



CÂMARA MUNICIPAL DE
Manaus



DIRETORIA LEGISLATIVA
DEPARTAMENTO DE COMISSÕES

Ata da 1ª Audiência Pública da **Comissão de Defesa do Consumidor (COMDEC)**, realizada no dia 17/02/2022.

Aos dezessete dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e dois, às nove horas e quarenta minutos foi realizada, sob a presidência do vereador **Márcio Tavares (REP)**, a 1ª audiência pública para tratar sobre as denúncias de irregularidades nos novos medidores de energia em Manaus. O **presidente**, vereador **Márcio Tavares**, iniciou os trabalhos convidando para compor a Mesa, o vereador **Jander Lobato (PTB)**, proponente da audiência, o vice-presidente da Amazonas Energia, **Radyr Gomes de Oliveira**, o Diretor Técnico da Amazonas Energia na Capital, **Rodrigo Moreira**, o Diretor Presidente do IPEM, **Márcio André de Oliveira Brito**, os Deputados Estaduais **João Luiz** e **Saullo Viana**, o Diretor Presidente do Procon, **Jail Fraxe Campos**, e o representante da Ordem dos Advogados do Brasil no Amazonas, **Reginaldo Souza de Oliveira**. Em seguida, registrou a presença dos vereadores **Sassá da Construção Civil (PT)**, **Jaildo Oliveira (PC do B)**, **Prof. Samuel (PL)**, **Ivo Neto (PATRIOTA)**, **Amom Mandel (Sem filiação)**, **Prof.ª Jacqueline (PODE)**, **Caio André (PSC)**, **William Alemão (CIDADANIA)**, **Thaysa Lippy (PP)**, **Yomara Lins (CIDADANIA)**, **Wallace Oliveira (PROS)**, **Eduardo Alfaia (PMN)** e **João Carlos (REP)**. Com a palavra, o **presidente**, destacou que a audiência visava discutir as denúncias e reclamações dos consumidores da Amazonas Energia, referentes ao aumento nos valores das fraturas após a troca dos medidores. O vereador **Márcio Tavares** pontuou que, em razão dos aumentos, a população estava revoltada chegando ao ponto de impedir que funcionários da empresa realizassem a troca dos equipamentos. Ele disse ainda que a Empresa Amazonas Energia era listada nos órgãos de proteção e defesa do consumidor como a que mais recebia reclamações da população, em decorrência da má prestação de serviço e cobranças irregulares. Após seu pronunciamento, o **presidente** passou a palavra ao vereador **Jander Lobato**, que agradeceu a presença de todos e destacou o anseio da população por respostas sobre o tema. Ele salientou que esperava bons resultados da audiência públicas. De volta com a palavra, o **presidente** passou a palavra ao Diretor do Instituto de Pesos e Medidas, **Márcio André de Oliveira Brito** que fez uma breve apresentação sobre as funções do IPEM destacando, entre outros aspectos, que o órgão era o responsável pela fiscalização dos medidores. Em seguida o **Diretor do Instituto** ressaltou que, em janeiro, técnicos do IPEM avaliaram aproximadamente mil equipamentos nos quais





