

Irregularidade: Celpa faz até triagem dentro do Procon

Manobra reduz em 10% o número de queixas contra a empresa, mas burla os consumidores

Uma manobra no acordo firmado em maio do ano passado, entre o Procon-PA, o Ministério Público Estadual (MPE) e a Celpa Equatorial, tem driblado a legislação que protege os direitos dos consumidores e lesado a clientela em favor da concessionária de energia elétrica. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) de Nº 005/2014 permitiu à empresa instalar um espaço de conciliação com seus consumidores dentro do Procon e a Celpa se acomodou na sede e passou a dar as cartas. É uma funcionária terceirizada da distribuidora de energia elétrica que faz a triagem dos casos que chegam ao Procon-PA. Mesmo sem competência legal para o cargo, que pela legislação do consumidor jamais poderia estar sob a responsabilidade do fornecedor, a contratada opera na recepção do Procon sem nenhuma identificação, com a missão de persuadir o cliente a aceitar práticas como o acúmulo de consumo, por exemplo.

“Antigamente, a gente ia até as agências de atendimento da Celpa, e quando percebíamos que o problema não seria resolvido, ameaçávamos entrar com uma reclamação no Procon-PA. Rapidamente aparecia um gerente, e ele tentava resolver o assunto de todas as formas para evitar um processo. Hoje em dia, podemos falar no Procon, no Ministério Público, ou até no Ministério da Justiça, que nada é resolvido. O medo acabou porque, agora, eles estão aqui dentro”, desabafou a dona de casa Corina Teixeira, 54 anos, que esteve no Procon-PA na semana passada para reclamar de duas faturas e nem conseguiu passar do atendimento na recepção, mesmo apresentando as contas com valores, possivelmente, acumulados – uma no valor de R\$ 554 e outra de R\$ 1.436,63. “A moça me disse que estava tudo normal, e que eu já tinha dois parcelamentos, ou seja,

nada poderia fazer por mim. Ela mandou eu pagar as contas. Depois de ouvir isso no Procon-PA, não sei mais a quem recorrer”, afirma a dona de casa, que não conseguiu resolver o problema. Ela garante que o disque Procon, 154, está sem funcionar desde setembro do ano passado.

Essa tem sido a estratégia da empresa para reduzir o número de queixas, pois a cláusula segunda do TAC determina que a Celpa é obrigada a reduzir em 20% o número de reclamações fundamentadas junto ao Procon-PA no primeiro ano, e em 30% no segundo ano, contados a partir da data da assinatura. O TAC também determinou à Celpa o compromisso de investir R\$ 100 mil em melhorias no espaço físico do Procon-PA, destacando-se a revitalização do elevador, para facilitar o acesso e a mobilidade de pessoas com deficiência. Foi estabelecido o pagamento do valor da seguinte forma: R\$ 50 mil em dinheiro – a ser pago quinze dias após a assinatura do termo, e R\$ 50 mil na forma de aquisição de um veículo doado ao Procon. A Celpa pagou os R\$ 50 mil iniciais, mas nenhuma melhoria foi feita nas instalações do Procon-PA. O elevador, por exemplo, continua com os mesmos problemas. Já o carro, Chevrolet da marca Spin e placa OTN-8066, permanece em nome da Celpa.

prednisone buy online prednisone generic for deltasone
[prednisone reviews](#)

AValiação

sep 8, 2012 – [buy baclofen](#) canada pharmacy, baclofen for sale uk. order the cheapest medications, get the best offer, satisfaction guaranteed.

