

Justiça veta atendimento de concessionária pelo telefone

Os postos de atendimento da concessionária de energia elétrica RGE — Rio Grande Energia serão reabertos em 39 cidades da região noroeste do Rio Grande do Sul. A decisão unânime é da 4ª Turma do Tribunal Regional Federal da 4ª Região.

A concessionária e a Aneel — Agência Nacional de Energia Elétrica recorreram contra a medida, tomada pela Justiça Federal de Santo Ângelo, Rio Grande do Sul, em agosto de 2004. O Ministério Público Federal ingressou com uma ação civil pública na 3ª Vara Federal do município gaúcho, visando a manutenção do atendimento pessoal em postos de serviços ou lojas de atendimento da RGE.

A instituição do sistema *call center*, afirmou o MPF, obrigava o contato com a concessionária de energia unicamente através de telefone ou Internet. Ao analisar o recurso, o desembargador federal Valdemar Capeletti, relator do processo no TRF, alegou “que a entrevista pessoal, por sua presencialidade plena, é mais eficiente do que a virtual ou telefônica para resolver questões atinentes à prestação de serviços diretos a clientes”.

Capeletti citou trecho da sentença de primeiro grau, proferida pelo juiz federal Eduardo Gomes Philippsen, segundo a qual a RGE não pode decidir pelo fechamento dos postos enquanto não houver regulamentação acerca da adoção exclusiva do sistema de teleatendimento, em que se preveja detalhadamente os padrões de qualidade que devem ser observados.

O desembargador Capeletti ressaltou ainda ser evidente que não se pode fechar os olhos ao avanço tecnológico, conservando velhos hábitos “por mera reação à modernidade”. Mas disse que enquanto a instalação moderna não se ajusta plenamente à sua finalidade, “não é razoável que se desative totalmente a instalação antiga, à qual os usuários estão habituados”.

As cidades onde os postos da RGE devem ser reabertos são: Cruz Alta, Jóia, Pejuçara, Santa Rosa, Três de Maio, Horizontina, Porto Lucena, Porto Xavier, Santo Cristo, Tucunduva, Tuparendi, Alecrim, Alegria, Campina das Missões, Cândido Godói, Doutor Maurício Cardoso, Santo Ângelo, Cerro Largo, São Luiz Gonzaga, Giruá, Catuípe, Guarani das Missões, Pirapó, Roque Gonzales, São Nicolau, Ajuricaba, São Paulo das Missões, Três Passos, Tenente Portela, Crissiumal, Boa Vista do Buricá, Campo Novo, Coronel Bicaco, Humaitá, Redentora, São Martinho, Santo Augusto, Chiapetta e Miraguaí.

AC 2002.71.05.008444-7/RS

Date Created

30/09/2005