

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Diretoria Executiva

- Tarcísio Estefano Rosa
Diretor-Presidente
- Paulo Eduardo Gama Maciel
Diretor Comercial
- Valdeni Batista Milhomens
Diretor de Gestão
- Celso de Oliveira Sant'Anna
Diretor Financeiro
- José Francisco Albuquerque da Rocha
Diretor de Geração Distribuída
- Marcelo Fadoul de Souza
Diretor de Operação, Planejamento e Expansão
- Claudio Rubens Pinho Nilo
Diretor de Regulação e Projetos Especiais

Conselho de Administração

- Luiz Henrique Hamann
Presidente/Representante da Eletrobras
- Willamy Moreira Frota
Representante da Eletrobras
- Tarcísio Estefano Rosa
Diretor-Presidente
- Robésio Maciel de Sena
Representante do Ministério de Minas e Energia (MME)
- Mário José das Neves
Representante do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- José Apolinário da Silva Brandão
Representante dos Empregados

Conselho Fiscal

- Cezar Antonio Bordin
Membro Titular/Presidente
- Allan Lúcio Sathler
Membro Titular
- Renê Sanda
Membro Titular
- André Luiz Amaral dos Santos
Membro Suplente
- Arthur Henrique da Silva Santos
Membro Suplente
- Aloísio Macário Ferreira de Souza
Membro Suplente

APRESENTAÇÃO

Prezado cidadão,

Através desta carta, a Eletrobras Distribuição Amazonas informa todos os procedimentos necessários para o atendimento aos seus clientes, incluindo informações importantes como localização dos postos, horários de funcionamento e outras.

Este documento é uma ferramenta do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) do Governo Federal, exigido de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cliente e usuário de energia elétrica.

Para a Eletrobras Distribuição Amazonas este documento é mais que uma obrigação legal, é a oportunidade de mostrar com clareza e transparência como funcionam nossos serviços, além de reafirmarmos o compromisso que temos com a sociedade amazonense.

Estamos continuamente trabalhando para levar energia de qualidade às residências, indústria e o comércio em geral, promovendo, assim, o bem-estar e o desenvolvimento do Estado do Amazonas.

Boa leitura!

A Diretoria.

Sumário

Item		Pág
	Missão, Visão e Valores	6
1	Serviços oferecidos e prazos de atendimento	
	- Solicitação de ligação nova	7
	- Alteração de titularidade da fatura	11
	- Encerramento de relação contratual (Desligamento)	13
	- Religação por inadimplência	14
	- Ressarcimento de danos elétricos	14
	- Tarifa social de energia elétrica	16
	- Reclamação	17
	- Outros serviços	17
	1.1 Etapas da realização dos serviços	18
2	Documentação necessária para solicitação de serviços	18
3	Etapas de processamento do serviço	19
4	Forma de prestação do serviço	19
5	Canais de Atendimento e locais para acesso aos serviços	
	5.1 Call Center	20
	5.2 Atendimento de emergência – 0800 701 3001	20
	5.3 Atendimento comercial – 0800 701 3001	20
	5.4 Unidades de atendimento presencial	21
	5.5 Atendimento via mensagem eletrônica – “Fale Conosco”	23
	5.6 Atendimento OnLine	23
	5.7 Atendimento Via Aplicativo	24
	5.7 Atendimento Virtual	24
	5.7 Ouvidoria	24
6	Usuários com prioridade de atendimento	25
7	Tratamento dos usuários no atendimento presencial e de campo	25
	7.1 Sinalização visual das unidades de atendimento	25
	7.2 Condições gerais das unidades de atendimento	26
	7.3 Sistema Inoperante, cliente não fica sem atendimento	26
8	Tempo de espera nos postos de atendimento	26
9	Quer registrar um elogio, uma sugestão ou reclamação, saiba como	26
10	Serviços Especiais	26

10.1	Clientes dependentes de aparelhos elétricos essenciais à vida	26
10.2	Acesso à Mini ou Microgeração distribuída	26
10.3	Serviços cobráveis	28
11	Conta de energia elétrica	29
11.1	Data do vencimento da fatura	29
11.2	Segunda via da fatura	29
11.3	Devolução de valores	29
11.4	Reaviso de vencimento	29
11.5	Dados principais da fatura	30
11.6	Débito automático	31
11.7	Onde pagar	31
12	Direitos e deveres do consumidor	31
12.1	Principais direitos do consumidor	31
12.2	Principais deveres do consumidor	33
13	Conselho de consumidores da Eletrobras Distribuição Amazonas	34
14	Mídias Sociais	34
15	Mensagem final	35
	ANEXO	36

Missão, Visão e Valores

Missão

Atuar nos mercados de energia de forma integrada, rentável e sustentável.

Visão

Em 2020, ser o maior sistema empresarial global de energia limpa, com rentabilidade comparável às das melhores empresas do setor elétrico.

6

Valores

Foco em resultados, empreendedorismo e inovação, valorização e comprometimento das pessoas, ética e transparência.

1) Serviços Oferecidos e prazos de atendimento;

- Solicitação de Ligação Nova

Ao solicitar uma ligação nova, é necessário:

- Que o padrão de entrada esteja concluído;
- Que o consumidor não possua débitos pendentes junto à empresa Eletrobras Distribuição Amazonas;
- O solicitante deve ser o titular ou estar munido de procuração;
- O endereço completo da unidade consumidora para onde se deseja o serviço, com referência de localização;
- Telefone fixo e celular e/ou e-mail para contato;
- Informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica);
- A relação dos equipamentos que serão ligados e suas respectivas potências (preencher levantamento de carga);
- Caso a ligação não seja para unidade Residencial deverá ser informada a atividade realizada no local.
- Que a viabilidade técnica esteja aprovada e válida, possuindo prazo de validade de 360 (trezentos e sessenta) dias para as unidades consumidoras da capital e de 90 (noventa) dias para as unidades consumidoras localizadas no interior do estado (para unidades de média e alta tensão);
- Que o projeto elétrico esteja aprovado e válido. É importante salientar que o projeto possui validade de 3 (três) anos após a emissão pela distribuidora (para unidades de média e alta tensão);
- Que a vistoria da subestação esteja aprovada (para unidades de média e alta tensão);

Atenção: para o atendimento das ligações de novas unidades consumidoras é condição obrigatória a vistoria do padrão de entrada. No caso de reprovação, as vistorias subsequentes poderão ser solicitadas via telefone pelo número 0800 701 3001, ou através do site www.eletobrasamazonas.com, no *Atendimento OnLine* ou pelo *Fale Conosco*, ou nas demais unidades de atendimento presencial.

