

ATÉ AGOSTO 28/09/2015

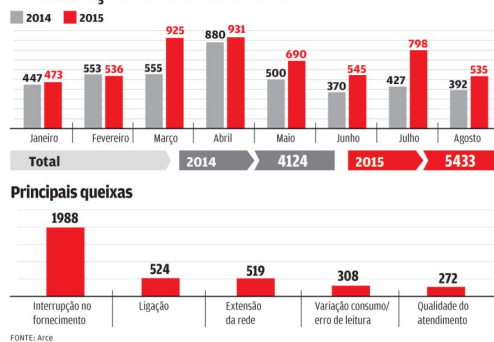
## Número de reclamações contra a Coelce aumenta 31,74% em 2015

Período compreende os meses de janeiro a agosto. Segundo a Arce, foram registradas 5.455 queixas contra a companhia

Átila Varela  
atilasantos@opovo.com.br



### Reclamações contra a Coelce



O número de

reclamações contra a Companhia Energética do Ceará (Coelce) cresceu 31,74% de janeiro a agosto de 2015 em relação ao mesmo período do ano passado. O relatório é da Agência Reguladora de Serviços Públicos e Delegados do Ceará (Arce). Foram registradas 5.433 reclamações de consumidores cearenses neste ano, além de 22 denúncias, somando 5.455 queixas.

O número é 27 vezes maior que o da segunda mais reclamada, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), que apresentou 201 queixas no período. Segundo a Arce a diferença entre reclamações e denúncias é que, no caso destas, o consumidor já apresenta provas de que a empresa está ferindo a legislação. Em 2014, entre janeiro e agosto, a Coelce teve 4.124 reclamações.

Os consumidores cearenses que tiveram interrupção no fornecimento de energia buscaram os canais de atendimento da Arce 1.988 vezes. Problemas com ligações (524) e falta de disponibilidade da rede (extensão), com 519, completam a lista. Vale ressaltar que a Arce é delegada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para fiscalizar e aplicar multas à distribuidora.

Na avaliação do coordenador de energias da Arce, Eugênio Bittencourt, a interrupção de distribuição denota diminuição dos serviços de manutenção preventiva ou insuficiência das equipes de emergência. "Isso leva o consumidor a reclamar mais quando há interrupção e ele não recebe uma resposta da concessionária em tempo razoável", explica.

Eugênio destaca que as ligações residenciais de baixa tensão devem ser realizadas até dois dias em áreas urbanas que possuam rede de distribuição instalada, de acordo com normas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em áreas rurais, com a mesma condição, no prazo de cinco dias. "A concessionária não tem conseguido atender os prazos regulamentados". Em 2015 a Arce aplicou nove multas na Coelce, totalizando o valor de R\$ 11,9 milhões. A companhia pode recorrer.

A Coelce argumenta que entre as empresas fiscalizadas pela Arce, é a que tem maior número de clientes. "É a única presente com mais 3 milhões de clientes, o que justifica ter um número maior de solicitações", diz a companhia em nota. Sobre a qualidade dos serviços prestados, a Coelce informa que "os consumidores cearenses tem ratificado, por meio de pesquisas realizadas por institutos renomados, a satisfação com o serviço da companhia".

### SERVIÇO

#### Reclame

**Procon Fortaleza:** Rua Major Facundo, 869 - Centro. Telefone: 3105.1156

**Decon-CE:** Barão de Aratanha, 100 - Centro, Fortaleza - CE. Telefone: 3226.865