

INSTRUMENTOS DE ACESSO ÀS AGÊNCIAS REGULADORAS. PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO PAÍS

Prof. Dr. Lucas de Souza Lehfeld

Sabemos que os serviços públicos no Brasil, como energia elétrica e telefonia, atualmente, são executados por empresas particulares que cobram, como remuneração, tarifas dos seus usuários (as famosas “contas”).

Essa realidade deu-se em razão do processo de privatização ocorrido na década de 90, em que várias empresas estatais foram vendidas à iniciativa privada, no sentido de desonerar o Estado e qualificar os serviços públicos.

No entanto, por se tratarem de atividades de interesse da coletividade, houve a preocupação do Governo em estabelecer regras de fiscalização e controle, no sentido de garantir um serviço de qualidade e adequado às exigências da população. Assim, foram criadas entidades governamentais com a função principal de regular o oferecimento dessas atividades, agora prestadas por empresas privadas. Esses órgãos são conhecidos como Agências Reguladoras (exemplos: Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Petróleo (ANP), e outras atuantes em diversas áreas, como transporte, saúde, vigilância sanitária e até mesmo aviação civil).

O que ocorre é que muitas vezes, quando não se tem respeito aos nossos direitos de usuários pelas empresas prestadoras, como cortes injustificados de energia elétrica ou telefone, não sabemos como acionar essas entidades responsáveis pelo controle e fiscalização dessas atividades de interesse público.

Além do serviço de proteção ao consumidor, exercido pelos conhecidos Procons, podemos também exigir das Agências Reguladoras ações e penalidades para essas empresas que não cumprem a lei aplicável ao setor, que lhes exige continuidade do serviço, atendimento humanizado e eficiente, e até modicidade tarifária (“contas” mais baratas, em razão da política econômica e índices oficiais de mercado).

Para tanto, é possível, através de Internet ou por telefone (informações que podem ser verificadas no próprio extrato de “conta”), acionar a Ouvidoria dessas Agências, departamento competente para registrar as reclamações e levá-las aos órgãos competentes para tomada de ações e, se o caso, penalização das prestadoras de serviços descumpridoras de seu dever legal.

O acesso a essas Agências também pode ser realizado por meio da participação dos usuários em audiências e consultas públicas. São reuniões em que se discutem o desenvolvimento do serviço público, bem como as suas condições de fornecimento. Embora sejam momentos de real importância para conhecer quais são as necessidades da população quanto aos serviços públicos, atualmente verificamos que há pouca participação. Tal fato decorre, praticamente, de duas dificuldades: a) falta de ampla divulgação a respeito, pela própria Agência; b) pouca influência exercida pelos usuários que comparecem nas decisões tomadas em virtude do desconhecimento técnico dos assuntos discutidos (planilha de cálculo de tarifas, tipos de serviços, índices econômicos para reajuste tarifário, etc.).

Assim, ressaltamos que é preciso que essas entidades legitimem sua atuação perante a sociedade. Isso pressupõe maior interação com os usuários, o que não vem acontecendo. O acesso, nesse sentido, deve ser incentivado, como também facilitado por novos e amplos canais de comunicação, no intuito de promover verdadeiro controle social das prestadoras de serviços públicos e do próprio desenvolvimento econômico nesses setores de interesse da sociedade.