



Cartilha do Consumidor de

ENERGIA ELÉTRICA

ATENDIMENTO, RECLAMAÇÕES E DIREITOS & DEVERES



arsesp

APRESENTAÇÃO

Esta Cartilha tem como objetivo prestar aos consumidores e usuários de energia elétrica orientações para acessar corretamente os canais de atendimento disponibilizados pelas distribuidoras de energia elétrica do Estado de São Paulo e registrar suas reclamações, bem como informações sobre direitos e deveres assegurados pela legislação relativa ao setor elétrico.

Em um contexto geral, esta Cartilha indica que toda distribuidora de energia elétrica deve dispor de estrutura de atendimento ao público que atenda as seguintes condições:

- ✓ **seja adequada às necessidades do consumidor;**
- ✓ **seja acessível a todos os consumidores em sua área de concessão; e**
- ✓ **possibilite ao consumidor solicitar serviços, fazer reclamações e pedir informações, remota e presencialmente** (Resolução Normativa Aneel nº 1.000/2021).

Além desses requisitos, a distribuidora deve garantir a tempestividade **(em tempo oportuno)**, a celeridade **(presteza, agilidade)**, a segurança, a privacidade e a resolutividade **(solução)** da demanda, observados os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e cordialidade.

O atendimento, o tratamento das reclamações e os direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica são regidos pela Resolução Normativa Aneel nº 1.000/2021, pela Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e pelo Decreto Federal nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Para conhecer mais a legislação, normas e regulamentações que tratam dos serviços de atendimento ao consumidor e demais usuários, confira o Anexo ao final desta Cartilha.

ENERGIA ELÉTRICA
ENERGIA ELÉTRICA
ENERGIA ELÉTRICA



CANAIS DE ATENDIMENTO OFERECIDOS PELAS DISTRIBUIDORAS

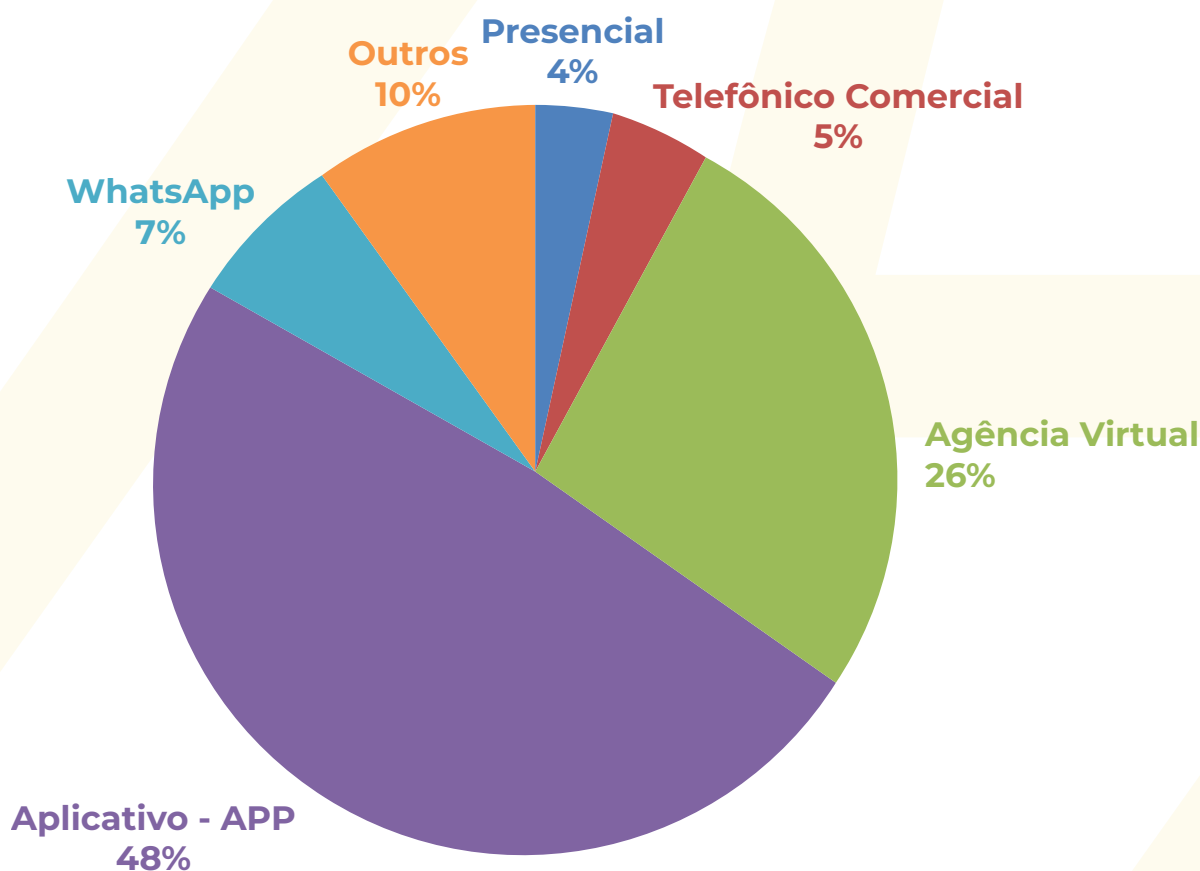
Os canais de relacionamento disponibilizados aos consumidores de energia elétrica incluem:

- o atendimento telefônico, por meio de *call center*, central de atendimento, teleatendimento e outros;
- o atendimento presencial em agências, lojas e postos de atendimento;
- o sistema eletrônico URA (Unidade de Resposta Audível), acessado por meio de ligação telefônica, no qual uma voz robotizada oferece menus de atendimento automático;
- o *chat*, atendimento em tempo real, pela internet, feito por comunicação escrita;
- o *chatbot*, recurso digital de comunicação, por meio do qual o usuário digita sua mensagem e um programa de *software* (um *bot*, abreviatura de *robot*) identifica o que o usuário necessita com base em “palavras-chave” previamente definidas;
- o *e-mail*, recurso que permite o envio e o recebimento de mensagens eletrônicas via internet;
- a agência virtual: loja virtual disponível no portal da distribuidora na internet;
- o SMS (*short message service*, na sigla em inglês; em português, “serviço de mensagens curtas”), utilizado para trocar mensagens de textos breves, enviadas ou recebidas por aparelho celular;
- as redes sociais: espaços de relacionamento virtual através da troca de mensagens, partilha de conteúdos, etc.;
- os aplicativos: *softwares* para dispositivos eletrônicos que servem como atalhos de fácil acesso para auxiliar o usuário a realizar determinadas tarefas;
- a ouvidoria: canal aberto ao cidadão, servindo como uma ponte entre o cliente e a distribuidora.

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 7 (sete) distribuidoras atuantes no Estado, que atendem 22,9% do total de usuários dos serviços de energia elétrica existentes no país.



GRÁFICO 1: ESTADO DE SÃO PAULO. REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO



Fonte: Distribuidoras de energia elétrica do Estado de São Paulo

SAIBA COMO FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO NA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA

As reclamações sobre os serviços de distribuição de energia elétrica devem ser realizadas diretamente nos canais disponibilizados pela distribuidora local. Informações sobre o acesso a esses canais podem ser obtidas nas faturas de energia elétrica, no *site* da distribuidora e, também, nas tabelas de endereços disponibilizadas ao final desta Cartilha.

Nos canais de atendimento disponibilizados pelas distribuidoras, o consumidor pode solicitar informações ou serviços, registrar reclamações, elogios ou sugestões e fazer denúncias.

São consideradas como “reclamação” as seguintes demandas:

- a expressão de insatisfação do consumidor com a atuação da distribuidora;
- o pedido de reconhecimento de um direito ou o pedido de correção de ato que lesa ou ameaça os direitos do consumidor e demais usuários;
- a comunicação relacionada à interrupção do fornecimento de energia elétrica;



- o ressarcimento por danos elétricos causados em equipamentos;
- a correção de faturamento, ainda que realizada durante o atendimento; e
- todas aquelas relacionadas na plataforma www.consumidor.gov.br, mantida pelo Ministério da Justiça.

