

# Estrutura de Atendimento a Consumidores de Energia Elétrica



Cartilhas  
Temáticas  
Arseesp  
2ª Edição



# Í N D I C E

INTRODUÇÃO	3
HISTÓRIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE	4
REGULAMENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	7
FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS	9
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DISPONIBILIZADOS PELAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA	11
COMO ENTRAR EM CONTATO COM A SUA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA	14
COMO FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA	22
AÇÕES DA ARSESP	24
OUTRAS INFORMAÇÕES	26

Atualizado em abril de 2023

# INTRODUÇÃO

Toda distribuidora deve dispor de uma estrutura de atendimento ao público que:

- seja adequada às necessidades de seu mercado;
- seja acessível a todos os consumidores da sua área de concessão; e
- possibilite ao consumidor fazer solicitações e apresentar reclamações sem ter que se deslocar de onde estiver para ser atendido (Resolução Normativa ANEEL, REN, nº 1.000/2021).

A ANEEL regula os atendimentos presenciais, telefônicos e agência virtual. Além da estrutura mínima definida, fica a critério de cada distribuidora a implantação de formas adicionais de atendimento.



# HISTÓRIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente mudou bastante nos últimos anos, muito por conta das novas tecnologias surgidas com o advento da **Era Digital**.

Tal fato é uma verdade inquestionável: o mundo mudou, o mercado mudou e o atendimento ao cliente também passou por mudanças.

Mas para entender como o atendimento ao cliente se dá atualmente, é importante saber como ele era feito no passado.

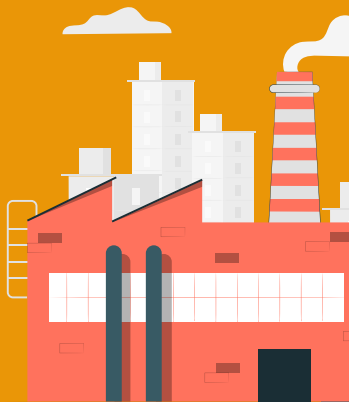
Durante a Idade Média, do século V ao século XV, os negócios comerciais aconteciam por meio do escambo, ou seja, através da troca de mercadorias.

Com a Revolução Industrial no século XIX, esse cenário mudou graças à produção em massa da maioria dos bens consumidos pela população.



Os produtos em geral, que antes eram artesanais, tornaram-se quase que exclusivamente industrializados.

Na **Era do Produto**, as indústrias mal conheciam os seus clientes finais, o que, aos poucos, levou esse público tão importante a ser deixado de lado.



Como a indústria era recente, a demanda, até a Segunda Guerra Mundial, era maior do que a oferta: as empresas não davam conta de produzir tudo o que a população necessitava, o que caracterizava uma situação cômoda para as empresas, que não tinham que se preocupar com a qualidade dos produtos.

A **Era do Cliente**, na década de 1970, levou ao acirramento da competição entre as empresas. A importância da qualidade passou, então, a ser bem mais difundida.

Na década de 1980, observa-se o surgimento de *call centers* que aplicavam um *telemarketing* ativo com foco em vendas por telefone.

Alterações mais profundas foram feitas, no país, com a criação da Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), lei de ordem pública que estabelece os direitos e obrigações de consumidores e fornecedores.



O consumidor passou a ter assegurados por lei os seus direitos, o que levou as empresas a se preocuparem mais com a satisfação de seus clientes.

## A Era da Experiência e a importância do atendimento ao cliente

A partir dos anos 2000, a popularização da internet trouxe consigo novos canais de relacionamento com o cliente, por meio daquilo que se denomina de “comunicação multicanal”.

Além do *telemarketing*, a internet abriu um leque variado que incluiu *chats online*, serviços de autoatendimento via *web*, dentre outros.

Como consequência da maior competição, da Lei do Consumidor, das novas tecnologias e dos diferentes canais de comunicação, o próprio cliente mudou, tornando-se ciente dos seus direitos e, portanto, mais exigente.

Manter, assim, o mesmo formato de atendimento ao cliente deixou de ser suficiente para prospectar e fazer prosperar o negócio.