Para solicitação de ligação nova é necessário apresentação dos seguintes documentos:

Pessoa Física:

- Documentos originais: CPF e RG ou, na falta destes, outro documento de identificação oficial com foto ou o RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) para indígenas que não possuem CPF e RG.
- 4 (quatro) cópias do Projeto, Memorial Técnico Descritivo e Anotação de

- Responsabilidade Técnica – ART de autoria e execução do projeto, assinada pelo profissional responsável, quando a ligação for de média ou alta tensão;
- Carta de solicitação de vistoria de ligação e interligação com cópia da Nota Fiscal do transformador, laudo de ensaios do transformador, foto da placa do transformador e cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART de autoria e execução do projeto (para unidades consumidoras de média e alta tensão);
 - Autorização da Prefeitura para a ligação em áreas de domínio público, alvará, se for o caso;
 - Caso o imóvel esteja localizado em área de preservação ambiental, informar se possui licença emitida por órgão responsável, por meio de declaração escrita.
 - Para solicitações formuladas por terceiros: procuração, documentos originais (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto) do procurador, e originais ou cópia (autenticada, se for necessário) dos documentos do novo titular da unidade consumidora (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto);
 - Termo de Opção de Faturamento pelo Grupo B, assinado pelo proprietário ou procurador, para unidades consumidoras com potência instalada de até 112,5 kVA, que se encontra nos anexos desta carta (para unidades consumidoras de média tensão);
 - Formulário para emissão do contrato de fornecimento 13,8 kV, assinado pelo proprietário ou procurador e pelo responsável técnico, que se encontra nos anexos desta carta (para unidades consumidoras de média e alta tensão com potência de transformação superior a 112,5 kVA)



Atenção: Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Pessoa Jurídica

O representante legal da empresa deverá apresentar:

- Documentos da empresa (originais e cópia): cartão do CNPJ, Inscrição Estadual (quando possuir), contrato ou estatuto social ou outro documento que o habilite (alteração do contrato ou ata de nomeação);
- Documentos de identificação (originais): CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto. Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.

- Nomeação dos responsáveis em Diário Oficial, no caso de órgão público;
- Para solicitações formuladas por terceiros: procuração, documentos originais (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto) do procurador, e original ou cópia (autenticada, se for necessário) dos documentos do novo titular da unidade consumidora (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto);
- 4 (quatro) cópias do Projeto, Memorial Técnico Descritivo e Anotação de Responsabilidade Técnica – ART de autoria e execução do projeto, assinada pelo profissional responsável, quando a ligação for de média ou alta tensão;
- Carta de solicitação de vistoria de ligação e interligação com cópia da Nota Fiscal do transformador, laudo de ensaios do transformador, foto da placa do transformador e cópia da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART de autoria e execução do projeto (para unidades consumidoras de média e alta tensão);
- Autorização da Prefeitura para a ligação em áreas de domínio público, alvará, se for o caso;
- Caso o imóvel esteja localizado em área de preservação ambiental, informar se possui licença emitida por órgão responsável, por meio de declaração escrita.
- Termo de Opção de Faturamento pelo Grupo B, assinado pelo proprietário ou procurador, para unidades consumidoras com potência instalada de até 112,5 kVA, que se encontra nos anexos desta carta (para unidades consumidoras de média tensão);
- Formulário para emissão do contrato de fornecimento 13,8 kV, assinado pelo proprietário ou procurador e pelo responsável técnico, que se encontra nos anexos desta carta (para unidades consumidoras de média e alta tensão com potência de transformação superior a 112,5 kVA);

Atenção: Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Prazo para o atendimento

Descrição do Serviço	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. B Urbano	Prazo Máx. B Rural	Prazo Máx. A Urbano	Prazo Máx. A Rural
Ligação Nova	Dias úteis	2	5	7	7
Vistoria para ligação	Dias úteis	3	5	3	5
Emissão de viabilidade técnica	Dias corridos	-	-	30	30
Análise de projeto	Dias úteis	-	-	30	30
Reanálise de projeto por falta de informação da Distribuidora na análise anterior	Dias corridos	-	-	10	10

Atenção: Para as unidades consumidoras de média tensão, com potência de transformação de até 75 kVA, e subestação aérea, com apenas uma medição, fica dispensada análise de viabilidade técnica, bem como do projeto elétrico aprovado.



- Alteração de titularidade da fatura

A alteração de titularidade poderá ser efetuada pelo titular da unidade consumidora, ou pelo seu representante legal e realizada nos Postos de Atendimento presencial da Eletrobras Distribuição Amazonas.

Para alteração de titularidade é necessário apresentação dos seguintes documentos:

Pessoa Física

- Cadastro de Pessoa Física – CPF, desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal,
- Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto, e apenas o RANI no caso de indígenas;
- Escritura ou registro do imóvel, documento de propriedade ou contrato de financiamento, e/ou outros documentos que comprovem a posse do imóvel (comprovante de residência etc.)
- No caso de aluguel, o solicitante deverá apresentar contrato de locação com firmas reconhecidas em cartório, do locador e locatário;
- Nos casos de falecimento do titular, deverão ser apresentados: RG e CPF, Certidão de casamento (para cônjuges), Certidão de Óbito e comprovante de residência.

Atenção: Caso o usuário solicitante não possua a certidão, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos.

Pessoa Jurídica

- Recibo de compra e venda, escritura do imóvel ou registro do imóvel ou IPTU;
- Contrato social;
- Contrato de firma individual;
- Estatuto ou ata (para casos de instituições religiosas);
- CNPJ, Inscrição Estadual ou Municipal;
- Caso não seja sócio ou membro da instituição, apresentar procuração e cópia do RG e CPF do mesmo.

Prazo para o atendimento

A transferência possui prazo de até 3 (três) dias úteis para realização após a data de solicitação.

Atenção: Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a alteração de titularidade só será efetuada após a quitação

dos referidos débitos no mesmo ou em outro local da área de concessão da Eletrobras Distribuição Amazonas.

Atenção: Na solicitação do serviço, deverão ser fornecidas informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora, à carga elétrica a ser instalada no local, à finalidade da utilização da energia elétrica, da necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes e o local de entrega da fatura.

- Encerramento da Relação Contratual (Desligamento)

Ao desocupar um imóvel, o consumidor deve solicitar o desligamento da energia elétrica pelo *Call Center* ou em uma unidade de atendimento presencial.

Pessoa Física:

O titular da unidade consumidora ou seu representante legal* deverá apresentar:

- Documentos originais: CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto ou o RANI para indígenas que não possuem CPF e RG. Para consumidores estrangeiros: CPF e Passaporte.
- Leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento.

Atenção: O atendimento ao representante legal é efetuado exclusivamente em atendimento presencial, pois é exigida a apresentação dos originais dos seus documentos (CPF e RG – ou outro documento de identificação oficial com foto) e de procuração específica, além dos originais ou cópia do CPF e RG (ou outro documento oficial com foto) do titular.

Pessoa Jurídica:

A solicitação do serviço é realizada exclusivamente nos Postos de atendimento

O representante legal da empresa deverá apresentar:

- Documentos da empresa (originais ou cópia): contrato ou estatuto social ou outro documento que o habilite (alteração do contrato ou ata de nomeação).
- Documentos de identificação (originais): CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto. Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.
- Leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento.

Prazo para o atendimento

O desligamento possui prazo de até 8 (oito) dias úteis para realização após a data de solicitação.