Para assegurar agilidade e eficiência no tratamento das reclamações e outras solicitações dos usuários de energia elétrica, a Aneel estabeleceu o **Caminho do Entendimento**.

Veja, a seguir, o passo a passo da reclamação até a resolução do problema.



QUERO RECLAMAR. E AGORA?

O primeiro contato do usuário deve ser feito diretamente com a distribuidora, pois ela tem todos os recursos necessários para resolver o problema.

(O usuário deve sempre solicitar um número de protocolo ao entrar em contato com a distribuidora.)

Caso não obtenha resposta à demanda ou apenas uma resposta que considere insatisfatória, o usuário deverá – como segundo passo – entrar em contato com a **Ouvidoria da distribuidora**, informando o número do protocolo recebido no primeiro atendimento.

Se a resposta da Ouvidoria da distribuidora também for insatisfatória, o usuário deverá entrar em contato com a **Ouvidoria da Aneel** – por meio do telefone 167 –, informando o número do protocolo de atendimento fornecido pela distribuidora.

O consumidor poderá, também, formalizar uma reclamação através da plataforma www.consumidor.gov.br.



USUÁRIO: Ao entrar em contato com a distribuidora de energia elétrica, anote o número do protocolo de atendimento gerado automaticamente. Ele servirá como comprovante de sua reclamação e poderá ser útil nos casos em que a demanda não for solucionada e for preciso recorrer à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) ou à plataforma consumidor.gov.br.



FISCALIZAÇÃO E AÇÕES DA ARSESP

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. O modelo inclui, também, a geração de **Relatórios de Desempenho** que motivam **Planos de Resultados** para que as empresas busquem a **Melhoria da Qualidade** dos seus serviços.

Figura 1: Modelo de fiscalização dos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica



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 2.

Figura 2: Indicadores para acompanhar o desempenho das distribuidoras





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;**
- **dados de atendimento;**
- **dados da Ouvidoria da distribuidora;**
- **dados da Ouvidoria da Aneel; e, por fim,**
- **informações extraídas do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), pesquisa realizada anualmente por empresa independente.**

A análise dos dados estatísticos leva à 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.



Para mais informações sobre as ações da Arsesp e o Plano de Resultados, consulte a Cartilha Temática **Plano de Resultados**, disponível em: https://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Cartilhas_Tematicas_Arsesp-Planos_de_resultados.pdf



DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR



DIREITOS DO CONSUMIDOR

São direitos do consumidor em geral:

- receber orientação sobre segurança e eficiência na utilização da energia elétrica;
- ter acesso a serviço adequado, regular, contínuo, eficiente, seguro, atualizado, disponível para todos (generalidade), oferecido com cortesia e que atenda ao princípio da modicidade tarifária;
- receber compensação monetária em caso de descumprimento, pela distribuidora, dos padrões de qualidade estabelecidos pela Aneel;
- solicitar o aumento, sem ônus, da carga elétrica, até o limite de 50 kW¹;
- alterar a modalidade tarifária², desde que previsto na regulação da Aneel, no prazo de até 30 dias;
- solicitar a inspeção do sistema de medição para faturamento³, para verificar o correto funcionamento dos equipamentos;
- responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou por débitos vinculados à sua pessoa, desobrigando, portanto, o consumidor de assumir débitos de terceiros;
- não ser cobrado pelo consumo de energia elétrica reativa excedente⁴;
- receber em dobro o valor pago em caso de cobrança indevida⁵, ao qual devem ser acrescidos juros e atualização monetária;
- escolher a data de vencimento da fatura, dentre as datas disponibilizadas pela distribuidora, exceto na modalidade de pré-pagamento;
- receber, até o mês de maio de cada ano, a declaração de quitação de débitos do ano anterior.

¹ A gratuidade não se aplica para iluminação pública, obras com acréscimo de fases de rede em tensão maior ou igual a 2,3 kV e atendimento por sistemas isolados, para o que deve ser observada a regulação da Aneel.

² A modalidade tarifária refere-se ao conjunto de regras e tarifas aplicadas ao consumo e demanda de energia, conforme o grupo tarifário ao qual o consumidor pertence.

³ O sistema de medição para faturamento coleta, mede e registra dados de consumo de energia elétrica da unidade consumidora.

⁴ O excesso de energia elétrica reativa (energia necessária para fazer funcionar motores, transformadores e reatores) pode resultar em perdas e flutuações de tensão.

⁵ Este direito não se aplica se a cobrança indevida tiver sido causada por erro atribuível ao consumidor ou a fato de terceiro (quando, por exemplo, se alega que o dano foi causado por ação ou omissão de alguém que não faz parte do processo).



São direitos do **consumidor enquadrado na modalidade tarifária convencional e branca:**

- **receber a fatura com periodicidade mensal, considerando as leituras do sistema de medição ou, caso aplicável, o valor por estimativa;**
- **receber a fatura em versão impressa ou eletrônica, conforme opção do consumidor, com antecedência do vencimento de, pelo menos:**
 - 10 dias úteis, para as classes Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público; e
 - 5 dias úteis, para as demais classes;
- **receber, como alternativa à emissão da segunda via, o código e o link para pagamento da fatura, assim como informações sobre as formas de pagamento viabilizados pela distribuidora (pagamento por Pix, por QRCode, código de barras, entre outros); e**
- **ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas, sendo vedada a cobrança adicional por este serviço.**

São direitos do **consumidor enquadrado na modalidade tarifária de pré-pagamento de energia elétrica, desde que a unidade consumidora atenda aos requisitos exigidos:**

- **ser informado dos locais – e horários de funcionamento – onde poderá adquirir créditos de quilowatts-hora (kWh)⁶;**
- **receber comprovante no ato da compra de créditos;**
- **ter a sua disposição as informações necessárias à realização da recarga de créditos, no caso de perda ou extravio de comprovante de compra não utilizado;**
- **ser informado sobre a quantidade de créditos disponíveis e da proximidade de os créditos acabarem;**
- **solicitar crédito de emergência, em qualquer dia da semana e horário;**
- **receber, sempre que solicitado, demonstrativo de faturamento com informações consolidadas do valor total comprado, quantidade de créditos, datas e os valores das compras realizadas no mês de referência;**
- **ter os créditos transferidos para outra unidade consumidora de sua titularidade ou a devolução desses créditos em conta corrente ou ordem de pagamento nos casos de encerramento contratual; e**
- **ter o medidor e demais equipamentos verificados e regularizados sem ônus, em caso de defeito.**

⁶ Segundo a Aneel: "O sistema funciona da seguinte forma: o consumidor recebe um crédito inicial de 20 kWh, a ser quitado na compra subsequente. Posteriormente, pode comprar novos créditos quando quiser e quantas vezes desejar, sendo 5 kWh o montante mínimo de compra" (cf. <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/tarifas/pre-pagamento>).



DEVERES DO CONSUMIDOR

São direitos do consumidor em geral:

- **manter atualizados, junto à distribuidora, os dados cadastrais pessoais, a alteração da titularidade, o encerramento contratual e informações sobre a atividade exercida pela unidade consumidora (comercial, industrial, residencial, rural, etc.);**
- **solicitar alterações sempre que houver mudanças, em especial dos dados de contato (telefone, endereço eletrônico, etc.);**
- **informar a distribuidora sobre a existência de pessoa residente na unidade consumidora que dependa de equipamentos elétricos de suporte à vida⁷;**
- **manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;**
- **consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;**
- **responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior da unidade consumidora;**
- **manter livre à distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora, relacionadas com a medição e proteção.**

É dever do consumidor enquadrado nas modalidades tarifárias convencional, branca e pós-pagamento eletrônico:

- **pagar a fatura de energia elétrica ou o consumo até a data do vencimento, sujeitando-se, em caso de atraso, à atualização monetária pelo IPCA, juros de mora de 1% ao mês calculados *pro rata die* e multa de até 2%.**

⁷ Os equipamentos médicos e de suporte à vida incluem: respiradores, concentradores de oxigênio e ventiladores pulmonares, monitores de sinais vitais; equipamentos de diálise; aparelhos de quimioterapia; bombas de infusão; aparelhos utilizados para tratamento de distúrbios respiratórios do sono; aspiradores de secreções; oxímetros e outros.



