

Cagece e Enel somam mais de 3,4 mil denúncias em 10 meses no Ceará

A lei do SAC estabelece prazos e normas para atendimento do 0800, mas é válida apenas para serviços federais. Para os casos de serviços estaduais, pode valer o Código de Defesa do Consumidor

**Por TV Jangadeiro em *Jornal Jangadeiro*
17 de outubro de 2018 às 15:20**

Há 20 horas



As operadoras de serviços essenciais, como água, esgoto e energia, disponibilizam serviço de atendimento telefônico gratuito. Mas tem muito consumidor que encontra dificuldade para ser atendido por esse canal.

A lei do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) estabelece prazos e normas para atendimento do 0800, mas é

válida apenas para serviços federais.

Para os casos de serviços estaduais, pode valer o Código de Defesa do Consumidor que prevê penalidades conforme o problema apresentado e aplicação de multas.

A Cagece e a Enel são duas empresas com alto índice de **reclamações no Decon**. Entre janeiro deste ano até 10 de outubro, foram 1.881 denúncias contra a Companhia de Água e Esgoto e 1551 reclamações contra a fornecedora de energia elétrica. Apenas essas duas empresas somam 3.432 denúncias. Uma média de 12 reclamações por dia, considerando sábado, domingo e feriado, quando não há atendimento do Decon.

O número pode ser maior, já que nem todo consumidor consegue ou até desiste de formalizar a reclamação pelo 0800.

As **denúncias para a Arce** (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados) podem ser feitas presencialmente na sede do órgão, no Centro Administrativo do Cambéba ou no Posto na Rodoviária de Fortaleza, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Outra opção é pelo 0800 275 3838 ou pelo Whatsapp: 9.8439.2878.

Em nota, a Enel afirma que, ao contrário do que afirma a reportagem, o cliente pode pedir informações ou serviços fornecendo o endereço completo ou ainda informando o número do cliente ou CPF. A Cagece não respondeu à demanda até o dia da exibição da reportagem.