



Procuradoria Geral do Estado



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DA FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DE SÃO PAULO.

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP, pessoa jurídica de Direito Público instituída pela Lei Estadual Paulista nº 9.192/95, inscrita no CNPJ/MF sob nº 57.659.583/0001-84, com sede na Rua Barra Funda, 930, São Paulo/SP, pelos Procuradores do Estado e por sua Diretora Executiva, infra-assinados (anexo I), com lastro na Lei 7.347/85 e artigos 81, parágrafo único, inciso I e 82, inciso III, ambos do Código de Defesa do Consumidor, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, propor **AÇÃO CIVIL PÚBLICA, COM PEDIDO DE LIMINAR**, em relação à **AES ELETROPAULO – ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S/A**, pessoa jurídica, concessionária de serviço público, inscrita no CNPJ sob nº 61.695.227/0001-93, com sede na Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues, 939, Torre II, 4º Andar, Tamboré, CEP 06460-040, Barueri / SP, Fones 55 11 2195-2781 e 55 11 99942-9826, e estabelecimento na Rua Rui Barbosa, 97, Bela Vista, São Paulo/SP, com base nos argumentos de fato e de direito abaixo relacionados:



Procuradoria Geral do Estado



1 – DA LEGITIMIDADE ATIVA

O PROCON/SP é Fundação Pública Estadual instituída pela Lei Estadual Paulista nº 9.192/95, dotado de personalidade jurídica própria, e tem por atribuição elaborar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, nos termos do artigo 2º da referida lei, tendo, portanto, legitimidade ativa para a propositura de ações coletivas destinadas à tutela de interesses difusos, nos termos dos artigos 81, parágrafo único, inciso I e 82, inciso III, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

2 - DO INTERESSE DE AGIR

O interesse de agir é condição inafastável da ação.

Entende a doutrina que os demais legitimados (além do Ministério Público) devem demonstrar *“o interesse específico de cada um deles na defesa de determinado bem sob ameaça de agressão ou que esteja sendo violado”* (cfr. “Ação Civil Pública”, Rodolfo de Camargo Mancuso, Editora Revista dos Tribunais, 4ª. Edição, 1996, p. 41).

Assim sendo, cumpre inicialmente destacar que os interesses difusos não são interesses públicos no sentido tradicional da palavra, mas antes *“interesses privados, de dimensão coletiva”* (idem, p. 43), onde o interesse de agir, na ação civil pública, deve ser aferido mediante a *“conjugação do trinômio necessidade-utilidade-adequação”* (ibidem, p. 45) e, *“no que concerne aos interesses difusos”, os sujeitos devem ser absolutamente indeterminados* e o objeto *“absolutamente indivisível”* (id. ib. p. 45).



Procuradoria Geral do Estado



No presente caso, como restará demonstrado, a conduta do réu atingiu a sociedade como um todo, causando danos morais a pessoas indetermináveis o que justifica a presente demanda, em decorrência da relevância social dos interesses tutelados.

3 – DO CABIMENTO DA AÇÃO CIVIL PÚBLICA

A tutela dos direitos do consumidor constitui dever do Estado e direito fundamental da pessoa expressamente contemplado no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, regulamentado pela Lei n.º 8.078/90 que em seu artigo 6º prevê seus direitos básicos.

Tratando-se de direito fundamental, que inclusive condiciona o exercício das atividades econômicas, a proteção ao consumidor reveste-se de caráter eminentemente publicista, evidenciando a relevância social da tutela estatal de seus interesses, notadamente contra práticas que contrariem o sistema de proteção e defesa do consumidor, como é o caso dos presentes autos.

Como restará demonstrado, os direitos discutidos nesta ação são transindividuais, indivisíveis e que atingem uma expressiva gama da sociedade, todas ligadas por circunstância comum de fato (a inexistência de nº específico para atendimento de urgência as prestadoras de serviços essenciais), evidenciando a legitimação da tutela dos interesses difusos através de ação civil pública nos termos do artigo 81, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor c/c com o artigo 1º, inciso II, da Lei nº 7.347/85.



Procuradoria Geral do Estado



4 – CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES - DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DIRETA OU INDIRETAMENTE

A Constituição Federal, refletindo a exigência social de valorização do ser humano, garante uma ordem de atividades indispensáveis à manutenção da vida humana, e sobremaneira, sob a ótica da dignidade.

Há no serviço considerado essencial um aspecto real e concreto de urgência, isto é, necessidade concreta e efetiva de sua prestação. Essas atividades tiveram sua relevância sistema jurídico brasileiro, reiterada, também, através do Código de Defesa do Consumidor que a elas garantiu a continuidade no sentido de torná-las ininterruptas, até mesmo por sua própria natureza de serviço essencial.

Indispensáveis à digna sobrevivência humana, são prestados pelo próprio Estado ou por seus concessionários e permissionários, e sua interrupção é inconstitucional, vez que importa em violação ao artigo 3º, IV da Constituição Federal/88, que estabelece que um dos pilares da nação é promover o bem de todos.

Como fundamentos, dentre outros também importantes, destacam-se a cidadania, **a dignidade da pessoa humana** e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa (art. 1º) e o **direito social à saúde** (art. 6º).

Não é lícito ao Estado ou aos prestadores de serviço, portanto, deixarem de prestar serviços que estão incorporados às atividades básicas humanas, tais como saúde, educação, energia elétrica e saneamento, sob pena de estarem dando ao homem tratamento degradante ou desumano, que fragilize sua dignidade (artigo 5º, III da Constituição Federal).