COMO ENTRAR EM CONTATO COM A DISTRIBUIDORA

Para solicitar um serviço, obter uma informação ou formalizar um elogio ou reclamação, acesse, **em primeiro lugar**, os canais de comunicação da distribuidora de serviços de energia elétrica que atende a sua região.

Para facilitar a busca, consulte os quadros a seguir com 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.



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - CPFL SANTA CRUZ
Presencial	Atendimento Presencial por município: https://www.cpfl.com.br/santa-cruz/atendimento-presencial Totem AutoAtendimento e Video Atendimento nas Agência de Atendimento CPFL
Telefônico Comercial e de Emergência	Grupo B: 0800 772 2196 Grupo A e Poder Publico: 0800 721 1849 Portadores de deficiência auditiva e de fala: 0800 774 4120
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
SMS	27351 - SMS Receptivo
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Ouvidoria	0800 722 2194 https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria
Consumidor.Gov	https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1740057045924
Outros	https://www.cpfl.com.br/credenciado/imobiliaria https://www.cpfl.com.br/poder-publico https://www.cpfl.com.br/credenciado/demais_credenciados Rua Jorge de Figueiredo Correa, nº 1632 - Bloco 3, 3º andar - Jardim Professora Tarcília CEP: 13087-397 - Campinas/SP



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - CPFL PAULISTA
Presencial	Atendimento Presencial por município: https://www.cpfl.com.br/paulista/atendimento-presencial Totem AutoAtendimento e Video Atendimento nas Agência de Atendimento CPFL
Telefônico Comercial e de Emergência	Grupo B: 0800 010 1010 Grupo A e Poder Publico: 0800 770 4140 Portadores de deficiência auditiva e de fala: 0800 774 4120
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
SMS	27351 - SMS Receptivo
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Ouvidoria	0800 770 2735 https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria
Consumidor.Gov	https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1740057045924
Outros	https://www.cpfl.com.br/credenciado/imobiliaria https://www.cpfl.com.br/poder-publico https://www.cpfl.com.br/credenciado/demais_credenciados Rua Jorge de Figueiredo Correa, nº 1632 - Bloco 3, 5º andar - Jardim Professora Tarcília CEP: 13087-397 - Campinas/SP



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - CPFL PIRATININGA
Presencial	Atendimento Presencial por município: https://www.cpfl.com.br/piratininga/atendimento/atendimento-presencial Totem AutoAtendimento e Video Atendimento nas Agência de Atendimento CPFL
Telefônico Comercial e de Emergência	Grupo B: 0800 010 2570 Grupo A e Poder Publico: 0800 721 1294 Portadores de deficiência auditiva e de fala: 0800 774 4120
Agência Virtual	Grupo A: https://www.cpfl.com.br/empresas Grupo B: https://www.cpfl.com.br/login Projetos Particulares: https://www.cpfl.com.br/projetos-particulares
Aplicativo - APP	CPFL Energia
SMS	27351 - SMS Receptivo
Redes Sociais	Facebook: https://pt-br.facebook.com/CPFLEnergia/
WhatsApp	(19) 99908-8888
Ouvidoria	0800 055 7878 https://www.cpfl.com.br/agencia/ouvidoria
Consumidor.Gov	https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1740057045924
Outros	https://www.cpfl.com.br/credenciado/imobiliaria https://www.cpfl.com.br/poder-publico https://www.cpfl.com.br/credenciado/demais_credenciados Rua Jorge de Figueiredo Correa, nº 1632 - Bloco 3, 3º andar - Jardim Professora Tarcília CEP: 13087-397 - Campinas/SP



