



MPF quer obrigar Eletropaulo a abrir postos de atendimento

19/10/2004

O Ministério Público Federal de São Paulo entrou com uma Ação Civil Pública para obrigar a Eletropaulo a criar 106 novos postos de atendimento ao cliente. Para os procuradores, o consumidor paga por um serviço que não é fornecido pela empresa.

Em 2003, a tarifa de energia elétrica foi reajustada, levando em conta o custo que a empresa teria com a manutenção de 124 postos de atendimento ao cliente. Deste total, apenas 18 postos existem. “Isso indica que os consumidores pagam por um serviço que não é efetivamente posto à sua disposição. A quantidade de agências é notadamente insuficiente para prestar atendimento adequado a todos os usuários”, argumentam os procuradores na inicial da ação.

Além destas agências, a Eletropaulo alega ter 68 postos credenciados, em pontos de comércio. Para o MPF, os postos credenciados não devem ser levados em conta, pois os comerciantes não possuem o conhecimento técnico necessário para atender o cliente. A Eletropaulo disponibiliza um sistema de atendimento por telefone, mas os procuradores consideram que o serviço não substitui a assistência pessoal.

Segundo o *Espaço Vital*, o número atual de postos de atendimento fere também a resolução da Aneel nº 456 do ano de 2000, que afirma que as empresas devem garantir que o consumidor não precise sair da cidade em que mora para ter todas as suas reclamações e solicitações atendidas.

Na inicial, os procuradores pedem que a Justiça obrigue a empresa a instalar, em 90 dias, postos de atendimento em 14 cidades em que não há nenhuma agência e outras 18 agências nas regiões mais populosas da cidade de São Paulo. Pretendem também que o juiz dê prazo de 90 dias para que a Eletropaulo apresente um plano de instalação de outros 74 pontos de atendimento ao consumidor.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-out-19/mpf_obrigar_eletropaulo_abrir_postos_atendimento/