- Religação por Inadimplência

Pessoa Física e Jurídica

É necessário, primeiramente, ter quitado a(s) fatura(s) vencida(s), referente(s) à unidade consumidora com fornecimento suspenso. Em seguida, apresentar a fatura paga e o CPF e o RG do solicitante em uma unidade de atendimento presencial ou por ocasião da religação, quando a solicitação for efetuada via *Call Center*.

Prazo para o atendimento

A transferência possui prazo de até 24 (vinte e quatro) horas úteis para realização em unidade consumidora localizada na área urbana e de até 48 horas úteis em unidades localizadas na área rural, após a data de solicitação.

14

- Ressarcimento de Danos Elétricos

A Eletrobras Distribuição Amazonas atende a reclamações por danos em equipamentos elétricos de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão, causadas por deficiências ou anomalias no sistema elétrico da concessionária.

A Eletrobras Distribuição Amazonas não indenizará equipamentos consertados antes do término do prazo para a vistoria. Nos casos comprovados, o ressarcimento será efetuado por meio de lançamento futuro na fatura, pagamento em moeda corrente, conserto ou a substituição do equipamento danificado.

Ocorrendo o indeferimento a Eletrobras Distribuição Amazonas Encaminhar encaminhará correspondência contendo as informações sobre o motivo do indeferimento, a transcrição do dispositivo normativo que serviu de embasamento e o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da Empresa ou à ANEEL com os respectivos telefones para contato.

Quem poderá solicitar?

Apenas o titular da unidade consumidora ou seu representante legal mediante apresentação de procuração específica com firma reconhecida em cartório, cópia da Identidade e CPF do titular e do representante. O solicitante sempre deve apresentar identidade e CPF originais.

Até quando poderá ser feita a solicitação de ressarcimento?

A solicitação de ressarcimento poderá ser efetuada à concessionária no prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento.

Onde solicitar

Por meio de todos os canais de atendimento.

Prazo para o atendimento

Descrição do Serviço	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. B
Vistoria em equipamentos que acondicionam alimentos ou medicamentos	Dias úteis	1
Vistoria em equipamentos danificados	Dias corridos	10
Comunicação do deferimento ou indeferimento do pedido.	Dias úteis	15
Apresentação dos laudos e orçamentos do consumidor quando houver deferimento do pedido	Dias corridos	90
Ressarcimento do dano elétrico	Dias corridos	20



- Tarifa Social de Energia Elétrica

É um desconto na conta de energia para as famílias de baixa renda, criado pelo Governo Federal em 2002. Os descontos podem chegar até 65%, dependendo do consumo de energia.

Quem tem direito

A tarifa social de energia elétrica é válida para unidades consumidoras habitadas por famílias inscritas no CadÚnico (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal) e com renda mensal por pessoa menor ou igual a meio salário mínimo nacional. Nesse caso o representante da unidade consumidora deve solicitar à Eletrobras Distribuição Amazonas o cadastramento mediante apresentação do número do NIS - Número de Identificação Social – ou do BPC – Benefício da Prestação Continuada, CPF, Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto.

16

Como funciona

Funciona por meio de descontos em faixas de consumo, conforme abaixo:

- Para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 30 (trinta) kWh/mês, o desconto será de 65% (sessenta e cinco por cento);
- Para a parcela do consumo compreendida entre 31 (trinta e um) kWh/mês e 100 (cem) kWh/mês, o desconto será de 40% (quarenta por cento);
- Para a parcela do consumo compreendida entre 101 (cento e um) kWh/mês e 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, o desconto será de 10% (dez por cento);
- Para a parcela do consumo superior a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, não haverá desconto.

No caso de consumo total superior a 220 kWh/mês, os descontos incidirão nas parcelas até esse limite. Acima dele, o consumo será faturado com tarifa residencial sem aplicação de desconto.

Prazo para o atendimento

A validação do cadastro para concessão do benefício possui prazo de até 3 (três) dias úteis, após a data de solicitação.

- Reclamação

O cliente titular da unidade, ou o seu representante legal, através de qualquer dos canais de atendimento pode registrar uma reclamação, caso esteja insatisfeito com o serviço ou deseje maiores informações de uma solicitação que não foi atendida.

Sendo necessário realização de visita técnica à unidade do cliente o prazo máximo para solução da reclamação formulada passa a ser de 15 (quinze) dias corridos;

Abaixo, seguem as tipologias de reclamação, definidas pela Resolução ANEEL 414/2010. Caso queira realizar um elogio, o registro pode ser feito em qualquer canal de atendimento.

Prazo para o atendimento

Descrição do Serviço	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. A e B
Reclamação por erro de cadastro	Dias úteis	5
Reclamação por falta de energia	Horas úteis	3
Reclamação por aplicação de tarifa incorreta	Dias úteis	5
Reclamação por não compreensão da fatura	Dias úteis	5
Reclamação por erro de leitura	Dias úteis	5
Reclamação por indisponibilidade de Posto de atendimento	Dias úteis	5
Reclamação de serviço fora do prazo	Dias úteis	5
Reclamação por aumento de consumo	Dias úteis	5
Reclamação por corte indevido	Dias úteis	5
Reclamação por não entrega de conta	Dias úteis	5
Reclamação por outros motivos	Dias úteis	5
Reclamação por fatura não baixada	Dias úteis	5
Reclamação fatura entregue fora do prazo	Dias úteis	5
Reclamação por mau atendimento	Dias úteis	5
Reclamação de Cobrança administrativa de irregularidade	Dias corridos	15
Reclamação cobrança custo de disponibilidade	Dias úteis	5
Reclamação variação de tensão	Dias úteis	5
Elogio para empresa ou empregado	Dias úteis	1

- Outros serviços

Abaixo, apresentamos outros serviços oferecidos pela distribuidora, os quais podem ser solicitados por qualquer canal de atendimento ao cliente.

Descrição do Serviço	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. B Urbano	Prazo Máx. B Rural	Prazo Máx. A Urbano	Prazo Máx. A Rural
Mudança do tipo de ligação	Dias úteis	30	30	-	-
Mudança de ramal	Dias corridos	30	30	-	-
Retirada de Medidor	Dias corridos	30	30	30	30
Instalação de medidor	Dias corridos	30	30	30	30
Solicitação por escrito Atendimentos comerciais	Dias corridos	30	30	30	30
Substituição de medidor	Dias corridos	30	30	30	30
Solicitação de poda de árvore	Dias úteis	5	5	5	5

1.1) Etapas da realização dos serviços

A solicitação de serviço ou informação, formulada pelo cliente é recebida em um dos canais de atendimento e registrada no sistema comercial da Eletrobras Distribuição Amazonas com a emissão de um protocolo de atendimento.

Á área responsável pela execução do serviço, dentre a sua rotina diária, pesquisa o serviço registrado no sistema comercial para a referida tratativa e análise. Nas demandas sem necessidade de visita técnica, a solicitação é tratada internamente pelas áreas administrativas e respondidas via carta ou correspondência eletrônica.

Havendo necessidade de execução de um serviço para atender ao pedido formulado pelo cliente, considera-se a própria execução do serviço como a resposta de uma solicitação, caso não haja disposição explícita sobre a necessidade de um retorno formal ao cliente.