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - EDP-S
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.edp.com.br/atendimento/canais-de-atendimento/#sticky-57682395
Telefônico Comercial e de Emergência	0800 721 0123
Agência Virtual	https://www.edponline.com.br
Aplicativo - APP	edponline
E-mail	grandescientes@edpbr.com.br especializadoedp@edpbr.com.br
Redes Sociais	(Facebook) @edpbr (Instagram) edpbrasil
Chat / Chatbot	https://www.edponline.com.br
Whatsapp	(11) 93465-2888
Video Atendimento	https://www.edp.com.br/video-atendimento/
Ouvidoria	0800 721 0201 - ouvidoria.sp@edpbr.com.br Whatsapp: 11 99841-4402 Presencial: Av. Cassiano Ricardo, 1973 - Jardim Alvorada - São José dos Campos - SP - CEP: 12240-540



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - NEOENERGIA ELEKTRO
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.neoenergia.com/web/sp/sua-casa/canais-de-atendimento
Telefônico Comercial e de Emergência	0800 701 0102 - Média Tensão e Atendimento fora da área de concessão 0800 701 01 03 - Grandes Clientes 0800 020 12 00 - Micro e Minigeração 0800 701 01 55 - Clientes portadores de deficiência auditiva e de fala
Agência Virtual	https://agenciavirtual.neoenergia.com/#/login
Aplicativo - APP	Neoenergia Elektro (iOS ou Android)
E-mail	N/A
SMS	N/A
Redes Sociais	https://www.youtube.com/@Neoenergiaoficial https://www.linkedin.com/company/neoenergia https://www.facebook.com/neoenergia/ https://www.instagram.com/neoenergia_oficial/ https://twitter.com/neoenergiaElekt https://www.tiktok.com/@neoenergia
Chat / Chatbot	(19) 2122-1696 - Através do WhatsApp
Whatsapp	(19) 2122-1696
Outros	Totens localizados nas Agências Presenciais e Portal Imobiliário no site
Ouvidoria	0800 012 40 50 Site (área logada): https://agencia.neoenergiaelektro.com.br/login.aspx Correspondência: Enviar carta para Rua Ary Antenor de Souza, 321. Jardim Nova América, CEP 13053-024 – Campinas – SP.



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - ENEL SP
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento.html
Telefônico Comercial	0800 727 2120
Telefônico Emergência	0800 727 2196
Agência Virtual	Site Enel - https://www.enel.com.br/pt-saopaulo
Aplicativo - APP	digitar Enel SP na busca
SMS	27373 - Torpedo Fácil - Cliente encaminha SMS para solicitar os seguintes serviços: Consulta de débito e código de barras
Redes Sociais	Facebook: https://www.facebook.com/EnelClientesBR https://www.facebook.com/EnelBrasil/
WhatsApp	Grandes Clientes: 11 99929-0000 sendo ofertado os serviços de 2ª via de fatura, cadastro de fatura por e-mail e status de protocolo de Atendimento
Outros	0800 727 1196
Ouvidoria	0800 727 1196 Telefone - 0800 727 3110 WEB - https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/atendimento/ouvidoria.html Endereço Ouvidoria - Av. das Nações Unidas, 14401 – Conj. 1 ao 4, Torre B1, 17º ao 23º andar - Vl. Gertrudes – 04794-000 Whatsapp – 55 11 94513-0276
E-mail	Atendimento aos grandes clientes: clientes.corporativos.sp@br.enel.com captacao.sp@br.enel.com e ligacao.emuc.sp@br.enel.com Solicitação de serviços técnicos: servicos.tecnicos.sp@br.enel.com



