável em 2021, 9,66%; e 13,14%, em 2022. O terceiro grande

Divisão de Registro de Pronunciamentos

grupo de reclamação do consumidor paulista em face da Enel decorre de vícios de qualidade na prestação do serviço.

Dentro desse grupo há uma infinidade de requisitos, de causas, mas de qualquer forma a principal delas é a instabilidade do sistema do fornecimento de energia. Vendo esses três grandes grupos de reclamações o que nós podemos ver? Que o cidadão paulista procura o Procon principalmente quando a questão financeira está em voga.

Não necessariamente é a principal causa, mas é porque sabemos que há interrupções eventuais e por este mapa de números que nós estamos apresentando, verificamos que quando eventualmente há uma interrupção de serviço o cidadão eventualmente não procura o Procon e sim diretamente a própria fornecedora ou algum outro canal, tipo a Arsesp.

Então esses números não necessariamente refletem se houve ou se não houve um grande número de interrupções, até porque esse não é o papel específico do Procon de fiscalizar, uma vez que não somos o Poder concedente deste contrato. Mas de qualquer forma é a principal reflexão que nós temos com relação a esses três itens dos principais problemas apresentados.

Grande problema com relação à fatura; o consumidor paulista procura o Procon para discutir e encaminhar sua questão. Outras questões, talvez o SAC, talvez porque ele não tenha sido bem atendido por uma eventual interrupção de serviço. Aí sim a segunda maior demanda decorra do SAC.

E a última demanda mais procurada, mais registrada no Procon, que é número de reclamações por conta de vício de instabilidade. Fica por último talvez exatamente por essa reflexão. O cidadão, o consumidor paulista procura diretamente a distribuidora ou a Arsesp ou outro canal.

Aqui já é um registro geral sobre a primeira e segunda fase das reclamações. Podemos ver aqui na primeira linha que é aquele índice de solução com relação à primeira fase. A Enel teve 75%, em 2018; 71,54%, em 2020; em 2021, 53%; em 2022, 59 por cento.

Houve, enfim, uma queda ao longo desse curto período. De qualquer forma são os números que nós temos sem fazer juízo com relação ao valor desses, mas são os números registrados. Importante registrar como já destacado anteriormente o aumento de número de reclamações em 2020, quase batendo 90 mil reclamações.

Depois reduziu em 2021 para 27 mil aproximadamente, 2022 fechando em 18 mil, reclamações não resolvidas naquela primeira fase como já expliquei para os senhores.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Enfim, estão aqui os números totais. Isso aqui carece uma explicação, uma exposição rápida aos senhores.

Finda a segunda fase do processo de reclamação, após a resposta da empresa, do fornecedor, o processo retorna ao consumidor para ele avaliar se a questão, a demanda dele foi ou não atendida. Após isso é feita uma análise por um especialista da Fundação Procon em que ele de fato avalia se foi ou não foi atendida.

Ou seja, as reclamações no geral podem ser consideradas fundamentadas, ou seja, tem pertinência o que o consumidor encaminhou, encaminhou a documentação completa e essas fundamentadas podem ser atendidas pelo fornecedor ou não atendidas pelo fornecedor.

É esse o critério que nós utilizamos no Procon, e também como não fundamentadas, se o cidadão encaminha a sua reclamação, mas não encaminha documentação, não indica concretamente o fornecedor.

Agora com relação às reclamações fundamentadas atendidas, aquelas ao final na segunda fase, de fato o número já cai para 177 em 2018; em 2019; 173; em 2020, houve 661, e assim por conseguinte conforme exposto. Mas o mais importante de saber - fundamentadas atendidas - são também as fundamentadas não atendidas em segunda fase, ou seja, aquelas que o cidadão não considerou atendidas e/ou o especialista também não considerou atendidas.

Então esse índice reflete uma informação importante, uma vez que o cidadão fez a sua reclamação, fundamentou, encaminhou a documentação e, mesmo notificada a empresa, ela não conseguiu atender o pleito. Houve uma queda, conforme exposto: em 2018 ele gerava em torno de 20% de reclamações atendidas, depois caiu para 13% em 2019; 2020, pandemia, reduziu para 2%; 2021 e 2022 houve uma crescente de 6% e 15%.

Aqui é só um comparativo da Enel com as demais fornecedoras, com relação às reclamações atendidas e não atendidas em segunda fase, conforme exposto. Então a Enel, em razão de sua área de abrangência... Comparada com as outras, esses são os percentuais. Então a CPFL, por exemplo: 2018, 40%; 2019, 29%; 2020, 27%; 2021, 24%; 2022, 16 por cento. Apenas a título comparativo com as demais distribuidoras do ramo.

Aqui, deputados, é um cadastro que todo ano o Procon edita, que é o cadastro anual das reclamações fundamentadas. Isso todo ano nós publicamos, é uma obrigação institucional do Procon, e nós assim o fazemos. Aqui, desde 2018 a 2022, a Enel está

Divisão de Registro de Pronunciamentos

sempre figurando - sem fazer juízo de valor - mas ela está sempre entre as cinco com mais reclamações fundamentadas, sendo que esteve em primeiro lugar em 2020 e 2021. Os números dispostos refletem as reclamações registradas nos nossos sistemas.

Aqui eu gostaria só de fazer uma ressalva com relação à época da pandemia, que a Enel - autorizada pelas agências reguladoras, a Aneel, enfim - fez a opção nesse período da pandemia de, neste período, fazer a cobrança das faturas, das contas, pela média anterior, e não houve leitura neste período por opção e decisão da Enel.

Então é uma informação importante, uma vez que houve alteração desse procedimento da distribuidora. E, por conta disso, aqui então é um rápido... Só destacando o que eu já apresentei, a Enel também registrou, em toda a história da Fundação Procon, o maior número de reclamações não atendidas nesse período.

Aqui é só para destacar as providências que a Fundação Procon tomou desde 2018 com relação à Enel. Feitas nossas autuações, feitas nossas fiscalizações, pegando também todas as reclamações dos consumidores, nós abrimos expedientes, processos administrativos, averiguações preliminares, e isso escoou em seis multas aplicadas pela Fundação Procon de 2018 a 2023, que gira em torno de aproximadamente 45 milhões de reais. Multas estas pelos mais variados motivos.

Coloco à disposição dos senhores a cópia integral de cada processo para cada deputado se debruçar sobre cada caso, sobre cada fato e cada multa aplicada. Só para externar: dessas seis multas aplicadas, atualmente, salvo engano, há duas ainda em dívida ativa e três a Enel ajuizou a ação, a fim de anular, questionar judicialmente as autuações, e uma ainda remanesce em fim de processo administrativo, ainda em tramitação junto à Fundação Procon.

No próximo slide, só gostaria de ressaltar que, semana passada, o Judiciário paulista ratificou o entendimento da Fundação Procon e manteve a decisão de, desde uma autuação feita - e isso foi destaque na mídia semana passada - em multa de dez milhões de reais. Bom, basicamente é isso, deputados. A Fundação Procon está à disposição para prestar, no detalhe, todas as informações pertinentes.

Só gostaria de ressaltar mais alguns itens. Os senhores já tiveram aqui, já foi, em sessões anteriores, explanada toda a regulação que essa concessão envolve, então os senhores já estão “experts” sobre o papel institucional do Procon e outras agências como a Arsesp, a Enel etc. Então o papel do Procon não é fiscalizar este contrato, e sim as demandas dos consumidores deste serviço. Isso é muito importante destacar.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Gostaria de destacar também que a Fundação Procon já oficiou - de uma forma detalhada - a Arsesp, com relação a todas as reclamações que nós colhemos. A própria Arsesp também já oficiou a Enel, a fim de que as reclamações do Procon também sirvam de base para a Enel na sua fiscalização deste contrato que ainda está vigente.

Por fim também gostaria de destacar que nós oficiamos o MP e o MPF sobre as demandas que nós temos lá em registro.

Presidente, por ora é isso. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Antes de agradecer ao Sr. Luiz, quero registrar com muito prazer e alegria a presença dos nobres deputados, da Monica Seixas do Movimento Pretas e do amigo Dr. Eduardo Nóbrega, na qual também já agradeço ao Sr. Luiz Orsatti pela breve explanação sobre o trabalho do Procon e o que eles têm feito em relação a esse grande problema que a gente tem vivido aqui na Região Metropolitana.

Agora acho que o deputado Luiz Fernando pediu a palavra antecipadamente. Pela ordem, deputado Luiz Fernando.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Muito obrigado, Sr. Presidente. Saudar o Sr. Luiz Orsatti Filho, saudar os demais diretores do Procon. Sr. Presidente, antes de adentrarmos o objeto desta sessão, desta CPI, eu queria me solidarizar com os servidores do Procon.

Nós tivemos um desmonte daquela fundação, fundação que protege o consumidor de São Paulo, atende o estado todo, e é um patrimônio do nosso estado. Ali nós não temos servidores públicos - nós temos os melhores servidores públicos, mas sofremos um grande desmonte. A lógica no governo anterior era acabar com o Procon de São Paulo.

Então eu quero trazer aqui a minha solidariedade a vocês que estão lá em número extremamente reduzido, prestando um grande trabalho, e queria pedir à base do governo que pudesse, nesse novo governo, rever o que foi, o que aconteceu no Procon na gestão passada. Trazer aos diretores a minha solidariedade. Lutamos por um Procon forte, até porque o Procon é quem defende, de fato, os nossos consumidores, sobretudo consumidores de baixa renda, que não têm condições, deputada Monica, de lutar contra os grandes supermercados, contra os grandes fornecedores, bancos e outros, que têm lá

seus grandes advogados, seu grande jurídico. O Procon é quem faz a devida defesa do consumidor no estado de São Paulo.

Então, trazer duas coisas: primeiro, a solidariedade ao nosso diretor-executivo, a todos os servidores do Procon, e pedir, Sr. Presidente, o senhor, como da base do Governo, que possa efetivamente levar ao governador a necessidade do fortalecimento do Procon novamente.

Segundo: eu queria dizer que fica claro que o foco desta CPI, pelo menos no Procon, nas oitivas do Procon, ela não foi de todo importante. Por quê? Porque o Procon nos alerta para duas coisas; primeiro que o número de reclamações a respeito das interrupções não é o mais importante. Mas também nos alerta, por outro lado, que a questão das tarifas abusivas é o maior motivo de reclamações dentro do Procon.