Nos casos em que a solicitação do cliente acarretar visita técnica, o serviço é encaminhado eletronicamente para a área operacional que realiza a programação do serviço e despacho para as equipes técnicas de campo, que por sua vez, comparecerão ao endereço da unidade consumidora para a qual foi solicitado o serviço.

Após a visita técnica, o serviço solicitado será concluído eletronicamente pela equipe de técnicos. Constatada alguma situação que impeça a execução do serviço, um documento contendo os motivos da não realização é entregue ao cliente, permitindo assim a adequação do item necessário, conforme normas da distribuidora, disponíveis no campo Normas Técnicas, no site da distribuidora, por meio do link a seguir: www.eletobrasamazonas.com/cms/normas-tecnicas/.

2) Documentação necessária para solicitação de serviços;

Nas unidades de atendimento presencial, o titular, pessoa física, da unidade consumidora deve apresentar o CPF e registro de identidade para solicitar qualquer serviço. Caso o titular da unidade esteja sendo representado por terceiros é necessária apresentação de procuração, podendo esta ser pública (cartorária) ou particular. Sendo a procuração particular, faz-se necessário reconhecimento da firma.

Nos atendimentos a pessoas jurídicas, o representante deve apresentar:

- Contrato Social, Ata ou Estatuto com a última atualização;
- RG e CPF do sócio/proprietário, definido no contrato social;
- Procuração (se houver representação por terceiro)

Nota: Em sendo necessário apresentação de qualquer tipo de certidão, emitida por órgãos e entidades do Poder Executivo e a Distribuidora não puder obter tal documento diretamente com o órgão emissor, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, conforme definido no art. 2º do Decreto nº 9094/2017.

3) Etapas de processamento do serviço;

O cliente ou usuário do serviço acessa à distribuidora através de qualquer um dos canais de atendimento e registra o seu serviço. Durante o atendimento o cliente recebe um protocolo de atendimento, com o qual pode realizar o devido acompanhamento da sua demanda até o momento da efetiva solução.

As solicitações e reclamações são registradas no sistema comercial da distribuidora e encaminhadas para as áreas responsáveis pela análise ou despachadas para os setores que encaminham técnicos para verificação no local da unidade consumidora, se a execução necessitar de visita técnica.

4) Forma de prestação do serviço;

Os serviços solicitados à Eletrobras Distribuição Amazonas são prestados, basicamente, de duas maneiras; por meio de visita técnica à unidade consumidora por técnicos ou eletricitas e/ou análise da solicitação com resposta por meio de correspondência física (carta) ou eletrônica (e-mail).

Nas situações em que o cliente solicitar uma informação, esta será prestada de imediato e, em sendo formuladas pela central de teleatendimento, a devida comprovação da prestação do serviço se dá pelo protocolo de atendimento e da gravação da ligação telefônica, a qual pode ser solicitada pelo cliente, assim disposto na Resolução ANEEL 414/2010.

É importante destacar que se considera como resposta da solicitação a própria execução do serviço, desde que não haja, expressamente, a necessidade de retorno formal do cliente.

5) Canais de Atendimento e locais para acesso aos serviços

A Eletrobras Distribuição Amazonas disponibiliza em toda sua área de concessão vários canais para comunicação com seus públicos. Os principais são: postos de atendimento presencial, central de atendimento telefônico e internet. Confira abaixo como acessar esses canais e efetuar um registro de atendimento:

5.1 Call Center – Serviços

A Eletrobras Distribuição Amazonas disponibiliza para os consumidores uma central de atendimento telefônico que cumpre todas as exigências de um bom atendimento, bem como todos os itens regulatórios. O serviço é totalmente gratuito, recebe chamadas de telefones fixos ou móveis, com acesso em toda a área de concessão ou permissão, incluindo os municípios do interior do Estado. O atendimento é realizado diariamente, 24 horas por dia, inclusive aos feriados.



5.2. Atendimento de Emergência - 0800 701 3001

Deve ser acionado nas seguintes situações: falta de energia elétrica, incêndio ou faíscas na rede, inundação em instalações elétricas, choque elétrico no sistema de medição ou na rede de distribuição da Eletrobras Distribuição Amazonas, poste tombado ou danificado, fio elétrico partido, trançado, muito baixo ou muito esticado, vegetação caída sobre a rede.

Também são considerados atendimentos de emergência: cadastro para receber aviso de desligamento programado (somente para empresas, hospitais ou consumidores que usam equipamento vital em casa), coleta de materiais (restos de poste, isolador, sucatas), inspeção técnica do medidor (ruído ou objetos estranhos), verificação de nível de tensão, poda na rede elétrica.

5.3. Atendimento Comercial – 0800 701 3001



Para pedidos de: 2ª via de fatura, religação, mudança do tipo de ligação, consulta de débitos, parcelamento de débitos, leitura/desligamento, alteração da data de vencimento da fatura, recepção de leitura, solicitação de lacre para caixa de medição, substituição de medidor, aferição de medidor, vistoria a pedido na medição, retirada de medidor, atualizações cadastrais, inspeção no ramal de entrada de medição, vistoria para mudança de ramal, entrega de fatura em domicílio da área rural/urbana ou área urbana/urbana, manutenção de cadastro, manutenção em rede de distribuição, poda de árvore e/ou descupinização de postes, manutenção em caixa de cp-rede, recadastramento de senha da Agência Virtual, confirmação de leitura, reclamação por erro de cadastro, reclamação aplicação da tarifa incorreta, reclamação por não compreensão da fatura, reclamação por erro de leitura,

reclamação de serviço fora do prazo, reclamação por aumento de consumo, reclamação por não entrega da conta, informações sobre iluminação pública, reclamação por serviços não realizados, reclamação de fatura entregue fora do prazo, solicitação de retorno de serviços.

5.4. Postos de Atendimento Presencial

Serviços Prestados

Os postos de atendimento presencial prestam, além de todos os serviços disponibilizados via *Call Center* e *Fale Conosco*, os seguintes serviços:

- Alteração de titularidade;
- Ligação nova;
- Parcelamento de débitos;
- Denúncias;
- Emissão de 2ª via de fatura;
- Emissão de Declaração de quitação de débitos;
- Protocolo de cartas e solicitações em geral;
- Disponibilização para consulta de normas técnicas, da Resolução ANEEL Nº 414/2010 que disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica.

Endereços

Todas as unidades de atendimento presencial têm seu endereço disponibilizado no site da Eletrobras Distribuição Amazonas, no link *Atendimento ao Cliente/Postos de Atendimento*. Ao final do item sobre os canais de atendimento desta carta, o cliente ou usuário do serviço poderá consultar qual o posto de atendimento mais próximo.

A seguir, encontram-se os endereços dos locais para acesso aos serviços pelo usuário na capital e no interior do Estado.

