

COELCE 06/02/2016

## Lucro sobe, mas qualidade da Coelce cai

O lucro líquido da distribuidora de energia cresceu 44,3% no ano passado ante 2014. Já as reclamações aumentaram 23,47% no mesmo período. Coordenador da Arce diz que qualidade do serviço da empresa decresce



**Beatriz Cavalcante**  
beatrizsantos@opovo.com.br

DEVYSON TEIXEIRA, EM 28/3/2014



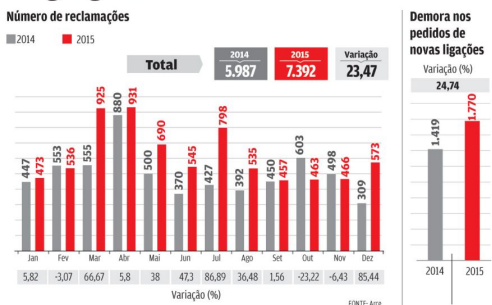
A

Solicitações de emergência demoram 11h para serem solucionadas

Companhia Energética do Ceará (Coelce) apresenta piora na qualidade dos serviços prestados, apesar de ter sido eleita como melhor distribuidora do Brasil pela Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee) e do crescimento em seu lucro no ano passado.

O número de reclamações em 2015 foi 23,47% maior que em 2014. Apenas em dezembro de 2015 foram registradas 573 queixas de consumidores na Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado (Arce).

### Os gargalos da Coelce



Na contramão, dados da distribuidora apontam lucro líquido de R\$ 363 milhões no ano passado, ante R\$ 251,5 milhões de 2014. Crescimento de 44,3%. A receita bruta foi de R\$ 6,3 bilhões em 2015, ante R\$ 4,6 bilhões de 2014 - elevação de 36,1%.

Para melhorar, a distribuidora tem de investir em estrutura, manutenção e equipes de atendimento de emergências. “A Coelce tem tido, comparada a concessionárias do País, qualidade em destaque. Mas, o que tem se observado é que nos últimos anos tem havido decréscimo da qualidade dela. Isso pode ser sinal, no curto prazo, que venha a ficar ruim”, avalia

Eugênio Bittencourt, coordenador da Arce.

## Entraves

Solicitações de emergências demoram cerca de 10 a 11 horas para serem atendidas pela Coelce. “Quando falta luz na sua casa, você chama a Coelce”, diz Bittencourt. Relatório da Arce aponta que a interrupção de fornecimento equivale a 52% das reclamações de dezembro de 2015.

Outro fator de queixas é demora no atendimento de ligações ou extensões de energia. Juntas, contabilizam 32% das reclamações registradas na Arce em dezembro. Jurandir Picanço, consultor de energia da Federação das Indústrias do Estado do Ceará (Fiec), e presidente da Companhia quando esta ainda era estatal, relata que o problema ocorre há três anos e prejudica mais aos clientes residenciais. “Eles sabem que existe esse problema, estão tentando resolver, mas não houve melhoria”, diz.

Em nota ao **O POVO**, a Coelce justifica o maior número de queixas porque tem maior número de clientes dentre as empresas fiscalizadas pela Arce. “O número de reclamações recebido pela agência representa 0,18% do de clientes da companhia. Já no Procon, a Coelce registra reclamações de 0,03% dos seus clientes”, alega. Em relação a problemas com ligações e extensões de rede, diz que, no Ceará, tem aumentado significativamente o número de solicitações. Em 2015 foram 132 mil novos clientes.

## NÚMEROS

**32%**

das queixas de dezembro são de atraso de ligação e extensão de energia

## Saiba mais


O resultado de receita bruta e lucro líquido da Coelce se deve a revisões tarifárias extraordinária e ordinária aprovadas pela Aneel em março e abril de 2015 e pela entrada de bandeiras tarifárias

A elevação também se deu em decorrência da decisão regulatória, em novembro de 2014, que permite às distribuidoras contabilizar, nos seus resultados financeiros, créditos a receber nos próximos reajustes

Os custos e as despesas operacionais da Coelce foram R\$ 3,6 bi em 2015 - 16,7% superior ao de 2014

Isso reflete maiores custos com a compra de energia, em função do acionamento das usinas térmicas pelo Operador do Sistema Elétrico Nacional

> TAGS: ECONOMIA



**7 PROPOSTAS PARA O JORNALISMO CULTURAL**  
Reflexões e Experiências  
R\$29,00

Comprar

The image shows a Saraiva advertisement for a book titled '7 PROPOSTAS PARA O JORNALISMO CULTURAL'. The book cover features a large red number '7' and the title in black and white text. Below the title, it lists the authors: Adriano Pinheiro, Ivoelton Cota Galde, Carlos Menezes, Luciene Araújo, Margarite Viana Mendes, Marli de Magalhães Souza, and Nairi Oliveira. The Saraiva logo is at the top, and a 'Comprar' button is at the bottom right. A grid of smaller book covers is visible in the background.