

ADECON - ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE URUGUAIANA
CNPJ 22.600.049/0001.89

Rua: Bento Gonçalves, 2580
Uruguaiana-RS CEP:97.502.460
FONE: 3411 5040 Celular 55.99693.2242 E. joatks24h@gmail.com

CMU 000912-LEG 25/Set/2019 10:59



À
Câmara Municipal de Vereadores de Uruguaiana.
Srª Presidente

DOC. 2409.1315

O presente expediente trata da prestação de serviço da Concessionária RGE Sul Distribuidora de Energia S/A, quando ao atendimento presencial na cidade de Uruguaiana, a qual esta obrigada conforme determina a Resolução 414/2010 da ANEEL.

Considerando o dever da Concessionária de prestar serviços adequados e eficientes aos seus Usuários conforme preconiza o art. 22 do CDC, assim como no parágrafo único do mesmo artigo, deverá ser compelida a cumpri-las reparar os danos se for o caso.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código

Considerando o disposto no art. 177 e seguintes da Resolução 414/2010 em que a distribuidora deve dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão, isso importa dizer que acessível é sem dúvida a possibilidade de acesso além da estrutura física, sua localização geográfica. O adequado atendimento é muito mais amplo que dispor de um prédio, tem que necessariamente possibilitar sem restrição o acesso do consumidor ao local, visto que o objeto é exatamente o atendimento presencial, de outra forma seria atendimento pelo telefone ou internet.

Art. 177. Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os consumidores da sua área de concessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o consumidor que se como deslocar de seu Município.

Art. 178. A distribuidora deve disponibilizar atendimento presencial em todos os Municípios em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

Considerando o art. 6º da Lei 8987/95, que trata das concessões é cristalino a definição de serviços adequados ao consumidor, que ao fim é o destinatário dos serviços essenciais á coletividade, tanto que são serviços concedidos e regulamentos por legislação federal, mediante comando Constitucional, que merecem ampla tutela do Estado sempre buscando a melhoria e jamais o retrocesso como no caso presente, quando os serviços prestados tiveram uma significativa degradação, com a restrição de acesso do Usuário.



Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

A verdade é que a Concessionária mudou seu endereço de atendimento presencial para um local de difícil acesso, na periferia da cidade, com isso causando enorme transtorno a toda comunidade de Uruguaiana, pois a cada vez que necessita de atendimento presencial tem que realizar quase que uma viagem para chegar até o local. Agrava-se ainda mais a situação para as pessoas (consumidores) desprovido de meio de locomoção, tendo que usar o transporte coletivo, que fatalmente o problema se agrava, tendo em vista que somente uma linha faz aquele trajeto, tudo sem levar em conta que já não temos um bom transporte coletivo.

Tem mais, se não bastasse a mudança de endereço quase que as escondidas, pois no antigo local apenas tem um pequeno aviso, que para pouco serve, quando o Usuário faz pedido de informação do endereço o atendente informa o antigo, isto no dia 10.09.19 no protocolo 9140237554, quando informa o endereço aproximado, informa o bairro errado, informando que seria BAIRRO CENTRO, coisa que nunca foi, pois o endereço ao qual mudou-se fica além do trevo de acesso à cidade, ou seja de acesso ao aeroporto da cidade.

Diante dos exposto acima e os fundamentos de fatos e de direitos mencionados, requer que seja tomadas todas as providências pertinentes e legais para que a Concessionária RGE Sul, seja compelida a providenciar ao todos os Usuários o atendimento presencial adequado nos exatos termos da legislação para atender os legítimos direitos de seus usuários. QUE fique esclarecido que essa medida não visa interferir no direito de gestão (administração) da Concessionária, apenas que se cumpra as condições da adequada prestação dos serviços concedidos.

Cordialmente antecipo agradecimentos,

Atenciosamente.

Uruguaiana, 24 de setembro de 2019.



ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DOS CONSUMIDORES DE URUGUAIANA
Presidente: João Carlos dos Santos