

Após ataques no Ceará, atraso em ligações de energia aumenta

| ENEL | A demora está sendo fiscalizada pela Arce e empresa se compromete a zerar pedidos até o fim do ano

SAMUEL PIMENTEL
samuelpimentel@opovo.com.br

O índice de atraso em ligações de energia que precisam de obras da Enel Distribuição Ceará aumentou neste ano, principalmente pelo impacto da crise de segurança no Estado do começo deste ano. Hoje a empresa tem 6,3 mil pedidos e 57% deles (3.591) estão em espera. A concessionária se comprometeu a zerar o percentual até o fim do ano.

O presidente da Agência Reguladora do Estado (Arce), Fernando Franco, destaca que as fiscalizações iniciadas ontem verificam a efetividade dos esforços da distribuidora em benefício dos consumidores do Ceará. O analista de regulação que estará à frente dos trabalhos, Hugo Oliveira, conta que a iniciativa deve durar dois meses.

“Nesse primeiro momento, a ação acontece por intercâmbio documental e um dos principais documentos é a lista dos pedidos de ligação de energia com necessidade de obras dos últimos dois anos”, afirma.

O problema é considerado antigo, pois essa não é a primeira ação do tipo. Em 2014, a empresa, então Coelce, chegou ao quantitativo de quase 12 mil serviços atrasados. Os casos envolviam serviços não iniciados ou que não foram concluídos a tempo.

O coordenador da área de Energia da Arce, Cássio Tersandro, analisa que o problema exigiu um termo de ajustamento de conduta (TAC), que foi cumprido naquele momento e os trabalhos realizados, mas outros pedidos foram feitos e novo passivo criado. “Nunca chegou efetivamente a gerar, porque os pedidos são constantes e o passivo da Enel vai

sempre se renovando”.

O processo entre agência e concessionária exige uma série de trâmites. Primeiro é realizado plano de melhorias, em que a empresa recebe a oportunidade de se adequar em período de tempo. Como a Enel não conseguiu se regularizar, a Arce iniciou as fiscalizações para efetivamente punir a distribuidora de energia pelas irregularidades apontadas e não corrigidas.

Ao O POVO, a Enel esclareceu que realizou investimentos 27,3% maiores em conexões de novos clientes e modernização da rede no último ano para solucionar o problema, que foi acentuado pela crise de segurança no Estado.

“Os serviços da distribuidora foram impactados, principalmente em áreas de risco, onde houve necessidade do apoio da Polícia Militar para execução dos trabalhos. A companhia também registrou um aumento de 31% no número de solicitações de novas ligações feitas no último ano, principalmente no interior do Ceará, onde há um maior crescimento da zona rural”. Apenas no primeiro trimestre deste ano a companhia diz ter investido R\$ 159 milhões no Estado.

Setor com situação resolvida com a Enel, a construção civil já teve relação estreitada pelos prejuízos causados antes da instalação de comissão entre a Enel e Sindicato da Indústria da Construção Civil do Ceará (Sinduscon-CE) para resolver as questões do tipo.

O presidente da entidade, André Montenegro, diz que ultimamente essas pendências vêm sendo resolvidas com diálogo entre as partes. “Não resolveu totalmente, mas a iniciativa foi positiva e os problemas têm sido solucionados”.

Impacto. Consumidores Número de denúncias já é maior que em 2018

A quantidade de denúncias contra a Enel Distribuição Ceará nos casos de atrasos em ligações de energia elétrica que precisam de obras não param de crescer após os ataques no Estado, que aconteceram no começo de 2019. Nos primeiros quatro meses do ano, o número de reclamações à Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) chegou a 224.

O resultado já supera em 11% o total de todo o ano passado. A Enel até prometeu resolver o problema até o fim de 2018, mas não conseguiu efeito positivo.

Também neste ano foram aplicadas duas multas à distribuidora, segundo a Arce. Os valores chegam a R\$ 6,13 milhões, mas ainda podem ser alterados até o pagamento à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), já que a concessionária recorreu.

Em resposta, a Enel

apresentou plano de trabalho envolvendo a previsão de ingresso de 13.150 novas obras e uma estimativa de alcançar um número superior a 18 mil delas, até o fim de 2019.

A meta da empresa para este ano é aumentar as equipes que trabalham neste segmento para 158 turmas a partir de junho. De acordo com os técnicos da Enel, para 2019 cada equipe deve concluir 12 obras por mês.

Em média, após o aceite do interessado, os prazos para a conclusão das obras são, em geral, de 60 a 120 dias.

Entre os anos de 2014 e 2018, a Agência realizou um total de 17 ações fiscalizatórias, envolvendo outros serviços prestados pela distribuidora. Somadas, as multas chegaram a quase R\$ 45 milhões. Depois dos recursos, a Enel pagou aproximadamente R\$ 34 milhões como penalidade.

MARIANA PARENTE EM 10/2/2017



PROBLEMAS na ligação de energia já são maiores neste ano



CONSELHO

Presidente do Conselho de Consumidores da Enel, Éridio Pontes, revela que o problema será tema da próxima reunião no dia 16. “Sabemos que é um problema que existe e se a empresa se compromete resolver até o fim do ano, achamos que é interessante”.

159

MILHÕES de reais foi o que investiu a Enel na sua rede de distribuição de energia no Ceará somente em 2019.

3,5

MIL ligações que precisam de obras estão atrasadas no Ceará devido a problemas da Enel Distribuição.

DETALHES DOS PROBLEMAS

Passo a passo para ligação de energia



O cliente pode solicitar o pedido de ligação nova nas nossas lojas de atendimento.



A partir disso é feita a vistoria em campo, onde é verificada a necessidade de obra.



Em seguida é feito o projeto e é encaminhada a carta de comunicação ao cliente para que seja executada a obra.

Fonte: Enel

Principais reclamações em 2018

94% 950.348	1,50% 15.507	0,70% 7.931
Falta de energia elétrica	Danos elétricos	Descumprimento de prazos*
TOTAL**		1.008.368

*Inclui atrasos na ligação de energia
**Inclui outras queixas

Fonte: Aneel

Ranking de reclamações à Arce

Em 2018

1.298	352	329	321	305	201
Falta de energia	Oscilação de energia	Extensão de rede	Ressarcimento por danos	Variação	Ligações de energia

Em 2019

1.590	361	224	183	157
Falta de energia	Oscilação de energia	Ligações de energia	Interrupções frequentes	Extensão de rede

Multas

A Arce aplicou duas multas à distribuidora neste ano e ambas cabem recurso

27/fevereiro
R\$ 959.585,18

08/abril
R\$ 5.181.131,82

Fonte: Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce)