

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Eletrobras

Distribuição Amazonas

Diretoria Executiva

Antonio Carlos Faria de Paiva

Diretor-Presidente

Andressa Heinrich Barbosa de Oliveira

Diretora Comercial

Paulo Roberto dos Santos Silveira

Diretor Financeiro

Renato de Oliveira Guerreiro

Diretor de Gestão

Paulo Eduardo Gama Maciel

Diretor de Operação da Capital

Antonio Carlos Faria de Paiva

Diretor de Planejamento e Expansão, interino

José Francisco Albuquerque da Rocha

Diretor de Operação do Interior

Conselho de Administração

Luiz Henrique Hamann

Presidente/Representante da Eletrobras

Antônio Carlos Faria de Paiva

Diretor Presidente da Eletrobras Distribuição Amazonas

Willamy Moreira Frota

Representante da Eletrobras

Robésio Maciel de Sena

Representante da Eletrobras

Janete Duarte

Representante do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão

Lincoln Robert da Costa Souza

Representante dos Empregados

Conselho Fiscal

Dalton José de Oliveira

Membro Titular/Representante da Eletrobras

Francisco de Assis Duarte de Lima

Membro Titular/Representante da Eletrobras

Krisjanis Figueirôa Bakuzis

Membro Titular/Representante da Secretaria do Tesouro Nacional

Marcos José Lopes

Membro Suplente/Representante da Eletrobras

Pedro Henrique Costa Mota

Membro Suplente/Representante da Eletrobras

Eduardo Henrique Leitner

Membro Suplente/Representante da Secretaria do Tesouro Nacional

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 cidadão.

Para a Eletrobras Distribuição Amazonas este documento é mais que uma obrigação legal, é a oportunidade de mostrar com clareza 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
1	Acesse a Eletrobras Distribuição Amazonas	5
2	Canais de Atendimento aos Consumidores	6
3	Serviços	8
4	Serviços Especiais	11
5	Conta de Energia	12
6	Direitos e deveres do consumidor	14
7	Conselho dos consumidores da Eletrobras Distribuição Amazonas	16
8	Endereços das unidades de atendimento presencial	17
9	Comunicação Social	20

1. ACESSE A ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO AMAZONAS

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:

Internet

SITE – www.eletobrasamazonas.com – através do link *FALE CONOSCO*

Atendimento Telefônico

Central de Atendimento Telefônico – **0800 701 3001**

Correspondência

Protocolo Geral – Av. Sete de Setembro Nº. 2414 – Cachoeirinha

Atendimento presencial

Posto Central de Atendimento

PAC'S: PAC Compensa, PAC São Jose, PAC Cidade Nova, PAC Sumaúma, PAC Via Norte, Parque 10 Mall, PAC Cidade Leste.

Acesso à Ouvidoria

OUVIDORIA - www.eletobrasamazonas.com – link “*Espaço do Consumidor/Como registrar sua Reclamação*”

E-mail - (ouvidoria@eletobrasamazonas.com)

Fone: – 0800 095 1247

Acesso à Ouvidoria da ANEEL

SITE DA ANEEL -www.aneel.gov.br - Ouvidoria Chat on-line – [www.aneel.gov.br/Serviços/Para o Cidadão/Atendimento de Ouvidoria Setorial](http://www.aneel.gov.br/Serviços/Para%20o%20Cidad%C3%A3o/Atendimento%20de%20Ouvidoria%20Setorial) (de segunda a sábado, das 8h às 20h – horário de Brasília)

FONE: 167 (segunda a sábado, 06h20min à meia-noite – hora de Brasília).

2. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

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.



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.

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.

Unidades de Atendimento Presencial

Serviços Prestados

As unidades 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;
- Disponibilização para consulta de normas técnicas, da Resolução ANEEL Nº414/2010 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 desta carta, você poderá consultar qual o posto de atendimento mais perto de você.

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.

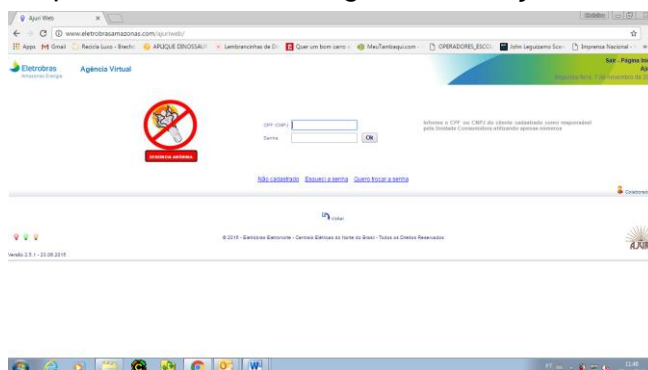
Atendimento via mensagem eletrônica – “Fale Conosco”

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

Atendimento Virtual

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

- Instalação de Medidor;
- Religação Normal de Cortado;
- Religação de Urgência de Cortado;
- Podagem de árvore;
- Informação sobre Iluminação Pública;
- Reclamação por mau atendimento;
- Elogio para empresa ou Empregado.



