



CÂMARA MUNICIPAL DE
FORTALEZA

GABINETE DO VEREADOR DR. PORTO (PORTINHO)

REQUERIMENTO N.º **0711 / 2020**

Requer que a matéria publicada no Jornal Diário do Nordeste intitulada: Consumidor insatisfeito, seja transcrita para os Anais desta Casa.

SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA:

O Vereador **Dr. Porto (Portinho)**, no uso de suas atribuições legais, e na forma regimental, conforme o **art. 156, inciso VII**, vem com o devido respeito e acatamento, após ouvido o Plenário, requerer a Vossa Senhoria que seja feita a transcrição para os anais desta Casa Legislativa da matéria publicada no Jornal Diário do Nordeste, edição do dia 13 de fevereiro de 2020 intitulada, **Consumidor insatisfeito**.

A Enel já foi multada em 94 milhões nos últimos sete anos, em 2019, a companhia foi a que recebeu o maior número de reclamações de consumidores, por meio da ARCE.

Requer ainda que da decisão desta Casa, se dê ciência do total teor deste Requerimento ao **Ilmo. Sr. José Luís Sales – Diretor presidente da ENEL(CE), Rua Padre Valdevino, 150, José Bonifácio**.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA, em 13 de Fev. de 2020.



Vereador Dr. Porto (Portinho) - PRTB
Vice-líder do Prefeito



Enel foi multada em R\$ 94 milhões nos últimos sete anos

Em 2019, a companhia foi a que recebeu o maior número de reclamações de consumidores, por meio da Arce. Os principais assuntos reclamados dizem respeito à variação de consumo; erro de leitura e falta de energia elétrica

#Energia regiao@svm.com.br



Em 2019, a Enel foi a empresa acompanhada pela Arce com maior número de reclamações de usuários. A instabilidade no fornecimento de energia é uma das principais queixas

Consumidor insatisfeito

A distribuição adequada de energia elétrica é um serviço básico prestado ao consumidor. Porém, nos últimos anos, o serviço vem sendo alvo de constantes reclamações. Fruto das denúncias, a Enel Distribuição do Ceará (Enel) foi multada em pouco mais de R\$ 94 milhões nos últimos sete anos (2013 a 2019). A Agência Reguladora do Estado do Ceará (Arce) é a responsável pela regulação, controle e fiscalização do serviço no território cearense.

O órgão é conveniado à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), autarquia federal vinculada ao Ministério de Minas e Energia, que julga e aplica as multas. No dia 15 de janeiro deste ano, o presidente do Conselho Diretor da Arce, Hélio Winston Leitão, se reuniu, em Brasília, com o diretor-presidente do órgão federal para cobrar uma "melhora rápida e efetiva no atendimento da concessionária (Enel) no Estado".

Os principais problemas encontrados se referem aos serviços de atendimento da Enel, porém, questões pontuais também são destacadas. "Nós observamos muitas denúncias de demora no atendimento nas lojas físicas, mas, em 2019 também tivemos a questão das contas duplicadas. Ou seja, são serviços básicos que precisam melhorar", ressalta o presidente do Conselho Diretor do órgão. "Já me reuni, também, com o presidente da Enel Ceará e coloquei de uma forma muito clara que a Arce

não vai mais tolerar esse desrespeito à população".

Problema recorrente

Em 2019, a Enel foi a empresa acompanhada pela Arce com maior número de reclamações de usuários, segundo o último Relatório de Solicitações de Ouvidoria do órgão. Em maio do ano passado, a companhia foi submetida a avaliações de analistas da Agência Reguladora, que solicitaram a elaboração de um plano de ações a ser executado em 2020. O acompanhamento dos resultados para avaliar se as medidas que estão sendo cumpridas será realizado até setembro deste ano. "A Aneel está trabalhando com uma nova metodologia (regulação responsiva), onde a empresa apresenta ações efetivas de melhoria do serviço. Já estamos aplicando essa nova metodologia aqui no Estado", explica Winston Leitão. "Mesmo assim, eu fui até a Aneel e levei um relatório, mostramos que, nos últimos anos, está havendo uma piora dos dois principais indicadores da qualidade de energia no Estado". Os dois fatores levantados por ele são o DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). O primeiro indica o número de horas, em média, que um consumidor fica sem energia elétrica durante determinado período (geralmente mensal). Já o segundo, corresponde à média de vezes em que houve interrupção na residência, comércio, indústria,

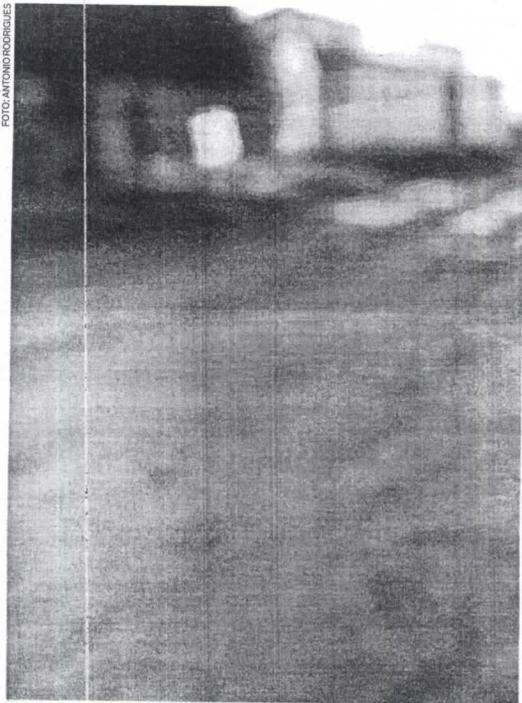
etc. "São indicadores que precisam estar numa certa média. Aqui estão caindo", pontua Winston Leitão.

Prejuízos

A interrupção dos serviços de energia tem efeitos práticos na vida de Benito Soares, proprietário da Pousada do Luar, na comunidade de Lagoinha, em Paraipaba. "É um proble-

Usuários afirmam que valor pago pelo serviço é incompatível com a qualidade ofertada

FOTO: ANTONIO RODRIGUES



R\$ 6,4 mi

APLICADOS EM MULTAS PELA ARCE APENAS EM 2019

Somente no último ano, a Enel recebeu R\$ 6,4 milhões em multa. O número é superior aos valores de 2018 (R\$ 260 mil) e 2017 (R\$ 5 milhões)