Em 2020 essa empresa cometeu, na minha opinião, um grande absurdo, que resolveu ela, a lei lhe facultava, mas foi a única que fez isso, deputado, de resolver cobrar pela média. E aí mandou aquelas contas absurdas, as famílias dentro de casa com medo de morrer na pandemia, e quase morreram, não do vírus, a hora que receberam a conta da Enel. Aí o cara olhou e caiu de costas, porque o cara dentro de casa, nunca tinha ficado, televisão ligada, tudo ligado, o consumo, de fato, aumentou muito. E a Enel, ao invés de verificar como ela faz para cobrar, para alertar, ela manda aquele papelzinho, e muitos consumidores acho que enfartaram a hora que viram.

Eu vou dizer uma coisa a V. Exas., eu acho que essa CPI tem uma validade muito importante, que é mostrar o quão mal é a gente jogar alguns serviços na mão do particular. A Enel é controlada pelo Governo, uma empresa estatal italiana, que vem aqui. O que não interessa para São Paulo explorar, o governo italiano quer explorar. Ou seja, isso é o ônus da privatização. E o foco da empresa é o lucro, ao invés de ser o foco do governo, que é o bem comum, tarifas, às vezes, subsidiadas para setores produtivos, para populações de baixa renda.

Você acha que uma empresa particular vai divulgar: “Olha, você tem direito à tarifa social”. Na verdade, muitas vezes, até dificulta esses acessos. Não estou dizendo que o caso dessa empresa é dificultar ou não. Mas a Casa vai discutir, deputado Marcolino, a privatização da água. Hoje a “Folha de S.Paulo” traz a lógica de outras privatizações. Daqui a pouco nós vamos ouvir o secretário Benini, que vai vir falar das intenções de privatizar o estado de São Paulo. É Emae, é Dae, é Sabesp. Eu vou dizer uma coisa: hoje, a conta de luz é impagável. É impagável.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

E a população foi ao Procon, e o Procon veio dizer a esta Casa que é o seguinte: não privatizem, porque senão a maior vai mudar, vai ser a Sabesp em primeiro e a Enel em segundo. É a tarifa pública na mão do particular. Eu, particularmente, quero dizer que não é novidade para mim o que foi apontado pelo Procon, pela Fundação Procon, em relação às contas da Enel, aos valores que a Enel cobra. Essa é a tarifa autorizada pelo poder concedente, pelo poder concedente, autoriza ela a cobrar essa tarifa cara.

Segundo: quero registrar aqui, Sr. Presidente, nobres pares, o SAC, o serviço de atendimento, de fato, para mim é um dos piores serviços que essa empresa presta. Nós precisamos pressionar para que eles de fato revejam o serviço. Eles ainda, todas as vezes que eu discuti com a empresa, eles falaram: “Não, nosso SAC é bom”. É bom para quem? Talvez seja bom para a empresa, mas toda a população reclama que você reclamar com a Enel é a coisa mais difícil do mundo. Você já está sem energia, e aí você vai reclamar, não tem, não é fácil você reclamar.

Então, assim, queria, de fato, dizer, e, assim, só para o senhor ter uma ideia, Sr. Luiz Orsatti, o principal motivo desta CPI é em relação às inúmeras interrupções de serviços prestados. Hoje o Procon de São Paulo diz o seguinte: “Olha, precisa checar com os órgãos fiscalizadores, porque não é o maior motivo de reclamações, pelo menos em relação ao Procon. Tenho certeza de que outros órgãos, Arcesp, Aneel, vão poder nos subsidiar, porque de fato existem problemas graves na prestação desse serviço. Nós precisamos saber se está dentro ou não do contrato, se o contrato é que foi muito mal feito, o que permite um alto nível de problemas.

Existem problemas? Existem. Cabe a nós, da Assembleia Legislativa, aprofundar, buscar as causas. Se tiver que punir a empresa, temos que punir. Mas, sobretudo, eu tenho uma clareza muito grande, Monica, de que o poder concedente fez um péssimo contrato, e a vítima é o nosso povo, sobretudo o povo mais humilde, que tem já uma dificuldade muito grande, não consegue ter uma energia servida; e, segundo, quando tem, a conta que vem é impagável, e a nossa população é quem sofre.

Nós ouvimos alguns técnicos na reunião anterior, sobretudo juristas, que analisaram sob a ótica, deputado Marcolino, da legalidade. E, pasme, veio dizer o seguinte: “Olha, a empresa está cumprindo o contrato”. Na verdade, parece que o contrato foi dado de presente, o poder concedente deu de presente, empresários explorarem algo que, na verdade, tinha que estar na mão do estado, e a população é quem está pagando.

Então, Sr. Presidente, quero agradecer muito a participação do Sr. Luiz Orsatti; reiterar nossa solidariedade com todos os servidores do Procon, e dizer e denunciar mais uma vez o desmonte que foi tentado ser feito no governo anterior, que a ideia a priori parecia-nos que queriam fechar o Procon, e os servidores que estão lá foram quem segurou a barra e, graças a Deus, São Paulo ainda tem a Fundação Procon, com poucos, 500, servidores, mas prestando um serviço de muita qualidade. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz Claudio Marcolino.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Obrigado, Sr. Presidente. Eu queria primeiro parabenizar o Sr. Luiz Orsatti Filho e toda a direção do Procon hoje aqui, parabenizar pelas informações. Acho que os dados que V. Sra. traz para esta CPI são dados importantes, nos ajudam a entender melhor a forma de atuação das demandas que têm relação com o Procon do estado de São Paulo e relação com a Enel.

Acho que, só colaborando com o deputado Luiz Fernando, quando a gente olha os dados das empresas que estão no ranking das reclamações do Procon, a gente percebe, Luiz Fernando, que justamente são empresas que foram privatizadas, seja em relação à energia ou seja em relação à telefonia também do estado de São Paulo, que são as maiores reclamações que a gente acaba percebendo no Procon. Então, isso fortalece cada vez mais o nosso debate aqui na Assembleia contra as privatizações das concessões públicas do nosso estado.

Queria só fazer alguns pedidos, que eu acho que podem nos ajudar aqui também no relatório final da CPI para o presidente. Quando eu vejo os dados que foram apresentados, é possível ser feito esse levantamento das reclamações distribuídas por região?

Vou pegar o estado de São Paulo: na cidade de São Paulo, dá para pegar na zona sul, leste, oeste, norte, ou mesmo nas cidades onde a Enel presta esse serviço, é possível a gente conseguir enxergar como que estão as distribuições em relação a prestação de serviços. Porque assim a gente consegue olhar também por regiões da cidade de São Paulo, ou mesmo das demais cidades, como que é quantidade de reclamações.

A outra é se existe a questão do perfil do público. Quando vê a reclamação que é feita, tem o perfil do público? Então se tiver o perfil do público, isso nos ajuda também a identificar também as reclamações, de onde que está vindo a reclamação.

E a outra é a questão da interrupção de serviços. Quando o deputado Luiz Fernando coloca que muitas vezes a gente ouve essas reclamações da interrupção de serviço, ela tem impacto. Às vezes você tem lá uma queda de energia que impactou nos eletroeletrônicos das famílias. Impactou e de repente uma eventual perda que tem, se essa reclamação chega no Procon ou não.

O senhor comentou muito em relação a tarifa, mas existe reclamação também do impacto que tem em relação aos consumidores com questionamento aos seus bens patrimoniais que acabam... Uma queda de energia, ou uma falta de energia acabam impactando para esse consumidor, tem essa informação? Então se tiver, queria solicitar essas três informações, e pedir que as informações sejam repassadas para cada um dos deputados, para que a gente possa também ajudar o presidente no relatório final.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Presidente, posso? Sim, deputado, tem todas essas informações, é possível segmentar, sim. Já vamos providenciar porque o sistema é complexo, por isso que a gente não apresentou agora. A intenção era, mas como envolve o sistema, ele faz uma leitura primeiro numeral e como era importante dar essa sinalização neste momento a gente não finalizou, mas é possível.

E com relação à questão do impacto, é a principal reclamação no terceiro segmento, é a terceira reclamação, além da interrupção, justamente a questão do prejuízo quanto ao dano. Enfim, a questão do religamento de energia. Sim, deputado.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Bom dia, gostaria primeiro de agradecer o Sr. Luiz Orsatti, diretor do Procon, parabenizar o serviço do Procon. Eu estou ainda em curso com uma reclamação que eu fiz no site e estou sendo atendida, as coisas estão... Já passei da segunda fase, já está... Já não sei mais o nome do que é, mas enfim, estou conseguindo resolver o meu problema. Então, parabenizar todo time do Procon pelo belíssimo trabalho.

E quanto a questão da apresentação que o senhor fez, - que foi bastante esclarecedora - o que nós percebemos nos índices colocados que o que, na verdade, importa muito para gente é a questão de todos os chamados, desde cobranças indevidas, queda de energia.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

E que a gente sabe - pelo menos eu digo isso por mim - sempre quando falta energia, eu entro no aplicativo, porque a gente não tem nenhum outro meio de acesso junto a Enel a não ser o aplicativo, que você tem que entrar e solicitar ali, abrir um chamado como queda de energia. E que muitas e muitas vezes a gente tenta fazer esse registro e não consegue. Tenho aqui provas no meu celular, printo todas as vezes que eu tento, e por horas a gente fica tentando abrir o registro de falta de energia, de queda de energia, e não consegue.

Então a gente não tem atendimento nem físico, - quando tem o físico é aquilo que o senhor mostrou a foto, da questão que acabou de tomar a multa de dez milhões, que saiu nos jornais essa semana, por conta de filas intermináveis - por telefone você não consegue e no aplicativo você também não consegue. Então, nós estamos num mato sem cachorro.

Foram dados bastante importantes e a gente percebe que em 2020, onde teve a explosão de reclamações, que a maioria foi questão de cobrança indevida e justamente por conta de pegar uma média e enviar para todos uma média para cima, a maior, normalmente. Além disso, nós também registramos aqui um aumento bastante expressivo, mais do que dobrou o número de reclamações por atendimento de queda de energia e demais atendimentos que não... O valor em específico.

Isso é quando a gente diz um número pequeno, se for olhar aqui pelo montante. Mas não é aqui que as pessoas reclamam de falta de energia, e sim na própria Enel e depois a própria Enel dá o seu índice para que todos vejam. A transparência do seu atendimento quem faz é ela. Digo aqui como disse na outra oitiva, é a raposa cuidando do galinheiro e a gente está na mão disso daí.

