

CONTRA A DISTRIBUIDORA

Reclamações crescem 89% no quadrimestre

As queixas relativas à ligação de energia já somam 193 nos quatro primeiros meses deste ano, segundo a Arce

Dados da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) revelam que o número de reclamações contra a Companhia Energética do Ceará (Coelce) cresceu 89,5% nos primeiros quatro meses deste ano, em relação a igual período de 2012. De janeiro a abril do ano passado, foram registradas 336 queixas, número que saltou para 637 neste quadrimestre.

Deste total, 193 dizem respeito à ligação. As queixas sobre interrupção no fornecimento somam 274. As demais reclamações são sobre extensão de rede (152) e cobrança indevida (18). Essas são as queixas mais frequentes entre os consumidores.

Desgaste

A ouvidora da Arce, Daniela Cambraia, ressalta que o desgaste diário no departamento está sendo grande, diante do número crescente de queixas que não são solucionadas pela Coelce.

“Antes desse problema, mais de 90% das reclamações eram solucionadas, as pessoas não vol-



O coordenador de Energia da Arce, Eugênio Bittencourt, apresentou ontem os dados. FOTO: DIVULGAÇÃO

BALANÇO

637

falhas apontadas contra a Coelce já foram registradas pela Arce entre janeiro e abril deste ano. Em igual período de 2012, a quantidade era de apenas 336

EVOLUÇÃO

Principais Queixas



FONTE: ARCE

tavam à Arce. Agora, a situação está complicada. A Coelce não está cumprindo os prazos”, aponta Daniela.

Histórico

Em 2012, a Coordenadoria de Energia da Arce constatou a existência de problemas no atendimento a pedidos de ligação pela Coelce, cujo resultado foi a aplicação de multa.

Em razão da persistência do problema, o Conselho Diretor da Arce convocou, em julho de 2012, reunião com a direção da

Coelce e pediu medidas de solução. À época, a presidência da Coelce alegou problemas ligados à falta de materiais no mercado e escassez de mão de obra para atender a todos os pedidos. Também informou que o problema estava para ser resolvido.

Como o impasse continua, a Arce notificou a companhia novamente. O processo encontra-se na fase de manifestação da Coelce. Se as providências não forem tomadas, a Arce cogita pedir à Aneel o fim do contrato de concessão da empresa. (RS)