Ata da 1ª Audiência Pública da COMEDC, realizada no dia 17/02/2022

foram constatadas irregularidades, entre as quais, lacres violados, leitores irregulares e falta de exatidão nas medições, fato que motivou inúmeras denúncias junto ao IPEM. **Márcio André** explicou ainda que, em relação às irregularidades, o órgão emitiu um laudo à empresa que possuía um prazo de dez dias para apresentar suas contrarrazões. Finalmente, agradeceu a oportunidade de participar da discussão e colocou-se à disposição para esclarecer possíveis dúvidas. Com a palavra, o **presidente** chamou para compor a Mesa, o representante da Ordem dos Advogados do Brasil no Amazonas, **Reginaldo Souza de Oliveira** e, após passou a palavra ao Deputado Estadual **João Luiz**. Ele agradeceu a oportunidade de participar da audiência pública na Câmara Municipal de Manaus, e questionou os representantes da empresa Amazonas Energia sobre a situação dos municípios do Amazonas frente ao novo sistema, em especial, com relação ao Programa Luz para Todos. O **deputado estadual** questionou acerca das providências que seriam adotadas com relação aos medidores reprovados pelo IPEM e em seguida apresentou relatos de moradores dos municípios de Lindoia, Itacoatiara, Presidente Figueiredo, Coari, Manicoré referentes à estrutura da rede elétrica, aumento nas contas e interrupção do fornecimento de energia. O **deputado estadual** sugeriu que fosse oferecido ao consumidor o acesso à fiscalização do próprio consumo, a exemplo do que era feito no estado do Paraná e destacou que a empresa precisava melhorar a comunicação com os clientes. O vereador **Márcio Tavares** passou a palavra ao presidente do Procon, **Jail Fraxe Campos** que iniciou sua fala destacando que a função do órgão era a de atender as demandas da sociedade. Ele informou que nos últimos meses, o Procon havia recebido mais de seis mil reclamações sobre os serviços da Amazonas Energia, mas ressaltou que 65% dos atendimentos haviam sido solucionados em conjunto com a concessionária. Finalmente, **Jail Fraxe Campos** destacou que a empresa disponibilizou atendentes na sede do Procon, o que facilitou a resolução das demandas. Por outro lado, **Jail Fraxe Campos** afirmou que a empresa precisava melhorar a comunicação com o consumidor. Em seguida fez menção à CPI que ocorria na Assembleia Legislativa sobre a Amazonas Energia, e explicou que tanto a CPI, quanto a audiência pública tinham o objetivo de dar respostas à população. Em seguida, o vereador **Márcio Tavares** passou a palavra ao Deputado Estadual **Saullo Viana** que ressaltou a importância da realização do debate, visto que visava buscar soluções para os problemas referentes ao fornecimento de energia. O **deputado estadual** destacou os trabalhos da CPI como de extrema importância na obtenção de respostas e ressaltou que todos os órgãos presentes estavam abertos ao diálogo. Ele acrescentou que a participação da população na discussão era de suma importância. Sobre a privatização da empresa Amazonas Energia, **Saullo Viana** disse que a expectativa após a privatização de uma empresa era de melhoria na qualidade de serviço prestado, entretanto não foi o que aconteceu com a concessionária de energia. Com relação à interrupção do serviço, o **deputado estadual** que era morador da Ponta Negra afirmou que a falta de energia era