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

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.eletrabrasamazonas.com/cms/ouvidoria/**, acessando o link “*Fazer Manifestação*” que irá gerar um documento eletrônico;
- Por e-mail: ouvidoria@eletrabrasamazonas.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 atendimento telefônico – *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**.

3. SERVIÇOS

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 endereço completo da unidade consumidora para onde se deseja o serviço, com referência de localização;
- informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica);
- a relação dos equipamentos que serão ligados e suas respectivas potências (preencher levantamento de carga).

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**, nos links *Agência Virtual* ou *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 (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista) ou o RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) para indígenas que não possuem CPF e RG.
- Para solicitações formuladas por terceiros: procuração com reconhecimento de firma em cartório, documentos originais (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto) do procurador, e original ou cópia autenticada dos documentos do novo titular da unidade consumidora (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto).

Pessoa Jurídica:

O representante legal da empresa deverá apresentar:



- Documentos da empresa (originais e cópia autenticada): 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 (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista). Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.
- Caso a solicitação seja formulada por terceiros, o solicitante deverá apresentar, ainda, procuração específica com firma reconhecida em cartório e os seus documentos originais de CPF e Identidade.

Alteração de titularidade

A alteração de titularidade deverá ser efetuada pelo titular da unidade consumidora, ou pelo seu representante legal e poderá ser feita 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 Registro Administrativo de Nascimento Indígena – 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.

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.

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.

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 (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade) Profissional ou Carteira de Motorista ou a RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) 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 (anote o número se for medidor digital, ou então a posição dos ponteiros).

* 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 com firma reconhecida em cartório, além dos originais ou cópia autenticada do CPF e RG (ou outro documento oficial com foto) do titular.

Pessoa Jurídica:

(exclusivamente em atendimento presencial):

O representante legal da empresa deverá apresentar:

- Documentos da empresa (originais ou cópia autenticada): 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 (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional, Passaporte ou Carteira de Motorista). Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.
- Leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento (anote o número se for medidor digital, ou então a posição dos ponteiros).

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*.

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.

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.

Como solicitar

Por meio de todos os canais de atendimento.

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.

Como funciona

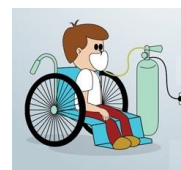
Funciona por meio de descontos em faixas de consumo, conforme abaixo:

- 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 cliente pagará tarifa de baixa renda sem descontos.

4. SERVIÇOS ESPECIAIS

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.

5. CONTA DE ENERGIA

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.eletrabrasamazonas.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.



Segunda via

Quando houver extravio da fatura, o consumidor pode emitir:

- uma via para pagamento por meio do site www.eletrabrasamazonas.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.

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.

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.

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.

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.

Onde pagar

Qualquer agência bancário ou casa lotérica.

6. DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR

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.

Principais Deveres do Consumidor

- 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 da unidade consumidora 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.

7. CONSELHO DOS 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

8. ENDEREÇO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Capital

Posto	Horário de atendimento	Endereço	Telefone
Atendimento 10 de Julho	Segunda a Sexta 7h30 às 16h	Endereço: 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 Shopping Manaus Via Norte	Segunda a Sexta 8h às 16h	Av Arq. José Henrique Bento Rodrigues, 3760. Nova Cidade	98423 4672
PAC Parque 10 Mall	Segunda a Sexta 8h às 17h	Rua Lindon Johnson, 55 Parque 10	98423 4672
PAC Shopping Cidade Leste	Segunda a Sexta 8h às 16h	Av Autaz Mirim 288 Tancredo Neves	3249 3052