Eu gostaria de pedir para o senhor, se puder disponibilizar, essa apresentação que fez, para que a gente possa ter esses dados e também sobre os ofícios que o senhor disse de terem encaminhado para a Arsesp e para o MP, se a gente pode ter acesso a eles, se já teve alguma resposta desses ofícios e se o senhor também pode disponibilizá-los para esta CPI. Seriam esses os meus pedidos e mais uma vez parabenizar o Procon pelo brilhante trabalho.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Sim, deputada.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Perdão, só mais uma questão. Sobre a questão da pergunta do deputado Marcolino, no segundo requerimento que nós

aprovamos aqui hoje - o único aprovado, por sinal - eu faço pedido para os Procons de todas as cidades da Região Metropolitana e Capital justamente sobre isso, para que a gente possa ter separadamente os índices.

Então eu tenho esse pedido aqui, não sei se isso ajuda, porque vai vir o pedido respondido pelo senhor e também pelas cidades. Então não sei o que a gente pode fazer para não ter um trabalho dobrado sem necessidade. É isso, obrigada.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Presidente. Deputada, sim, de acordo com a apresentação, os ofícios e toda e qualquer informação necessária à CPI.

Só gostaria de ressaltar que, como já dito, uma das diretorias do Procon, a Diretoria de Relacionamento Institucional, a finalidade dela é justamente essa tratativa e esses convênios com os municípios. Então essas informações que a senhora está apresentando, requerendo, enfim, o Procon também pode solicitar junto aos municípios que têm convênio com a Fundação Procon.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - O senhor acha melhor então enviar essa solicitação somente para o Procon central e...

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Eu sugiro fazer, por hora, apenas para o Procon.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Ok.

O SR. DR. EDUARDO NÓBREGA - PODE - Sr. Presidente, demais membros dessa comissão, cumprimentar a todos. Eu acabei perdendo parte da apresentação do Dr. Luiz, da Fundação Procon, mas foi possível, pela fala do querido Luiz Fernando, entender o que foi colocado aqui na manhã de hoje, e fica claro para mim que essa empresa presta um péssimo serviço. A gente já entrou com essa ideia e vai se confirmar isso no decorrer dos trabalhos dessa comissão.

E queria reforçar, pedir aqui ao nobre deputado Marcolino, porque eu gostaria muito que a gente ouvisse as associações comerciais. Pode ser em um outro momento. Na região Conisud, nós temos a Acise, que é presidida pelo Ivo, e eu gostaria muito de ouvir o Ivo aqui, em algum momento desta comissão, para que ele também mostre o lado do comércio e da indústria, porque a Enel não trata mal somente os usuários

individuais, os consumidores, mas também o comércio, a indústria não conseguem desenvolver projetos importantes, Luiz, que poderiam gerar emprego, renda para a nossa região, para todo o estado de São Paulo, por conta do descaso.

Nesse exato momento, em Taboão da Serra, há uma grande rede que não consegue implementar o seu projeto, porque não consegue tirar dois postes que estão na frente. E não estou falando de um mercado, e ainda que fosse um mercado pequeno, deputado, mas é uma grande rede que vai gerar muito emprego na região de Taboão da Serra e não tem acesso a essa empresa.

Eu, por natureza, desde o banco da faculdade, tenho que a privatização é um modelo importante para o país, mas começo a ficar assustado quando vejo exemplos como esse, e começo a me aprofundar mais na questão da Sabesp, porque se o modelo a ser seguido for esse, nós vamos ter muita dificuldade, vamos criar problemas para o nosso povo. A princípio ainda mantenho a ideia de quando jovem estudante de Direito.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Permite um aparte?

O SR. DR. EDUARDO NÓBREGA - PODE - Por favor.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Até o final da CPI o senhor vai se convencer que entregar para a iniciativa privada o que é público dá nisso.

O SR. DR. EDUARDO NÓBREGA - PODE - E quero participar, acho... Quem vai presidir agora a comissão conjunta? É você, Luiz?

Então eu quero participar, depois pedir licença para o nosso presidente Thiago porque eu quero, estou ávido por ouvir o secretário Rafael Benini, principalmente por conta da extensão da Linha 4 do Metrô, que tem que chegar até Taboão da Serra, e nós vamos discutir isso lá.

Obrigado, presidente, parabéns novamente ao Luiz.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Obrigado, deputados.

Eu quero aqui, ao lado de todos os colegas, fazer, reiterar o pedido de todos aqui ao Sr. Luiz junto ao Procon que todos os documentos, procedimentos administrativos abertos pelo Procon contra a Enel, também esses ofícios enviados ao Ministério Público

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Estadual, Ministério Público Federal, que eles possam ser enviados à Casa para que a gente possa prosseguir com os nossos trabalhos.

Por fim, novamente agradecer ao Sr. Luiz aqui pela presença, pela colaboração com os trabalhos dessa comissão parlamentar.

Muito obrigado.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Questão de ordem, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Essencial essa... Agora, a dúvida é o seguinte: não sei, Sr. Luiz, se isso já basta um pedido ou se nós precisamos convocar, porque nós vamos precisar desses documentos.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Nós vamos encaminhar, nós vamos encaminhar.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Muito obrigado, Sr. Luiz. Novamente, se quiser, para as considerações finais.

O SR. LUIZ ORSATTI FILHO - Não, só gostaria de mais uma vez ressaltar a importância da Fundação Procon para o consumidor paulista, e dizer que é uma obrigação da Fundação prestar contas do trabalho realizado aqui à Casa de Leis. É isso, obrigado.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Agora convido à Mesa a Sra. Estela Waksberg Guerrini, defensora pública, coordenadora do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor.

A Sra. Estela possui graduação e mestrado em Direito pela Universidade de São Paulo. É defensora pública na Defensoria Pública do Estado de São Paulo desde novembro de 2012, onde hoje é uma das coordenadoras do núcleo especializado de Defesa do Consumidor na Defensoria do Estado de São Paulo. Foi advogada no Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor de 2007 a 2010 e membro titular do

Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações da Anatel de 2009 a 2011. Foi pesquisadora do GVLaw de 2007 a 2009. Também foi coordenadora geral do Programa Nacional de Proteção aos Defensores de Direitos Humanos na Secretaria de Direitos Humanos, na Presidência da República de 2006 a 2007. Muito obrigado.

Com a palavra a Sra. Estela.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Sr. Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputado Luiz.

O SR. LUIZ FERNANDO - PT - Sr. Presidente, por volta de cinco para o meio-dia eu vou presidir uma reunião conjunta de três comissões, que vai ouvir o secretário Benini. Então, pedir já ao senhor e à nossa defensora pública a licença para poder me ausentar nesse momento por conta dessa reunião, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Obrigado, deputado Luiz Fernando.

Com a palavra a Sra. Estela.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Bom dia a todas e todos. Queria cumprimentar todos os presentes aqui, na pessoa do deputado Thiago Auricchio. Muito obrigada pelo convite; é uma enorme honra e uma grande responsabilidade estar aqui e poder falar nessa CPI tão importante nesta Casa.

E, enfim, queria então já dar início. Vou tentar ser breve, trazendo alguns dados que talvez possam contribuir um pouco com as discussões aqui dos deputados e deputadas nessa CPI.

Estou sentada aqui para ir passando aqui, que eu achei mais fácil eu mesma ir passando. São alguns slides, mas eu vou passando rapidamente sobre eles, e depois a apresentação fica à disposição também para quem quiser.

Vou me apresentar, já foi feita uma apresentação, mas dentro da Defensoria, então, eu sou hoje coordenadora, uma das coordenadoras do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado de São Paulo. E aí eu queria só explicar rapidamente o que que é o Núcleo de Defesa do Consumidor.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Dentro da Defensoria, os núcleos temáticos, e o de Consumidor é um deles, têm uma atribuição de fazer, em síntese, a tutela coletiva e também a gente tem uma atribuição de pensar estrategicamente os assuntos, alguns assuntos, e fazer, prestar suporte a toda a carreira, aos defensores e defensores públicos que estão espalhados e lotados pelo estado de São Paulo.

Então, no núcleo - é isso que eu queria ressaltar - não há atendimento individual. O núcleo olha sempre para os casos e problemas sobre uma perspectiva de tutela coletiva e também, claro, presta suporte, aí, sim, com o olhar para eventualmente casos individuais para os defensores e defensoras que fazem esses atendimentos individuais no estado de São Paulo.

Eu trouxe aqui, nesse primeiro slide, o que eu gostaria de apresentar hoje. Eu tentei trazer aqui um foco e depois terminar com algumas ponderações aqui para deixar para os senhores e para senhoras, claro, o que acharem mais conveniente aproveitar, a partir dessa apresentação. E queria, então, começar explicando um pouco o que que é a Defensoria Pública.

É basicamente uma instituição, um órgão que faz... Tem uma atribuição, uma missão constitucional de prestar assistência jurídica judicial e extrajudicial para a população vulnerável. Existe um recorte muito claro, que é o economicamente vulnerável, mas não somente o economicamente vulnerável. Existem grupos da população que também estão nessa categoria de pessoas vulneráveis.

A Defensoria também faz atendimento de casos individuais e coletivos, como eu já disse no começo agora quando eu expliquei o que é o Núcleo de Defesa do Consumidor, e eu queria só contar, porque isso vai explicar um pouco os dados que eu vou trazer, como é que começa um atendimento na Defensoria. Então, em regra, e aí esse cenário é pós-pandemia. Todas as instituições, e a Defensoria não diferente passou por toda uma reformulação no ano de 2020 para iniciar um atendimento também remoto.

Então, hoje, esse atendimento remoto, mas não exclusivamente remoto, consolidou-se e hoje o atendimento inicial é feito de forma presencial ou de forma remota. Basicamente as pessoas que precisam acionar os serviços da Defensoria podem entrar no site da Defensoria, que é esse que eu coloquei aqui, fazer o seu primeiro agendamento ali para o seu primeiro atendimento, ou ligar no 0800.

Então isso também pensando para as pessoas que não têm acesso a serviços digitais ou não têm uma familiaridade para manuseio dos serviços digitais. Nesse

primeiro agendamento é feita uma avaliação econômico-financeira para ver se aquele usuário ou aquela usuária se adequa ao perfil econômico atendido pela Defensoria Pública; e na sequência também é feita uma análise da demanda jurídica para ver se há uma viabilidade jurídica naquele caso trazido pelos consumidores, pelos usuários.

Aí eu vou falar dos consumidores. Os números que eu vou trazer, então, tendo explicado o que é o núcleo - eu estou aqui na condição de uma das coordenadoras do Núcleo de Defesa do Consumidor, mas claro representando a instituição Defensoria Pública - são números que dizem respeito aos casos individuais e esses números, então, não são do Núcleo de Defesa do Consumidor.