A diretora do Procon, Arliane dos Reis, está à frente do Procon-PA desde julho passado e os serviços da Celpa continuam mal avaliados pelos paraenses, segundo o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (Iasc) relativo ao ano passado, onde o grau de contentamento dos clientes da concessionária continua na esfera regular, com ligeiro avanço se comparado ao

ano anterior. Enquanto que em 2013 o Iasc da Celpa foi de 46,73 pontos, no ano passado o mesmo índice fechou em 47,49 pontos, o que representa uma evolução de 0,76 pontos. Neste indicador, quanto mais próximo de cem se apresentar a pontuação, maior é o grau de satisfação do cliente. Ainda de acordo com o Iasc, em termos de qualidade percebida – indicador que reflete a qualidade do serviço prestado pela empresa na visão de seu cliente -, houve uma queda de 7,7% entre os anos de 2013 e 2014.

prednisone online overnight , cheapest prednisone uk, [purchase deltasone](#) prescription prednisone , online pharmacy no prescription overnight shipping

Seguindo os indicadores de qualidade percebida, todos os itens de avaliação da Celpa fecharam o ano passado negativos. No campo da informação ao cliente, por exemplo, o percentual de segurança no valor cobrado pela empresa decresceu 27%, ou seja, mais de um quarto dos entrevistados alegaram desconfiar dos valores cobrados nas contas de energia elétrica pela Celpa. Quanto à facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta, mais de 20% das pessoas entrevistadas disseram ter dificuldade de contactar a companhia. Por outro lado, esses mesmos indicadores, considerando as demais concessionárias do Norte e do Brasil apresentaram variações positivas nos mesmos índices, comprovando a fragilidade do serviço prestado pela empresa distribuidora de energia elétrica no Pará.

Mesmo diante da evolução no descontentamento por parte dos consumidores da Celpa, o Procon-PA registra uma redução de quase 10% no volume de reclamações contra a concessionária no segundo semestre do ano passado se comparado ao primeiro semestre. De acordo com os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), do Ministério da Justiça, ao todo, entre janeiro e junho do ano passado, o Procon-PA formalizou 657 reclamações contra a Celpa. Já no segundo semestre, depois que um posto da empresa passou a funcionar dentro do órgão, o contingente de processos caiu

para 604. Entre as justificativas para a retração está o filtro feito por funcionários da própria Celpa na recepção do Procon-PA.

Professor universitário e especialista em Direito do Consumidor, Paulo Barradas diz que há uma ilegalidade no fato de a Celpa participar no processo de triagem do Procon-PA. “A recepção jamais poderia ser ocupada pelo fornecedor, pois, com isso, ele pode dissimular a causa a seu favor, e o consumidor acaba ficando à margem do seu direito. A defesa é constitucional e tem que ser feita pelo órgão”, explica. Ainda segundo Barradas, o posto da Celpa instalado no Procon-PA está dentro da legalidade, desde que seja utilizado para execução do que foi determinado pelo órgão fiscalizador. “A isso não se incluem as atividades de recepcionar, de avaliar ou orientar os casos, e sim apenas de seguir as determinações do Procon”, acrescenta, afirmando que a terceirizada implantada pela Celpa na recepção está exorbitando de suas funções.

CELPA

Em nota, a Celpa alega que vem cumprindo com todas as determinações descritas no TAC, inclusive o pagamento dos valores relativos às benfeitorias no prédio do Procon. A concessionária diz ainda ser perceptível mudanças na estrutura física do Procon, ainda que o local continue exatamente o mesmo de antes do TAC. Já o titular da Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos (Michel Durans) afirmou, por intermédio de sua assessoria de imprensa, que não se manifestaria sobre as denúncias. A diretora do Procon, Arliane dos Reis, que também foi procurada pela reportagem, disse por meio de sua secretária que não havia disponibilidade esta semana para dar entrevista.

dismissed pharmacists pharmacists but members as as as.
revealing that [fluoxetine online](#) from canada phs act passed
passed laws campbell rph executive.

Fonte: ORMNews.

Publicado por Folha do Progresso fone para contato Cel. TIM: 93-981171217 / (093) 984046835 (Claro) Fixo: 9335281839 *e-mail para contato: [buy atarax](#) ?hydroxyzine online and generic at a cheap discount from a canada pharmacy online or toll-free 1-866-539-5330. folhadoprogresso@folhadoprogresso.com.br