

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>
<p>Despacho</p>	<p>NP: 8aswqnki SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 07/08/2018 Requerimento nº 295/2018 Protocolo nº 4562/2018</p>
<p>Autor: Dep. Adalto de Freitas</p>	

Nos termos do art. 177 do Regimento Interno desta Casa de Leis c/c o art. 28, da Constituição do Estado de Mato Grosso, requeiro à Mesa Diretora, ouvido o Soberano Plenário, seja encaminhado Requerimento ao Diretor da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER, solicitando informações relativas à concessionária de energia elétrica em Mato Grosso, Energisa, conforme abaixo:

- quantos procedimentos administrativos de reclamação ou afins existem registrados na Agência;
- quais os tipos de problemas relatados pelos consumidores e registrados junto à Agência;
- houve aplicação de multas para a Empresa por descumprimento à legislação, e qual o montante;
- quais os tipos e periodicidade de fiscalização adotados pela AGER para com a concessionária de energia elétrica em Mato Grosso;
- há cumprimento pela empresa de energia das penalidades, advertências ou outras medidas aplicadas pela AGER;
- a Agência tem realizado o monitoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela concessionária a partir do acompanhamento da evolução dos indicadores de qualidade e da avaliação de reclamações dos consumidores e de demandas recebidas de instituições de defesa e representação dos interesses da sociedade;
- no caso de resposta positiva à pergunta acima, quais as medidas adotadas e os resultados obtidos com o monitoramento e fiscalização.

JUSTIFICATIVA

O requerimento que ora apresento tem por objetivo tomarmos conhecimento da real situação dos serviços prestados pela empresa de energia elétrica - ENERGISA, em Mato Grosso.

As constantes reclamações da população mato-grossense nos levam a buscar saber em quais pontos é necessário cobrarmos melhorias e mudanças junto à concessionária, pois cada vez mais se torna preocupante a relação empresa-consumidor no nosso estado.

O fornecimento de energia elétrica constitui-se em serviço público essencial e o Código de Defesa do Consumidor é claro ao dispor que os fornecedores de serviços públicos devem obrigatoriamente prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, consagrando como direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestações dos serviços públicos em geral.

Segundo divulgado pelo PROCON/MT, de 01 de janeiro até 19 de março deste ano o Órgão vinculado à Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (Sejudh), multou a Energisa em mais de R\$ 4,7 milhões. As multas, que variam de dez mil a três milhões de reais, referem-se a 33 reclamações registradas no órgão de defesa do consumidor contra a concessionária, por descumprimento à legislação consumerista, e que não foram resolvidas em audiência de conciliação, bem como à lavratura de um Auto de Infração. Ainda cabe recurso das multas.

De acordo com a gerência de Atendimento, Orientação e Conciliação, dentre os principais problemas relatados pelos consumidores ao Procon e que geraram as multas estão o acúmulo de consumo (quando a empresa não realiza a leitura mensal e periódica); a recusa de religamento da energia, condicionando a troca do padrão, onerando o consumidor; recusa de ressarcimento de danos/queima de aparelho ocasionado por perturbação elétrica; parcelamento de valores de forma unilateral e irregularidades constatadas que não seguiram as normativas da ANEEL para confecção do Termo de Ocorrência e Inspeção (TOI).

Dados divulgados em Julho/18 pelo Procon, informam que de janeiro a junho de 2018, a empresa de energia liderou o ranking de reclamações nos atendimentos presencial e na plataforma online.

Percebe-se, portanto, que o custo da energia nas contas é preocupante para os consumidores mato-grossenses, em especial se compararmos a qualidade do serviço prestado e as constantes reclamações registradas pelos usuários, bem como as queixas que nos são relatadas, com destaque para o interior do estado.

Na fiscalização do serviço de distribuição de energia elétrica, a AGER, por intermédio da Coordenaria Reguladora de Energia – CRE, avalia os aspectos técnico e comercial relacionados à prestação do serviço aos consumidores cativos da Energisa. Os temas e processos que podem ser acompanhados pela AGER são:

Quantidade de interrupções, visando a verificação do comportamento nos conjuntos elétricos referente à frequência de interrupções das unidades consumidoras;

Duração das interrupções, objetivando a verificação do desempenho dos conjuntos elétricos no que tange o tempo de restabelecimento das interrupções;

Tensão de Fornecimento, com o intuito de verificar a conformidade dos níveis de tensão, identificando os conjuntos com indícios de falhas na prestação do serviço;

Ressarcimento de Danos Elétricos, que busca a identificação dos municípios em que ocorrem os maiores índices de pedidos de ressarcimento, bem como avalia os procedimentos de indeferimento e pagamento adotados pela concessionária;

Qualidade do Atendimento Telefônico, objetivando a verificação do desempenho da concessionária na prestação do serviço de atendimento via telefone aos consumidores;

Faturas e Apresentação de Faturas, visando à identificação dos municípios com indícios de falhas ao que tange os procedimentos de faturamento e de entrega das faturas de energia elétrica;

Variação de Consumo, que busca a identificação dos municípios com indícios de problemas de faturamento associados à elevadas alterações de consumo dos consumidores;

Prazo de atendimento aos serviços, que tem como intuito a identificação dos municípios com problemas com indícios de falhas na prestação adequada do serviço relacionados com os prazos de atendimento.

Deste modo, entendo ser imprescindível tomarmos conhecimento dos registros junto à AGER e das ações

adotadas pela Agência para inibi-las e, assim, cobrar a adequada e eficaz prestação desse essencial serviço público, bem como a proteção do consumidor, parte reconhecidamente vulnerável no mercado de consumo.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 07 de Agosto de 2018

Adalto de Freitas
Deputado Estadual