Só queria deixar isso claro: que esses números, assim que a gente recebeu o convite para participar aqui e fazer essa rápida apresentação na Assembleia, na CPI da Enel, a gente já pediu para uma equipe que é ligada à administração da Defensoria fazer esse levantamento - porque a gente não tem acesso a esses dados diretamente do núcleo. Então eu trago aqui o que a gente conseguiu extrair desses primeiros casos... Desse primeiro contato que é feito na Defensoria Pública.

Explicando rapidamente, a gente tem então, do ano de 2020 até agora, 544 conversas, primeiros contatos que chegaram à Defensoria Pública com o tema Enel; desses, a gente filtrou aqueles nos quais as pessoas se identificaram com o número de CPF - isso até por uma questão de metodologia, para a gente saber de fato que tem uma pessoa ali, individual, fazendo aquele relato, trazendo aquela reclamação, até para a gente também não contabilizar em duplicidade o mesmo relato.

Disso, a gente já filtra para 448, e desses, 219 que tiveram de fato um encaminhamento interno na Defensoria, que é o DOL, que vocês estão vendo aqui, é o Defensoria Online. Então, esse gráfico abaixo está trabalhando com os 219 casos que de fato tiveram encaminhamento interno na Defensoria, porque muitas vezes as pessoas procuram esse primeiro atendimento na Defensoria, mas ou não passaram naquele perfil econômico-financeiro, que é feito nessa primeira avaliação, ou eventualmente a pessoa não volta a procurar.

Eu vou falar um pouco disso depois também, esse “não voltar para procurar”. Nesse retrato a gente tem o que foi... Fiquei até feliz de ver a exposição do Procon, aliás, queria cumprimentar também nossos parceiros, sempre colegas, né? Enfim, é uma instituição que é a cara do consumidor no Brasil - no estado de São Paulo, e acho que nos outros estados é a mesma coisa. Então a gente tem muita felicidade de

poder fazer vários trabalhos em conjunto, e aí eu fico muito feliz de ver que, na apresentação do Procon, o tema “cobrança indevida” também aparece como o primeiro grupo de problemas que têm esse número maior que aparece aí em destaque.

A gente tem aqui alguns outros, e aí o que eu escolhi fazer? Eu acho que com o que a Defensoria pode contribuir muito é trazer as histórias das pessoas, os relatos. A gente faz esse atendimento às pessoas, e eu achei que valeria a pena trazer aqui alguns relatos desses casos que chegam para a Defensoria para ilustrar esse grupo de problemas que a gente apresenta aí nesse gráfico para dar um pouco mais de cara e deixar um pouco mais pessoal.

Isso. Claro que eu não vou trazer nomes, CPF; apenas alguns trechos de alguns relatos, mas eu acho muito importante para poder ilustrar, afinal, do que as pessoas estão reclamando? Por que elas estão procurando algum tipo de ajuda dentro daqueles grupos? Começando por cobrança indevida, basicamente o que as pessoas trazem? Elas discutem o valor alto que não corresponde aos seus históricos de consumo. Aí a gente até passa por toda a discussão de cobrança pela média na pandemia... Enfim, existem algumas razões para isso.

Aí esse relato que eu destaquei em azul, o que a pessoa contou para gente ali? Ela fala: “Moro em um quarto-cozinha, e chegou uma conta de luz no valor de 2.790 reais - eu trouxe exatamente como foi escrito, tá? - eu já fui à empresa cinco vezes e nada se resolve, corro o risco de ficar sem o fornecimento por erro da Enel, que alega que foi consumo domiciliar”.

Eu acho que só desse relato dá para extrair muita coisa, né? Você tem um primeiro ponto que de fato é uma pessoa pobre trazendo este relato. Ela mora em quarto e em uma cozinha e procurou o serviço da Defensoria. O segundo problema: uma conta de luz no valor de 2.790 reais é um valor muito alto, que com certeza essa pessoa não vai conseguir pagar, ela vai ficar sem... Corre o risco de ficar sem fornecimento, como ela mesma diz, de um serviço público essencial, ou seja, ela não poderia ficar sem esse serviço público.

E no que eu queria colocar um destaque aqui: ela já foi à empresa cinco vezes - cinco vezes e não conseguiu resolver o problema - e provavelmente ela foi à Defensoria, mas ela também deve ter ido ao Procon e vai saber aonde mais ela foi para trazer esse problema pedindo para que alguém ajude a resolver isso.

No outro grupo de problemas, que é o que a gente categorizou como “outro”, porque são problemas diferentes que não eram suficientes para serem agrupados na mesma categoria ou mesmo nesses dados da Defensoria, a gente repete um pouco a dificuldade de contato com a Enel a pessoa fala: “Estou com problema com a Enel, já tentei resolver com eles e não consegui e fui instruída a procurar a Defensoria Pública”. Ou seja, é o que eu vou falar também, de novo, um pouco mais para a frente: a empresa não resolve e manda ela procurar um outro lugar para então, quem sabe, resolver. Vou deixar aqui suspenso para a gente voltar nesse ponto daqui a pouco.

Negociação. Acho que isso também parece muito mais fortemente no período de pandemia, com o desemprego que cresceu, as pessoas sem poderem trabalhar, com todo o endividamento das pessoas... Enfim, o próprio valor que subiu na época da pandemia, as pessoas ficando mais em casa. As pessoas muito de boa-fé, como a gente sabe que os brasileiros, de uma forma geral, querem pagar suas contas, tentando pagar, procurando formas de fazer acordo de parcelamento, negociações, e muitas vezes não conseguindo.

Aqui eu já peço desculpas porque é o mesmo relato que ficou duplicado, é um só. Vou ler: “Procurei a distribuidora Enel para um reparcelamento, o qual foi negado. Já estou sem fornecimento de energia, entrei em contato com o Procon, no qual a empresa também se nega a disponibilizar o reparcelamento. Sou baixa-renda e necessito de ajuda nesse momento”. Então a pessoa já foi à concessionária, já foi ao Procon e agora ela está na Defensoria e o problema continua - ela já está sem o fornecimento de energia elétrica.

Cortes de energia. “Eu quero entrar com uma ação contra a Enel. Eles cortaram minha luz, com contas em um valor absurdo. Sou mãe de seis filhos. Estou sem luz, já está sem luz porque a Enel não renegocia mais dívidas, e as três últimas contas a serem pagas estão no valor de 2.500 reais, e eu não tenho esse valor para pagar. Estou sem luz há 20 dias.” Uma pessoa que está sem luz há 20 dias com seis crianças em casa.

O outro: “Movi um processo contra a Enel pois eles cortaram minha energia elétrica e queimou tudo dentro da minha casa. Antes disso as contas de energia vinham zeradas”. Outro: “A Enel cortou minha luz e tive que fazer um acordo, porém esse acordo é superior ao que eu ganho no Bolsa-Família”. Aí eu trago mais alguns aqui, já finalizando os relatos sobre indenização, que acho que é um tema que

Divisão de Registro de Pronunciamentos

tem sido muito presente aqui nas discussões nessa CPI em relação ao corte de energia, à queda de energia, à oscilação de energia, à queima de equipamentos.

Então aqui essa pessoa fala: “Em virtude de apagões, tive aparelhos de televisão danificados. Procurei a Enel, exigiram a vistoria de um técnico da empresa. Aceitei. Constatada a veracidade, a Enel exigiu dois orçamentos de assistências técnicas constituídas e relação de danos e peças usadas no conserto. Todo um trabalho. Expliquei que sou deficiente, idosa e não tenho carro e que não queria dinheiro, só aparelho funcionando. A Enel manteve a exigência. Procurei o Procon de novo.

Então, vai na concessionária, vai no Procon, vai na Defensoria, e fui informada que a Enel teria sim como atender a minha demanda. Em seguida, recebi um e-mail da Enel dizendo que meu pleito estava indeferido e até hoje estou sem televisão, sem condições de consertar em sem resposta da Enel.” Sem resposta da Enel. Tem uma gravidade muito grande aqui, na ausência de resposta.

O último aqui: “Enel, 14 de outubro. Por queda de energia danificou meu computador. Já entrei em contato com a Enel, deram um prazo de dez dias para um representante da empresa vir em minha residência, depois esperar a resposta por e-mail, só depois ser resolvido a minha perda, só que eu uso meu computador” - a gente imagina aqui que ou para trabalhar, ou para estudar, como é cada vez mais comum - “e não posso esperar a boa vontade da Enel e ficar sem computador por 60 dias”. Imagina a gente aqui ficar sem computador por 60 dias, como a gente conseguiria dar conta de tudo o que a gente faz nos nossos dias.

Então, finalizando aqui esses relatos que eu quis trazer para ilustrar um pouco, para dar um pouco de cara para os problemas, eu resolvi também, para depois explicar qual é o foco aqui que eu gostaria de trazer, trazer dados também de outras instituições e ver o que é possível, talvez, extrair daí com alguma conclusão ou hipótese.

Aqui, esse link, até convido depois a todos os senhores e as senhoras a entrarem, é um BI que é feito pelo “Consumidor.gov” - “Consumidor.gov” é uma plataforma vinculada à Senacon, Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça. A secretaria é o órgão que coordena o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. E existe a possibilidade de cadastrar ali reclamações, no “Consumidor.gov”, e as empresas que aderiram ao “Consumidor.gov”, e hoje são muitas, respondem por ali.

Aí a gente traz aqui, isso fui eu mesma, esses dados são abertos e cada um pode ir trabalhando da forma que achar melhor, eu quis trazer aqui... Por que a partir de

2019? Eu filtrei 2019, o ano, e coloquei Enel Distribuição São Paulo. Por que 2019? Porque até 2018 a Enel não tinha aderido, ainda, a essa plataforma, então os dados em relação a Enel só aparecem a partir de 2019.

Oitocentos e setenta e uma reclamações finalizadas no ano de 2019 em relação a Enel. O número até eu acho que não é tão alto nesse ano, como a gente vai ver que depois vai ficando bem mais alto, porque é o primeiro ano da Enel na plataforma, é possível que muitas pessoas sequer sabiam que a Enel já fazia parte da plataforma “Consumidor.gov”.

Eu agora, também, não tenho certeza qual foi o mês de adesão, então eu não tenho certeza, também, se essas reclamações refletem o ano inteiro, de janeiro a dezembro, mas até acredito que a própria Senacon poderia explicar ou, enfim, se V. Exas. aqui acharem interessante, pedir para que, também, a Senacon comente no detalhe, com mais profundidade, esses dados da plataforma “Consumidor.gov.br”.