Interior

Item	Cidade	Endereço (Rua/Av., N° - Bairro - CEP (Localidade))
1	Manaus	Av. Sete de Setembro 2414 - CEP: 69.065-170
2	Alvarães	Avenida Castelo Branco, numero 808, centro - CEP:69.540-000
		Avenida sete de setembro, numero 586, centro - CEP:69.540-000
3	Amaturá	Rua Frei Pio, s/n - Centro - CEP: 69.620-000
4	Anamá	RUA ALVARO MAIA, 468 - CENTRO - CEP. 69.445-000
5	Anori	Rua Manoel delfim de Moura, nº 136 - Centro - CEP: 69.440-000
6	Apuí	Rua Bahia, 1541 – Centro - CEP - 69260-000
7	Atalaia do Norte	AV AUGUSTO LUZEIRO ,374 - Centro - CEP: 69.650-000
		AV AUGUSTO LUZEIRO ,374 - Centro - CEP: 69.650-000
8	Autazes	Rua do Engenho nº24, Bairro Engenho - CEP.:69.240-000
9	Barcelos	Av. Mariuá, nº 63 - Centro - CEP.: 69.700-00
10	Barreirinha	R. MAJOR GAUDÊNCIO, SN. Centro - CEP: 69.160.00-00
11	Benjamim Constant	Av. Castelo Branco, s/n - Centro - CEP: 69.630-000
		Av. 21 de abril, nº 410 - CEP: 69.630-000
12	Beruri	Rua Vicente Gomes nº 278 – Centro de Beruri – Am. CEP. 69.430-000
		Av. Catelo Branco, s/n - Centro - CEP: 69.430-000
13	Boa Vista do Ramos	Rua Emanuel Mafra, nº 609 – Esperança - CEP 69195-000
14	Boca do Acre	Av. Amazonas, nº4049 - Centro - CEP: 69.850-000
		AV. Jacinto Ale, S/N. CEP: 69.850-000.
15	Borba	Cônego Bento, nº 331 - Centro - Cep: 69200-970
		Getulio Vargas, nº 272 - Centro - Cep: 69200-000
16	Caapiranga	Rua Getúlio Vargas, nº67 - Centro - CEP: 69.425-000
17	Canutama	Av. Floriano Peixoto, nº137 - Centro - CEP: 69.820-000
19	Carauarí	Rua Anastácio Cavalcante nº 745 – Centro – CEP 69.500-000
		Rua Anastácio Cavalcante, nº 544 - Centro - CEP: 69.500-00
20	Careiro da Várzea	Rua 29 de Janeiro, s/n, Vila do Careiro - Centro - CEP:69.255-000
21	Careiro Castanho	Av. Adail de Sá, nº1066 - Centro - CEP: 69.250-000
22	Coari	Rua Gonçalves Ledo, nº339 - Bairro Espírito Santo - CEP: 69.460-000
23	Codajás	Rua Getúlio Vargas, s/n - Centro - CEP: 69.450-000
24	Envira	Avenida Joaquim Borba , s/n - Centro - Bairro Rodoviário - CEP.: 69.870-000
25	Eirunepé	Rua Francisco Alves da Conceição - nº 44 - CEP:69.880-000
26	Fonte Boa	Rua Boulevard Alvaro Maia, nº80 - Centro - CEP:69670
27	Guajará	Estrada Nova Floresta, s/n - Centro - CEP: 69.895-000
28	Humaitá	Rua Municipal, 2079 - Centro - CEP: 69.800-000
29	Ipixuna	Rua Juruá, nº 639 - Centro - CEP: 69.890-000
30	Irlanduba	Av. Amazonas, 875 - Centro - CEP: 69.415-000
31	Itacoatiara	Av. Parque, 1.645 - Bairro Pedreiras - Cep 69.101-035
		AV. Parque, 1,604 - Bairro Iraci - CEP: 69.101-053
32	Itamarati	Rua Francisco Pereira da Silva, nº 09 - Centro - CEP:69.510-000
		Rua Francisco Pereira da Silva, nº 09 - Centro - CEP:69.510-000
33	itapiranga	Avenida Ademar Grana Viana c/ Rua Perceverando Garcia S/N – Bairro Gilberto Mestrinho – CEP. 69.120.000
34	Japurá	Av. Amâncio Barbosa s/n – Centro –CEP:69.495-000
35	Juruá	Rua São Francisco, nº 12 - Centro - CEP:69.520-000