Ata da 1ª Audiência Pública da COMEDC, realizada no dia 17/02/2022

constante e concluiu que se num bairro com mais recursos a situação era complicada, muito pior era a realidade dos bairros mais precários. Além da falta de energia, o deputado **Saullo Viana** declarou que os prestadores de serviços da empresa precisavam de qualificação, especialmente quando da abordagem de corte junto aos consumidores. Ele falou ainda da substituição dos medidores de energia, que além de todos os problemas relatados deixava a cidade feia e sugeriu a instalação subterrânea dos cabos, a exemplo do que era feito em outros países. Finalmente, o **parlamentar** disse que a legislação que versava sobre trocas de equipamentos e cortes de energias não estava sendo respeitada, o que degradava ainda mais a relação da empresa com o consumidor. Após, o Diretor Técnico da Amazonas Energia, **Rodrigo Moreira** respondeu os questionamentos do Diretor do IPÊM, **Márcio André**. Ele explicou que os ajustes nos medidores ocorriam em decorrência da degradação dos equipamentos antigos. Sobre os laudos emitidos pelo órgão, **Rodrigo Moreira** disse que a empresa ainda não havia apresentado as contrarrazões, mas destacou que alguns dos laudos não evidenciaram quesitos técnicos de forma correta. Sobre os novos medidores o **Diretor Técnico** afirmou que eles estavam no Brasil desde 2004 e eram credenciados pelo INMETRO e possibilitava o processo de visualização em tempo real entre os medidores e a empresa. Respondendo ao questionamento do deputado estadual **João Luiz**, **Rodrigo Moreira** informou que estava sendo desenvolvido junto ao fabricante a possibilidade do consumidor visualizar seu consumo diariamente. Por fim, ele reconheceu que a empresa precisava melhorar muito a comunicação com o cliente e garantiu que a Amazonas Energia tinha compromisso com seus clientes e que não compactuava com práticas desleais realizadas por prestadores de serviços. Em questão de ordem, o vereador **Amom Mandel** questionou se os dados e informações técnicas relacionadas aos postes de iluminação pública e ao consumo eram de conhecimento público e se a Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade havia sido informada sobre a implementação dos novos medidores, considerando que causavam poluição visual. Dando continuidade à audiência o **presidente** passou a palavra ao Vice-Presidente da Amazonas Energia, **Radyr Gomes de Oliveira**. Ele falou um pouco da sua história com a empresa, na qual ingressou como eletricista, em 1987 e reconheceu que a empresa realmente pecava no quesito comunicação com o cliente. O **vice-presidente** agradeceu o deputado **João Luiz** pela parceria, através da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa que permitiu que os municípios do interior usufríssem de melhorias na distribuição de energia, o que para ele representava uma missão. **Radyr Gomes de Oliveira** enfatizou que a Amazonas Energia não compactuava em hipótese alguma com atitudes desleais de seus prestadores de serviços, fossem eles terceirizados ou da própria empresa e informou que, em razão da comprovação de denúncias, alguns haviam sido desligados do quadro de funcionários da empresa. Outra informação importante foi a de que o município de Itacoatiara estava em processo para que sua rede de energia fosse ligada ao sistema interligado





Ata da 1ª Audiência Pública da COMEDC, realizada no dia 17/02/2022

nacional, a exemplo dos municípios de Itapiranga e Rio Preto da Eva. **Radyr Gomes de Oliveira** afirmou que tais investimentos visavam atender os anseios da população no interior do Amazonas. Sobre os novos medidores, o **vice-presidente** pontuou que agilizavam a solução dos problemas listados pela população. Em seguida, o **presidente** concedeu a palavra ao representante da OAB, **Reginaldo Souza de Oliveira**. Ele destacou que após a privatização da empresa os problemas aumentaram consideravelmente, fato facilmente comprovado por meio do alto número de reclamações junto à OAB. **Reginaldo Souza de Oliveira** informou que a maior reclamação era referente à troca dos medidores que estavam sendo realizadas em desacordo com a resolução do Estado que previa um aviso de até 30 dias, com justificativa para substituição dos equipamentos. Em seguida, ele indagou a empresa sobre que providências foram adotadas quanto às superfaturas decorrentes do mau funcionamento dos novos medidores, erros identificados inclusive pelo IPEM. Por fim, **Reginaldo Souza de Oliveira** informou que a Ordem dos Advogados do Brasil- AM entraria, em conjunto com o IPEM com uma requisição sobre os novos medidores e concordou com a fala do deputado **Saullo Viana** sobre a estética dos novos equipamentos, embora fosse o menor dos problemas quando comparado ao prejuízo dos consumidores. Após, o **presidente** passou a palavra aos vereadores presentes bem como aos demais participantes. O primeiro vereador a se pronunciar foi o vereador **Jander Lobato**, que indagou sobre o prazo para ressarcimento das contas cobradas com valor irregular. Ele afirmou que quando era descoberto o famoso “gato”, a Amazonas Energia, multava, rapidamente o cidadão a fim de obter o ressarcimento. Em resposta o **vice-presidente** disse que todo cidadão que detectasse erro na fatura deveria informar a empresa. Ele destacou que o lacre do medidor não poderia ser violado para que não ocorresse erros na contestação. Em seguida, a palavra foi concedida ao vereador **Jaildo Oliveira** que exemplificou através de relatos da população, a alta diferença de preços nas cobranças após a instalação dos novos medidores. Ele perguntou se as contas já haviam sido suspensas, uma vez que, quando a fatura estava em atraso a Amazonas Energia rapidamente interrompia o fornecimento. O vereador **Jaildo Oliveira** denunciou que os empregados da empresa agiam de má fé e citou um caso no qual os funcionários, ao realizarem a inspeção, violaram o selo do medidor. Outro questionamento feito pelo **parlamentar** foi sobre a disponibilização de uma equipe voltada apenas para tratar das demandas dos novos medidores. O **Diretor-Técnico** da empresa respondeu que as faturas que apresentavam erros foram suspensas de cobrança de acordo com a Resolução nº 1000. Ele explicou que o faturamento das unidades que possuíam o novo medidor estava sendo feito com base na média dos últimos doze meses da unidade consumidora. Sobre a comunicação com o cliente, **Rodrigo Moreira** deu razão ao vereador **Jaildo Oliveira** e garantiu que a empresa melhoraria o item relacionamento com o cliente. Com a palavra, o vereador **Sassá da Construção Civil** iniciou seu pronunciamento com duras críticas à Amazonas Energia. Em seguida, o **parlamentar** parabenizou o trabalho da CPI na Assembleia