Procuradoria Geral do Estado



Por sua vez, a defesa do consumidor é cláusula pétrea, inserida no rol das garantias individuais do artigo 5º, da Constituição Federal¹.

Com a vigência da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, a essencialidade dos serviços públicos passou a contar com efeitos jurídicos e coerção, pois para determinados tipos de prestação pelo Poder Público, não lhes adianta apenas a adequação, eficiência e segurança, mas sobremaneira a obrigação de *continuidade* da prestação essencial na forma do artigo 22².

Os serviços essenciais foram elencados na Lei Federal nº 7.783/89:

Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

- I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;
- II - assistência médica e hospitalar;
- III - distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;
- IV - funerários;
- V - transporte coletivo;
- VI - captação e tratamento de esgoto e lixo;
- VII - telecomunicações;
- VIII - guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;
- IX - processamento de dados ligados a serviços essenciais;
- X - controle de tráfego aéreo;
- XI compensação bancária.

¹ XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

² 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.



Procuradoria Geral do Estado



A saúde pública, nos termos do artigo 196, da Constituição Federal/88, é "direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação."

O Texto Constitucional deu a esta espécie de serviço, relevância e hierarquia em relação aos demais, cabendo ao Sistema Único de Saúde – SUS (artigo 198, *caput* da Constituição Federal, e artigo 4º da Lei nº 8.080/90), a gestão e fiscalização dos recursos, a política e fiscalização dos serviços de saúde pública.

O direito à saúde localiza-se no patamar mais elevado dos direitos fundamentais da pessoa humana, pois sem saúde digna, não haverá respeito à sua dignidade.

Dispõe, ainda, a Lei 8.080/90:

Art. 2º A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.

§ 1º O dever do Estado de garantir a saúde consiste na formulação e execução de políticas econômicas e sociais que visem à redução de riscos de doenças e de outros agravos e no estabelecimento de condições que assegurem acesso universal e igualitário às ações e aos serviços para a sua promoção, proteção e recuperação.

§ 2º O dever do Estado não exclui o das pessoas, da família, das empresas e da sociedade.

Os serviços **hão de ser eficientes**, de modo a atingir as finalidades traçadas pela própria norma constitucional, a de formar o cidadão para o exercício da cidadania e para a vida profissional e, acima de tudo, **devem ser contínuos**.

O princípio da eficiência, então, promana da sistemática análise do texto constitucional conjuntamente com o disposto no artigo 22, *caput*, da Lei nº 8.078/90.



Procuradoria Geral do Estado



A própria ANEEL, por meio da Resolução 414/90, colocou a saúde como serviço essencial, conforme estabelece seu artigo 11, § único, inciso II e III: (anexo II)

Art. 11. São considerados serviços ou atividades essenciais aqueles cuja interrupção coloque em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

Parágrafo único. Para fins de aplicação do disposto neste artigo, classificam-se como serviços ou atividades essenciais os desenvolvidos nas unidades consumidoras a seguir indicados:

(...)

II - assistência médica e hospitalar;

III - unidades hospitalares, institutos médico-legais, centros de hemodiálise e de armazenamento de sangue, centros de produção, armazenamento e distribuição de vacinas e soros antídotos; (grifamos)

É, portanto, é neste contexto que a essencialidade dos serviços prestados pela ré deve ser analisada.

5 – DOS FATOS

A partir de 28/12/14, em virtude das intensas precipitações e ventos que ocasionaram quedas de árvores, com consequências imediatas sobre o fornecimento de energia elétrica, que foi interrompido em algumas regiões da cidade de São Paulo e sua Região Metropolitana, conforme se depreende das notícias veiculadas pela mídia: (anexo III)

O Parque do Ibirapuera, na zona sul, foi totalmente reaberto por volta das 8h desta terça-feira (30)

Algumas ruas de bairros como Morumbi e Butantã, na Zona Oeste, e cidades da região do ABC estão sem fornecimento de energia elétrica há mais de 24 horas.

No bairro do Brooklin, onde fica a redação do iG São Paulo, Zona Sul, a energia elétrica só foi reestabelecida na madrugada desta terça-feira (30). A interrupção aconteceu durante temporal na madrugada de segunda-feira (29).

(...)

Parecer da Eletropaulo



Procuradoria Geral do Estado

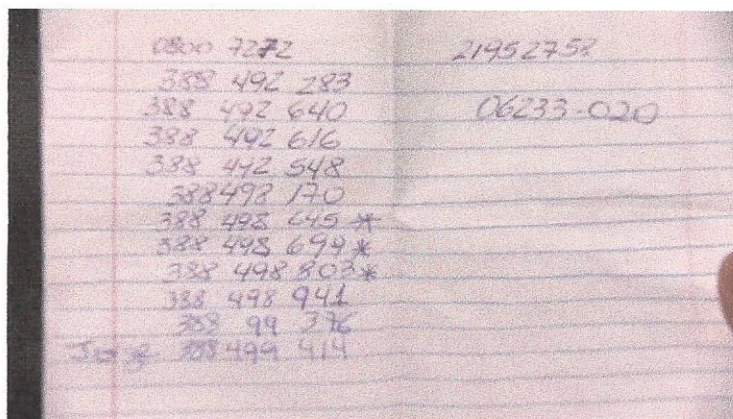


A AES Eletropaulo informa que possui 1750 circuitos – redes de energia que interligam a fiação desde uma subestação até as casas. No pico do vendaval de ontem, 92 deles foram desligados. Neste momento, equipes da empresa trabalham em 16 circuitos que ainda permanecem desligados e o restabelecimento está sendo realizado à medida em que as árvores caídas vão sendo retiradas e as equipes da distribuidora podem iniciar o reparo dos mesmos, incluindo substituição de equipamentos, postes e fiações elétricas.³

Alguns locais permaneceram sem energia por mais de 72 (setenta e duas) horas.