36	Jutaí	Teotonilio Cavalcante nº. 340 CEP 69.660-000
37	Lábrea	Rua Cel Luis Gomes, nº 944 - Centro - CEP:69.830-000
38	Manacapuru	Av. Ribeiro Junior, nº 958 - bairro São Francisco - CEP:69.400-365
39	Manaquiri	Rua Francisco Jacob, nº 547 - Centro - CEP:69.435-000
40	Manicoré	Rua Pedro Tinoco, nº106 - Centro - CEP:69.280-000 - Usina
41	Maués	Rua Coronel Tito Leão, nº15 - Centro - CEP.: 69.190-000
42	Nhamundá	Av. Afonso Carvalho, s/n - Centro - CEP:69.140-000
43	Nova Olinda do Norte	Av. Janary Nunes, s/n - Centro - CEP:69.230-000
44	Novo Airão	Av João Tiburtino da Silva, nº 01 - Cep. 69.730.000 - Centro
		Av. Presidente Vargas, s/n - Centro - CEP:69.730-000
45	Novo Aripuanã	Av. 19 de dezembro, nº80 - Centro - CEP:69.260-000
46	Parintins	Av. Nações Unidas, nº2846 - Centro - CEP:69.151-060
48	Pauini	Rua 19 de março, s/n - Centro - CEP:69.860-000
49	Presidente Figueiredo	Av. Aquariquara, nº 1252 - Morada do sol - Centro - CEP:69.735-000
50	Rio Preto da Eva	Rua Herculano Ferreira, 01 - Centro - CEP:69.117-970
51	São Gabriel da Cachoeira	Av. Castelo Branco, nº527 - Centro - CEP:69.750-000
52	São Paulo de Olivença	Rua Tiradentes, s/nº, Centro - CEP.: 69.600-000
53	São Sebastião do Uatumã	Rua Francisco Xavier, 277 - Centro - CEP: 69.135-000
54	Silves	Rua Álváro Maia, Nº117 - Centro - CEP:69.114-000
55	Santo Antônio do Içá	Av. Costa e Silva, nº268 - Centro - CEP:69.680-000
56	Santa Izabel do RioNegro	Av. D. Pedro Massa, s/n - Centro - CEP:69.740-000
57	Tabatinga	Av. da Amizade, s/n – Centro – Tabatinga/Am, CEP: 69640-000.
58	Tapauá	Rua Adriano Castro, s/n - Centro - CEP.: 69.480-00
59	Tefé	Estrada do Aeroporto, nº1.111 - Bairro São Francisco - CEP: 69.552-105
		Estrada do Aeroporto, nº848 - Bairro São Francisco - CEP: 69.552-105
60	Tonantins	Rua NSrª de Fátima, s/n - Centro - CEP: 69.685-000
61	Uarini	Av. Brasil, nº166 - Centro - CEP:69.530-000
62	Urucará	Rua Antenor Tiago de Melo, s/n - Centro - CEP: 69.130-000
63	Urucurituba	Avenida São Sebastião, 189 – Centro - 69.180-000

9. Comunicação Social

A Assessoria de Comunicação Social e Relações Institucionais, subordinada diretamente à Presidência, se encarrega de divulgar na mídia (jornal impresso, TV, rádio, internet, site oficial da Empresa, Mídias Sociais e etc.) campanhas institucionais e assuntos de interesse da população.

A Companhia busca o 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, completa, transparente e equitativa.

Acompanhe a Eletrobras Distribuição Amazonas pelas redes sociais

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

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

@eletrobrasdistribuicaoamazonas

Youtube: Canal Eletrobras Distribuição Amazonas

PRAZO MÁXIMO DOS SERVIÇOS E LOCALIZAÇÃO NA RESOLUÇÃO NORMATIVA 414-2010 DA ANEEL

Descrição	Art.	Prazo
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação	art. 27-B	30 dias
Prazo máximo para reanálise do projeto quando de reprovação por falta de informação da distribuidora na análise anterior.	art. 27-B	10 dias
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área urbana	art. 30	3 dias úteis
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área rural	art. 30	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	2 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo A, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	7 dias úteis
Prazo máximo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento.	art. 32	30 dias
Prazo máximo de conclusão das obras, na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação.	art. 34	60 dias
Prazo máximo de conclusão das obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e as obras do inciso I do art. 34.	art. 34	120 dias
Prazo máximo de conclusão das obras não abrangidas nos incisos I e II do art. 34.	art. 34	Cronograma da distribuidora

Prazo máximo para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após sua solicitação.)	art. 37	30 dias
Prazo máximo para novo comissionamento das obras quando de reprovação por falta de informação da distribuidora no comissionamento anterior.	art. 37	10 dias
Prazo máximo para substituição do medidor e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72	art. 115	30 dias
Prazo máximo para comunicar, por escrito, o resultado da reclamação ao consumidor referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas	art. 133	15 dias
Prazo máximo para o atendimento de solicitações de aferição dos medidores e demais equipamentos de medição.	art. 137	30 dias
Prazo máximo para religação, sem ônus para o consumidor, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento.	art. 176	4 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	24 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	48 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	4 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	8 horas
Prazo máximo para solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente à danos não elétricos reclamados.	art. 197	5 dias úteis
Prazo máximo para solução de reclamação, nas situações onde seja necessária a realização de visita técnica ao consumidor	art. 197	15 dias

Prazo máximo para informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	art. 199	30 dias
Prazo máximo para verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	10 dias
Prazo máximo para verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	1 dia útil
Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento	art. 207	15 dias
Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro	art. 208	20 dias
Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da reclamação registrada junto à Ouvidoria da Distribuidora	art. 201	15 dias

8. 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!