



CONSUMIDOR MAIS ATENTO

Arce recebeu 26 mil queixas em 2011

A agência reguladora fiscaliza os serviços de saneamento básico, água, energia e de transporte coletivo

No ano passado, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) recebeu 26.200 reclamações e solicitações. Destas, 22.906 vieram do setor de energia elétrica, destacando-se os pleitos relacionados aos pedidos de ligação de energia e ressarcimento de danos. No tocante aos serviços de água e esgoto do Estado chegou-se ao total de 3.184 queixas, sendo os motivos mais frequentes a falta de água e a baixa pressão.

A quantidade de usuários do serviço de transporte intermunicipal de passageiros a procurar ajuda na Arce foi bem menor. Das 145 reclamações, as mais frequentes diziam respeito ao excesso de lotação. Foram realizados também julgamento e mediação de conflitos entre os usuários e as concessionárias.

Procurada pela reportagem, a Companhia Energética do Ceará (Coelce), justificou que apresenta mais solicitações junto à Arce porque, entre as organizações fiscalizadas pelo órgão, é a que tem o maior número de clientes e é a única que tem cobertura em todo o Ceará.

"A companhia informa também que tem feito, em média, 650 mil atendimentos mensalmente em 2011. Desses, as reclamações representam aproximadamente 2%.

Além disso, pelo terceiro ano consecutivo, a Coelce apresenta o melhor índice de satisfação dos clientes entre as distribuidoras de energia elétrica do país e da América Latina. Segundo a Pesquisa de Satisfação do Consumidor Residencial da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee) em 2011, 88,4% dos clientes estão satisfeitos ou mu-

As solicitações que envolvem pedido de informação, reclamações, denúncias e sugestões podem ser feitas através do 0800.2753838

to satisfeitos com a Coelce", afirmou a nota.

Segundo os coordenadores e analistas de regulação, constata-se que o rigor das fiscalizações e a constante presença de técnicos, aliados aos trabalhos da ouvidoria do órgão, sinalizaram uma evolução nos serviços públicos regulados, gerando para população mais qualidade de vida.

"Os consumidores que procuram a Ouvidoria da Arce normal-

mente já chegam com uma noção prévia dos seus direitos e deveres, mas necessitam, ainda, de uma orientação mais aprofundada", afirma a ouvidora chefe da Arce, Daniela Cambraia.

As solicitações que envolvem pedido de informação, reclamações, denúncias e sugestões podem ser feitas através do 0800 275 3838 ou na Av. Santos Dumont, 1789 - Térreo, das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira.