

Itaquaquetuba, 25 de agosto de 2022.

CORRESPONDÊNCIA
N.º <u>225</u> , <u>2022</u>
RECEBI EM <u>06</u> , <u>09</u> , <u>2022</u>

*Recebi em
06/09/2022
Uze*

Ofício nº 360/SMG/2022

Ref.: Requerimento nº 072/2022

Cumprimentando-o cordialmente, Vossa Excelência, venho por meio deste, em resposta ao Requerimento em epigrafe.

Desde a reestruturação do órgão em Janeiro de 2021, a empresa concessionária EDP Bandeirante se manteve no topo das empresas com o maior índice de reclamações. Com baixa resolução dos casos registrados, o órgão nesse período, pode apurar e verificar diversas práticas que para além de configurarem má prestação de serviços, caracterizam práticas abusivas de toda sorte na esfera consumerista.

Vale consignar, que a situação se agrava ainda mais em meados de 2022, se constatando que de janeiro até o mês de junho, o órgão totalizou cerca de 139 atendimentos relacionados a reclamações da prestação de Serviços da Empresa EDP Bandeirante.

Não existe uma hegemonia na totalidade dessas reclamações, sendo essas, das mais variadas e diversas espécies, contudo, as mais comuns, são reclamações na variação da cobrança do consumo, onde se constata



cobranças excessivas após longos períodos de aferição somente pela média de consumo da unidade consumidora reclamante.

O PROCON Municipal aponta que faz parte da composição das cobranças nas contas de consumo a aferição das instalações elétricas, ou seja, cobra-se do consumidor por algo que efetivamente não é realizado pelos técnicos da empresa, que por sua vez, se justificam sob os mais diversos argumentos, sendo o mais comum desses o da insegurança, mas a empresa, carece de comprovar ao órgão e ao poder público tais circunstâncias, podendo, este órgão afirmar, que em todo o período, não houve qualquer informação oficial que limitasse a atuação dos colaboradores da empresa nos bairros do município de maneira oficial.

A empresa fornecedora registra hoje uma média mensal de cerca de 20 Reclamações/mês, com a taxa de resolutividade da empresa sendo praticamente nula, a mais baixa, impingindo assim ao consumidor a necessidade de na quase totalidade das vezes, recorrer ao Poder Judiciário na busca de tutela jurisdicional, o que chama a atenção, especialmente se tratando da composição de acordo para pagamento de débitos, impossibilitado aos consumidores os pagamento administrativamente, posto que se deparam com cifras e valores unilateralmente apresentados pela empresa fornecedora, que se nega a realizar composições para pagamento condignas e atentas à realidade de nossos municípios.

Em que pese o livre mercado e da empresa se tratar de uma Sociedade Anônima, não há que se olvidar que o fornecedor auferir lucro mensal dos municípios de Itaquaquetuba, e ainda assim, realiza uma prestação de serviços deficitária, incoerente, quando em se tratando de serviços essencial deveria ser moderna e que atendesse aos anseios da população, na prestação de um serviço seguro e eficiente.



Por diversas vezes esse órgão constatou denúncias formais ou anônimas, quanto a prestação de serviços de reparo da empresa nas vias públicas, especialmente os executados pela empresa terceirizada MANSERV na cidade, os relatos dão conta de uma ação desordenada dos colaboradores dessa terceirizada, de uma prestação de informações desencontradas e, mais, de datas e ações que não se cumpriram, mesmo à despeito de eventos climáticos, a empresa foi completamente silente quanto as limitações que a mesma impôs principalmente ao pequeno e médio empreendedor, alguns desses chegando inclusive a realizar a locação de geradores para que não operassem em prejuízo das suas atividades. O Órgão vem atuando pelos anseios individuais e coletivos de nossos consumidores, constando ainda que a prática de protestar as contas de consumo, além de ilegal por carecer de normas que a possibilitem, apena o consumidor duplamente, que por sua vez, além de arcar com juros, multas e demais encargo pelo atraso no pagamento, ainda há de despender valores para o pagamento de baixa dos protestos.

O PROCON Municipal de Itaquaquecetuba e a Fundação PROCON SP consideram essa prática ilegal, notadamente abusiva, e vem atuando no sentido de **PROIBIR** a prática em nossa municipalidade. Como efeito da última audiência do dia 17 de Agosto de 2022 realizada nesse PROCON, os representantes da empresa se comprometeram a levar todos os apontamentos ao conselho diretor da empresa, sendo, portanto, redesignado o ato para o dia 02 de Setembro de 2022, onde o órgão irá encerrar a etapa administrativamente sem prejuízo do andamento das demais, administrativas e judiciais, impondo a proibição de protestos e até mesmo suspendendo o contrato de prestação de serviços entre empresa fornecedora e o município de Itaquaquecetuba, além de impor com ainda mais vigor, uma comunicação mais clara e objetiva da empresa com esse órgão como extensão natural do poder



público e ainda uma contraprestação acertada e próxima aos anseios dos serviços públicos dessa municipalidade.

Salientamos que a existência de cerca de 113 mil consumidores inadimplentes é alarmante, e é garantindo a dignidade de segurança desses que o órgão não irá se furtar de suas obrigações com a sociedade civil em proteger, defender e coibir eventuais abusos no consumo.

Na certeza de atenção de Vossa Excelência apresentamos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Marcelo Barbosa da Silva
Secretário Municipal de Governo

Exmo. Senhor
DAVID RIBEIRO DA SILVA
Presidente da Câmara Municipal de Itaquaquetuba.