Um dos eventos mais graves aconteceu na cidade de Osasco, onde ruas inteiras permaneceram por várias horas sem energia, mesmo após as constantes de reclamações efetuadas junto ao SAC da ré.

O Hospital e Maternidade de Osasco ficou às escuras por mais de 09 (nove) horas, baldadas todas as reclamações efetuadas, conforme demonstra a lista de números de protocolo das reclamações registradas no Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.



³ Fonte: <http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/sp/2014-12-30/falta-de-energia-dura-mais-de-24-horas-em-bairros-de-sao-paulo.html>



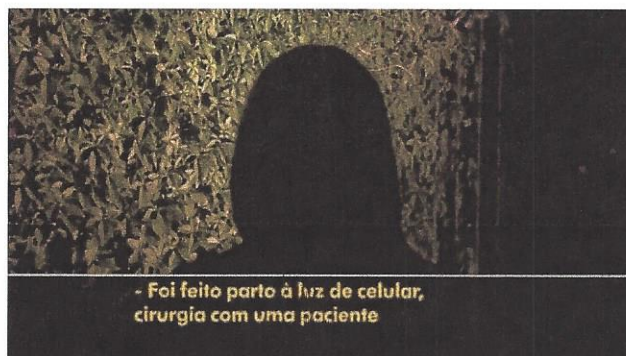
Procuradoria Geral do Estado



Os relatos a respeito da ocorrência são impressionantes. Parturientes foram retiradas às pressas do hospital, dada a impossibilidade de realização do parto; cirurgias foram completadas à luz de lanternas de celulares de médicos; crianças em incubadoras foram mantidas vivas, graças à abnegação de enfermeiros que realizaram ventilação manual por horas a fio.

A documentação dos fatos foi feita pela Rede Globo, conforme reportagem que se anexará, nos termos do artigo 11, § 5º da Lei 11.419/06^{4 5}, e conforme documentos anexos. (anexo IV)

As três imagens a seguir bem ilustram a gravidade da situação vivida pelos funcionários do hospital:



⁴ Fonte: <http://g1.globo.com/sao-paulo/sptv-2edicao/videos/t/edicoes/v/procon-vai-multar-a-eletropaulo-pela-demora-em-restabelecer-luz-de-clientes-apos-temporais/3875752/>

⁵ Art. 11. Os documentos produzidos eletronicamente e juntados aos processos eletrônicos com garantia da origem e de seu signatário, na forma estabelecida nesta Lei, serão considerados originais para todos os efeitos legais.

§ 5o Os documentos cuja digitalização seja tecnicamente inviável devido ao grande volume ou por motivo de ilegibilidade deverão ser apresentados ao cartório ou secretaria no prazo de 10 (dez) dias contados do envio de petição eletrônica comunicando o fato, os quais serão devolvidos à parte após o trânsito em julgado.



Procuradoria Geral do Estado



Inobstante o desespero dos funcionários do hospital que fizeram as chamadas para o SAC da ré, desespero que se denota nas inúmeras vezes em que se enfatizava tratar-se de maternidade, a ré quedou-se inerte: (anexo V)

Transcrição - arquivo de áudio 06.01.2015 388498803 Sr Anderson 0036 fone 11942790457_1_1125529744_1_32 - **5'23"**

Atendente - AES Eletropaulo, João, boa noite, com quem eu falo?

Anderson - Por favor, eu tava falando aí agora e caiu a linha.

Atendente - Qual o nome do senhor?

Anderson - Novamente, né? Queria saber sobre o protocolo três, oito, oito, quatro, nove três, dois, oito, três.

Atendente - Três, oito, oito...

Anderson - Quatro, nove, dois...



Procuradoria Geral do Estado



Atendente – Quatro, nove, dois...

Anderson – Dois, oito, três.

Atendente – Dois, oito, três?

Anderson – Isso. Queria saber porque acabou a luz e até agora não voltou.

Atendente – Qual o nome do senhor?

Anderson – Anderson. Só que isso aí... é lá da Prefeitura.

Atendente – Não entendi, qual o nome do senhor?

(ruído)

Anderson – Oi?

Atendente – Qual o nome do senhor?

Anderson – Anderson. Mas não tá (sic) no meu nome, não.

Atendente – Não, não tem problema, senhor, só pra atender o senhor. O senhor tem o número da instalação e o CPF do titular, senhor?

Anderson – Não, esse local é em nome da Prefeitura, é uma maternidade.

Atendente – Sei... Tá sem energia?

Anderson – É uma maternidade. Isso. E acabou a luz. Nós já ligamo (sic) e estamos aguardando desde as quatro horas da tarde.

Atendente – Entendi.

Anderson – E nós já estamos com problema com criança porque a bateria do... já tá (sic) acabando, então gostaria de saber... qual, o porquê que até agora que...

Atendente – Você tem o... o CEP do local? Isso.

Anderson – É zero...

Atendente – Só um momento (...) A falha é só nesse imóvel ou na região toda, senhor Anderson?

Anderson – É na região.

Atendente – Na região? O CEP é?

Anderson – Zero, seis mil duzentos e trinta e três...