Capital

Posto	Horário de atendimento	Endereço	Telefone
Atendimento 10 de Julho	Segunda a Sexta 7h30 às 16h	Rua 10 de julho, nº 269 A-Centro	2126-7302
PAC - Compensa	Segunda a Sexta 8h às 16h	Av Brasil, 1325 Compensa	3671 5620
PAC Shopping Sumaúma	Segunda a Sexta 8h às 16h	Av Noel Nutels 1762 Cidade Nova	3636-0057
PAC Uai Shopping São José	Segunda a Sexta 8h às 16h	Alameda Cosmo Ferreira nº 8047 São José	3644-4289
PAC Parque 10 Mall	Segunda a Sexta 8h às 17h	Rua Lindon Johnson, 55 Parque 10	98423 4672

Interior

Item	Cidade	Endereço
1	Alvarães	Av. Castelo Branco, numero 808, centro - CEP:69.540-000
2	Amaturá	R. Frei Pio, s/n - Centro - CEP: 69.620-000
3	Anamá	R. Alvaro Maia, 468 - CENTRO - CEP. 69.445-000
4	Anori	R. Manoel delfim de Moura, nº 136 - Centro - CEP: 69.440-000
5	Apuí	R. Bahia, 1541 – Centro - CEP - 69260-000
6	Atalaia do Norte	Av. Augusto Luzeiro ,374 - Centro - CEP: 69.650-000
7	Autazes	Rua do Engenho nº24, Bairro Engenho - CEP.:69.240-000
8	Barcelos	Av. Mariuá, nº 63 - Centro - CEP.: 69.700-00
9	Barreirinha	R. Major Gaudêncio, SN. Centro - CEP: 69.160.00-00
10	Benjamim Constant	Av. Castelo Branco, s/n - Centro - CEP: 69.630-000
11	Beruri	Av. Catelo Branco, s/n - Centro - CEP: 69.430-000
12	Boa Vista do Ramos	R. Emanuel Mafra, nº 609 – Esperança - CEP 69195-000
13	Boca do Acre	Av. Amazonas, nº4049 - Centro - CEP: 69.850-000
14	Borba	Av. Getulio Vargas, nº 272 - Centro - Cep: 69200-000
15	Caapiranga	R. Getúlio Vargas, nº67 - Centro - CEP: 69.425-000
16	Canutama	Av. Floriano Peixoto, nº137 - Centro - CEP: 69.820-000
17	Carauari	R. Anastácio Cavalcante, nº 544 - Centro - CEP: 69.500-00
18	Careiro da Várzea	R. 29 de Janeiro, s/n, Vila do Careiro - Centro - CEP:69.255-000
19	Careiro Castanho	Av. Adail de Sá, nº1066 - Centro - CEP: 69.250-000
20	Coari	R. Gonçalves Ledo, nº339, Espírito Santo - CEP: 69.460-000
21	Codajás	R. Getúlio Vargas, s/n - Centro - CEP: 69.450-000
22	Envira	Av. Joaquim Borba , s/n - Centro - CEP.: 69.870-000
23	Eirunepé	R. Francisco Alves da Conceição - nº 44 - CEP:69.880-000
24	Fonte Boa	R. Boulevard Alvaro Maia, nº80 - Centro - CEP:69670
25	Guajará	Et. Nova Floresta, s/n - Centro - CEP: 69.895-000
26	Humaitá	R. Municipal, 2079 - Centro - CEP: 69.800-000
27	Ipixuna	R. Juruá, nº 639 - Centro - CEP: 69.890-000
28	Irlanduba	Av. Amazonas, 875 - Centro - CEP: 69.415-000
29	Itacoatiara	Av. Parque, 1.604, Iraci - CEP: 69.101-053
30	Itamarati	R. Francisco Pereira da Silva, nº 09 - Centro - CEP:69.510-000
31	Itapiranga	Av Ademar Grana Viana, Gilberto Mestrinho – CEP. 69.120.000
32	Japurá	Av. Amâncio Barbosa s/n – Centro –CEP:69.495-000
33	Juruá	R. São Francisco, nº 12 - Centro - CEP:69.520-000
34	Jutaí	R. Teotonilio Cavalcante nº. 340 CEP 69.660-000
35	Lábrea	R. Cel Luis Gomes, nº 944 - Centro - CEP:69.830-000
36	Manacapuru	Av. Ribeiro Junior, nº 958, São Francisco - CEP:69.400-365
37	Manaquiri	R. Francisco Jacob, nº 547 - Centro - CEP:69.435-000
38	Manicoré	R. Pedro Tinoco, nº106 - Centro - CEP:69.280-000 - Usina
39	Maués	R. Coronel Tito Leão, nº15 - Centro - CEP.: 69.190-000
40	Maraã	Av. 07 de Maio, 86 Centro

41	Nhamundá	Av. Afonso Carvalho, s/n - Centro - CEP:69.140-000
42	Nova Olinda do Norte	Av. Janary Nunes, s/n - Centro - CEP:69.230-000
43	Novo Airão	Av. Presidente Vargas, s/n - Centro - CEP:69.730-000
44	Novo Aripuanã	Av. 19 de dezembro, nº80 - Centro - CEP:69.260-000
45	Parintins	Av. Nações Unidas, nº2846 - Centro - CEP:69.151-060
46	Pauini	R. 19 de março, s/n - Centro - CEP:69.860-000
47	Presidente Figueiredo	Av. Aquariquara, nº 1252 - Morada do sol - CEP:69.735-000
48	Rio Preto da Eva	R. Herculano Ferreira, 01 - Centro - CEP:69.117-970
49	São Gabriel da Cachoeira	Av. Castelo Branco, nº527 - Centro - CEP:69.750-000
50	São Paulo de Olivença	R. Tiradentes, s/nº, Centro - CEP.: 69.600-000
51	São Sebastião do Uatumã	R. Francisco Xavier, 277 - Centro - CEP: 69.135-000
52	Silves	R. Álváro Maia, Nº117 - Centro - CEP:69.114-000
53	Santo Antônio do Içá	Av. Costa e Silva, nº268 - Centro - CEP:69.680-000
54	Santa Izabel do RioNegro	Av. D. Pedro Massa, s/n - Centro - CEP:69.740-000
55	Tabatinga	Av. da Amizade, s/n – Centro, CEP: 69640-000.
56	Tapauá	R. Adriano Castro, s/n - Centro - CEP.: 69.480-00
57	Tefé	Et. do Aeroporto, nº1.111 - Bairro São Francisco - CEP: 69.552-105
58	Tonantins	R. NSrª de Fátima, s/n - Centro - CEP: 69.685-000
59	Uarini	Av. Brasil, nº166 - Centro - CEP:69.530-000
60	Urucará	R. Antenor Tiago de Melo, s/n - Centro - CEP: 69.130-000
61	Urucurituba	Av. São Sebastião, 189 – Centro - 69.180-000

Livro de Manifestação/Carta

Todas as unidades de atendimento presencial possuem um Livro de Manifestação, onde o consumidor poderá registrar sugestões, críticas ou reclamações. Todas as manifestações, sejam elas registradas no livro ou via carta, são analisadas, e as respostas são encaminhadas ao consumidor no prazo máximo de 30 dias.

