

METRO

Problemas com o fornecimento de energia elétrica lideram reclamações na Arce



Falta de energia elétrica e de água lideram queixas à Arce no Ceará
Reclamações à ouvidoria mais que duplicaram entre 2018 e 2019, conforme a Agência Reguladora de Serviços Públicos. Prestadoras dizem que estão comprometidas com a melhoria constante da qualidade dos serviços

#ServiçosPúblicos



Nicolas Paulino nicolas.paulino@svm.com.br



Ouvidoria realiza o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, acompanhamento e a finalização da solicitação. A média de encerramento das queixas gira em torno de 7 dias, para energia elétrica, e 17 dias, para saneamento básico

Insatisfação com serviços

53%

DE AUMENTO EM JANEIRO

Em janeiro de 2020, a Arce já recebeu 1.498 reclamações sobre os serviços, sendo 1.452 de energia elétrica e 46 de saneamento básico. Em janeiro do ano passado, foram 977 reclames - 926 e 51 em cada área, respectivamente

Serviços básicos para atividades do cotidiano, o fornecimento de energia elétrica e o saneamento básico lideram as reclamações da população à ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará (Arce). Juntas, elas contabilizaram mais de 11,5 mil reclames em 2019, número bem superior aos 4,9 mil registrados no ano anterior, segundo os relatórios de solicitação do órgão. A variação de 132% nos dois períodos destacados foi puxada pela fal-

ta de eletricidade e água nas residências.

Em relação a problemas de energia, as notificações mais que dobraram entre os dois anos, passando de 4.520, em 2018, para 10.529, no ano passado. Segundo a Arce, destacam-se como os principais assuntos reclamados os problemas de variação de consumo, erros de leitura, falta de energia, entrega de faturas e cobranças indevidas. Apenas em janeiro de 2020, o serviço prestado pela Enel Distribuição do Ceará (Enel) também já recebeu 1.452 reclamações de usuários na Agência.

Tanto os incômodos quanto os prejuízos se acumulam quando não se tem garantia sobre o fornecimento de energia elétrica, como relata Anderson Araújo, de 25 anos, que vive no município de Itarema, no Litoral Norte do Ceará. Na localidade do Farol, ironicamente, os moradores têm em comum os transtornos com a falta de energia.

“Meu tio tem um comércio e, há poucos dias, perdeu picolés, sorvetes, frangos. Tudo que tinha no congelador foi perdido. Uma vez, nessa falta de energia, que às vezes fica oscilando muito, queimou

uma televisão e não consegui ressarcimento”, exemplifica.

Anderson trabalha com produção de camarões e possui uma criação de peixes. Como alternativa para evitar prejuízos ele teve de comprar um gerador de energia. “Às vezes falta e não volta mais, ou demora pra voltar. Geralmente a galera liga, reclama e com quatro ou cinco horas volta o fornecimento normal”, relata. Além disso, continua, as contas de energia não chegam em casa. Ele e os vizinhos precisam ir a uma agência da Companhia para tentar resolver o problema.