Procuradoria Geral do Estado



Atendente – Duzentos e trinta e três?

Anderson – Isso. Zero, vinte.

Atendente – Não, o CEP tá. tem número a mais aí, senhor.

Anderson – É zero, meia, dois, três, três...

Atendente – Ah, dois, três, três...

Anderson – Zero, vinte.

Atendente – Zero, vinte. Entendi. Avenida Getúlio Vargas?

Anderson – Isto.

Atendente – Qual o número da maternidade, senhor?

Anderson – (ruído) Aqui o número tá mil, duzentos e sessenta. Só que não consta por aí (ruído), se puxar por aí, não consta.

Atendente – Não consta. Na conta de energia está qual número?

Anderson – Isso, esse número.

Atendente – Tá (sic). Eu vou colocar aqui não identificado mas é Avenida Getúlio Vargas.

Anderson – Então, é uma maternidade, é um hospital!

Atendente – Entendo, senhor. Eu vou fazer o registro e passar a nota para a supervisão, avisar que é uma maternidade e que tem que priorizar. Tá bom, senhor?

Anderson – Isso.

Atendente – A falha no fornecimento de energia é no imóvel do senhor e dos vizinhos também, correto?

Anderson – Correto.

Atendente – Só um momento enquanto tô (sic) passando pela supervisão, senhor, só um momento.

(silêncio)

Anderson – Alô?



Procuradoria Geral do Estado



O áudio desse atendimento e de outros será acostado oportunamente.

Em resposta, na reportagem veiculada pela Rede Globo, **Teresa Vernaglia, vice-presidente de negócios da distribuição da Eletropaulo**, esclarece:



Foi um caso pontual, onde nós tivemos uma falha no nosso processo de atendimento. A gente quer entender perfeitamente, claramente, onde é que foi o ponto específico, os pontos do processo que não funcionaram, pra (sic) que a gente possa atuar e evitar que isso ocorra novamente. (grifamos)

O que se constata do ocorrido é que a ré, em frontal violação às disposições da ANEEL, não equipou seu Serviço de Atendimento ao Consumidor com equipamentos e pessoal capacitado para atendimento de emergências que atinjam as prestadoras de serviços essenciais, tratando a ocorrência como “caso pontual”, numa postura displicente e irresponsável, já que se cuidava na espécie, de vidas humanas colocadas em risco.

Dispõe a Resolução 414/90 da ANEEL, que estabelece as condições gerais de fornecimento de Energia Elétrica:



Procuradoria Geral do Estado



Art. 2º Para os fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

IX - chamada abandonada - CAb: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente;

X - chamada atendida - CA: ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante;

XI - chamada ocupada - CO: ligação telefônica que não pode ser completada e atendida por falta de capacidade da CTA, cujos dados são fornecidos pela operadora de telefonia;

(...)

LXI - qualidade do atendimento telefônico: conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência;

Art. 145. A distribuidora deve organizar e manter atualizado o cadastro individual relativo a todas as suas unidades consumidoras e armazenar, no mínimo:

I – quanto à identificação do consumidor:

c) se pessoa jurídica, número da inscrição no CNPJ;

II – número ou código de referência da unidade consumidora;

III – endereço da unidade consumidora, incluindo o nome do Município;

(...)

XIII – registros das solicitações de informação, serviços, sugestões, reclamações e denúncias, com os respectivos números de protocolo, contendo o horário e data da solicitação e das providências adotadas, conforme regulamentação específica;

Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 145.

Em resposta à notificação feita pela autora, a ré informa que das 11 chamadas efetuadas pelo hospital, 05 (cinco) foram atendimentos eletrônicos que não são gravados, dois referem-se a mensagens de SMS, e encaminhou as gravações de apenas 04 (quatro). (anexo VI)

Portanto, verifica-se que seu Serviço de Atendimento ao Consumidor não atende os princípios de qualidade, eficiência e eficácia, exigidos pela ANEEL, já que confessa ela que não faz gravações de chamadas atendidas, em desatendimento ao artigo 195, § 2º, da resolução acima transcrita; não faz a associação ao número de protocolo das solicitações do consumidor, de modo a propiciar o acompanhamento, nos termos do § 1º, do mesmo dispositivo.



Procuradoria Geral do Estado



Com efeito. Da oitiva das 04 (quatro) gravações das chamadas realizadas pelo hospital, fornecidas pela ré, resta perfeitamente claro, que alguns atendentes sequer perguntam o número do protocolo anterior e, em todos os casos, mesmo com o fornecimento do número pelo reclamante, são exigidas todas as informações quanto a endereço, número da conta, CEP, etc..., numa demonstração inequívoca de que as chamadas anteriores não foram registradas ou levadas em consideração.

Denota-se, ainda, que a ré não mantém os cadastros de acordo com as determinações contidas na resolução no tocante à identificação do consumidor, já que, sequer se associou o endereço a uma instituição prestadora de serviços essenciais (art. 145, I, c, II e III).

Por fim, desatende, ainda, a ré ao quesito qualidade de atendimento telefônico, entendido pela ANEEL como o conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência, já que seus funcionários não estão capacitados para, sequer, identificar o serviço como essencial.

Informados de que se tratava de uma maternidade, repetidas vezes, não foram capazes de sair do *script* determinado pela ré, com total falta de iniciativa e presteza, totalmente incompatíveis com a denominada “qualidade do atendimento”.

Da oitiva das gravações apura-se que, ao desespero do reclamante, impotente diante da falta de atendimento, a atendente repetia, incessantemente “eu compreendo” ... “eu compreendo”.