Ata da 1ª Audiência Pública da COMEDC, realizada no dia 17/02/2022

Legislativa do Estado, que possibilitou uma mudança na atuação da empresa junto à população. Em seguida, o vereador **William Alemão** falou sobre o mal atendimento que recebeu da empresa e do corte de energia sem aviso prévio. Ele destacou que, ao entrar em contato com o canal de atendimento não obteve nenhuma explicação sobre a situação, o que considerou um total desrespeito com a população. O vereador **Prof. Samuel** destacou que respostas ainda não tinham sido dadas, pois além dos erros envolvendo os novos medidores, a energia continuava com preços elevados, impactando diretamente a vida financeira do consumidor, especialmente dos mais pobres. Ele declarou que a empresa tinha que melhorar sua relação com o consumidor e sugeriu que cada caso fosse analisado antes de efetuar o corte da energia elétrica. Com a palavra, o **Diretor-Técnico** da Amazonas Energia esclareceu que o ressarcimento da cobrança indevida seria realizado sempre na fatura seguinte, após a constatação do erro constatado. Ele salientou que 15% do valor da fatura dos consumidores decorria de energia desviada, o que gerava um gasto para a empresa que precisava ser recompensado. Por tal razão, era importante que os consumidores identificassem os locais de desvios. Na sequência, a vereadora **Profª Jacqueline** falou que recorrentemente fazia apelos à empresa em relação ao fornecimento de energia nas zonas rurais, e que, apesar dos esforços a situação ainda era precária. Ela declarou que a única alternativa que restava aos comunitários era recorrer aos “gatos”. Em resposta, o Sr. **Radyr Oliveira** salientou os esforços feitos pela vereadora, e informou que as visitas nas comunidades estavam previstas para a segunda semana do mês de março. Em seguida foi concedida a palavra ao vereador **Eduardo Alfaia**. Ele disse que apesar das reclamações, o **vice-presidente** estava sempre disposto a resolver as demandas. O **parlamentar** reforçou os problemas citados pela vereadora **Profª Jacqueline**, e pediu atenção aos produtores rurais que sofriam prejuízos quando da interrupção do serviço. **Radyr Gomes de Oliveira** respondeu que estava com várias demandas referentes à zona rural e que, apresentaria solução para as comunidades do estado. Na sequência, a vereadora **Yomara Lins** disse que recebia, diariamente, muitas queixas sobre a Amazonas Energia, e concluiu que a situação atual do serviço era lamentável. Com a palavra, o vereador **Amom Mandel** entregou à empresa cópia da manifestação recebida na Ouvidoria da Câmara Municipal de Manaus, que abordava cortes de energia realizados de maneira irregular. Ele indagou os representantes da empresa sobre a ciência aos consumidores acerca dos cortes, bem como sobre a troca dos aparelhos. Por fim, o **parlamentar** sugeriu uma melhora no site com a disponibilização de informações técnicas sobre a empresa. O vereador **Caio André** falou sobre os cortes irregulares que ocorriam na cidade de Manaus, especialmente durante a pandemia. Ele sugeriu que os novos medidores fossem retirados imediatamente e, caso não acontecesse a reirada, propôs aos demais vereadores que apresentassem, no Plano Diretor, a proibição da utilização de medidores daquele modelo. Em seguida foi concedida a palavra ao vereador **William Alemão** que questionou se havia uma compensação para as localidades mais distantes,