Ainda no ano de 2019, eu resalto aqui o SAC como o grupo de problema, aqui em quarto lugar, no ano de 2019. Mais reclamado, né? Aqui eu quis ressaltar que o índice médio de solução aparece em 60,73, mas é preciso fazer uma observação, um esclarecimento em relação ao que significa esse índice de solução.

Essa plataforma, quando o consumidor coloca ali sua reclamação, a empresa responde. Aí, ao final desse processo, pode ter até um diálogo, o consumidor pode escrever de novo, a empresa pode responder de novo e por aí vai. Quando aparentemente termina isso, o consumidor é convidado a fazer uma avaliação do seu atendimento. Esse índice computa não só as avaliações que foram feitas como positivas, mas também quando o consumidor fica silente.

Então, quando o consumidor não volta para avaliar, a plataforma considera como positivo. Isso pode ser discutido, pode-se concordar ou não, mas, enfim, sem qualquer juízo de valor aqui neste momento, é só importante fazer esse esclarecimento, que o índice, então, de solução computa avaliações de fato colocadas como positivas, mas também as não avaliações.

O tempo médio de resposta nessa época era baixo. Está em quatro, de um total de dez, e a satisfação com o atendimento era em 1.81. E aí eu acho superimportante esse gráfico de baixo, “procurou a empresa antes de registrar a reclamação?”. A maioria procurou. E a gente vai ver nos anos subsequentes que sim, as pessoas procuram a empresa, e mesmo assim, o que significa que se elas tiveram que partir para um segundo

Divisão de Registro de Pronunciamentos

degrau é porque a empresa não resolveu, ou teve algum problema de atendimento com a empresa, como mostra aqui que o SAC é o quarto problema mais reclamado em 2019.

Passando para 2020, ano de pandemia: 12.595 reclamações. SAC: houve, não sei explicar por que, mas eles desmembraram em dois grupos de SAC. Tem o “SAC demanda não resolvida” e o “SAC dificuldade de contato”. Somando esses dois saques, continua em quarto lugar como grupo de problema mais reclamado em relação à Enel no ano de 2020. Índice de solução: caiu em relação a 2019. Tempo médio de resposta: subiu para dez dias. Satisfação com o atendimento: caiu; era 1.81, se não me engano, caiu para 1.41. Então tem uma piora aqui, no ano de 2020.

Indo para 2021, 10.064 reclamações. SAC continua em quarto lugar. Índice médio continua ali, subiu um pouquinho, mas, enfim, está parecido com 2019. Satisfação: continua aí na faixa entre um e dois. Tempo médio de resposta: cai um pouquinho para oito. E, de novo, as pessoas dizem que, como regra, em sua maioria, procuram a empresa antes de procurar a plataforma “Consumidor.gov”.

Em 2022 cai para 7.209 reclamações, mas o SAC sobe para terceiro lugar. Ou seja, do grupo ali de problemas mais reclamados, que são trazidos para a plataforma “Consumidor.gov”, o SAC, que antes estava em quarto, já aparece em terceiro lugar. Índice médio, satisfação já está em 2.46, mas lembrando que está abaixo do que seria ali a metade, de um total de cinco. Tempo médio de resposta: oito. E, de novo, as pessoas procuram a empresa, e mesmo assim não resolve e precisam procurar outros órgãos de defesa do consumidor.

Finalmente, 2023. Lembrando que esses dados estão atualizados até julho de 2023, então não sei se é possível fazer uma projeção do que vai acontecer até o fim do ano, mas o dado que a gente tem aí, objetivo, é 4.264 reclamações. SAC já está em segundo lugar, na metade do ano, como grupo de problema mais reclamado no “gov”. Índice médio: sobe um pouco.

Aí eu sempre vou fazer aqui uma observação até, não uma é observação, é uma pergunta que eu me faço, mas para a qual eu não tenho resposta. Eu fico pensando se as pessoas deixam de voltar para fazer uma avaliação porque no fundo ela já não aguentam mais e aí elas desistem de fazer uma avaliação no final, ou se, de fato, elas realmente estão avaliando bem o atendimento. Não tenho essa resposta, mas é uma pergunta que eu sempre me faço. A satisfação com o atendimento sobe um pouco, e o tempo de resposta cai para sete. De novo, as pessoas procuram a empresa antes de procurar os órgãos de defesa do consumidor.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Aqui a gente fez um, a gente, quando recebeu também o convite para vir para cá, nesse intuito de entender melhor também não só os dados da Defensoria, mas os dados de outros órgãos e agências reguladoras, a gente fez, mandou um ofício para a Arsesp pedindo os dados da própria agência reguladora.

A resposta veio. Eles explicam, eu não sei se isso é de conhecimento de todos e de todas, mas para um consumidor fazer uma reclamação na agência reguladora, primeiro, ele precisa passar pelo o que eles chamam de caminho do entendimento - essas palavras são da própria agência reguladora -... Primeiro, ele precisa fazer uma reclamação na própria concessionária, ele não pode ir direto na agência reguladora.

Na Defensoria ele pode, no Procon ele pode, no “Consumidor.gov” ele pode, mas na agência reguladora não. Então, para chegar na agência reguladora, primeiro ele teve que passar pela concessionária, e, muitas vezes, até pela ouvidoria da concessionária, e aí ele pode ir à agência reguladora.

Então, é importante dizer isso para contextualizar esses números, e para entender o caminho que o consumidor faz. Esses são os números da Arsesp. O 2023 aí está contabilizado até junho, eu não vou passar por todos eles, mas depois a gente pode também disponibilizar até a resposta oficial da Arsesp, mas basicamente são esses números que estão aqui.

E, aí, os grupos de problemas que aparecem: variação de consumo; qualidade; ligação; faturamento por média; a fatura especificamente; cobrança indevida; titularidade; e ressarcimento de danos. Acho que vale também um questionamento para a agência reguladora, para entender se o ressarcimento de danos diz respeito ao pedido de indenização, por exemplo, ou material mesmo, que seja por queima de equipamento pela oscilação de energia. Eu imagino que sim, mas é importante ter essa resposta, e a gente não teve esse tempo de buscar essa informação mais precisa.

Finalmente, eu trago números da Aneel, da agência reguladora federal. Isso está no site da Aneel, então, a gente não oficiou à agência, a gente pesquisou mesmo no site da agência reguladora federal. Esse primeiro mapa, é um mapa que traz a situação geral de todas as concessionárias. Isso não é da Enel. Achei até interessante trazer isso, para ter uma ideia geral de quais são os principais problemas reclamados pelos consumidores que dizem respeito ao setor de energia elétrica.

O que chama atenção é, por exemplo, o atendimento, que é essa primeira linha: ela não cai exatamente, ela se mantém ali estável, ou seja, continua sendo um problema, não melhora. Você tem a cobrança, que tem uma leve queda, sobe e desce; o

Divisão de Registro de Pronunciamentos

faturamento tem uma oscilação grande; a qualidade sobe, mas depois tem uma oscilação, mas em uma linha acima; os serviços comerciais, é média, mas cai; e os serviços técnicos também tem um crescimento nesse último mapa, no último gráfico. Enfim, esse é um panorama geral das reclamações dos consumidores na agência reguladora - lembrando que eles só vão à agência reguladora depois de terem falado antes com a concessionária.

E aí, sim, dados específicos da Enel SP no ranking Brasil, de um total de 52 concessionárias. Esses dados foram do último informativo, que é de abril de 2023, e a Enel ocupa o quarto lugar. No ranking sudeste, considerando então só a região sudeste, a Enel ocupa o terceiro lugar. É curioso que a Enel Rio está em primeiro, e aí também... Não, é, a Enel Rio está em primeiro, e a Enel SP está em terceiro no ranking sudeste.

Esse mapa é o que eles chamam de mapa de calor. Significa o quê? É o mapa que mostra a densidade das reclamações. Então, aqui já tem uma ponderação do número de reclamações em relação ao número de consumidores daquela concessionária, porque, logicamente, não seria justo comparar um número absoluto de um número de reclamações de uma grande concessionária, com o número de reclamações de uma concessionária de pequeno porte.

Mas aqui o próprio boletim da Aneel explica que esse número é uma divisão do número de reclamações pelo número de unidades consumidoras, multiplicado por dez mil. Então, já tem essa ponderação, essa proporção feita. Considerando isso, é possível fazer a comparação. Nessa comparação, a Enel, esse círculo em destaque no mapa, tem essa cor vermelha, o que significa que a densidade de reclamações em relação à Enel SP está acima de 50% da média do Brasil. Então, também é importante acho que...

O SR. - (Inaudível.)?

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Região do Grande ABC aqui? É. Então, é importante também ter esse dado em mente, que é o mapa que mostra a comparação de concessionárias. E aí, a Enel SP está acima de 50% da média. Para finalizar...

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Sra. Estela, se for ver aquele ranking, então podemos levar em consideração...

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Esse?

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Não, o anterior. Esse.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - O sudeste.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Porque acho que o que vale mesmo é esse segundo slide que você mostrou, né? Que aí fica regional.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Esse é regional. Aqui é o Brasil, em quarto lugar, esse é regional sudeste, e aqui é o mapa.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Eu digo, se você colocar nesse mapa de calor - nesse aí - você vê que as reclamações, comparando com o anterior, não... O que eu quero dizer é assim, aquele em relação... Você está comparando esse pelo tamanho da população em relação às reclamações, aquele você pega um extrato geral da região.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Exatamente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Então, o que a gente pode levar em consideração, se vocês entenderam, é esse mapa, né?

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Eu acredito que sim, mas assim, de novo, esses dados a gente extraiu desse boletim, desse informativo da ouvidoria que está no site da Aneel. Eles trazem os mapas, e eles trazem as explicações para os mapas.

Mas eu não tenho dúvida de que, quem elaborou, coletou esses dados, e elaborou esses dados e esses mapas, pode, melhor do que eu, com certeza, explicar com toda a precisão, e até trazer outros dados eventualmente, para fazer outros tipos de análises sobre possíveis conclusões que possam ser extraídas. Mas acho que é isso mesmo, pelo que está lá no informativo, por isso que eu achei que valeria a pena trazer para cá, é isso: esse mapa de calor mostra uma comparação ponderada entre as concessionárias, aqui no caso da região sudeste.

