

## **Energia Elétrica**

*Por Carlos Thadeu C. de Oliveira*

Saltam aos olhos os números de atendimentos nos Procons do país relativos ao ano de 2015 com reclamações sobre empresas distribuidoras de energia elétrica.

Das 10 maiores empresas do ramo, apenas uma delas (Ampla, RJ) recebeu menos reclamações em 2015 relativamente ao ano anterior, 2014. Todas as outras registraram crescimentos expressivos nas queixas, com um aumento médio de 43,5% nas demandas dos consumidores. Apesar do assunto representar apenas 3,7% das reclamações do país, de todos os setores analisados pelo Sindec, foi o que maior crescimento de queixas apresentou em termos percentuais.

E vale destacar que em alguns estados da federação, as empresas de distribuição estão nas primeiras posições dos fornecedores mais reclamados, rivalizando e tomando a posição de setores líderes (como telefonia e financeiro).

Do ponto de vista qualitativo, parece ficar clara uma deficiência na qualidade dos serviços das empresas atuantes nas regiões Norte e Centro Oeste. As distribuidoras de energia estão sempre entre os cinco fornecedores mais reclamados nos estados do Acre, Amazonas, Amapá, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rondônia e Tocantins, sendo que no Pará, a concessionária Centrais Elétricas do Pará (CELPA) ocupa o primeiro lugar no ranking, com nada menos que 28% de todos os atendimentos. Trata-se, sem dúvida, de um padrão inaceitável de qualidade para um serviço essencial e contínuo, concedido pelo estado. Na Região NE, no Piauí, a Companhia Energética do Piauí aparece como o 3º fornecedor mais reclamado. O caso do Pará denota uma clara ineficácia dos órgãos reguladores, pois a CELPA aparece no topo das reclamações dos paraenses desde, pelo menos, 2012. Ano a ano, as reclamações mais numerosas referem-se a cobrança indevidas, erros de leitura, interrupção de serviço, oscilação de tensão e outros problemas de má qualidade na prestação. A péssima performance da empresa já suscitou um Termo

de Ajustamento de Conduta e fez a empresa mudar de controlador, mas as medidas parecem não ter efeito.

Do ponto de vista mais geral, uma hipótese para a elevação das reclamações é o aumento da tarifa de energia, que em alguns casos chegou a mais de 60% no ano passado, com a incidência da bandeira tarifária vermelha em todo o país no país. Note-se que, justamente alguns milhões de consumidores dos estados da Região Norte (Amazonas, Pará, Acre e Rondônia) não deveriam sequer ter pago a bandeira tarifária, uma vez que essas unidades da federação não fazem parte do sistema interligado nacional. Contas maiores combinadas com má qualidade resultaram em mais reclamações.

Do ponto de vista quantitativo, os destaques negativos ficam com a Eletropaulo (uma das concessionárias do Estado de São Paulo), o 25º fornecedor mais reclamado no país (10.247 registros) e o 1º entre as companhias de energia, e novamente a CELPA, 31º fornecedor com mais queixas (7.970 ocorrências) e o 2º entre as elétricas.