Na **Era da Experiência**, o atendimento ao cliente começa a ser usado como um diferencial e uma estratégia de *marketing* para captar mais clientes.



# REGULAMENTAÇÃO DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO



O atendimento ao público no setor elétrico é regulamentado pela REN 1.000/2021, devendo ser observado, no que couber, o disposto na Lei nº 8.078/1990 (o Código de Defesa do Consumidor) e no Decreto Federal nº 11.034/2022 que trata do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, a saber:

## NORMAS

### • Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021

*“Art. 1º - Esta Resolução Normativa estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, nas quais estão dispostos os direitos e deveres do consumidor e demais usuários do serviço.”*

A REN 1.000/2021 possui uma seção específica (o Capítulo XIV) que trata do serviço de atendimento ao consumidor e demais usuários, especificado a seguir:

- **Do Atendimento Presencial: arts. 378 a 388;**
- **Do Atendimento Telefônico: arts. 389 a 395;**

- **Do Atendimento pela Internet:** arts. 396 a 399;
- **Das Demandas dos Usuários:** arts. 400 a 406;
- **Da Resposta da Distribuidora:** arts. 407 a 416 e;
- **Da Ouvidoria:** arts. 417 a 430.



## • **Lei nº 8.078/1990 – o Código de Defesa do Consumidor**

*"Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias."*

## • **Decreto Federal nº 11.034/2022 – Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**

*"Art.1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor:*

*I - a obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;*

*II - ao tratamento de suas demandas.*

**Parágrafo único.** Para fins do disposto neste Decreto, os órgãos ou as entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor do serviço regulado."



# FISCALIZAÇÃO COMO DISCIPLINA PARA MELHORAR OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS DISTRIBUIDORAS

A ANEEL implantou, a partir de 2016, um modelo de fiscalização dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, baseado no monitoramento contínuo e no diagnóstico técnico preventivo, com a geração de Relatórios de Desempenho que motivam Planos de Resultados para que as empresas busquem a Melhoria da Qualidade dos seus Serviços.



O monitoramento é feito com base na Percepção do Consumidor e no Desempenho da Distribuidora, com fundamento em indicadores estabelecidos para esses dois requisitos, conforme mostra a Figura 1.

## Percepção do Consumidor

Demandas externas e internas



- Reclamações por tipo de atendimento
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da ANEEL
- Pesquisa IASC - Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
- Qualidade percebida pelo Consumidor

## Desempenho da Distribuidora

- Reclamações por tipo de atendimento
- Atendimento da distribuidora
- Ouvidoria da distribuidora
- Ouvidoria da ANEEL



- Indicadores técnicos
- Segurança
- Continuidade e tensão de fornecimento
- Tempo de atendimento de ocorrências emergenciais

Figura 1: Indicadores para acompanhar o desempenho das distribuidoras

### Percepção do Consumidor e Desempenho da

**Distribuidora:** Para compor os dados de monitoramento, a ANEEL consolida informações sobre a percepção do consumidor e o desempenho da distribuidora, com base em:

- reclamações registradas pelos consumidores;
- dados de atendimento;
- dados da Ouvidoria da distribuidora;
- dados da Ouvidoria da ANEEL; e, por fim,
- informações extraídas da pesquisa IASC – Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor, realizada anualmente por empresa independente.

A análise dos dados estatísticos leva a uma reflexão sobre o significado das informações obtidas e, conseqüentemente, dão maior assertividade para que os planos de resultados sejam desenvolvidos pelas distribuidoras de modo a garantir melhorias na realidade apresentada.

# CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DISPONIBILIZADOS PELAS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA

A popularização da internet trouxe consigo novos canais de relacionamento com o cliente (comunicação multicanal), disponibilizados a todos os consumidores de energia elétrica. São eles:

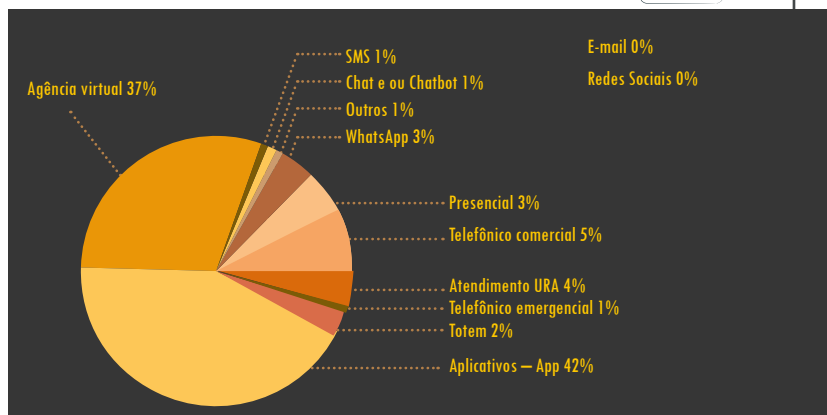
- **atendimento telefônico**, por meio de *call center*, central de atendimento, teleatendimento e outros;
- **atendimento presencial** em agências, lojas e postos de atendimento;
- **URA** (Unidade de Resposta Audível): sistema de atendimento eletrônico, por meio de ligação, no qual uma voz robotizada oferece menus de atendimento automático, sem interferência humana;
- **chat**: recurso de atendimento em tempo real pela internet, feito por comunicação escrita;

- **chatbot:** recurso digital que permite a comunicação através de bate-papos, utilizando inteligência artificial ou não; à medida que o usuário digita sua mensagem, o bot identifica o que o usuário necessita com base em “palavras-chave” previamente inseridas no *software*;
- **e-mail:** recurso que permite o envio e recebimento de mensagens eletrônicas pela internet; a pedido do cliente, as distribuidoras podem fazer, por exemplo, com que a conta de energia elétrica seja entregue no endereço eletrônico indicado;
- **agência virtual:** loja virtual no portal da distribuidora que disponibiliza diversos tipos de atendimento;
- **SMS** (*short message service*, na sigla em inglês; em português, “serviço de mensagens curtas”): serviço muito utilizado para trocar mensagens de textos breves enviadas ou recebidas por aparelho celular;
- **redes sociais:** espaços de relacionamento virtual através do envio de mensagens, da partilha de conteúdos, etc.; cada rede social tem um propósito e abrange um público-alvo específico, como, por exemplo, o *Facebook*, *WhatsApp*, *Instagram*, *Twitter*, *Messenger*, entre outros;
- **aplicativos:** *softwares* para dispositivos eletrônicos que servem como atalhos de fácil acesso para auxiliar o usuário a realizar determinadas tarefas;
- **ouvidoria:** serviço aberto ao cidadão que funciona como uma ponte entre o cliente e a distribuidora, criado para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e elogios referentes aos diversos serviços disponibilizados pela distribuidora de energia elétrica.

No estado de São Paulo, houve grandes avanços nos canais digitais. O Gráfico 1 mostra a representatividade consolidada de cada canal de atendimento disponibilizado pelas sete distribuidoras do Estado, que atendem 22,9% do total de usuários dos serviços de energia existentes no Brasil.



### Gráfico 1: Estado de São Paulo. Representatividade dos canais de atendimento



Fonte: Fonte Distribuidoras

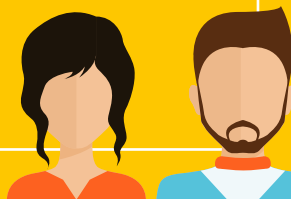
Como pode ser observado no gráfico, os canais de atendimento mais demandados são: a Agência Virtual e os Aplicativos (App), representando 79,0% de todos os atendimentos a clientes realizados nos diversos canais disponibilizados pelas distribuidoras de energia elétrica do Estado.

# COMO ENTRAR EM CONTATO COM A DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

Para solicitar um serviço, obter uma informação ou formalizar um elogio ou reclamação, **dirija-se primeiramente aos canais de comunicação da distribuidora de serviços de energia elétrica que atende a sua região.**

Para facilitar a busca, reunimos nos quadros a seguir informações sobre todos os canais de comunicação disponibilizados por distribuidora.