5.5. Atendimento via mensagem eletrônica – “Fale Conosco”

Com exceção do atendimento emergencial, outros serviços disponibilizados pelo *Call Center* também podem ser solicitados no site www.eletronbrasamazonas.com no link “Fale Conosco”.

5.6. Atendimento OnLine

Com exceção do atendimento emergencial, outros serviços disponibilizados pelo *Call Center* também podem ser solicitados *on line* por meio do site www.eletronbrasamazonas.com.

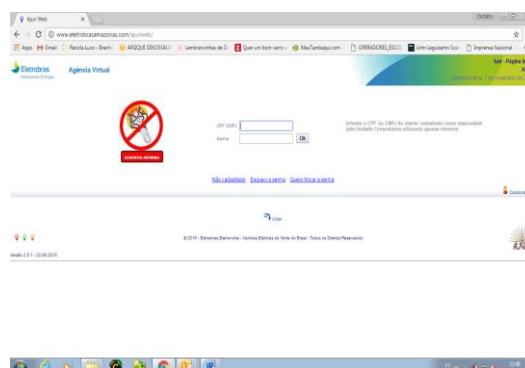
5.7. Via aplicativo

O cliente pode solicitar serviços, consultar fatura, verificar o histórico de consumo, cadastrar ou alterar dados cadastrais, cadastrar ou alterar e-mail para receber a fatura digital, consultar falta de energia, consultar desligamentos programados, solicitar cadastro na tarifa social, dentre outros, todos via aplicativo. É necessário fazer download do aplicativo na respectiva loja disponibilizada pelo sistema operacional do celular.

5.8. Atendimento Virtual

A Agência Virtual está disponível na página da Eletrobras Distribuição Amazonas (www.eletobrasamazonas.com), onde o consumidor poderá solicitar os seguintes serviços:

- Atualização de cadastro/ Acesso Ajuri Web
- Reclamação por mau atendimento
- Correção de dados cadastrais
- Solicitações por escrito atendimentos comerciais
- Instalação de medidor;
- Religação Normal de Cortado;
- Solicitação de podagem de árvore;
- Informação sobre Iluminação Pública;
- Elogio para empresa ou empregado;
- Leitura informada pelo consumidor.



Atenção: O consumidor deverá se cadastrar no site para ter acesso aos serviços da Agência Virtual.

5.8. Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a Eletrobras Distribuição Amazonas. Atua como uma segunda instância de atendimento. Qualquer consumidor que não obtiver resposta ou solução satisfatória com algum serviço prestado (atendimento, prazos, solicitações diversas etc), que se sentir insatisfeito com o resultado de um serviço, ou mesmo, quando deixar de ter seus direitos garantidos, poderá recorrer à Ouvidoria.

A Ouvidoria recebe manifestações sobre quaisquer assuntos relacionados à Eletrobras Distribuição Amazonas, abrangendo sugestões, reclamações, solicitações, elogios, críticas e denúncias. Também, atua de forma ágil, imparcial, e transparente na resolução das questões a ela apresentadas, garantindo o sigilo das informações e contribuindo para a melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Para registrar uma reclamação pela Ouvidoria, o cliente poderá utilizar os seguintes canais:

- Pelo site: www.elektrobrasamazonas.com/cms/ouvidoria/, acessando o link “Fazer Manifestação” que irá gerar um documento eletrônico;
- Por e-mail: ouvidoria@elektrobrasamazonas.com;
- Por telefone: **0800 095 1247** (de segunda a sexta feira, 08h às 18h);
- Por correspondência ou pessoalmente no endereço: Av. Sete de Setembro nº 2414 - Cachoeirinha, Manaus – AM – CEP: 69005-141.

Os meios de contato com a Ouvidoria são divulgados na fatura de energia, no *site* da empresa, nas mídias sociais e através do teleatendimento – *call center*.

Qual o prazo legal para resposta da manifestação?

15 dias corridos.

O que deve ser feito, caso persista a insatisfação com o resultado?

Caso persista a insatisfação com o resultado apresentado pela Ouvidoria, o consumidor poderá registrar uma manifestação junto à própria ANEEL pelo telefone **167**.

6) Usuários com prioridade de atendimento

A Eletrobras Distribuição Amazonas assegura aos seus clientes e usuário o atendimento prioritário, assim definido na lei nº 10.048/2000, portanto, terão atendimento diferenciado, senha individualizada e atendimento imediato:

- Pessoas com deficiência;
- Idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos

7) Tratamento dos usuários no atendimento presencial e de campo

As equipes de colaboradores da Eletrobras Distribuição Amazonas são treinadas e orientadas para prestação de atendimento com educação, respeito e cortesia para com os clientes e usuários do serviço. Busca-se, constantemente, o atendimento com excelência, permitindo assim a satisfação do cliente, seja em um posto de atendimento presencial, telefônico ou pelos técnicos de serviços comerciais de campo.

7.1 Sinalização Visual das unidades de Atendimento

Todos os postos de atendimento presencial da distribuidora possuem identificação por meio da visualização do logotipo e marca da empresa, bem como de placa com o

horário de funcionamento da unidade, *banner*, *outdoor* ou faixa com conteúdo informativo e específico voltado para os seus clientes e usuários.

7.2 Condições gerais das unidades de Atendimento

Os Postos de atendimento da Eletrobras Distribuição Amazonas possuem estrutura física capaz de assegurar o devido conforto, limpeza e acessibilidade a todos os seus clientes e usuários, em especial aos portadores de deficiência física, haja vista a disposição na lei nº 10.098/2000, garantindo um ambiente sadio e dentro das normas técnicas.

7.3 Sistema inoperante. Usuário não fica sem atendimento.

Caso o sistema informatizado estiver indisponível no posto de atendimento, os colaboradores atendentes utilizarão formulários específicos para dar prosseguimento no atendimento "off-line", bem como há equipe de apoio para auxílio nestas ocorrências. Para fins de informação do protocolo do registro, o cliente, posteriormente, poderá utilizar os demais canais de atendimento para obtenção do mesmo.

26

8) Tempo de espera nos Postos de Atendimento

Nos postos de atendimento, a estrutura de pessoal está dimensionada para realização de atendimento presencial com tempo de espera de no máximo 45 (quarenta e cinco) minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito e força maior, de acordo com a previsão normativa do art.180 da Resolução ANEEL 414/2010.

9) Quer registrar um elogio, uma sugestão ou reclamação, saiba como:

Pode ser realizado por qualquer um dos canais de atendimento já apresentados acima, sendo entregue ao cliente o protocolo do seu registro.

10) Serviços Especiais

10.1 Clientes dependentes de aparelhos elétricos essenciais à vida



Quando um dos membros da família residente na unidade consumidora for usuário de equipamento elétrico essencial à vida, o titular da unidade consumidora deverá solicitar seu cadastramento nesta condição junto a um posto de atendimento presencial da Eletrobras Distribuição Amazonas. Este cadastramento permitirá que a unidade consumidora seja informada, com até 05 dias úteis de antecedência, quando da interrupção programada na rede de distribuição de energia.