Ata da 1ª Audiência Pública da COMEDC, realizada no dia 17/02/2022

considerando que quanto maior a distância da unidade consumidora, mais cara ficava a energia. Em seguida, o vereador **João Carlos** questionou se as visitas técnicas poderiam ser feitas por outra empresa, com fiscalização da Amazonas Energia, pois a qualidade do serviço dos técnicos da concessionária era bastante questionada. Respondendo aos questionamentos do vereador **Amom Mandel, Radyr Oliveira**, afirmou que os cortes eram avisados na fatura de cada consumidor. Sobre os processos judiciais, o **Vice-presidente** informou que a empresa analisaria cada caso. Em sequência o **Sr. Rodrigo Moreira**, explicou que o aviso do corte ocorria sempre a partir da fatura posterior ao atraso e seguia todos os prazos regulatórios. Em resposta ao vereador **William Alemão**, o Diretor Técnico afirmou que o cálculo era feito para cada unidade consumidora independentemente da distância de cabeamento. Respondendo ao vereador **João Carlos** ele explicou que o cálculo era feito junto à ANEL. Ele ressaltou que as visitas técnicas da Amazonas Energia deveriam ser feitas com a presença do responsável da unidade consumidora e que toda e qualquer tipo de ocorrência deveria ser registrada e lavrada em ata para conhecimento de todos. Por fim, **Márcio André** perguntou se os consumidores estavam sendo comunicados sobre a necessidade de acompanhar as perícias do IPEM. Ele justificou seu questionamento em razão da ausência dos consumidores nas perícias. O **Diretor-Técnico** afirmou que os consumidores estavam sendo comunicados e que as ausências ocorriam porque os problemas estavam localizados nos ramais de fornecimento de energia e não nos medidores de energia. Nada mais havendo a tratar, o **presidente** agradeceu a presença de todos e encerrou a audiência pública às treze horas e quarenta minutos. E para que conste eu.....(Waleska Ribeiro, Redatora), lavrei a presente Ata que depois de lida, discutida, votada e aprovada, foi assinada pelos membros presentes.

Ver. Márcio Tavares (REP)
Presidente

Ver. Jander Lobato (PTB)
Vice-presidente

Ver. Amom Mandel (Sem Filiação)
Membro





CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

ASSINATURAS DIGITAIS

AMOM MANDEL LINS FILHO - VEREADOR - 072.847.254-60 EM 23/03/2022 12:11:49
MARCIO JOSE MAIA TAVARES - VEREADOR - 022.451.997-23 EM 21/03/2022 11:30:42
JANDER DE MELO LOBATO - VEREADOR - 558.876.002-68 EM 21/03/2022 11:30:04
WALESKA HOLANDA DO NASCIMENTO RIBEIRO - SECRETARIO(A) DE COMISSÃO - 573.378.962-04 EM 21/03/2022 11:20:43