Procuradoria Geral do Estado



Transcrição – arquivo de áudio 06.01.2015 388498170 Sr Anderson 0018 fone 11942790457_1_1125528922_1_32... - 7'33''

Atendente – AES Eletropaulo, Denise, bom dia, com quem eu falo?

Anderson – Bom dia, Denise, aqui é o Anderson, eu sou da Prefeitura de Osasco e nós estamos com um problema numa avenida, na Getúlio Vargas, na Maternidade. Acabou a luz e até o momento não voltou e já foi feito (sic) várias reclamações e até o momento não voltou.

Atendente – Correto. O senhor tem o número da instalação do local?

Anderson – Não, não tenho. Eu já fiz várias reclamações aí, é na maternidade de Osasco...

Atendente – Correto, mas o senhor não tem o número da instalação?

Anderson – Não, não tenho.

Atendente – Qual o endereço completo?

Anderson – É Avenida Getúlio Vargas...

Atendente – Sim... qual o número?

Anderson – O número... deixa ver aqui (ruído)

Atendente – Eu preciso do número e do CEP.

Anderson – Ah, aí não tem. A maternidade já tá (sic) parada, já tá aí (sic) a Rede Globo tudo na porta já.

Atendente – **Eu compreendo** o senhor, mas para que eu consiga abrir uma solicitação é necessário que eu passe os dados corretos pra equipe.

Anderson – Só um minuto. Tô ligando aqui do outro celular (ruídos). Alô!

Atendente – Sim, senhor Anderson.

Anderson – Alô (falando em outro telefone), qual que é o número da maternidade lá, tô (sic) aqui na Eletropaulo. Mil duzentos e sessenta.

Atendente – Tem o CEP?

Anderson – Tem o CEP? Zero, meia...

Atendente – Sim?

Anderson – Dois, três, três

Atendente – Sim?

Anderson – Zero, vinte.



Procuradoria Geral do Estado



Atendente – Só um momento enquanto eu carrego as informações em meu sistema para que eu abra uma solicitação de emergência.

Anderson (para outra pessoa) – Você tem o número do protocolo lá, que foi oficializado já?

(silêncio)

Atendente – Senhor Anderson, obrigada por aguardar e desculpe a demora; é mil duzentos e sessenta? Não está sendo reconhecido esse número.

Anderson – Então, é maternidade, porque lá tá o número. É a maternidade de Osasco (ruídos)...

Atendente – **Eu compreendo**, senhor, só que eu não tenho um cadastro no meu sistema que eu escolho (sic) os locais da rua, pra que eu entre no sistema é necessário que eu coloque o número de instalação ou um endereço que conste uma instalação.

Anderson (para outra pessoa) – Tem outro número? Mil duzentos e sessenta não consta. **(Agora, para a atendente)** E pelo CEP?

Atendente – Eu acho o número da rua, o bairro e a cidade, mas o número do local, não. Eu já coloquei o CEP, apareceu a Avenida Getúlio Vargas, o bairro Jardim Piratininga, cidade Osasco.

Anderson – Tá, ok, correto. O que tá... apagou a luz da rua toda e qualquer lugar ali tá apagado.

Atendente – **Eu compreendo, senhor, eu compreendo**. Só que eu abro a notificação...

Anderson – Tá, mil e duzentos, não tem? Mil e duzentos?

Atendente – Também não foi localizado, só mais um momento por gentileza que estou fazendo uma pesquisa no sistema.

Anderson – Porque já foi ligado várias vezes e nós tamos com problema (sic) que o gerador, as baterias tão acabando, nós tamos (ruído) das crianças que não tem oxigênio, a maternidade que tá cobrando, tá a Rede Globo aqui na porta.

Atendente – **Eu compreendo senhor Anderson**, porém eu não consigo fazer o registro sem a informação. Mas eu estou colocando todos os números próximos para ver se algum deles eu consigo acesso.

Anderson – Certo.

Atendente – Senhor Anderson, obrigada por aguardar e desculpe a demora, eu estou fazendo a solicitação para um endereço próximo, tudo bem?

Anderson – Sim.

Atendente – O telefone para contato é o que o senhor está falando comigo no momento?

Anderson – Sim, sim.

Atendente – O senhor falou que a falta de energia é em toda a rua, correto?

Anderson – Isso, mas o problema hoje nós precisamos na maternidade.



Procuradoria Geral do Estado



Atendente – Correto, a luz, ela está indo e voltando ou está ficando...

Anderson – Não, tá apagada. Apagou, com essa chuva toda apagou desde as quatro horas da tarde, começou a ligar (sic) e até o momento, nada.

Atendente – Correto, peço que o senhor aguarde só mais um momento que eu irei colocar na observação que se trata de uma maternidade e o horário que está sem energia, só mais um momento que...

Anderson – É Maternidade Amador Aguiar de Osasco que atende Osasco e região, né?

Atendente – Só mais um momento...

Atendente – Senhor Anderson, obrigada por aguardar, desculpe a demora, eu abri a solicitação; eu estarei passando (sic) esta ordem de serviço para a minha supervisão, para que eles estejam entrando em contato com a equipe de rua e pedindo que se direcionem imediatamente para o local, tudo bem?

Anderson – Ok, ok.

Atendente – No momento, algo mais em que eu possa ajudá-lo?

Anderson – Não, seria isso mesmo, vê o mais rápido possível porque é uma maternidade e o negócio tá feio lá.