Para tanto, deverá ser apresentada comprovação médica – atestado e relatório subscrito por profissional médico - da necessidade do uso de aparelhos elétricos e do preenchimento e assinatura do formulário de solicitação por parte do titular da fatura de energia elétrica

O Relatório/atestado médico deve certificar a situação clínica e de saúde do portador da doença ou da deficiência, bem como a previsão do período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica e, ainda, as seguintes informações:

- Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID;
- Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina – CRM;
- Descrição dos aparelhos, dos equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
- Número de horas diárias/mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento;
- Endereço da unidade consumidora; e
- Quando se tratar de consumidor enquadrado na subclasse residencial baixa renda, Número de Identificação Social – NIS.

Nos casos em que o período de uso for superior a 1 (um) ano, o responsável pela unidade consumidora ou o próprio portador da doença ou da deficiência deve, para manutenção do benefício, uma vez a cada 12 (doze) meses, apresentar novo relatório e atestado médico, nos postos de atendimento presencial.

10.2 Acesso a Mini ou Microgeração distribuída

Quando o cliente desejar utilizar uma fonte alternativa e renovável de energia, por exemplo, energia solar, o mesmo pode produzir a sua própria energia. É permitido o uso de qualquer fonte renovável, além da geração em conjunto com a distribuidora, denominando-se microgeração distribuída a unidade geradora com potência instalada até 75 quilowatts (KW) e minigeração distribuída aquela com potência acima de 75 kW e menor ou igual a 5 MW (sendo 3 MW para a fonte hídrica), conectadas na rede de distribuição por meio de instalações de unidades consumidoras.

Para a solicitação do acesso, o cliente pode verificar no site da distribuidora www.eletronbrasamazonas.com, no campo “Projetos Micro e Minigeração”, no qual contém as normas necessárias para utilização, bem como os formulários para preenchimento.

A solicitação pode ser realizada no atendimento presencial ou no próprio site da distribuidora, por meio do link <http://www.eletronbrasamazonas.com/cms/projetos-dca/>.

Prazo para o atendimento

Descrição do Serviço	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. B Urbano	Prazo Máx. B Rural	Prazo Máx. A Urbano	Prazo Máx. A Rural
Análise de Acesso a microgeração sem obra	Dias corridos	15	15	15	15
Análise de Acesso a microgeração com obra	Dias corridos	60	60	60	60
Análise de Acesso a minigeração com obra	Dias corridos	30	30	30	30
Análise de Acesso a minigeração com obra	Dias corridos	120	120	120	120
Comissionamento de Geração Distribuída	Dias corridos	30	30	30	30

10.3 Serviços Cobráveis

A Eletrobras Distribuição Amazonas, oferece aos seus clientes alguns serviços especiais, assim previstos no artigo 102 da Resolução ANEEL 414/2010. Estes serviços são realizados por meio de cobrança em fatura futura do cliente, São os seguintes serviços:

Aferição de medidor	Grandeza Prazo Máx.	Prazo Máx. B Urbano	Prazo Máx. B Rural	Prazo Máx. A Urbano	Prazo Máx. A Rural
Religação normal	horas úteis	24	48	24	48
Emissão de segunda via	Dias corridos	1	1	1	1
Emissão de segunda via da declaração de quitação anual de débitos	Dias corridos	1	1	1	1
Solicitação de dados de memória de massa	Dias úteis	20	20	20	20
Desligamento programado*	Dias úteis	1	1	1	1
Religação Programada*	Dias úteis	1	1	1	1
Solicitação para fornecimento de pulsos de potência e sincronismo	Dias úteis	20	20	20	20
Comissionamento de obra	Dias corridos	30	30	30	30
Comissionamento de obra, quando reprovado sem justificativa da distribuidora*	Dias corridos	10	10	10	10
Solicitação para isolamento ou cobertura de cabos*	Dias corridos	30	30	30	30
Solicitação para deslocamento ou remoção de poste*	Dias corridos	30	30	30	30
Solicitação para deslocamento ou remoção de rede*	Dias corridos	30	30	30	30

***Serviços somente solicitáveis nos postos de atendimento presencial**

A solicitação dos serviços acima pode ser realizada por qualquer canal de atendimento, salvo as expressamente observadas, conforme anotação superior, cujas

deverão ser solicitadas apenas nos postos de atendimento presencial. O valor dos serviços consta no anexo desta carta.

11) Conta de Energia

11.1. Data de vencimento da fatura

Objetivando facilitar o pagamento da sua fatura de energia elétrica, a Eletrobras Distribuição Amazonas disponibiliza seis datas de vencimento. Basta acessar o site www.eletobrasamazonas.com, link *Agência Virtual* ou ligar para **0800 701 3001** com o número da unidade consumidora e o número do CPF e RG e escolher a data que mais se aproxima das suas necessidades. Esta opção só pode ser efetuada uma vez a cada ano.



29

11.2 Segunda via

Quando houver extravio da fatura, o consumidor pode emitir:

- Uma via para pagamento por meio do site www.eletobrasamazonas.com no link *Agência Virtual* ou nos Terminais de Auto Serviço – TAS;
- Segunda via em uma unidade de atendimento presencial ou solicitar via Call Center, neste último caso com cobrança de emissão.

11.3. Devolução de valores

Quando houver o pagamento em duplicidade de faturas de energia elétrica, cobranças a maior ou erros de quitação, a Eletrobras Distribuição Amazonas devolverá ao consumidor os valores pagos indevidamente, via fatura de energia elétrica.

O sistema inicialmente identifica o pagamento e procede à compensação do valor pago indevidamente no faturamento subsequente. Nessa situação, não será necessário procurar uma unidade de atendimento da empresa. Nas situações de pagamento a maior ou em erros de quitação, o consumidor deverá procurar uma unidade de atendimento presencial a fim de que seja providenciada a devolução dos valores pagos indevidamente, por meio de crédito em fatura futura ou em moeda corrente.

11.4. Reaviso de vencimento

O Reaviso de Vencimento é uma informação que consta na fatura de energia elétrica da unidade consumidora que apresenta débito(s) vencido(s) há mais de cinco dias. A Eletrobras Distribuição Amazonas fixa uma data limite para pagamento sem os inconvenientes da suspensão do fornecimento de energia elétrica.

O vencimento do reaviso será de 15 dias subsequentes, contados a partir da data de apresentação da fatura na unidade consumidora, incluindo sábados, domingos e feriados, conforme especificado no próprio documento.

