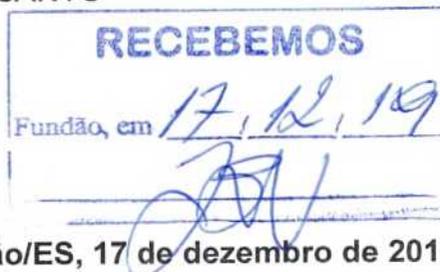




PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PROCON OFICIO Nº. 0017/2019.



Fundão/ES, 17 de dezembro de 2019:

Ao Exmo Senhor.

PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FUNDÃO.

CÂMARA MUNICIPAL:

Pelo presente, encaminho ao Ilustre resposta referente ao Requerimento do Ilustríssimo Senhor Vereador Eloizio Tadeu Rodrigues Fraga processo número 10217/19. Requerimento nº 16/19.

Em resposta ao Requerimento.

1 – O PROCON por se tratar de órgão que atua na esfera administrativa, tenta e na maioria dos casos resolver as pendencias por telefone. Quando se resolve o problema via ligação para EDP, não abrimos as F.A (fixa de atendimento). Todavia quando o problema não se resolve, por meio do sistema SINDC, abrimos as FA, intimando a EDP a enviar um funcionário com poder de decisão em dia e hora a ser marcado para ser ouvido, se houver a solução do problema a F.A e arquivada no PROCON, caso não se resolva, o consumidor e orientado a procurar o juizado especial para solução da lide. Em 2018 tivemos 20 reclamações que foram solucionados via telefone, em sua maioria valor em divergências, e 6 reclamações com geração de F.A com audiência no PROCON, nenhum com êxito, nestes casos com suspeitas de irregularidades nos relógios medidor, que fogem da competência do PROCON, tendo em vista a possibilidade de crime, o que e tratado por lei especifica não sendo possível a aplicação do CDC. Em 2019 tivemos um aumento no atendimento por telefone, 40 casos de reclamação porem



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

reclamações a respeito da alta no valor da energia elétrica, o que também não é de nossa competência, tendo em vista que o valor é controlado pela união. Em relação as reclamações com abertura de F.A foram 12 no total, foram resolvidas 2 no PROCON, existia a suspeita de irregularidades, todavia após pedido de perícia apresentado pelo PROCON, ficou constatado que o problema estava na unidade medidora (relógio), as demais reclamações os consumidores optaram em fazer o parcelamento da dívida.

2 – Como já informado, o PROCON é um órgão de decisões na esfera administrativa, usamos todos os meios para solucionar o conflito entre consumidor e concessionária, de forma administrativa, a EDP disponibiliza um canal de atendimento exclusivo aos PROCONs, o que facilita muito a agilidade no atendimento. Num primeiro atendimento, faz-se uma triagem para saber a profundidade do problema, após entramos em contato com a EDP via telefone, solucionando a demanda encerra-se o atendimento, não solucionando marcamos uma audiência de conciliação, se ainda não resolver orienta – se o consumidor ingressar com ação judicial, a ele entrega relatório de atendimento servindo como prova.

3 – Neste quesito, não tivemos nenhuma demanda nos anos de 2018 e 2019.

Segue resposta do Requerimento, com as nossas mais sinceras homenagens.

Atenciosamente.



ROSOILDO PEREIRA
PROCON MUNICIPAL DE FUNDÃO