Tem um outro mapa que tem nesse informativo que mostra o mapa Brasil, então também... Mas o mapa Brasil, na verdade, isso continua, porque a média, a comparação, o destaque que foi feito aqui, é só da região sudeste, mas o vermelho ali, a legenda é “Acima de 50% da média Brasil”. Então, é comparar uma concessionária com todas as outras da região brasileira, do Brasil inteiro, do território brasileiro. Então, é isso mesmo.

O que eu acho que... Olhando todos esses dados, né? Os dados que a Fundação Procon apresentou antes de mim, dados da Defensoria, dados do “Consumidor.gov”, da Arsesp e da Aneel, a gente fica pensando em perguntas - que a gente faz também internamente na Defensoria. A gente acredita que existam também cifras ocultas aí, que se quer aparecem nos órgãos de defesa do consumidor.

Seja porque, primeiro, no caso de agência reguladora, é preciso antes procurar a concessionária, para então procurar a agência reguladora, ou seja porque, por exemplo, queda e oscilação de energia, que a gente sabe que é um grande problema, porque a gente vive isso, a gente pode até não ter números exatos, mas todo mundo vive isso nas suas próprias casas, todo mundo sabe de alguém que passou por isso, que ficou sem energia, a gente vê no jornal, em telejornal, em jornal impresso e mídia online. A gente sabe que isso é um problema, a gente pode não ter a exata dimensão do problema, e isso, por si só, é um problema - a gente não ter esse dado.

Mas, o que a gente pode talvez imaginar como hipótese, e o porquê que isso não aparece... Por que isso é uma cifra oculta? É um problema, mas ele não aparece nos órgãos de defesa de consumidor, nas agências pelo menos - a gente não sabe se aparece nas concessionárias.

Porque, muitas vezes, as pessoas... É tão rápido, é tão urgente, que eu fico pensando, por exemplo, até na Defensoria, ou até no Procon, para a pessoa pensar “poxa, eu vou reclamar em um órgão de defesa do consumidor, mas até eu conseguir uma data para ir lá, ser atendido, ou até eu registrar tudo, até ter uma resposta”. Então, até percorrer todo esse caminho que eu quis mostrar, que os consumidores percorrem, em uma dessas, a gente espera que a energia já tenha sido reestabelecida, até porque existe um prazo de 24 horas para esse reestabelecimento.

O SR. - (Inaudível.)?

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - É, mas em regra, a gente acha que, em algum momento, antes de o consumidor, de fato, resolver o seu problema num órgão de defesa do consumidor, essa energia foi restabelecida. Pode ter demorado. Mas, possivelmente, o atendimento dele num órgão de defesa do consumidor, inevitavelmente demora mais, por mais rápido que ele seja, por mais que a gente coloque ali uma tarja de “urgente”.

Até você acionar o fornecedor, até ele dar uma resposta, a energia voltou. O que não significa que não houve danos para esses consumidores. Então houve alimentos na geladeira que foram perdidos, banho frio porque não tinha energia. Aí, sei lá, vem o frio, é um problema. Vamos pensar no inverno, crianças, pessoas, idosas.

Equipamentos eletrônicos queimados, impossibilidade de trabalhar de forma remota. Aquele relato que eu li, da pessoa que ficou sem computador, e disse que não poderia ficar sem computador por 60 dias. Equipamentos de saúde, home care. Tem casos, que aparecem na Defensoria, de home care. E, imagina, essa pessoa jamais pode ficar sem energia elétrica.

Então, muitas vezes, os problemas, de fato, aconteceram, as pessoas tiveram danos por conta desses problemas de queda e oscilação de energia, mas esse número não aparece nos órgãos de defesa do consumidor. Provavelmente aparece na concessionária. Ela deve ter ligado na concessionária para falar: “Por favor, religue minha energia. O que está acontecendo?”

Mas, numa dessas, religou, e as pessoas ficam exaustas de percorrer esse caminho. Isso precisa ser levado em consideração. Para percorrer esse caminho, de falar na concessionária, a gente viu que o SAC sempre aparece como um grande problema reclamado. É uma dificuldade enorme de falar na concessionária.

Aí ela pensa: Puxa, para consertar o liquidificador, vou gastar ‘tanto’, e a concessionária exigiu dois laudos. Aí é a própria concessionária que vai dizer se aquele evento foi um evento climático extremo, para então eu poder me enquadrar, para ver se eu requisito, para então eu pedir algum tipo de indenização.”

É um trabalho tão grande, que as pessoas desistem de seguir tudo isso, e muitas vezes consertam por conta própria, e têm o serviço de energia restabelecido. Mas a gente não pode esquecer que houve, sim, dano, e possivelmente não só material.

Outro tipo de cifra oculta, que a gente também imagina, é a própria ignorância. Às vezes a gente vê muito, na Defensoria, não só uma falta de educação em direitos da população, de uma forma geral, que recebe uma fatura, mas sequer entende. Mas isso

também pressupõe que a própria prestadora de serviço não está cumprindo com o seu dever de informação clara e adequada, previsto no Código de Defesa do Consumidor, de bem informar e bem explicar o que significa aquela fatura.

Ou então, toda a história de cobrança pela média de consumo, na pandemia. As pessoas de fato têm essa compreensão do que significa isso? Pelo que a gente vê na Defensoria, não têm, como regra. Então pode ser que sequer as pessoas busquem os seus direitos, porque sequer sabem que tiveram os seus direitos violados.

Ignorância também com relação ao direito à tarifa social, que isso tem a ver com toda a discussão de tentativa de renegociação, parcelamento, porque o valor da fatura veio muito alto. Muitas pessoas têm direito à tarifa social. Houve uma mudança recente, para fazer com que as concessionárias busquem diretamente, no banco de cadastro do CadÚnico, quem tem direito à tarifa social, e façam isso de uma forma automática.

Porque antes eram as pessoas que tinham que pedir. Mas isso é muito recente. Isso precisa ser melhor divulgado. E a concessionária tem esse dever também, de fazer essa divulgação, e de trazer essa informação para os consumidores. Então isso a gente também coloca como cifra oculta. É um problema que existe, mas não necessariamente ele está aparecendo como deveria.

E aí, finalmente, que é o que a gente já viu, que é o destaque que eu queria trazer, que é essa dificuldade de contato e atendimento. Muitas vezes, talvez as pessoas não procurem a concessionária, ou depois os órgãos de defesa do consumidor, ou as agências reguladoras, ou por desconhecimento de que esses outros canais existem. Eu não sei quantas pessoas aqui sabem que existe o www.consumidor.gov.br.

Eu mesma tenho colegas que não conhecem. Eu já expliquei para a minha mãe, eu já expliquei para pessoas conhecidas, porque várias pessoas não sabem disso. Ou mesmo a agência reguladora.

Quantas pessoas sabem que existe uma agência reguladora, onde você pode fazer uma reclamação? Então isso também tem que ser considerado uma cifra oculta, porque as pessoas não sabem que existem esses caminhos. E, na verdade, o que eu quero trazer, no fim, é que as pessoas não deveriam nem ter que chegar nesses outros caminhos.

Os seus problemas, se existem, a gente precisa cuidar para que eles diminuam. Mas, se eles existem, eles deveriam ser resolvidos diretamente pela própria fornecedora de serviço. E não, o consumidor ter que ficar percorrendo todo esse longo caminho para conseguir resolver os seus problemas.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

Para isso, eu sei que isso já apareceu aqui, na fala da Fundação Procon, eu concordo com essa fala, e é por isso que eu trouxe aqui, a gente acredita que a base de dados de reclamações, levada em consideração pela fiscalização, pela agência que fiscaliza, a Aneel, e a Arsesp, pelo convênio, deveria levar em consideração não somente as reclamações que chegam nela, mas as reclamações de todo o sistema nacional de defesa do consumidor.

Além, claro, a gente sabe que esse é um ponto de discussão, de usar os próprios dados das concessionárias. Sem dúvida, isso é um ponto de discussão. Mas que também se leve em consideração, até para conseguir balancear isso melhor, os dados de reclamações que aparecem em todos os órgãos de defesa do consumidor. A agência reguladora deveria levar isso em consideração.

São dados muito mais representativos do que, talvez, de fato, esteja acontecendo. A gente também acredita que poderia haver, deveria haver uma transparência maior por parte das próprias concessionárias.

Por exemplo, fico pensando, é um serviço público essencial, concedido. Não deveria haver um dever de transparência? A concessionária, própria, colocar na sua página, e divulgar os números que ela recebeu, de reclamações, e os encaminhamentos que foram por ela dados?

Isso seria muito importante, não só prestado para a agência reguladora, mas para a própria população. A população é destinatária, também, dessa informação. Aí, finalmente, no que diz respeito ao atendimento, uma agilidade maior.

De nada adianta pedir 10 dias para responder quando o computador ou quando a geladeira... A geladeira, é considerado outro prazo. Mas, o computador, essa demora para dar um atendimento em relação a isso, não pode mais acontecer. Tem que ter agilidade nisso, tem que ter uma eficiência. Ou seja, o problema, de fato, precisa ser resolvido.

Eram muitos dados, eram muitas informações que a gente foi pesquisando aqui. Eu sei que o objeto dessa CPI é até mais amplo. Mas eu tentei, em nome da Defensoria Pública, trazer esse foco, com essa questão do atendimento, mostrar essa discussão dessas cifras ocultas.

E propor algumas ideias, que talvez podem ficar para a discussão dos senhores e das senhoras. Então é isso. Espero ter contribuído. Estou à disposição. A apresentação está aqui nesse computador. Foi mandada à secretaria, está à disposição. E agradecer novamente pelo convite, pela oportunidade de poder falar aqui. Obrigada.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Obrigado, senhora Estela, pela contribuição com a nossa comissão. Passar a palavra para a deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Primeiro, agradecer à Sra. Estela pela apresentação muito importante. Realmente, eu não conhecia esse órgão, Consumidor.gov. Não é um órgão divulgado abertamente, para que todos conheçam, como é o caso do Procon. Temos realmente muitas dificuldades na questão do registro dessas ocorrências de queda de energia.

Porque, realmente, no caso de quem mora num prédio, ali moram 30, 40, 50 famílias. Isso, estou falando de prédios que tenham uma torre, e é limitado. Quem normalmente faz a ligação é a portaria. E ele faz aquele registro como um consumidor, e não todos os 50, 60, sabe, quantos consumidores tem no prédio, daquele um único prédio.