**LEMBRE-SE:** Ao entrar em contato com a sua distribuidora, anote o número do protocolo de atendimento gerado automaticamente. Ele serve como comprovante de seu pedido e/ou reclamação. E poderá ser útil nos casos em que a demanda não for solucionada e for preciso recorrer à agência reguladora.



Os quadros a seguir apresentam os contatos das distribuidoras de energia elétrica do estado de São Paulo.

## CPFL Santa Cruz: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Santa Cruz
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www2.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial">https://www2.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 772 2196
Telefônico Emergencial	0800 772 2196
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/home">https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/home</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpflempresas.com.br/">https://www.cpflempresas.com.br/</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://projetosparticulares.cpfl.com.br/">https://projetosparticulares.cpfl.com.br/</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o e-mail está desativado.
SMS	26805 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/</a> <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor">https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 721 1849 <b>Autoatendimento e Virtual:</b> Agência de Jaguariúna. (endereço disponível no site: <a href="https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpfl-santacruz/Paginas/default.aspx">https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpfl-santacruz/Paginas/default.aspx</a> )
Ouvidoria	0800 722 2194 - <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora">https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora</a>

## CPFL Paulista: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Paulista
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpfl-paulista/Paginas/default.aspx">https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpfl-paulista/Paginas/default.aspx</a>
Telefônico Comercial	0800 010 1010
Telefônico Emergencial	0800 010 1010
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/home">https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/home</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpflempresas.com.br">https://www.cpflempresas.com.br</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://projetosparticulares.cpfl.com.br/">https://projetosparticulares.cpfl.com.br/</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27351 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLenergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLenergia/</a> <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor">https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 770 4140 <b>Autoatendimento e Virtual:</b> Agências de Americana, Araçatuba, Araraquara, Bauru, Botucatu, Campinas, Franca, Hortolândia, Marília, Paulínia, Piracicaba, Ribeirão Preto, São Carlos, São José do Rio Preto, Barretos e Sumaré. (endereços disponíveis no site: <a href="https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpflpaulista/Paginas/default.aspx">https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpflpaulista/Paginas/default.aspx</a> )
Ouvidoria	0800 770 2735 - <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora">https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora</a>



## CPFL Piratininga: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - CPFL Piratininga
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento-presencial">https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 010 2570
Telefônico Emergencial	0800 010 2570
Agência Virtual	<b>Grupo A:</b> <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agenciawebapp/#/home">https://servicosonline.cpfl.com.br/agenciawebapp/#/home</a> <b>Grupo B:</b> <a href="https://www.cpflempresas.com.br/">https://www.cpflempresas.com.br/</a> <b>Projetos Particulares:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares">https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares</a>
Aplicativo - APP	CPFL Energia
E-mail	Atualmente o chat e o chatbot estão desativados.
SMS	27304 - SMS Receptivo (cliente entra em contato)
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <a href="https://pt-br.facebook.com/CPFLenergia/">https://pt-br.facebook.com/CPFLenergia/</a> <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor">https://twitter.com/cpflenergia?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Eauthor</a>
WhatsApp	(19) 99908-8888
Outros	<b>Reclame Aqui:</b> <a href="https://www.reclameaqui.com.br/empresa/cpfl/">https://www.reclameaqui.com.br/empresa/cpfl/</a> <b>Consumidor.GOV:</b> <a href="https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20150218000064229/perfil">https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20150218000064229/perfil</a> <b>Grupo A e Poder Público:</b> 0800 721 1294 <b>Autoatendimento e Virtual:</b> Indaiatuba, Itu, Jundiaí, Praia Grande, Santos, São Vicente e Sorocaba. <b>(endereços disponíveis no site:</b> <a href="https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpflpiratininga/Paginas/default.aspx">https://www.cpfl.com.br/atendimento-a-consumidores/cpflpiratininga/Paginas/default.aspx</a> )
Ouvidoria	0800 055 7878- <a href="https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora">https://servicosonline.cpfl.com.br/agencia-webapp/#/ouvidoria/localizar-distribuidora</a>