11.5. Dados principais da Fatura

Atualmente, existem dois modelos de fatura de energia elétrica, sendo estes o de faturamento em campo e o faturado na empresa. Ambos devem conter informações padrão, conforme determinado pelo órgão regulador Aneel, que são:

- a) Nome do consumidor;
- b) Número de inscrição no CNPJ, CPF ou RANI;
- c) Código de identificação da unidade consumidora;
- d) Classe e subclasse da unidade consumidora;
- e) Endereço da unidade consumidora;
- f) Números de identificação dos medidores de energia elétrica ativa e reativa e respectivas constantes de multiplicação da medição;
- g) Datas e registros das leituras anterior e atual dos medidores, e a data prevista para a próxima leitura;
- h) Data de apresentação e de vencimento;
- i) Grandezas e respectivos valores relativos aos produtos e serviços prestados, discriminando-se as tarifas aplicadas em conformidade com as Resoluções Homologatórias publicadas pela ANEEL;
- j) Valor total a pagar;
- k) Aviso de que informações sobre as condições gerais de fornecimento, tarifas, produtos, serviços prestados e tributos se encontram à disposição dos consumidores, para consulta, nos postos de atendimento da Eletrobras Distribuição Amazonas e na página da internet;
- l) Valores correspondentes à energia, ao serviço de distribuição, à transmissão, aos encargos setoriais, e aos tributos, conforme regulamentação específica, aos consumidores do grupo B e aos consumidores do grupo A optantes pelas tarifas do grupo B;
- m) Número de telefone da central de teleatendimento, da ouvidoria e outros meios de acesso à Eletrobras Distribuição Amazonas para solicitações ou reclamações, em destaque;
- n) Número da central de teleatendimento da ANEEL.

Para maior comodidade a Eletrobras Distribuição Amazonas oferece aos seus consumidores a opção adicional de recebimento da fatura de energia elétrica por email. Para solicitar, basta entrar em contato com a Central de Atendimento pelo número **0800 701 3001**.

11.6. Débito automático

A solicitação de inclusão ou exclusão em débito automático é solicitada pelo cliente no banco de sua conta corrente, basta apresentar o número da unidade consumidora.

11.7. Onde pagar

Qualquer agência bancária, casa lotérica, banco postal e similares que recebam o pagamento de faturas de serviços públicos.

31

12) Direitos e Deveres do Consumidor

12.1. Principais Direitos do Consumidor

- Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Eletrobras Distribuição Amazonas para o vencimento da fatura;
- Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;
- Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
- Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
- Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à Eletrobras Distribuição Amazonas sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora;
- Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto as suas

solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;

- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
- Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
- Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da Eletrobras Distribuição Amazonas ou da informação do consumidor;
- Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
- Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, após comprovado o pagamento de fatura pendente;
- Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em virtude da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;
- Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da Eletrobras Distribuição Amazonas, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
- Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
- Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e aos padrões da distribuidora, bem como às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

- Quando da suspensão do fornecimento, ser informado do pagamento do custo de disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual quando da suspensão do fornecimento;
- Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços por ele autorizada;
- Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso;
- Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

12.2. Principais Deveres do Consumidor

33

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
- Manter livre a entrada de empregados e representantes da Eletrobras Distribuição Amazonas para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
- Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
- Informar à Eletrobras Distribuição Amazonas sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
- Manter os dados cadastrais das unidades consumidoras atualizados junto à Eletrobras Distribuição Amazonas, especialmente quando houver mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- Informar as alterações da atividade exercida (ex. residencial, comercial, industrial, rural, etc.) na unidade consumidora;
- Consultar a Eletrobras Distribuição Amazonas quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada;
- Ressarcir à Eletrobras Distribuição Amazonas, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de

universalização dos serviços.

13) Conselho de Consumidores da Eletrobras Distribuição Amazonas

É um órgão consultivo voltado para a orientação, análise e avaliação das questões ligadas aos serviços disponibilizados pelas concessionárias de energia elétrica. É formado por representantes de todas as classes de consumo, sendo que a atuação dos conselheiros é de caráter voluntário e não remunerado.

Para entrar em contato com o Conselho dos Consumidores da Eletrobras Distribuição Amazonas estão disponíveis os seguintes canais:

Endereço: Av. Sete de Setembro, 2414 – Cachoeirinha CEP: 69.005-141;

Fone: (92) 3621-1286 (de segunda a sexta-feira – das 8h às 12h e das 14h às 17h);

E-mail: conselhodeconsumidor@eletrobrasamazonas.com

34

14) Mídias Sociais

A Assessoria de Comunicação Social e Relações Institucionais encarrega-se de divulgar na mídia (jornal impresso, TV, rádio, internet, site oficial da Empresa, Mídias Sociais e etc.) campanhas institucionais e assuntos de interesse dos consumidores e da população em geral.

A Eletrobras Distribuição Amazonas busca o contínuo aperfeiçoamento do processo de comunicação, a fim de reforçar, ampliar e consolidar sua presença no âmbito mercadológico, institucional e social, de modo a atender aos preceitos legais pertinentes.

A divulgação e a disseminação das informações são realizadas de forma proativa, transparente e equitativa.

Acompanhe a Eletrobras Distribuição Amazonas pelas redes sociais

Facebook: <http://www.facebook.com/eletrobrasdistribuicaoamazonas>

Instagram: [@eletrobrasdistribuicaoamazonas](https://www.instagram.com/eletrobrasdistribuicaoamazonas)

Youtube: Canal Eletrobras Distribuição Amazonas

15. Mensagem final

Nós, da Eletrobras Distribuição Amazonas ficamos satisfeitos em realizar mais um trabalho de informação e esclarecimentos à população amazonense. Queremos proporcionar a você mais conforto e bem-estar, por isso estamos investindo continuamente na ampliação e manutenção da rede elétrica.

Continuaremos trabalhando para aumentar a qualidade e garantir a confiabilidade do serviço de fornecimento de energia elétrica em todo o Estado do Amazonas.

Você é nosso cliente e merece o melhor!

ANEXO

Descrição	Início Vigência	Fim Vigência	UC Mono Valor	UC Bi Valor	UC Tri Valor	Grupo A Valor
Religação	30/11/2016	31/10/2017	7,33	10,09	30,3	91,9
Vistoria	30/11/2016	31/10/2017	6,41	9,18	18,36	55,13
2a. Via pedido consumidor	30/11/2016	31/10/2017	2,74	2,74	2,74	5,5
Aferição de medidor	30/11/2016	31/10/2017	8,27	13,77	18,36	91,9
Entrega fatura da área urbana p/ urbana	30/11/2016	31/10/2017	2,74	2,74	2,74	5,5
Dados de memoria de massa	30/11/2016	31/10/2017	6,41	9,18	18,36	55,13
Deslig. E religacao programados	30/11/2016	31/10/2017	36,74	55,13	91,9	183,79
Isolamento cobertura de cabos	30/11/2016	31/10/2017	Orçamento a ser disponibilizado			
Remoção de rede	30/11/2016	31/10/2017	Orçamento a ser disponibilizado			
Remoção de poste	30/11/2016	31/10/2017	Orçamento a ser disponibilizado			
Comissionamento de obra	30/11/2016	31/10/2017	19,24	27,53	55,07	165,38
Pulsos de potencia e sincronismo	30/11/2016	31/10/2017	6,41	9,18	18,36	55,13
Seg via decl. Quitação anual dos débitos	30/11/2016	31/10/2017	2,74	2,74	2,74	5,5
Ligação provisória	30/11/2016	31/10/2017	40,37	40,37	40,37	40,37
Desligamento provisória	30/11/2016	31/10/2017	40,37	40,37	40,37	40,37

*Valores definidos pela Resolução ANEEL n º2182/2016, de 29.11.2016