Atendente – A AES Eletropaulo agradece o contato e tenha um bom dia.

Porém, o consumidor não estava em busca de compreensão, mas de solução! Além disso, a empresa não é de atendimento psicológico ou filosófico, da qual se espere compreensão, mas uma concessionária de serviço essencial de fornecimento de energia elétrica!

O serviço de atendimento ao consumidor da ré não conseguia localizar o endereço, mas como se vê pela transcrição acima, a Rede Globo conseguiu!

Afinal, na cidade de Osasco não deve existir mais de uma Avenida Getúlio Vargas e com os recursos tecnológicos atuais, bastaria a um atendente com um mínimo de qualificação e boa vontade, dar uma busca no Google e encontrar o local com relativa facilidade. Ademais não há outra maternidade pública na cidade!



Procuradoria Geral do Estado



Os fatos foram objeto, também, de reportagem do Fantástico da Rede Globo (transcrição integral em anexo): (anexo VII)

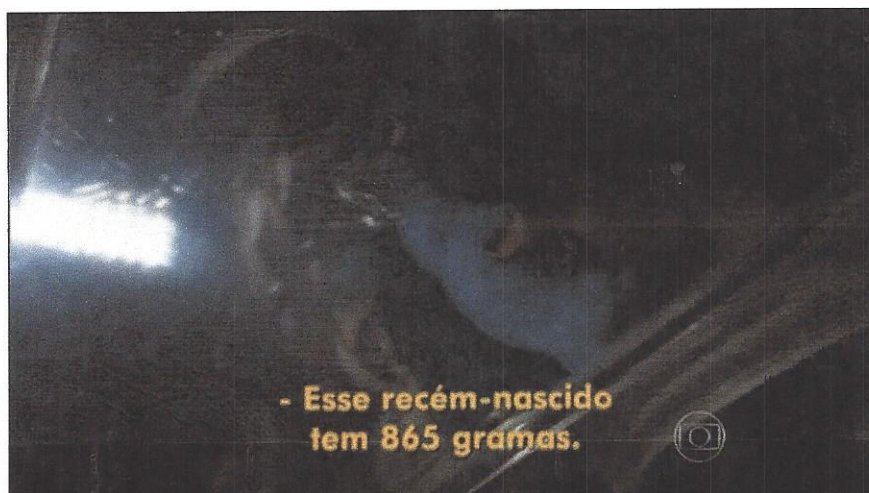
Transcrição - Fantástico - TV Globo - 11/01/2015 - MÉDICOS FAZEM VENTILAÇÃO MANUAL PARA SALVAR BEBÊ EM HOSPITAL SEM LUZ

Fonte: <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2015/01/medicos-fazem-ventilacao-manual-para-salvar-bebe-em-hospital-sem-luz.html> A pequena Maria Luiza tem menos de um mês de vida e já é uma guerreira. Ela nasceu no dia 13 de dezembro, prematura, com apenas seis meses. Por isso, ela ainda está no hospital, em Osasco, na grande São Paulo. Na segunda-feira (05), durante um apagão provocado por um problema simples, mas que levou quase dez horas para ser resolvido, parecia que o pior ia acontecer. Até que mãos salvadoras de médicos e enfermeiras apareceram para ajudar

O vídeo mostra a pequena Maria Luiza, de 29 dias de vida. As imagens foram gravadas nesta semana pela mãe dela, no dia em que a prematura ficou entre a vida e a morte. “Eu pedia: ‘filha fica comigo, não vai embora, calma, respira. Tudo vai dar certo’”, conta a mãe da Maria Luiza, Viviane Aparecida da Silva.