CANAL DE ATENDIMENTO	CANAIS DISPONÍVEIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - ENERGISA SUL SUDESTE
Presencial	Para localizar a agência de atendimento presencial em seu município, consulte: https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/agencias-de-atendimento.aspx
Telefônico Comercial	0800 701 0326
Telefônico Emergência	0800 701 0326
Agência Virtual	https://servicos.energisa.com.br https://servicos.energisa.com.br/grandes-clientes
Aplicativo - APP	https://www.energisa.com.br/energisaon/default.aspx
E-mail	https://servicos.energisa.com.br No rodapé da página clicar em Fale Conosco -> abre um chat que ao final registra a solicitação enviando e-mail de confirmação para cliente.
Redes Sociais	https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/redes-sociais.aspx
Chat e/ou Chatbot	https://gisa.energisa.com.br/
WhatsApp	(18) 99120 3365 https://gisa.energisa.com.br/
Outros	Totens de autoatendimento presencial
Ouvidoria	Telefone: 0800 701 0324 - Atendimento em dias úteis, das 08h às 18h Presencial: 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 11h30min e 13h30min às 16h E-mail: ouvidoria.ess@energisa.com.br https://www.energisa.com.br/Paginas/canais-de-atendimento/contacto-ouvidoria.aspx



REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR E DEMAIS USUÁRIOS

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021

“Art. 1º - Estabelece as Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, nas quais estão dispostos os serviços de atendimento, assim como os direitos e deveres do consumidor e demais usuários do serviço”, conforme especificados a seguir:

- **Da estrutura de atendimento da distribuidora – arts. 370 a 375;**
- **Dos principais direitos e deveres: arts. 3 a 8;**
- **Do atendimento presencial: arts. 376 a 386;**
- **Do atendimento telefônico: arts. 387 a 393;**
- **Do atendimento pela internet: arts. 394 a 398;**
- **Das demandas dos usuários: arts. 399 a 405;**
- **Da resposta da distribuidora: arts. 406 a 418 e;**
- **Da ouvidoria: arts. 419 a 431;**
- **Da comunicação da realização de serviços: art. 432;**
- **Do tratamento das demandas: arts. 447 e 448.**

LEI Nº 8.078/1990 – 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.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2021 - PROCEDIMENTOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL (PRODIST) – MÓDULO 8 – QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA

Define os procedimentos para apuração dos indicadores de reclamações, de atendimento telefônico e de cumprimentos dos prazos, e estabelece a metodologia para estabelecimento dos limites dos indicadores elencados a seguir, conforme disposições do Módulo 8 do Prodist:

- **DER: Duração Equivalente de Reclamação**
- **FER: Frequência Equivalente de Reclamação por mil consumidores**
- **INS: Indicador de Nível de Serviço do atendimento telefônico**
- **IAb: Indicador de Nível de Abandono no atendimento telefônico**
- **ICO: Indicador de Chamadas Ocupadas no atendimento telefônico**



Caso os limites anuais estabelecidos para os indicadores sejam ultrapassados, a distribuidora pode sofrer fiscalização da Aneel ou das agências estaduais.

As reclamações de usuários serão avaliadas individualmente, em busca de solução; se for comprovada a violação, o consumidor terá o direito garantido de receber compensação em uma próxima fatura.

LINKS E CONTATOS ÚTEIS

Para maiores informações e esclarecimentos adicionais sobre o assunto, consulte:

Arsesp – Serviço de Atendimento ao Usuário: 0800 72 70167

Ouvidoria Arsesp: 0800 770 6884

Site da Aneel: www.aneel.gov.br

Site da Arsesp: www.arsesp.sp.gov.br

Resolução Normativa Aneel nº 1.000/2021: <https://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren20211000.pdf>

Resolução Normativa Aneel nº 956 – Prodist: https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_7.pdf

Site da Arsesp – Cartilhas Temáticas: https://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/energia/Cartilhas_Tematicas_Arsesp.aspx

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp está à disposição para esclarecer dúvidas pelo telefone: 0800 727 0167 (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>
- <http://www.aneel.gov.br/fale-conosco>

Pesquisa Aneel de Satisfação do Consumidor:

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



arsesp

ACOMPANHE NOSSAS **REDES SOCIAIS**



arsespoficial



arsesp_oficial



arsesp_oficial



arsesp

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rua Cristiano Viana, 428 | São Paulo, SP | CEP: 05411-000

PABX: (11)3204-2100 | www.arsesp.sp.gov.br