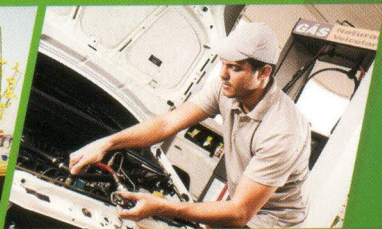
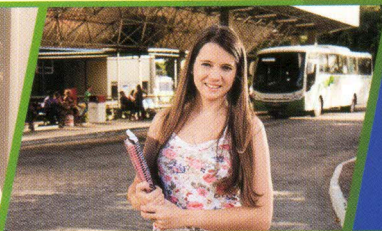


Sua satisfação é o nosso compromisso.

*Cartilha de direitos e deveres dos usuários
de energia elétrica, gás canalizado,
saneamento básico e transportes.*



ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Procuradoria Geral do Estado

MUITO PRAZER, NÓS SOMOS A ARCE.

Antes de falar sobre direitos e deveres, deixe a gente se apresentar: nós somos a Arce e o nosso trabalho é garantir a qualidade dos produtos e serviços prestados por empresas que têm concessão ou permissão do poder público para atuar nos setores de saneamento básico, energia elétrica, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros. Por isso, estamos sempre prontos para lhe atender, através da nossa Ouvidoria, e saiba que a sua satisfação é o nosso compromisso.

ENTRE EM CONTATO:

Atendimento ao consumidor:

0800 275 3838

www.arce.ce.gov.br

Av. Santos Dumont, 1789 - Térreo.

O primeiro passo para garantir qualidade é saber quais são seus direitos e deveres em relação a cada serviço:

- **Energia elétrica;**
- **Gás canalizado;**
- **Saneamento básico;**
- **Transportes.**

ENERGIA ELÉTRICA:

Em caso de problemas, ligue primeiro para a Coelce: **0800 285 0196**.

Se ela não resolver, entre em contato com a ARCE: **0800 275 3838**

DIREITOS:

- 1** A Coelce deve ligar a energia mesmo que haja débito pendente em nome de outro usuário.
- 2** Você tem direito, no mínimo, a 6 opções de datas para o pagamento da sua conta.
- 3** Se a sua luz foi cortada indevidamente, você tem direito a tê-la de volta em até 4 horas, sem nenhum custo adicional e com direito a crédito na próxima fatura.

- 4** Mesmo estando com o pagamento em atraso, você tem direito a ser comunicado de um possível corte com 15 dias de antecedência.
- 5** Em caso de quitação de débito, a luz deve ser religada em um prazo máximo de 48 horas, se a unidade consumidora estiver localizada em área rural, e em 24 horas, se em área urbana.
- 6** Você deve ser informado, com antecedência de 72 horas, sobre suspensões programadas no fornecimento de energia.
- 7** Se você tiver equipamentos elétricos danificados por falha no fornecimento de energia, é seu direito ser indenizado.
- 8** Se você não concorda com o valor cobrado em sua conta de luz, poderá solicitar verificação de leitura e aferição do medidor.
- 9** Caso você tenha pago a mesma conta duas vezes, a Coelce deve fazer a devolução no próximo vencimento.
- 10** Quando fizer uma reclamação, a Coelce é obrigada a fornecer um número de registro de atendimento e, no máximo em até 30 dias, comunicar as providências tomadas.

DEVERES:

- 1** É sua obrigação garantir que as instalações elétricas de sua casa estejam de acordo com padrões e normas da Coelce e órgãos oficiais.
- 2** Você é responsável por danos causados aos equipamentos de medição ou ao sistema elétrico da Coelce, decorrentes de irregularidades ou problemas nas instalações elétricas da unidade. Não rompa os lacres dos medidores. Eles só podem ser rompidos pela Coelce.
- 3** Conheça bem o Contrato de Adesão.
- 4** Faça o pedido de encerramento da relação contratual com a Coelce quando desocupar um imóvel.
- 5** É seu dever pagar as contas de luz em dia.

GÁS CANALIZADO

Em caso de problemas, ligue primeiro para a Cegás: **0800 280 0069**
Se ela não resolver, entre em contato com a ARCE: **0800 275 3838**

DIREITOS:

- 1** Em caso de emergência, você tem o direito de ser atendido pela Cegás 24h por dia, todos os dias do ano.
- 2** Receber o número de protocolo da solicitação ou reclamação.
- 3** Ser informado com 7 dias de antecedência sobre suspensão de fornecimento por falta de pagamento.
- 4** Ser informado com antecedência mínima de 72 horas, sobre interrupções programadas de fornecimento.
- 5** O tempo máximo de interrupção programada do serviço é de 8 horas.
- 6** Ter substituído o medidor defeituoso em até 90 dias.
- 7** Ser reembolsado de valores cobrados indevidamente em até 10 dias úteis.
- 8** Ter em casa o gás canalizado odorizado apropriadamente.
- 9** Receber a segunda fatura no prazo máximo de 3 dias.

DEVERES:

- 1** Pagar as contas em dia.
- 2** Assegurar o livre acesso da Concessionária aos equipamentos instalados.
- 3** Responsabilizar-se pelos equipamentos de medição.
- 4** Informar prioritariamente à Concessionária, ao Poder Público e à ARCE, as irregularidades referentes aos serviços prestados.
- 5** Comunicar à ARCE e às autoridades sobre atos ilegais praticados pela Concessionária.
- 6** Não revender, não fornecer gás a terceiros e não fazer ligações clandestinas, sob pena de suspensão de fornecimento.

SANEAMENTO BÁSICO:

Em caso de problemas, ligue primeiro para a Cagece: **0800 275 0195**

Se ela não resolver, entre em contato com a ARCE: **0800 275 3838**

DIREITOS:

- 1** É seu direito solicitar a colocação de um hidrômetro para saber quanto você consome.
- 2** Você tem, no mínimo, 6 opções de datas para pagamento da sua conta.
- 3** Ser avisado, com 30 dias de antecedência, em caso de corte do fornecimento por inadimplência.
- 4** Depois de resolvida a questão do corte, ter o fornecimento restabelecido em até 48 horas.
- 5** Se a sua água for cortada indevidamente, você tem direito de tê-la de volta em até 4 horas, sem nenhum custo adicional.
- 6** Você deve ser informado com antecedência mínima de 72 horas sobre interrupções programadas no fornecimento de água.
- 7** Se você não concorda com o valor cobrado em sua conta de água, poderá solicitar, sem ônus, a verificação de leitura de consumo e do hidrômetro a cada 3 anos, ou toda vez que a reclamação for procedente.
- 8** Ser informado sobre reajuste e revisão das tarifas divulgadas pela Cagece nos meios de comunicação, com antecedência mínima de 30 dias de sua aplicação.
- 9** Receber informações mensais na conta sobre a qualidade da água fornecida.

DEVERES:

- 1** Pague sua conta sempre em dia.
- 2** Comunique vazamentos.
- 3** Denuncie ligações clandestinas.
- 4** Ao solicitar o pedido de ligação, informe o número de pontos de consumo e a atividade que será exercida no local.
- 5** É sua obrigação garantir que as instalações estejam de acordo com normas e padrões exigidos pela Cagece.
- 6** Não ligue água de outra fonte (poço, cacimbão, etc) na rede de água da Cagece.
- 7** Não direcione a água da chuva para a rede de esgoto.
- 8** Faça o pedido de desligamento quando desocupar um imóvel.
- 9** Você deve sempre permitir o acesso da Cagece ao seu hidrômetro.

TRANSPORTE METROPOLITANO E INTERURBANO:

Em caso de problemas, ligue primeiro para o DETRAN: **0800 280 6898**

Se ele não resolver, entre em contato com a ARCE: **0800 275 3838**

DIREITOS:

- 1** Ser transportado em condições de segurança, higiene e conforto, do início ao fim da viagem.
- 2** Ter seu lugar assegurado de acordo com as condições informadas na passagem.
- 3** Ser atendido com educação por todos.
- 4** Receber informações sobre as características dos serviços, tais como, tempo de viagem, localidades atendidas e outras de seu interesse.
- 5** Ter sua bagagem transportada no bagageiro e no porta-volume do ônibus, segundo a regulamentação (ônibus interurbano).
- 6** Receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro.
- 7** Pagar apenas o valor da tarifa fixada para o serviço utilizado, bem como receber eventual troco em dinheiro.

DEVERES:

- 1** O passageiro deve apresentar sua identificação quando ela for solicitada.
- 2** Não embarcar embriagado e nem com trajes impróprios.
- 3** Não transportar armas de fogo e qualquer outro objeto que apresente perigo.
- 4** Não conduzir animais que não estejam devidamente acondicionados e regularizados.
- 5** Evitar comportamento inadequado ou desrespeitoso aos demais passageiros.
- 6** Não comprometer a segurança e o conforto da viagem.
- 7** Evitar o uso de aparelhos sonoros durante a viagem, salvo com utilização de fones de ouvido e desde que não perturbe outro passageiro no interior do veículo.
- 8** Não fumar.

ARCE AGÊNCIA REGULADORA
DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS
DO ESTADO DO CEARÁ



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Procuradoria Geral do Estado

Ouvidoria: **0800 275 3838** | www.arce.ce.gov.br
ouvidor@arce.ce.gov.br