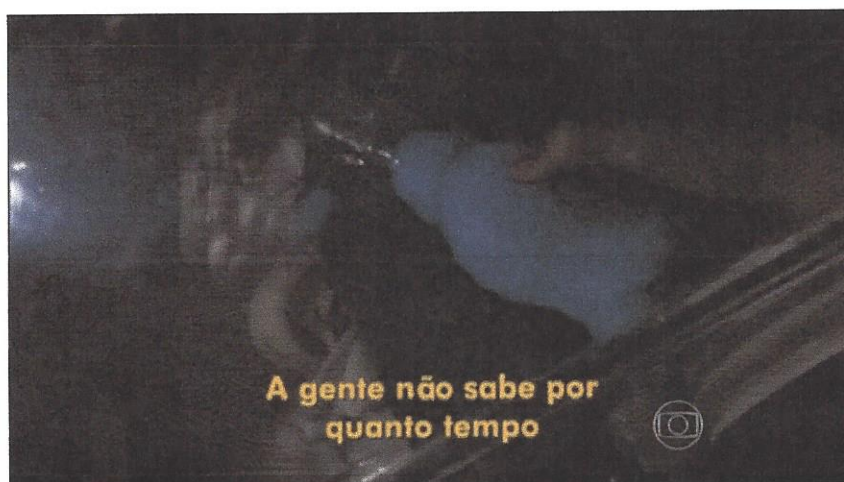
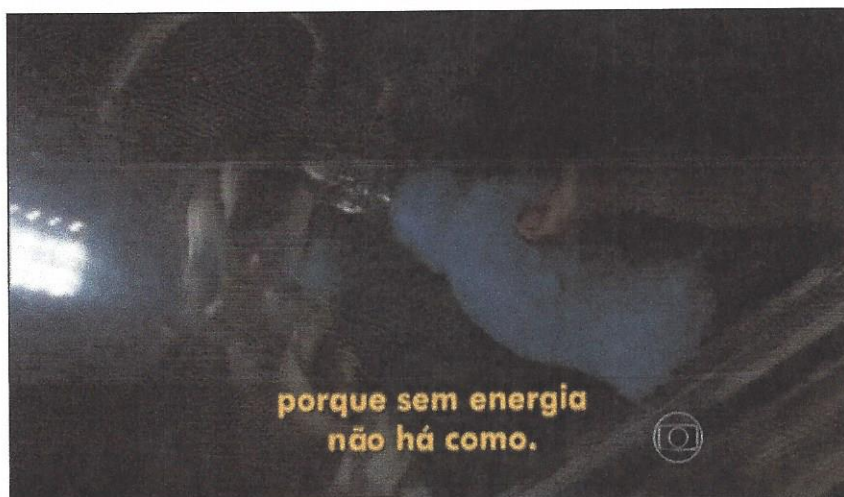
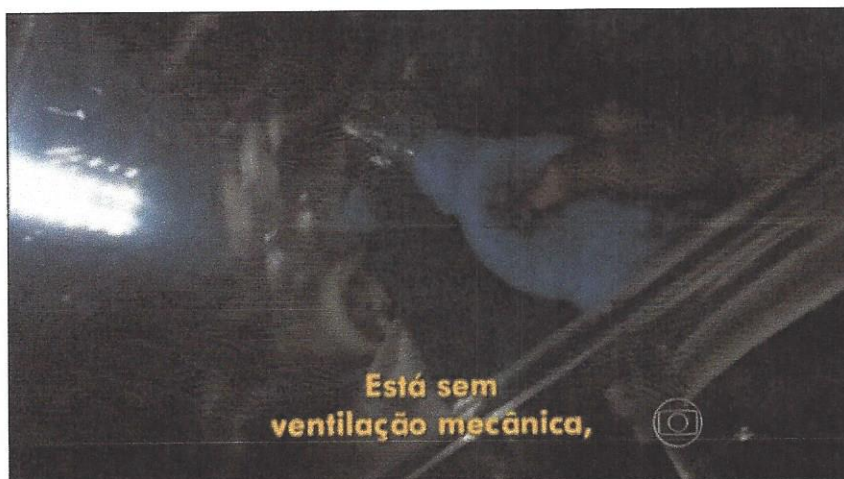
E deu. Maria Luiza sobreviveu graças à mão que aparece no vídeo e as mãos de outras cinco pessoas. “Quando a gente lembra já dá vontade de chorar”, diz a enfermeira Eloizia da Veiga.

As imagens da reportagem informam por si, de todo auto-explicativas:



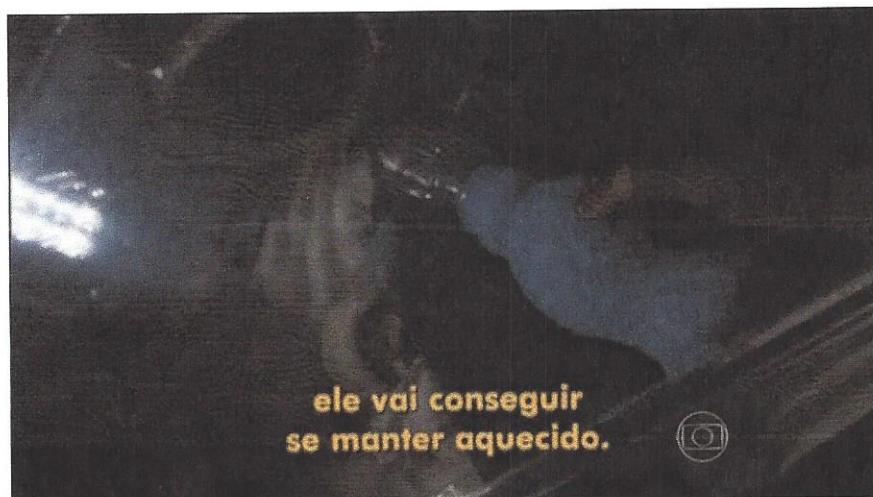


Procuradoria Geral do Estado





Procuradoria Geral do Estado



A conclusão a que se chega é que a ré não faz nenhum investimento, seja tecnológico, seja em recursos humanos, para garantir a necessária qualidade de seus serviços de atendimento telefônico de emergências.

Não são cumpridas, ainda, pela ré, a exigências constantes do Decreto 6.523/08, que dispõe:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.



Procuradoria Geral do Estado



§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

E, como se constata da resposta da ré, 05 (cinco) das chamadas efetuadas terminaram antes do atendimento pelo atendente e sequer foram gravadas.

Portanto, também no tocante a essa normatização descumpre a ré seu dever de garantir a qualidade de atendimento.

6 – DO OBJETO DA AÇÃO – OBRIGAÇÃO DE FAZER

Ante todo o exposto acima, pretende-se, com a presente ação seja a ré compelida a:

- 1 - dotar seu Serviço de Atendimento ao Consumidor de número específico para atendimento das demandas dos prestadores de serviços essenciais para que possam eles, em situação de emergência, encontrar atendimento célere e eficiente;
- 2 - dotar a URA de canal específico para atendimentos emergenciais desses mesmos consumidores⁶;

⁶ Unidade de Resposta Audível URA, também chamado de IVR (Interactive Voice Response), talker ou atendente eletrônica é um equipamento para um call center que provê serviços automáticos para os clientes que ligam como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente. O equipamento tem capacidade para acessar todas as informações sobre o cliente ao ser acionado, no caso de acessos por telefone, geralmente é pedido que o cliente identifique a cidade de onde está falando e seu número de telefone por exemplo, em banco solicita-se que o cliente digite o número de sua conta e senha. A partir de então, é apresentado um "menu eletrônico" de serviços que se desdobram em vários outros, otimizando assim o atendimento eletrônico e evitando ao máximo, o serviço de pessoas responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente.



