

ANEEL e ARCE reúnem-se com Coelce para solucionar pedidos de ligações pendentes

26/02/2016



A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) promoveram na manhã de hoje (26/2), em Fortaleza (CE), reunião com o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva da concessionária de distribuição de energia elétrica Coelce. O objetivo do encontro foi cobrar o atendimento aos 18.514 pedidos pendentes de novas ligações de consumidores da distribuidora.

Participaram do encontro, pela ANEEL, o diretor André Pepitone da Nóbrega, os superintendentes de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade e Fiscalização Econômico-Financeira, José Moisés Machado da Silva e Antônio Araújo da Silva e o assessor de diretoria Carlos Cabral. A Arce foi representada pelo diretor-geral Adriano Costa e os conselheiros Fernando Alfredo, Jardson Cruz, Hélio Winston e Artur Silva. Pela distribuidora, estavam o presidente do Conselho de Administração Mario Santos, o presidente da Enel Brasil, Marcelo Llevenes e os diretores José Alves e José Nunes.

Como o não atendimento pela Coelce tem sido recorrente, ficou estabelecida a obrigatoriedade de a distribuidora conferir velocidade ao atendimento das ligações. Por isso, o prazo de setembro de 2017 – proposto pela concessionária na reunião de hoje para atender as ligações –, não foi aceito pelos reguladores. A Coelce terá, agora, até dia 24 de março para formular um plano que apresente práticas mais diligentes.

Regulamentação. As Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, que trazem os direitos e deveres de consumidores e de concessionárias, estão na Resolução ANEEL 414/2010 e estabelecem:

Art. 31. A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:

I – 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;

II – 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural;

e

III – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.

Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

(...)

Art. 34. A distribuidora tem os prazos máximos a seguir estabelecidos para conclusão das obras de atendimento da solicitação do interessado, contados a partir da opção do interessado prevista no art. 33 e observado o disposto no art. 35:

I – 60 (sessenta) dias, quando tratar-se exclusivamente de obras na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação; e

II – 120 (cento e vinte) dias, quando tratar-se de obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I.

§1o Demais situações não abrangidas nos incisos I e II, bem como as obras de que tratam os artigos 44, 47, 48 e 102, devem ser executadas de acordo com o cronograma da distribuidora, observados, quando houver, prazos específicos estabelecidos na legislação vigente.

§2o Nos casos de pagamento parcelado de participação financeira, nos termos do inciso II do art. 42, os prazos de conclusão das obras dos incisos I e II devem ser cumpridos, independentemente do prazo de parcelamento acordado entre as partes.

§3o Sempre que solicitado pelo interessado a distribuidora deve informar, por escrito ou por outro meio acordado, em até 3 (três) dias úteis, o relatório de estado da obra e, se for o caso, a relação das licenças e autorizações ainda não obtidas e demais informações pertinentes.

§4o O não cumprimento dos prazos regulamentares dos incisos I e II ou do cronograma informado para o interessado para a conclusão das obras, nos casos do §1º, enseja o direito do consumidor receber um crédito da distribuidora pelo atraso, nos termos do artigo 151.

Os consumidores podem entrar em contato com a ANEEL por meio dos seguintes canais:

- FALE CONOSCO, disponível no site da ANEEL, em <http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=30&idPerfil=8>
- Central de Teleatendimento da ANEEL, acessível pelo serviço 167

O procedimento mais eficaz é dirigir-se primeiramente à sua distribuidora, por meio do serviço gratuito de telefonia (0800 285 0196). Na ocasião, deverá ser fornecido um número de protocolo, referente ao registro da solicitação, sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato. Não havendo prazo específico para o atendimento da solicitação efetuada, a concessionária disporá de até trinta dias para emitir manifestação sobre a questão apresentada.

Caso o atendimento ou serviço prestado tenha sido insatisfatório, o consumidor deverá contatar a Ouvidoria da distribuidora, que avaliará as providências adotadas no tratamento da questão.