## EDP-SP: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - EDP-SP
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.edp.com.br/canais-de-atendimento/atendimento-presencial">https://www.edp.com.br/canais-de-atendimento/atendimento-presencial</a>
Telefônico Comercial	0800 721 0201
Telefônico Emergencial	0800 721 0201
Agência Virtual	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
Aplicativo - APP	edponline
E-mail	grandescientes@edpbr.com.br
SMS	<b>Receptivo:</b> 28037 - Registro de falta de energia. Canal possui um robô que direciona o atendimento e valida os dados digitados pelos cliente.
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> @edpbr <b>Instagram:</b> @edpbrasil <b>Twitter:</b> @edpbr
Chat	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
Chatbot	<a href="https://www.edponline.com.br">https://www.edponline.com.br</a>
WhatsApp	(11) 93465-2888
Outros	Video Atendimento - <a href="https://www.edp.com.br/distribuicao-sp/servicos-sem-sair-de-casa">https://www.edp.com.br/distribuicao-sp/servicos-sem-sair-de-casa</a>
Ouvidoria	0800 721 0201 - ouvidoria.sp@edpbr.com.br - <b>Whatsapp:</b> 11 99841-4402 - <b>Presencial:</b> Av. Cassiano Ricardo, 1973 - Jardim Alvorada - São José dos Campos - SP - CEP: 12240-540

## Elektro: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Elektro
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/canais-de-atendimento">https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/canais-de-atendimento</a>
Telefônico Comercial	0800 701 0102 0800 701 01 03 - Média Tensão 0800 020 12 00 - Micro e Minigeração 0800 701 01 55 - Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
Telefônico Emergencial	0800 701 0102 0800 701 01 03 - Média Tensão 0800 020 12 00 - Micro e Minigeração 0800 701 01 55 - Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
Agência Virtual	<a href="https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/">https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/</a>
Aplicativo - APP	Neoenergia Elektro
E-mail	N/A
SMS	Através do número 28116 - Receptivo e Ativo, o cliente pode solicitar serviços na falta de energia
Redes Sociais	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.linkedin.com/company/neoenergiaelektro/mycompany/">https://www.linkedin.com/company/neoenergiaelektro/mycompany/</a></li><li>• <a href="https://www.youtube.com/user/EnergiaElektro">https://www.youtube.com/user/EnergiaElektro</a></li></ul>
Chat e/ou Chatbot	(19) 2122-1696 - Através do WhatsApp
WhatsApp	(19) 2122-1696
Outros	Totens localizados nas Agências Presenciais e Portal Imobiliário no site
Ouvidoria	<a href="https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/ouvidoria">https://www.neoenergiaelektro.com.br/fale-com-a-gente/ouvidoria</a> <b>Atendimento Telefônico:</b> 0800 012 4050

## Enel - SP: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Enel-SP
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html</a>
Telefônico Comercial	0800 727 2120
Telefônico Emergencial	0800 727 2196
Agência Virtual	<a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo</a> <b>Cliente Corporativo e Poder Público:</b> <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/Corporativo_e_Governo.html">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/Corporativo_e_Governo.html</a>
Aplicativo - APP	digitar Enel SP na busca
E-mail	<b>Atendimento aos grandes clientes:</b> clientes.corporativos.sp@enel.com, captacao.sp@enel.com e ligação.emuc.sp@enel.com <b>Solicitação de serviços técnicos:</b> servicos.tecnicosp@enel.com
SMS	27373 - <b>Torpedo Fácil</b> - Cliente encaminha SMS para solicitar os seguintes serviços: 2ª Via, Falta de Energia e Religação
Redes Sociais	<b>Facebook:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.facebook.com/EnelClientesBR">https://www.facebook.com/EnelClientesBR</a></li><li>• <a href="https://www.facebook.com/EnelBrasil/">https://www.facebook.com/EnelBrasil/</a></li></ul>
Chat e/ou Chatbot	<a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo</a>
WhatsApp	55 11 94053-9491 ( <b>Obs:</b> considerado o volume total de contato no <i>Whatsapp</i> ) <b>Grandes Clientes:</b> 11 99929-0000 são ofertado os serviços de 2ª via de fatura, cadastro de fatura por e-mail e status de protocolo de Atendimento
Telefone Comercial - Grandes Clientes	0800 727 1196
Ouvidoria	Telefone - 0800 727 3110 <b>WEB</b> - <a href="https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html">https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html</a> Endereço Ouvidoria - Avenida das Nações, 14.401, andar 17 ao 23 - Conjunto 1 ao 4, Torre B1 - Vila Gertrudes, São Paulo, SP, 04794-000

