

ENERGIA ELÉTRICA

Arce aponta decréscimo na qualidade de serviço da Coelce



Em localidade da zona rural do Estado, a instalação da rede elétrica ainda é recente. Em muitas comunidades, no entanto, as famílias ainda não contam com o serviço regular. FOTO: KIKO SILVA

Em 2013, foram abertos 41 processos administrativos punitivos contra a Companhia Energética

ELLEN FREITAS
Colaboradora

Russas. O serviço prestado pela concessionária de energia elétrica no Ceará, a Coelce, é considerado “razoável”, pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará (Arce). De acordo com o coordenador de Energia da Arce, Eugênio Bittencourt, observa-se um decréscimo na qualidade do atendimento do serviço ofertado pela em-

presa no Estado. A demora em alguns pedidos de ligação tem sido observada pela Agência, que realiza as atribuições da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) no Ceará, no que concerne à fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica.

“A gente tem observado que, no geral, a concessionária tem procurado atender aos clientes, mas observamos que, ultimamente, há um decréscimo dessa qualidade, especialmente no que diz respeito a pedidos de ligação”, conta. Ele explica que o prazo regulamentar para atendimento de pedidos de ligação na rede não está sendo cumprido em muitos casos.

De acordo com o coordenador, a primeira medida é notifi-

car a concessionária, no sentido de regularizar as não conformidades. “E quando comprovada essas não conformidades, é aberto um processo administrativo para aplicação de multas. Em 2013, foram abertos 41 processos administrativos punitivos”, aponta ele. Esses processos referem-se a atendimento comercial, acidentes, fiscalizações técnicas, entre outros.

O universo de consumidores é grande. De acordo com Bittencourt são cerca de três milhões. Sobre a universalização do serviço, diz que, no Ceará, a oferta de energia elétrica cobre praticamente todo o Estado. Apenas algumas localidades da zona rural ainda precisam ser atendidas.

De acordo com números da

A Agência Reguladora fiscaliza a continuidade do fornecimento de energia, avaliada por indicadores de frequência e duração

Coelce, 99% do Estado conta com fornecimento de energia elétrica. Sobre a qualidade do fornecimento de energia elétrica, o coordenador de Energia da Arce afirma que a agência fiscaliza a continuidade do fornecimento, que é avaliada por indicadores que medem a frequência e a duração das interrupções ocor-

ridas no consumo. A Duração de Interrupção Individual por unidade Consumidora (DIC) avalia, durante um determinado tempo, se a unidade consumidora teve descontinuidade na distribuição de energia. Já a Frequência de Interrupção Individual por unidade Consumidora (FIC) verifica o número de interrupções ocorridas em cada unidade consumidora. A Aneel divulga, anualmente, os limites dos indicadores e avalia a continuidade do fornecimento, que podem variar de acordo com as subdivisões das distribuidoras.

“Esses parâmetros estão nas próprias contas de energia. Os consumidores podem olhar nas contas. Esses indicadores estão com os valores padronizados. Se

a concessionária extrapolar, é obrigada a compensar, o que cobrou a mais, nas faturas seguintes. Fará automaticamente, sem precisar o consumidor pedir. Isso também é fiscalizado pela Arce”, ressalta Bittencourt.

Na sexta feira passada, a reportagem enviou e-mail para a Assessoria de Comunicação da Coelce solicitando dados sobre a cobertura de energia elétrica e qualidade dos serviços no Estado. Também buscou informações sobre as regiões do Estado que enfrentam problemas no abastecimento. Após o fechamento da edição, na segunda-feira à tarde, a Companhia enviou dados parciais, que foram complementados somente ontem pela manhã.

Sobre quais regiões estão com o serviço mais precário, a Assessoria informou que os dados só poderia ser fornecidos mediante a identificação prévia dos possíveis locais com problemas. Segundo informações da Coelce, em relação à continuidade do serviço de energia, medidos pelos indicadores coletivos DEC e FEC, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) divulgou, em 2013, ranking nacional no qual a Coelce aparece na segunda posição desse levantamento, como uma das distribuidoras com melhor serviço do país.

Sobre a cobertura do serviço em todo o Estado, em nota a Coelce informou que desde o início do Programa Luz para Todos, do Ministério de Minas e energia (MME), em 2004, já foram feitas 177 mil ligações de unidades consumidoras no estado do Ceará. Atualmente, existem aproximadamente 3.000 unidades que não possuem acesso à energia elétrica. Destas, 60% concentram-se na região norte do estado e 40% na região sul. Os clientes residenciais do programa Luz para Todos, que são considerados de baixa renda, poderão ser contemplados com a tarifa diferenciada, que desconta valores de componentes tarifários.

➔ Mais informações

Companhia Energética do Ceará (Coelce)
Telefone: 0800 280 4100
Arce - (85) 3101.1042
www.arce.ce.gov.br