

Falhas no atendimento

Coelce envia relatório com justificativas

A Coelce enviou no último dia estabelecido as justificativas diante das denúncias de consumidores sobre falhas na prestação de serviço de instalação e distribuição de energia

João Bandeira
economia@opovo.com.br

A Companhia de Energética do Ceará (Coelce) enviou ontem um relatório para a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) justificando as falhas nos serviços denunciadas pelo órgão no início do mês. O documento será analisado por engenheiros da Arce, que vão julgar as alegativas da distribuidora por não estarem prestando os serviços de instalação e distribuição corretamente.

" Fizemos um relatório com uma série de não conformidades e enviamos para que a Co-

elce se justifique. Se a agência julgar não satisfatório o que foi respondido pela Companhia, vamos tomar outras medidas. O comum são advertências e multas", explica Eugênio Bittencourt, coordenador de energia da Arce.

O crescimento nas queixas dos consumidores nos últimos meses contra a Coelce motivou a Arce a enviar um relatório conclusivo que aponta falhas da Companhia em diversos serviços prestados. Somente este ano, foram mais de 326 queixas contra a Companhia.

As principais reclamações são: falha na instalação de energia para novos clientes, não cumprimento de prazos de ligação da rede elétrica, falha na entrega de

orçamento de obra e conclusão das áreas de ampliação dos serviços prestados.

Ainda de acordo com o Arce, no período de janeiro a abril de 2013, a Coelce já pagou R\$ 13 milhões em multas por "prestação de serviço inadequado".

"O problema tem ser resolvido independente disso. Os consumidores estão pagando as tarifas de energia para terem um serviço de qualidade", finaliza Bittencourt.

Alta demanda

Em nota, a Coelce voltou a afirmar que os problemas estão relacionados ao aquecimento da economia do Estado, gerando um aumento significativo no número de solicitações por novas liga-

ções e extensões de rede. A Companhia afirma que apresenta bom desempenho nos indicadores de qualidade - especialmente o DEC e o FEC, índices que medem, respectivamente, o tempo e a frequência de interrupções no fornecimento de energia.



O atendimento pode ser feito por telefone (0800 280 4100, ligação gratuita), por e-mail (ouvidoria@coelce.com.br) ou presencialmente, na Rua Padre Valdevino, 150, Joaquim Távora, no horário das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.



Bittencourt: "o comum são advertências e multas"

AVALIAÇÃO

Explicações não devem ser aceitas, diz especialista

Para o presidente da Câmara Setorial da Energia Eólica, Adão Linhares, a justificativa de que o mercado está aquecido e de que foram mais de 145 mil novos clientes somente em 2012 não deve ser aceita pelas agência reguladora. "Eles fazem toda uma análise de mercado e estima o quanto a empresa vai crescer e quantos novos clientes vão ser atendidos. Por isso, essa justificativa é incoerente".

Os diversos incentivos fiscais repassados para as concessionárias pelo Governo Federal deveriam servir de incentivo para uma melhor prestação de serviços na opinião de Linhares. "Não podemos aceitar que um consumidor faça um pedido de ligação e que essa demanda não seja atendida. O Governo está pagando uma quantidade significativa de incentivos e isso tem que ser repassado em serviço."

A previsão é que nos próximos dois anos as ações das agências reguladoras se intensifiquem. No Ceará, a Coelce assinou em 1998 um contrato de concessão, válido por 30 anos. "O que a Aneel deve fazer é estabelecer uma pena. Afinal, ela ganha é na distribuição dessa energia, então quando mais ela passar mais lucro terá", pontua. (JB)