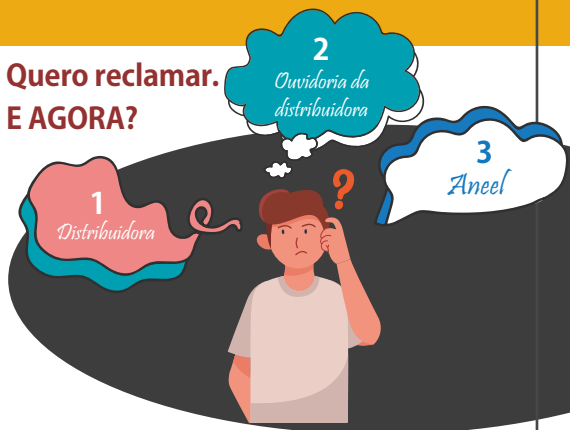
## Energisa Sul-Sudeste: canais de atendimento disponibilizados

Canal de Atendimento	Canais disponíveis de atendimento ao cliente - Energisa Sul Sudeste
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: <a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx</a>
Telefônico Comercial	0800 701 0326
Telefônico Emergencial	0800 701 0326
Agência Virtual	<a href="https://www.energisa.com.br">https://www.energisa.com.br</a>
Aplicativo - APP	Energisa On
E-mail	<a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contato-email.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contato-email.aspx</a>
SMS	N/A
Redes Sociais	<a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx</a>
Chat e/ou Chatbot	(18) 99120 3365 <a href="https://www.energisa.com.br/Paginas/atendimento-whatsapp-gisa.aspx">https://www.energisa.com.br/Paginas/atendimento-whatsapp-gisa.aspx</a>
WhatsApp	(18) 99120 3365
Outros	Totens de autoatendimento presencial
Ouvidoria	<b>Telefone:</b> 0800 701 0324 - Atendimento em dias úteis, das 08h às 18h <b>Presencial:</b> Rodovia SP 425, Km 455, mais 600 metros parte B, S/N - Bairro Aeroporto - Presidente Prudente - SP - CEP 19053-680 - SP - Atendimento em dias úteis, das 08h às 11h30 e 13h30 às 16h <b>E-mail:</b> <a href="mailto:ouvidoria.ess@energisa.com.br">ouvidoria.ess@energisa.com.br</a>

# COMO FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

Para assegurar ao usuário a melhor rota para solucionar suas demandas e reclamações, a ANEEL estabeleceu o **Caminho do Entendimento**.

**Quero reclamar. E AGORA?**



Os atendimentos devem ser realizados por meio dos canais disponibilizados pela distribuidora que serve seu município, informados nos quadros reproduzidos no item anterior.

O primeiro contato do usuário deve ser realizado diretamente com a distribuidora, pois ela, possuidora dos recursos necessários, ao ser acionada em primeiro lugar adianta o processo de solução do problema. Lembre-se, ela deve fornecer-lhe um número de protocolo.

Caso não obtenha resposta da demanda ou uma resposta insatisfatória, contate a Ouvidoria da própria distribuidora, informando o número do protocolo do primeiro atendimento.

Se, ainda assim, a resposta da Ouvidoria da distribuidora for insatisfatória, **entre em contato com a Ouvidoria da ANEEL**, informando o número do protocolo de atendimento fornecido pela distribuidora.

O contato com a ANEEL pode ser realizado pelo Serviço de Atendimento ao Usuário, que você pode acessar aqui:

[https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais\\_atendimento/reclame-da-distribuidora](https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/reclame-da-distribuidora)

# AÇÕES DA ARSESP

A Arsesp possui convênio de descentralização de atividades de fiscalização dos serviços de eletricidade, firmado com a ANEEL, que lhe permite fiscalizar, por meio de delegação, as 7 (sete) concessionárias e as 12 (doze) permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica no estado de São Paulo. Cabe então à Arsesp verificar e analisar o cumprimento dos requisitos relacionados à qualidade de prestação e atendimento dos serviços por parte das distribuidoras.

O convênio de descentralização tem por objetivo viabilizar e aproximar as ações da ANEEL dos consumidores de energia elétrica, agentes setoriais e outros segmentos da sociedade. As atividades descentralizáveis abrangem, preferencialmente:

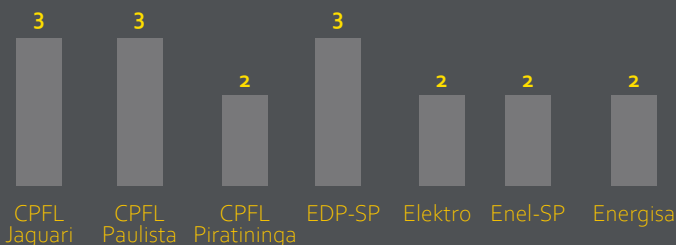
- a fiscalização;
- o apoio à regulação dos serviços e instalações de energia elétrica; e
- a mediação de problemas e soluções entre os agentes e entre estes e os consumidores, por meio da Ouvidoria Setorial.

Foram realizadas, por meio dessa delegação, 115 fiscalizações nas distribuidoras do estado de São Paulo, no período de janeiro de 2022 a março de 2023. Desse total, 17 fiscalizações realizadas (14,8%) estavam relacionadas à estrutura de atendimento, conforme mostra o Gráfico 2



## Gráfico 2. Estado de São Paulo. Quantidade de Fiscalizações Relacionadas à Estrutura de Atendimento de Distribuidoras do estado de SP

Fiscalização – Período de janeiro/2022 a março /2023



O processo de fiscalização compreende uma avaliação detalhada de dados e informações relevantes, tais como:

- reclamações de consumidores;
- indicadores de qualidade do serviço; e
- demandas de órgãos externos.

A fiscalização tem como resultado um diagnóstico específico sobre a prestação do serviço. Atuações preventivas junto ao agente fiscalizado são identificadas e caracterizadas segundo critérios de importância, prioridade e risco.

# OUTRAS INFORMAÇÕES

Para mais informações e esclarecimentos adicionais sobre o assunto, consulte a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021:

<https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp também está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas pelo telefone: 08007270167 (de segunda a sábado, das 6h20 às 24h) e pelo formulário “Fale Conosco”, disponibilizado nos sites:

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/canais-de-atendimento.aspx>

Pesquisa ANEEL de Satisfação do Consumidor:

<https://www.gov.br/aneel/pt-br/consumidores/iasc>

## DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA, GÁS CANALIZADO E SANEAMENTO BÁSICO?

PARA RECLAMAÇÕES, LIGUE PRIMEIRO PARA A CONCESSIONÁRIA QUE ATUA EM SUA CIDADE. CASO A SITUAÇÃO NÃO SEJA RESOLVIDA OU VOCÊ NÃO FIQUE SATISFEITO, LIGUE PARA ARSESP.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

ENERGIA ELÉTRICA – 0800 72 70167  
GÁS CANALIZADO – 0800 77 004 27  
SANEAMENTO – 0800 77 168 83  
OU ESCREVA PARA [sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### OUIDORIA

0800 770 6884  
[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### CANAL EXCLUSIVO PARA PREFEITOS

0800 771 77 33  
[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

RUA CRISTIANO VIANA, 428 –  
CERQUEIRA CÉSAR, SÃO PAULO/SP  
(11) 3204-2100  
[arsesp@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br)  
[WWW.ARSESP.SP.GOV.BR](http://WWW.ARSESP.SP.GOV.BR)

**Esta publicação faz parte de uma série de cartilhas sobre temas do setor de energia elétrica, atendendo à ação DEE 15 da Agenda Regulatória 2021-2022.**

**Conteúdo: Superintendência de Assuntos Energéticos - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia**

**Projeto Gráfico e Editoração: Gerência de Comunicação - Diretoria de Relações Institucionais**