



[Cidade \(/cadernos/cidade\)](#)
[Política \(/cadernos/politica\)](#)
[Negócios \(/cadernos/negocios\)](#)
[Jogada \(/jogada\)](#)
[Zoeira \(/cadernos/zoeira\)](#)
[TVDN \(http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/tvdn\)](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/tvdn)
[Blogs \(/servicos/blogs\)](#)
[Classificados \(http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/classificados\)](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/classificados)

Todas as editorias

NEGÓCIOS (/CADERNOS/NEGOCIOS)

Home (/) / Negócios (/cadernos/negocios)

/ 4,2 mil queixas do consumidor contra a Enel; recuo de 8,6% (/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545)


 Inscrições abertas unichristus.edu.br Prova 27/JAN

 ÚLTIMA HORA ([HTTP://DIARIODONORDESTE.VERDESMARES.COM.BR/CADERNOS/ULTIMA-HORA](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/ultima-hora)) SERVIÇO MELHORA EM 2017

 NACIONAL : (/CADERNOS/NACIONAL) [AGU recorre de decisão que suspende posse de Cristiane Brasil \(/cadernos/nacional/online/agu-r](#)

4,2 mil queixas do consumidor contra a Enel; recuo de 8,6%

Somente em dezembro, foram registradas 404 reclamações, informou a Agência Reguladora do Ceará (Arce)


 (<http://twitter.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545&via=diarioonline&text=+4,2 mil queixas do consumidor contra a Enel; recuo de 8,6%>)

 ([https://plus.google.com/share?](https://plus.google.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545)
[url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545](http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545))

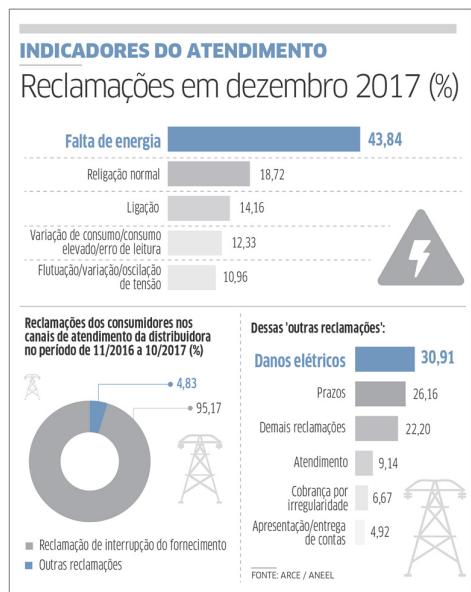

(/polopoly_fs/1.1876544!/image/image.jpg)

Falta de energia foi o principal motivo das reclamações feitas pelos consumidores no mês de dezembro, segundo relatório da Agência Reguladora do Ceará (Arce) (

FOTO: KID JÚNIOR)

ASSINE > Diário do Nordeste

00:00 · 09.01.2018



(/polopoly_fs/1.18765551/image/image.jpg)

O número de reclamações feitas pelos consumidores referente aos serviços prestados pela Enel Distribuição Ceará caiu 8,6% no ano passado, em relação a 2016. Os resultados, divulgados ontem (8), estão no relatório da Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) e foram comparados com documento da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2017, foram registradas pela Arce 4.286 reclamações, enquanto no ano de 2016 foram 4.693 queixas.

De acordo com o documento da Agência estadual, apenas em dezembro o número foi de 404, acima das 381 reclamações de novembro de 2017.

No mês passado, entre os principais assuntos reclamados pelos consumidores cearenses estão a falta de energia (43,84%), religação normal (18,72%), ligação (14,16%), variação de consumo/consumo elevado/erro de leitura (12,33%) e flutuação/variação/oscilação de tensão (10,96%).

Os resultados demonstram de forma geral que a quantidade de queixas estão decrescendo nos últimos anos. Em 2015, a Arce registrou 7,3 mil reclamações, queda de 42% em relação ao ano passado. Já o número de solicitações e processos caiu 61,5% entre 2015 e 2017.

Solicitações e processos

O número de solicitações e processos abertos, que leva em consideração informações, reclamações, denúncias, elogios e críticas, apenas em dezembro do ano passado, foi de 8,2 mil registros, aumento de 61,4% em relação ao mês de novembro, quando a Arce computou pouco mais de 5 mil solicitações e processos.

Em todo o ano de 2017, a Agência estadual compilou mais de 57,3 mil requerimentos. O número está bem abaixo do registrado na Aneel de 84,2 mil solicitações e processos e resultou em uma queda de 31,9% na comparação com 2016.

Denúncias

De acordo com a Arce, "a forma de contato predominante dos usuários da área de energia elétrica em dezembro foi o telefone. Nesse período, 8.159 utilizaram esse meio de comunicação para solicitar algum tipo de serviço a esta Ouvidoria", informou.

De janeiro a dezembro, foram 4.286 reclamações, sendo o mês de março o que concentrou a maioria delas (529). Em relação às denúncias contra a Enel, foram registradas 23 nos 12 meses de 2017. Dezembro foi o mês com a maior quantidade de denúncias, totalizando seis.