Procuradoria Geral do Estado



- 3 – dar publicidade da existência desses canais específicos para todos os prestadores de serviços essenciais, inclusive, as empresas prestadores de serviços de saúde de atenção domiciliar (*home care*, internação e atendimento domiciliar;
- 4 – incluir no cadastro a possibilidade de pesquisa nominal de clientes;
- 5 – retificar os cadastros para adequá-los à Resolução ANEEL 414/90, mantendo-os atualizados com as alterações comunicadas pelos consumidores; e
- 6 - promover a capacitação de seus funcionários para o atendimento às situações acima elencadas, de modo a permitir atendimento eficiente, célere e eficaz.

7 – DO PEDIDO DE LIMINAR

A urgência das medidas acima expostas é evidente.

Assim, nos termos do artigo 84, parágrafo 3º, da Lei 8.078/90, necessária a concessão de LIMINAR a fim de impor à ré, desde logo, a obrigação de adaptar o SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC, com número específico para atendimento dos serviços emergenciais para todas as hipóteses de serviços considerados essenciais, bem como para dotar a URA⁷ de canal específico para atendimento, dando publicidade imediata aos prestadores de serviços essenciais.

⁷ Unidade de Resposta Audível URA, também chamado de IVR (Interactive Voice Response), talker ou atendente eletrônica é um equipamento para um call center que provê serviços automáticos para os clientes que ligam como responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente. O equipamento tem capacidade para acessar todas as informações sobre o cliente ao ser acionado, no caso de acessos por telefone, geralmente é pedido que o cliente identifique a cidade de onde está falando e seu número de telefone por exemplo, em banco solicita-se que o cliente digite o número de sua conta e senha. A partir de então, é apresentado um "menu eletrônico" de serviços que se desdobram em vários outros, otimizando assim o atendimento eletrônico e evitando ao máximo, o serviço de pessoas responder a dúvidas e fornecer informações sem a intervenção de um atendente.



Procuradoria Geral do Estado



8 – DOS REQUERIMENTOS FINAIS

Posto isso, requer:

a) a concessão de LIMINAR a fim de impor à ré, desde logo, a obrigação de adaptar o SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC, com número específico para atendimento dos serviços emergenciais para todas as hipóteses de serviços considerados essenciais, bem como para dotar a URA de canal específico para atendimento, dando publicidade imediata aos prestadores de serviços essenciais, impondo-se-lhe, no caso de descumprimento do determinado, multa diária no importe equivalente a **R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**, a fim de assegurar a efetividade da medida pleiteada.

b) Deferida a liminar, a transmissão, via fax, da decisão à ré, para que desde logo a cumpra;

c) A citação da ré para que, querendo, responda a presente ação;

d) Ao final, a procedência da ação para o fim de converter a liminar em definitiva, a fim de determinar à ré que:

1 - disponha seu Serviço de Atendimento ao Consumidor de número específico para atendimento das demandas dos prestadores de serviços essenciais para que possam eles, em situação de emergência, encontrar atendimento célere e eficiente;

2 – dote a URA de canal específico para atendimentos emergenciais desses mesmos consumidores;



Procuradoria Geral do Estado



3 – dê publicidade da existência desses canais específicos para todos os prestadores de serviços essenciais, inclusive, as empresas prestadoras de serviços de saúde de atenção domiciliar (*home care*, internação e atendimento domiciliar;

4 – inclua no cadastro a possibilidade de pesquisa nominal de clientes, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);

5 – retifique os cadastros para adequá-los à Resolução ANEEL 414/90, mantendo-os atualizados com as alterações comunicadas pelos consumidores, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cadastro irregular; e

6 - promova a capacitação de seus funcionários, em prazo arbitrado por Vossa Excelência, para o atendimento às situações acima elencadas, de modo a permitir atendimento eficiente, célere e eficaz, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

e) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18, da Lei nº 7347/85 e do artigo 87, da Lei nº 8078/90;

f) a publicação de edital no DJU, nos termos do artigo 94, do Código de Defesa do Consumidor;

g) seja deferida a inversão do ônus da prova em favor da coletividade de consumidores substituída pela autora, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor; e

i) A intimação do Ministério Público para todos os atos a serem praticados na presente ação.



Procuradoria Geral do Estado



Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos.

Requer, ainda, sejam as intimações dos atos processuais feitas, exclusivamente, em nome dos Procuradores do Estado **MARIA BERNADETE BOLSONI PITTON**, OAB/SP 106.081; **TATIANA DE FARIA BERNARDI**, OAB/SP 166.623; e **PASQUAL TOTARO**, OAB/SP 99.821.

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000,00.

Nestes termos

P. Deferimento.

São Paulo, segunda-feira, 23 de fevereiro de 2015.

IVETE MARIA RIBEIRO

Diretora Executiva da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP

MARIA BERNADETE BOLSONI PITTON

Procuradora do Estado - OAB/SP 106.081

PASQUAL TOTARO

Procuradora do Estado - OAB/SP 99.821

TATIANA DE FARIA BERNARDI

Procuradora do Estado - OAB/SP 166.623