

# COMUNICARCE

ANO 1 / Nº 3 - Dezembro 2009

Informativo de Utilidade Pública  
da Agência Reguladora de Serviços  
Públicos Delegados do Estado do Ceará

## A ARCE E A ENERGIA ELÉTRICA

### Garantindo serviços de qualidade

A distribuição de energia elétrica é mais um dos serviços regulados pela ARCE, cuja atuação tem o objetivo de garantir um fornecimento de qualidade à população cearense. As atividades da ARCE no setor de energia elétrica são realizadas por delegação da ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica). Compreendem a fiscalização dos serviços de distribuição de energia efetuados pela COELCE e a resolução de conflitos entre essa concessionária e seus usuários.

## ARCE e a qualidade dos serviços da COELCE

A eficácia da ação fiscalizadora da ARCE pode ser avaliada através dos índices DEC e FEC, que espelham a qualidade da energia distribuída pela COELCE. O DEC mede quantas horas cada consumidor, em média, teve sua energia interrompida. O FEC mede quantas vezes a interrupção ocorreu no ano. Quanto menor o valor dos índices, melhor a qualidade dos serviços. No gráfico abaixo, os valores decrescentes dos índices mostram uma clara melhoria dos serviços no período de 2001 a 2008, um efeito da ação da ARCE.



## GÁS NATURAL CANALIZADO

### Mais um serviço regulado pela ARCE

A distribuição de gás canalizado (industrial, comercial, residencial e veicular) no estado do Ceará é realizada pela Cegás. De acordo com o contrato de concessão a ARCE é responsável por garantir a qualidade desse serviço, fiscalizando, normatizando, mediando conflitos e definindo as tarifas.



## DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

### Energia Elétrica

**Direitos:** Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas; no caso de suspensão indevida, ter a energia elétrica religada, sem despesas, em até 4 horas, a partir da informação à Coelce.

**Deveres:** Informar à Coelce a existência de pessoa na residência que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida; manter livre a entrada de representantes da Coelce para inspeção e leitura de medidores.

### Gás Canalizado

**Direitos:** Ser atendido pela Cegás, nas emergências, 24 horas por dia, todos os dias do ano; ter a devolução de valores cobrados indevidamente no prazo de 10 dias úteis.

**Deveres:** Assegurar o livre acesso da Cegás aos locais em que os equipamentos estejam instalados; responsabilizar-se pela custódia dos equipamentos de medição da Cegás.

**Para resolver problemas com os serviços de energia, procure a Coelce pelo 0800.285.0196 e com serviços de gás, procure a Cegás pelo 0800.280.0069. Não ficando satisfeito com a solução, procure a Ouvidoria da ARCE.**

**Ouvidoria ARCE**  
**0800.275.3838**



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