Então, às vezes, dentro de um grupo de prédios, de zeladores de prédios, um deles abre o chamado por conta realmente da dificuldade. Na verdade, dizendo em palavras bem chulas, assim, está todo mundo de saco cheio de ficar tentando, tentando e tentando. Eu mesma já tentei diversas vezes fazer esse tipo de reclamação, e, assim, é de perder a paciência. Aí você fala: “Ah, bom, o meu vizinho ligou, então eu não vou ligar”.

Então isso mostra um número, mesmo que no Procon, mesmo que na própria Enel, muito aquém do que é a realidade vivida. Naquele mapa, é um negócio, assim, tão claro, que ele mostra realmente a região do Grande ABC com um número acima da média, mais de 50%, em reclamações, que é o que na verdade motivou a gente a estar começando esse trabalho da CPI. Por que tanto descaso com o consumidor, né?

Há a questão de pessoas que se utilizam de equipamentos de home care e que não podem ficar sem a energia elétrica por um minuto. Quantas pessoas não podem ter tido um agravamento no seu caso ou até mesmo, o pior de tudo, terem sido levadas a óbito por falta desse equipamento em funcionamento? Então são tantos os descasos que a gente presencia e que a gente tem acesso que a gente fica bastante entristecida com isso.

Então, dentro disso tudo, das reclamações que os consumidores fazem para a Defensoria, quais são os desdobramentos dentro da Defensoria? É aberto um processo judicial? É tentado, através da própria Defensoria, entrar em contato com a empresa, ou

entra pelo Procon? Como isso se dá dentro da Defensoria? Ele vira já um processo judicial, no caso? Existem muitas aplicadas também pela Defensoria, ou qual o tipo de autuação que é feita nesse caso? É uma advertência, uma multa, um ressarcimento para o consumidor, ou são todos eles? Como que funciona, né?

E se, após a pandemia, a Defensoria percebeu um número maior de registros, não pelo aumento do valor pago, pela questão financeira, mas em quedas de energia, em questão de restabelecimento de energia também, porque a gente percebe que as reclamações que a gente vem vendo... Na pandemia, aquela explosão, por conta da cobrança indevida, mas a gente percebe um aumento muito grande em restabelecimento da energia, principalmente em prédios, em coletivos, atrapalhando bastante.

Lá em São Bernardo do Campo, um dos últimos casos piores que a gente teve, que é recente, foi um prédio; na verdade, três torres de 17 andares que não têm gerador, em uma região mais periférica, que não têm condições também de colocar, houve, por mais de uma semana, falta da energia elétrica. As pessoas ficaram sem água dentro do seu apartamento, porque não tinha energia para a bomba funcionar. Então olha o transtorno: 17 andares, carregar de balde, durante mais de uma semana. Então isso daí piorou no aspecto de prestação desses serviços, em detrimento da questão financeira.

Então são esses os meus questionamentos. Quero dizer que a gente fica muito feliz por ter pessoas aí engajadas, buscando uma qualidade da prestação de serviços, principalmente serviços essenciais como esse. A gente percebe que a questão “tarifa social”, que é cobrada do restante da população, muitas vezes quem tem que tomar partido e buscar esse direito é sempre o consumidor, e é sempre com bastante nível de dificuldade para se conseguir.

A gente também percebe que a qualidade do serviço vem caindo porque está chegando ao fim do período de concessão. Então a empresa simplesmente deixa de investir, mas ela continua ganhando e ela continua cobrando de todos os consumidores. Então a gente fica feliz por ter pessoas que estão engajadas buscando esse melhor atendimento a toda a população.

Então muito obrigada. São essas as minhas perguntas. Muito obrigada.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Já respondo agora? (Voz fora do microfone.) Obrigada pelas perguntas, deputada. Vou ver se eu... Acho que foram três, qualquer coisa é só me lembrar.

Como é que funciona a Defensoria? Os casos, esses casos que chegam para a Defensoria Pública, casos individuais, eles chegam e então passam por aquela triagem. Na triagem, o que pode acontecer? Na triagem, se o defensor público que está atendendo ali na triagem já percebe que existe alguma possibilidade de uma solução administrativa, que a gente chama, que pressupõe que você não precisaria entrar com uma ação judicial, então eventualmente o próprio defensor público pode ali orientar o usuário: “Olha, você sabia que existe uma plataforma chamada Consumidor.gov?”

Muitas vezes, se você fizer uma reclamação lá... Porque lá a empresa tem até 10 dias para responder. Pode ser que seja mais rápido e mais eficaz uma tentativa de resolver o seu problema ali nessa plataforma do que eventualmente passar por todo o atendimento da Defensoria e ter que entrar com uma ação judicial, que a gente sabe que pode ser muito demorado, né?

Então, quando se vislumbra ali uma possibilidade de uma solução administrativa ou mesmo pelo próprio defensor público... Então não é entrar, usar da plataforma Consumidor.gov, mas eventualmente a própria Defensoria pode mandar um ofício. Inclusive a gente tem um convênio com a Enel, um termo de cooperação, na verdade. Nesse termo de cooperação, foi criado um canal dentro da Enel para fazer o atendimento dos casos da Defensoria.

Então eu tenho um e-mail, que eu não vou lembrar agora de cor, que é um e-mail específico para a Defensoria, para os defensores e defensoras enviarem os casos para a Enel, para a Enel dar uma resposta por ali, em uma tentativa de fazer, de ter uma solução mais rápida e administrativa. A gente sempre busca a solução que seja mais eficiente. Pode ser que seja administrativa e pode ser que seja judicial. Essa análise vai ser feita caso a caso, né?

Agora, eventualmente, em um caso superurgente, em que a gente já talvez tenha algum indício de que não vai dar certo ali uma tentativa de solução administrativa, é entrar com uma ação com pedido liminar e ali tentar conseguir alguma resposta, alguma decisão judicial liminar ali em um curto espaço de tempo. Então essa análise vai ser feita caso a caso.

Esses casos que chegaram da Enel, os 219, parte deles gerou ação judicial, e parte não. Eu não tenho esses números agora, até porque, como eu disse, esses números não estão... A gente, núcleo, não tem acesso direto a essa base de dados, porque essa base na verdade é uma base de dados da Defensoria toda, estadual. Aí, claro, dentro disso, vai ter ali os casos relacionados à Enel, mas a gente pode tentar pedir para a equipe que tem

acesso aos dados e trabalha esses dados conseguir filtrar e ver o encaminhamento mais preciso que foi dado a esses casos que chegaram na Defensoria.

Em relação à pergunta de multa ou advertência, a Defensoria não tem essa atribuição, esse poder na verdade, como por exemplo o Procon faz. Então, a Defensoria não pode aplicar multa e não pode aplicar qualquer tipo de penalidade ela própria. O que a Defensoria pode fazer? Ela pode buscar, com o fornecedor, a solução daquele conflito, ou entrar com uma ação judicial.

Buscar uma solução administrativa pode ser, em um caso individual, um acordo. Em um caso coletivo, até eventualmente firmar um termo de ajustamento de conduta para casos coletivos, a Defensoria é um órgão que pode fazer isso e assinar um chamado TAC ou, eventualmente, entrar com uma ação judicial - seja para um caso individual, seja para um caso coletivo - e a decisão vai estar nas mãos do Poder Judiciário. Então, a Defensoria, ela própria, não aplica multa, não aplica diretamente qualquer tipo de penalidade.

E eu acho que tinha uma terceira pergunta, eu esqueci. Era isso? Qualquer coisa, se a gente lembrar eu esclareço, estou super à disposição depois para responder.

Então é isso, obrigada.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Deputado Luiz Claudio.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - Primeiro, parabenizar a Defensoria Pública em nome da Estela. Acho que são importantes os dados que traz, inclusive o relato das pessoas, porque é isso que nós ouvimos todas as vezes que alguém vem fazer uma reclamação em relação à Enel, relatos como o que você trouxe aqui para a gente. Eu queria só acho que fazer aqui uma pergunta, na verdade, duas.

A gente percebe em relação à telefonia que, quando você entra em relação à Anatel, você tem um prazo de resolução mais rápido. Quando é em relação às outras agências de regulação, vocês têm percebido que funciona ou não funciona o grau de resolução do problema? Em relação à telefonia, a gente percebe que a Anatel tem um poder de solução para os problemas da telefonia quando você tem um problema principalmente de clonagem de telefone, quando você tem mudança de... Portabilidade sem autorização do cliente, você percebe que tem um papel da Anatel de forma mais enérgica. Se tem isso em relação aos casos que vocês pegaram na Defensoria Pública.

E a outra, em relação à Defensoria Pública, você citou os casos que hoje são a baixa renda, que é o critério da Defensoria. Vocês fazem o levantamento também de outros casos que chegam na Defensoria? Esse caso é em relação à baixa renda, mas há um levantamento das pessoas que também procuram e não são enquadrados nessa baixa renda? Acho que seria importante se vocês pudessem ter esse dado também, ele é importante para que você possa, inclusive... para base de estatística.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Obrigada, deputado, pelas perguntas. Até começando pela última, em relação aos dados, aquele slide que eu trago logo no começo - esse aqui -, eu não consigo afirmar que, dessas 544 ou até 448 que chegaram para a Defensoria, se só 219 tiveram encaminhamento, porque essa diferença - 229, acho - de outros casos que não tiveram um encaminhamento interno da Defensoria, eu não tenho como fazer essa afirmação aqui.

Mas, de novo, eu posso pedir para a equipe que trabalha esses números ver se a gente consegue extrair essa informação, se essas pessoas não tiveram encaminhamento porque elas não se enquadraram no perfil econômico, financeiro de atendimento da Defensoria. Mas elas trazem relatos, porque isso é uma coisa certa: dessas todas 544, o filtro que foi aplicado é: “trouxeram relatos de problemas em relação à Enel”. Isso, sim, mas parte delas não teve um encaminhamento interno da Defensoria.

Então, a gente até tem um número, mas eu não consigo afirmar que o motivo pelo qual essas pessoas não foram depois encaminhadas internamente é porque elas não se enquadraram no critério econômico ou porque, eventualmente, elas deixaram de comparecer novamente à Defensoria Pública, mas a gente pode fazer esse questionamento novamente para a equipe que tem acesso a todos esses dados e ver quais outros filtros é possível ser aplicado aí.

Em relação à agência, essa comparação com a Anatel, eu também não sei responder, porque os casos que chegam para a Defensoria... A gente não consegue saber se essas pessoas procuraram a agência reguladora. E, se sim, se tiveram um bom atendimento, se o problema foi de fato resolvido. O que a gente tem acesso são aos dados da própria agência reguladora: o que chega na agência e se teve ou não solução.