Fornecimento

Já no documento da Aneel, foram registradas mais de 960 mil reclamações no período de novembro de 2016 a outubro do ano passado. De acordo com a Agência, 95,17% são reclamações de interrupção do fornecimento. Na lista de outras reclamações, a maioria, cerca de 30,91%, é referente a danos elétricos. Aparecem ainda situações de prazos (26,16%), demais reclamações (22,20%), atendimento (9,14%), cobrança por irregularidade (6,67%) e apresentação/entrega de contas (4,92%).

Balanço anual

De acordo com o levantamento de 2016 da Aneel, 894.444 reclamações foram registradas naquele ano no primeiro nível de canal da distribuidora. Já na ouvidoria da distribuidora, foram protocoladas 8.582 queixas. Entre os municípios com o maior número de queixas protocoladas na Aneel e na Arce Fortaleza lidera com 2.149 reclamações em 2016. Aparecem em seguida Caucaia (244), Itapipoca (138), Maracanaú (124) e Aquiraz (105).

Posicionamento

Por meio de nota, a Enel informou que, "de acordo com os dados registrados na Ouvidoria da Aneel, no último mês de novembro, o número de reclamações de falta de energia no Ceará foi de 53 clientes, o de religação normal foi de 43 clientes e o de extensão de rede foi de 39 clientes. Os três indicadores representam 0,001% do número de clientes da distribuidora".

Segundo a companhia, os índices de desempenho da distribuidora têm sido reconhecidos pelos clientes e pelo mercado ao longo dos últimos anos.

"Em 2017, a Enel Distribuição Ceará foi eleita a 2ª melhor distribuidora de energia elétrica com a melhor qualidade de serviço do País, segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Além disso, foi destaque no Prêmio Abradee deste ano, ficando em 3º lugar entre as melhores distribuidoras de energia do País".

ASSINE > Diário do Nordeste

A companhia acrescenta que investiu R\$ 472,67 milhões nos primeiros nove meses do ano passado, um aumento de 42,5%, se comparado ao mesmo período do ano anterior. "Os investimentos foram destinados principalmente para a conexão de novos clientes e modernização/digitalização da rede de distribuição", comunicou.

:e=diariodonordeste-diariodonordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)
:e=diariodonordeste-diariodonordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)
:e=diariodonordeste-diariodonordeste&utm_medium=referral&utm_content=thumbnails-b:Below Article Thumbnails:)

Recomendado Para Você

(https://aveclick.com/path/lp.php?trvid=10040&trvx=54342344&campid=745612&creaid=53325873&siteid=diariodonordeste-diariodonordeste&titlex=%22Remova%22+suas+bolsas+embaixo+dos+olhos+e+rugas+em+1+minuto%21)

"Remova" suas bolsas embaixo dos olhos e rugas em 1 minuto!

LiftSkin

(https://aveclick.com/path/lp.php?trvid=10040&trvx=54342344&campid=745612&creaid=53325873&siteid=diariodonordeste-diariodonordeste&titlex=%22Remova%22+suas+bolsas+embaixo+dos+olhos+e+rugas+em+1+minuto%21)

(http://www.negocioem21dias.com.br/quiz/?utm_source=diariodonordeste-diariodonordeste&utm_medium=taboola&utm_campaign=tabD6DDS&utm_term=Milion%C3%A1rios+querem+tirar+este+v%C3%ADdeo+do+ar+porque+muita+gente+de+Quixeramobim+esta+lucrando&utm_c

Milionários querem tirar este vídeo do ar porque muita gente de Quixeramobim esta lucrando

Negócio em 21 Dias

(http://www.negocioem21dias.com.br/quiz/?utm_source=diariodonordeste-diariodonordeste&utm_medium=taboola&utm_campaign=tabD6DDS&utm_term=Milion%C3%A1rios+querem+tirar+este+v%C3%ADdeo+do+ar+porque+muita+gente+de+Quixeramobim+esta+lucrando&utm_c
(http://CPTarget.leadspediatrack.com/?c=515)

Seguradora oferece o seguro auto mais barato do mercado





Seguro Auto

(http://CPTarget.leadspediatrack.com/?c=515)
(http://www.jetcost.com.br/?utm_source=taboola&utm_medium=cpc&utm_content=Image_514_Texte_10&utm_campaign=HP_REGION_DESK&utm_term=diariodonordeste-diariodonordeste)

Voos baratos de Ceara a partir de R\$ 167

www.jetcost.com.br

(http://www.jetcost.com.br/?utm_source=taboola&utm_medium=cpc&utm_content=Image_514_Texte_10&utm_campaign=HP_REGION_DESK&utm_term=diariodonordeste-diariodonordeste)

  (http://twitter.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545&via=diarionline&text=+4,2 mil queixas do consumidor contra a Enel; recuo de 8,6%)  (https://plus.google.com/share?url=http://diariodonordeste.verdesmares.com.br/cadernos/negocios/4-2-mil-queixas-do-consumidor-contra-a-enel-recuo-de-8-6-1.1876545) 

tvdn

Lojas abrem mais cedo para primeira grande liquidação do ano