FOTO: NATINHO RODRIGUES

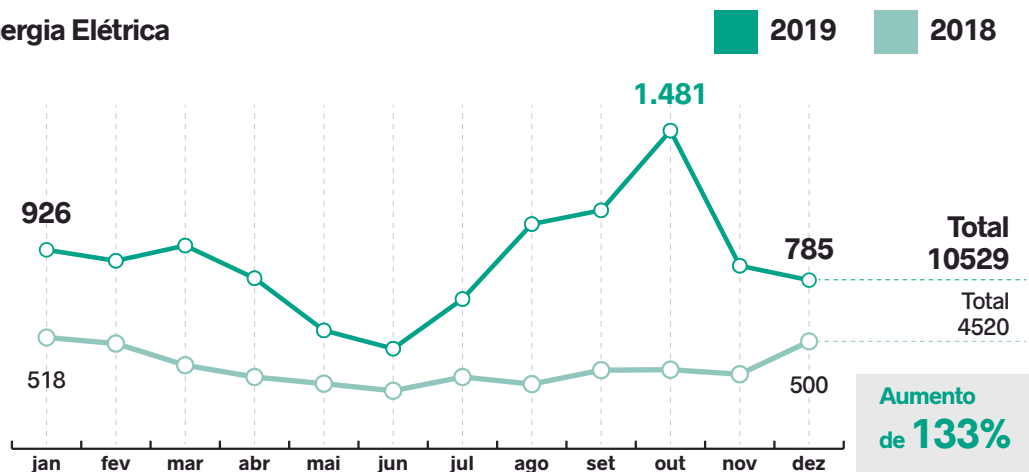


Principais reclamações

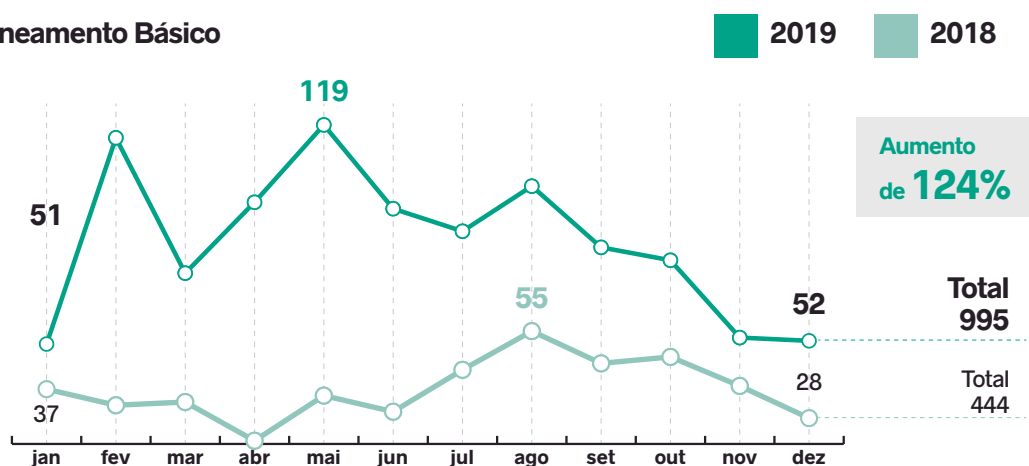
Após a abertura da queixa, as informações são encaminhadas aos órgãos envolvidos e monitoradas pela Agência

METRO

Energia Elétrica



Saneamento Básico



Conforme a Arce, também houve aumento nas queixas relacionadas a saneamento básico. Se, em 2018, foram 444 registros, eles aumentaram para 995, em 2019 - um crescimento de 124%. Nessa área, os destaques vão para problemas de falta de água ou baixa pressão, pedido de ligação de água, cobrança indevida e vazamento na ligação. No primeiro mês de 2020, os serviços prestados pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) tiveram 46 reclamações.

Análise

Após a abertura da reclamação, as informações são encaminhadas aos órgãos implicados. Solicitações da área de energia elétrica são analisadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e monitoradas pela Arce. “É função da Ouvidoria o registro, a intermediação entre os prestadores de serviço e o consumidor, a tramitação, o acompanhamento e a finalização da solicitação”, destaca a Agência de controle.

Ao longo do ano passado, o prazo médio de encerramento das reclamações relacionadas a saneamento foi de 17 dias, variando de 12 a 19 dias. Já quando o assunto foi energia elétrica, a média foi de 7 dias, mas num intervalo de quatro a 14 dias.

Em nota, a Enel Distribuição Ceará ressalta que a maior parte dos contatos feitos com a Arce é relativa a solicitações de informações e que “segue comprometida com a melhoria constante da qualidade do fornecimento de energia em

Energia elétrica

- Falta de energia
- Varição do Consumo/Consumo Elevado/ Erro de Leitura
- Apresentação e Entrega de Fatura
- Flutuação/Varição/Oscilação de Tensão
- Cobrança Indevida

Saneamento básico

- Falta de água ou baixa pressão
- Cobrança Indevida
- Deslocamento de hidrômetro/Kit de Cavalete
- Substituição do Hidrômetro
- Vazamento na ligação predial/rede de água

Canais de comunicação

Arce: 0800 727 0167 (ligação gratuita de telefones fixos e móveis) e aplicativo ConectArce

Enel: 0800 285 0196 (Central de Atendimento), aplicativo Enel Ceará, site e redes sociais

Cagece: 0800 275 0195 (Central de Atendimento), aplicativo Cagece App e site

Fonte: Arce

Diário do Nordeste

sua área de concessão”. Além disso, a empresa afirma estar trabalhando “nas ações recomendadas pela Ouvidora da Arce para a melhoria dos processos e dos indicadores que devem ser concluídas ainda neste semestre”.

Sobre o aumento de queixas no fornecimento de energia em janeiro deste ano, a empresa esclarece “que as fortes chuvas e descargas atmosféricas que atingiram o Estado comprometeram o fornecimento de energia em algumas regiões”. Em relação à variação de consumo e entrega de faturas, a companhia acres-

centa que o aumento de reclamações se deve, na maioria, “à mudança do sistema comercial da companhia, que passou por um processo de modernização” em 2019.

Aceitável

Responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário em 152 municípios do Estado, 1,8 milhão de clientes, a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) informou que “em termos comparativos, o número de reclamações informadas pela Arce representa 0,05% do total de clientes, o que pode ser consi-

derado um resultado aceitável”. Segundo a Companhia, um monitoramento é realizado nas redes para acompanhar pressões e identificar vazamentos, além de equipes técnicas em atuação 24 horas por dia para a correção de problemas no abastecimento em Fortaleza e Região Metropolitana. “Nos últimos anos, a empresa intensificou e aumentou as equipes de caça vazamentos, o que proporcionou a redução do tempo de retirada de vazamentos para 8 horas, em média, um terço do tempo exigido pelas agências reguladoras”, cita a nota.

“

Às vezes falta (energia) e não volta mais, ou demora pra voltar. Geralmente, a galera liga, reclama e, com quatro ou cinco horas, volta o fornecimento normal”

Anderson Araújo
Morador de Itarema