E a agência, melhor do que ninguém, pode também trazer os dados se for necessário, mas eu não saberia fazer esse cruzamento de reclamações que chegaram na Defensoria, se essas pessoas também procuraram uma agência reguladora e que tipo de solução elas teriam tido lá, se tiveram.

O SR. LUIZ CLAUDIO MARCOLINO - PT - E uma última pergunta, eu vou pegar então já em relação à Defensoria. Das pessoas que procuram, desses 209 que passaram pela Defensoria, que quando... Uma parte a concessionária resolve. Se ela coloca a responsabilidade depois, em relação aos valores altos praticados e aplicados, ao servidor que fez a anotação do... Bom, porque a pergunta é para ter um entendimento.

Ela tenta tirar dela depois a responsabilidade de ter feito uma anotação? Em muitos casos, ela percebe que de fato o valor é alto, que de fato errou na aplicação do valor, vai ter que voltar atrás e mudar a questão do valor pago. Ela se responsabiliza, a Enel, por esse erro, ou ela joga para o servidor - que hoje talvez sua maioria deve ser terceirizada, não deve ser servidor da própria Enel - a responsabilidade de ter efetuado de forma incorreta o valor?

Vocês têm relatos de, quando a Enel dá o retorno, se ela se responsabiliza pelo erro ou se ela passa para o trabalhador lá da ponta que fez a anotação?

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Entendi. Deputado, é assim, infelizmente eu também não tenho esse dado, porque esse dado eu acho que também jamais chegaria para a Defensoria Pública, porque uma concessionária, como todo fornecedor de serviço dentro de uma relação de consumo, sabe e conhece a sua responsabilidade em relação à prestação daquele serviço.

Então, se por acaso a concessionária pensa em colocar essa responsabilidade específica nas costas de um servidor de uma empresa terceirizada, a gente não tem acesso a isso, porque isso é uma coisa entre eles. Perante o consumidor, pelo Código de Defesa do Consumidor, a concessionária, que é a prestadora de serviço, é a responsável, então ela nem poderia querer se eximir dessa responsabilidade.

Então, se isso acontece ali, em outra esfera, a gente não tem conhecimento.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Deputada Carla Morando.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Só para terminar, aquele ofício que você encaminhou para a Arsesp e a Arsesp respondeu que a pessoa tinha que procurar a Enel, tem como disponibilizar para esta CPI tanto o ofício quanto a resposta, também, da Arsesp?

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Deputada, em relação a esse slide, que está na resposta, eles mostram esse caminho do entendimento, qual caminho é que o consumidor precisa fazer. Sim, a gente oficiou agora e eles responderam muito prontamente, como normalmente a Arsesp especificamente sempre responde para a Defensoria. Assim, a gente nunca ficou sem resposta. Então, essa resposta veio muito rapidamente e, sim, a gente pode disponibilizar sem nenhum problema.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Seria bastante importante.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Claro.

A SRA. CARLA MORANDO - PSDB - Até por ser a única que obriga a ter uma reclamação primeiro na empresa para, depois, poder aceitar uma reclamação. Então, assim, não faz sentido uma obrigatoriedade dessa, mas seria importante. É isso.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Acho que até se o atendimento dos prestadores de serviço - falando de uma forma geral e não especificamente agora sobre a Enel - fosse bom como deveria ser, a gente sabe que um prestador de serviço, ele tem que garantir a qualidade do serviço em si, prestado, e do atendimento ao consumidor, porque o direito à informação também é um direito fundamental do consumidor, e o direito à informação pressupõe um bom contato, um bom relacionamento com a empresa.

Então, se isso funcionasse, até faria sentido ter que primeiro se procurar o seu prestador de serviço, e só depois, se realmente teve algum problema, procurar os outros órgãos ou agências reguladoras. A questão é que, quando a gente começa a perceber que o atendimento na concessionária também não está bom, além do serviço em si, que está apresentando problemas, aí a gente começa a perceber que esse atendimento está sendo transferido para órgãos de defesa do consumidor, ou para as próprias agências reguladoras.

Então, esses órgãos e agências acabam fazendo um papel que não era para ser deles, que é quase como o primeiro atendimento do consumidor. Então, faria sentido se funcionasse direito esse caminho, né.

A SRA. MONICA SEIXAS DO MOVIMENTO PRETAS - PSOL -
Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Pela ordem, deputada Monica.

A SRA. MONICA SEIXAS DO MOVIMENTO PRETAS - PSOL - Obrigada. Queria agradecer a presença e os dados entregues hoje pela Defensoria e pela Dra. Estela. Muito obrigada. Receber as cópias. Gostaria de perguntar se a Defensoria aponta, ou tem uma análise - eu sei que ainda é no campo da opinião - mas, para o campo legislativo há necessidade de alguma regulação desse contrato, ou até mesmo de TAC sugerido pela senhora?

Eu vou pedir desculpa, presidente, Estela, a gente está com uma dificuldade com as CPIs recém instaladas, todas elas, e a conciliação com as comissões. É uma falha nossa, e a gente precisa organizar, e a minha outra comissão começou. Eu preciso dar quórum, presidente, porque senão vai cair lá. Eu sinto muito, mas eu vou ouvir a resposta pelo canal do YouTube assim que terminar a minha próxima comissão. Desculpe, presidente.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Fique à vontade, deputada.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Obrigada, deputada, pela pergunta. Imagine, fique super à vontade. A gente compreende os inúmeros compromissos superimportantes. A Defensoria, só acho que vale um esclarecimento. Qual é a função da Defensoria Pública? É prestar, é fazer o atendimento da população vulnerável, e garantir a defesa dos direitos dessa população.

Nessa esfera, especificamente de fiscalização de (Inaudível.), não é o nosso campo de atuação, e acho que para isso que existem os órgãos que precisam olhar para isso. O que a gente pode fazer, dentro do nosso papel, é apontar os problemas que chegam para a gente, fazer a defesa desses direitos, mas que isso sirva, como a gente tentou aqui contribuir, que isso sirva de insumo para que essa fiscalização e essas reflexões em relação aos contratos de concessão, se estão sendo bem geridos, cumpridos

etc. possa ser melhor feita, aí sim com esse apoio dessas reclamações que a gente traz para contribuir, para os órgãos que têm esse dever de fazer isso.

Então, assim, nem me atrevera muito a tocar nesse ponto, porque eu acredito que não é, de fato, uma atribuição da Defensoria. A gente tenta sempre cumprir aqui o nosso papel, da melhor forma, que é fazer essa defesa dos direitos da população vulnerável.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Para a gente poder encerrar a nossa reunião, Sra. Estela, fica aqui, a título de curiosidade, de sugestão, assim como a deputada Monica fez, a senhora comentou da questão das contas serem muito complexas. Se há alguma sugestão. No que elas podem melhorar para facilitar a vida da população, do usuário do serviço, e se a senhora sugere também, se existisse, até para facilitar também a vida das pessoas e para que fossem fiscalizadas as reclamações, que houvesse um convênio entre o Procon, a Defensoria e a Arsesp, para que eles tivessem uma, acho que uma possível integração entre si, que para que fossem, como eu falei, mais facilmente fiscalizadas as reclamações dos problemas com a Enel?

E também, se a gente pudesse, se a CPI pudesse ter acesso aos depoimentos, aos relatos dos consumidores, que levaram à Defensoria Pública.

A SRA. ESTELA WAKSBERG GUERRINI - Vou começar pela parte do convênio. Eu acho que qualquer termo de cooperação, convênio, sempre é importante, principalmente quando a gente tem essa dispersão, assim, de locais, diluição de locais onde os consumidores podem se socorrer.

Então, como eu disse, eu acho que é muito importante a agência reguladora levar em consideração toda essa base de dados de reclamação. Eu acredito que, na verdade, como esse poder de regulação e fiscalização está nas mãos da agência reguladora federal, a Aneel, eu acho que seria muitíssimo importante a Aneel, em contato com - e aí eu sugeriria, pelo menos, um primeiro diálogo - com a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, que é o órgão que faz parte do Sistema Nacional de Defesa do consumidor.

O que é o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor? Ele é basicamente composto pelas Defensorias Públicas de todo o Brasil, pelos Ministérios Públicos, pelos Procons, estaduais e municipais, e pelas entidades civis, então, Idec, e outras, superimportantes também no Brasil inteiro, e pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, que é vinculada ao Ministério da Justiça.

Divisão de Registro de Pronunciamentos

A Secretaria é quem coordena esse sistema. Então, eu imagino que um primeiro diálogo, uma primeira conversa da Secretaria Nacional com a agência reguladora federal poderia, de repente, começar, a partir dele, a se pensar em como integrar essa base de dados, para que, então, a agência reguladora faça sua fiscalização, usando, de fato, todas as reclamações que surgem.

Em relação à fatura, eu acho que, além da disposição da fatura, o que é muito importante é que os termos... Isso também é algo com o qual a Defensoria se preocupa muito com isso, até porque atende pessoas vulneráveis em traduzir as linguagens que normalmente são usadas. Assim, no nosso campo, uma linguagem jurídica, mas, no campo ali da energia elétrica, do que vem na fatura, traduzir aquilo. Que venham palavras que sejam realmente acessíveis e compreensíveis pela população como um todo.

Então, fazer também atividades de educação em Direito, explicações de o que significa a conta. Como que ela é calculada? Por que foi a média de consumo na pandemia? O que isso vai impactar depois? Porque muitas pessoas, de repente, ficaram surpresas, porque depois vieram altos os valores sendo cobrados, porque antes estava vindo zerado, e aí as pessoas: “poxa, mas como assim? Eu não consumi tudo isso”.

Faltou uma explicação aí. Não é? Precisa fazer, e é papel nosso, da Defensoria, é papel do Poder Público, como um todo, é papel das concessionárias, porque prestam serviços públicos, também fazer esse trabalho de informação e Educação em direitos, e não só de prestar o serviço como sua atividade final. Isso pressupõe todo esse bom diálogo, e um bom entendimento da população.

Em relação aos relatos, a gente pode encaminhar os relatos. Eu só não poderia encaminhar, claro, os dados pessoais de quem trouxe esses relatos para a Defensoria, mas os relatos a gente pode. A gente pode encaminhar.

O SR. PRESIDENTE - THIAGO AURICCHIO - PL - Não sei se mais alguém tem alguma consideração. No mais, novamente, agradecer a Sra. Estela pela contribuição, em nome de toda a Defensoria.

Eu acho que, nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a presente reunião. Obrigado.

* * *

Divisão de Registro de Pronunciamentos

- Encerra-se a reunião.

* * *