

Consultora sugere exclusão do IASC do cálculo de tarifas

Para Elena Landau, índice não tem relação direta com eficiência e pode ser usado por consumidor para reduzir tarifas.

Para a consultora do escritório Sérgio Bermudes Advocacia, Elena Landau, a Agência Nacional de Energia Elétrica deveria excluir do Fator X os resultados do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor. Segundo ela, o índice não tem relação direta com eficiência, levando o consumidor a interpretar o papel do IASC apenas como penalidade. Com isso, frisou, o cliente pode fazer das avaliações um modo de reduzir as tarifas.

Elena, que também é consultora da Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica, sugeriu que o índice fosse aproveitado apenas para avaliar a qualidade das empresas, com aplicação de multas e penalidades específicas. A consultora destacou, após palestra do diretor-geral da Aneel, Jerson Kelman, no XI Simpósio Jurídico Tributário, promovido pela ABCE, que o IASC ganhou espaço na imprensa com a aplicação do resultado da pesquisa de 2003 sobre os reajustes tarifários.

Uma avaliação rigorosa dos consumidores, observou, pode impedir que a distribuidora faça investimentos justamente nos pontos considerados fracos pelos clientes, por conta dos reajustes menores que passariam a ser concedidos. Com isso, diz a consultora, terá menos receita, o que pode prejudicar os investimentos.

Kelman, em resposta à Elena, considerou que o conceito do IASC pode ser aperfeiçoado, uma vez que a questão do nível tarifário está mal equacionada quando se avalia a qualidade dos serviços. Ele destacou, no entanto, que as maiores queixas se referem à qualidade no atendimento, que envolve call-centers e lojas de serviços.

Após a palestra, Kelman confirmou aos jornalistas que a pesquisa será refeita, após nova licitação para escolher a empresa responsável pela coleta dos dados. Ele considera pouco provável, no entanto, que a conclusão da nova pesquisa possa ser aproveitada ainda este ano. Kelman e Elena participaram do XI Simpósio Jurídico Tributário, promovido na última segunda-feira, 24 de agosto, pela ABCE. O evento termina nesta quinta-feira, 25.

Fábio Couto, da Agência CanalEnergia, de São Paulo, Consumidor, 25/08/2005.