



Assunto: Coelce, um apagão na qualidade
Veículo: AQUI CE
Página: 3

Data Fonte: 21/8/2012
Seção: Geral



▶ ENERGIA ELÉTRICA ◀

COELCE, UM APAGÃO NA QUALIDADE

Companhia lidera reclamações entre concessionárias de serviços públicos fiscalizados pela Arce. Multas contra empresa já ultrapassam R\$ 26 milhões

DAVI LÁZARO/AQUI CE/D.A PRESS

As operadoras de telefonia celular foram alvo recentemente de sanções por parte da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), por causa da deficiência nos serviços prestados aos consumidores. A queda de ligações e as cobranças indevidas foram os principais fatores que levaram a agência a proibir as empresas de comercializar novos produtos até que a situação se resolvesse. Mas, quem pensa que os problemas das concessionárias dos serviços públicos se resumem ao setor de telefonia se engana. O setor de energia elétrica também tem atormentado o consumidor de Norte a Sul do país.

As empresas que atuam nesses dois setores lideram o ranking de reclamações na maioria dos estados e, mesmo quando não estão no topo da lista, aparecem em segundo ou terceiro lugar em todos os Procons.

No Ceará, a situação não é diferente. No mês passado, a operadora de telefonia móvel TIM foi proibida de vender

chips pela Anatel por falhas no serviço. A empresa ocupa as primeiras posições no ranking de reclamações dos órgãos de defesa consumidor do Estado. Mas, a Companhia Energética do Ceará (Coelce), responsável pela distribuição de energia para os cearenses, registra ainda queixas dos consumidores.

Somando-se os dados dos Procons Estadual e Municipal, a concessionária alterna posição no ranking com a TIM em reclamações. Em 2010, a Coelce teve 425 queixas contra 381 da operadora de telefonia. No ano seguinte, as reclamações subiram para 539. Desta vez, a TIM ficou a frente com 552. Já nos sete primeiros meses deste ano, a companhia de energia já registrou 336 denúncias de consumidores contra 256 da concessionária do setor de telefonia.

Observa-se, portanto, que os indicadores de energia só pioraram, assim como os da telefonia, mas, no caso da TIM, a empresa foi punida pela Anatel, que fez pressão para que os serviços melhorassem.



COELCE JÁ TEM MAIS DE 1.100 RECLAMAÇÕES NOS SETE PRIMEIROS MESES DE 2012

EMPRESA FALHA, MAS RECEBE PRÊMIO DA ANEEL

Já a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que regula as concessionárias do setor, como a Coelce, entende os dados de outra forma e resolveu divulgar um ranking em que mostra a companhia como a melhor distribuidora de energia do País. Vale ressaltar, no entanto, que o ranking da Aneel avalia as interrupções no fornecimento de energia e a frequência com que isso acontece, mas não leva em consideração a opinião dos consumidores. A agência baseia-se apenas em dados enviados pelas próprias concessionárias.

(Arce) apresentam outra situação. A quantidade de reclamações contra a Coelce, só cresce a cada ano. Em 2010, foram 1.222 queixas. Em 2011, subiu para 1.565. E de janeiro a julho deste ano, já são 1.185.

Dentre as reclamações contra a companhia, que desde a criação da agência, em 2009, lidera o ranking da Arce, a maior parte é referente à solicitação de ressarcimento por danos em aparelhos elétricos, em decorrência de oscilações de energia, ou seja, de falhas na distribuição.

O coordenador de Energia e Qualidade da Arce, Evandro

aria a novos pedidos de ligação. De acordo com ele, os prazos têm sido muito extensos. "A Arce tomou ciência deste problema e sua direção está tomando providências junto à própria concessionária bem como tem comunidade à Aneel", afirmou.

Em nota, a Coelce explica que a grande quantidade de reclamações na Arce se deve ao fato da empresa ter o maior número de clientes em relação às outras fiscalizadas pela agência e o fato de estar presente em todo o Estado. Além disso, a companhia destaca que 89,5% dos clientes estão satisfeitos ou muito

IPRESS



Assunto: Coelce, um apagão na qualidade
Veículo: AQUI CE
Página: 3 (continuação)

Data Fonte: 21/8/2012
Seção: Geral





FALHA NA DISTRIBUIÇÃO PROVOCA DANOS EM APARELHOS

pelas próprias concessionárias.

Apesar do resultado positivo para a Coelce no ranking da Aneel, os dados da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

O coordenador de Energia e Ouvidoria da Arce, Eugênio Braúna, informou ainda que muitos consumidores têm demonstrado insatisfação com o atendimento dado pela concession-

destaca que 89,5% dos clientes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a Coelce, segundo pesquisa da Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).

ENCHER O SACO NAS AGÊNCIAS SURTE EFEITO

Além de receber as denúncias dos usuários dos serviços prestados pela Coelce, a Arce também tem aplicado penalidades à empresa em razão de fiscalizações exercidas pela agência. Até agora, já foram aplicadas e pagas cerca de 60 multas, representando mais de R\$ 19 milhões (R\$ 19.026.947,02). No momento, existem outras 36

multas em curso, no valor de R\$ 7.734.548,24 e que estão em fase de recurso pela concessionária.

Eugênio Braúna avalia que, apesar do número de reclamações contra a Coelce ser crescente, é importante destacar que a Arce tem conseguido dar respostas aos consumidores que procuram a agência. Ele disse também que mais

da metade das queixas são consideradas procedentes, favoráveis ao reclamante. "Os números atestam que este pode acreditar que suas reclamações estão sendo tratadas devidamente e que o órgão regulador está continuamente fiscalizando a qualidade dos serviços prestados pela concessionária", completou.

imprimir

fechar