

CARTA AO CIDADÃO



Ministério de
Minas e Energia



Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão da Eletrobras Distribuição Alagoas, elaborada em conformidade com o Decreto nº6.932 de 11 de agosto de 2009, tem por finalidade, informar e orientar aos alagoanos sobre os serviços oferecidos por esta Empresa.

A Carta permite reforçar o compromisso de oferecer a todo cidadão, serviços de qualidade de forma eficaz e eficiente, garantindo o seu direito e atendendo o anseio da nossa sociedade.

Através dela são divulgados os padrões de atendimento e os compromissos com a qualidade, visando reafirmar o nosso comprometimento com a excelência na prestação de serviços.

São divulgados também os Canais de Comunicação, que visam estimular a participação do cidadão (gestão participativa), através das sugestões e reclamações, que contribuem para elevar nossos padrões de atendimento e aperfeiçoar nossos serviços.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que demonstra de maneira transparente, a seriedade da Eletrobras Distribuição Alagoas na execução dos serviços prestados e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão.

SUMÁRIO

Histórico	04
Política de atendimento - princípios e diretrizes	05
Visão, Missão e Valores	07
Dos Principais Direitos do Consumidor	08
Dos Principais Deveres do Consumidor	09

DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Ligação De Energia Elétrica/Ligação Nova	10
Troca De Titularidade	12
Emissão De 2º (Segunda)Via	14
Religação	15
Entrega Alternativa	16
Aumento Ou Diminuição De Carga	18
Reativação De Unidade Consumidora	20
Ressarcimento De Danos Elétricos	22
Opção De Datas para Vencimento Das Faturas	24
Aferição De Equipamento De Medição	25
Ligação Provisória/Fornecimento Provisório	27
Desligamento por Solicitação	30
Classificação Baixa Renda	31
Serviços Especiais	33

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Das Prioridades de Atendimento	35
Do Tempo de Espera para o Atendimento	35
Dos Prazos Para a Realização dos Serviços	35
Canais de Comunicação com os consumidores	37
Dos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	38
Postos de Atendimento	39
Outras informações julgadas de interesse dos usuários	39
Endereços e Horário de Atendimentos das nossas Agências	39

HISTÓRICO

A Eletrobras Distribuição Alagoas, de razão social Companhia Energética de Alagoas – Ceal foi criada em 1983, sob a Lei Estadual nº 4.450 de 05 de julho de 1983. Atualmente detentora do contrato de concessão nº. 007/2001, celebrado junto a União, por intermédio da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), possui o direito de explorar o serviço público de distribuição de energia nos 102 municípios alagoanos até o ano de 2015.

Em julho de 1997, a União por intermédio das Centrais Elétricas do Brasil - Eletrobras passou a exercer o controle acionário da empresa, oportunidade em que passou a ter maioria das ações da empresas, a partir da aquisição de 50% das ações nominativas que se encontravam sob o controle do Estado de Alagoas.

Na condição de holding, a Eletrobras controla grande parte dos sistemas de geração e transmissão de energia elétrica do Brasil, e atua na área de distribuição por meio das empresas Eletrobras Amazonas Energia, Eletrobras Distribuição Acre, Eletrobras Distribuição Roraima, Eletrobras Distribuição Rondônia, Eletrobras Distribuição Piauí e Eletrobras Distribuição Alagoas.

Em junho de 2008, foi instalado um novo modelo de gestão para as Empresas Distribuidoras da Eletrobras, estabelecido a partir de uma direção única, trabalhando de forma integrada, buscando unificar procedimentos, aproximar empregados de diferentes culturas e fortalecer a confiança dos clientes atendidos nas diferentes regiões de atuação.

Em abril de 2010, como parte do Plano de Transformação, foi lançada a nova marca para as empresas do grupo Eletrobras, assumindo padrão único.

Em dezembro de 2010, foi aprovada a integralização de Adiantamentos de Capital feitos pela Eletrobras, totalizando R\$ 525 milhões, oportunidade em que a empresa passou a ser controlada integralmente pela Eletrobras.

A Eletrobras Distribuição Alagoas cumpre com seu papel social, econômico e cultural, pois fornece a energia necessária ao povo alagoano. Estando presente no cotidiano, tal como: nas paisagens urbanas; na iluminação; nos sistemas de telefonia; de transportes; de comunicação; no estilo arquitetônico; no trabalho; na educação; na informação; no lazer; no conforto, no bem estar e no desenvolvimento do Estado.

Dessa forma, a Eletrobras Distribuição Alagoas está presente na vida da geração atual e garante à futura, esses e outros benefícios do mundo moderno, comprometendo-se fundamentalmente com o desenvolvimento sustentável, investindo na pesquisa e na utilização de novas tecnologias, ambiental e socialmente responsáveis.

POLÍTICA DE ATENDIMENTO - PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

- I. Parte-se da premissa de que todo consumidor é honesto e que sua palavra deve ser considerada como verdadeira;
- II. Todos os consumidores deverão ser acolhidos com respeito e dignidade; o mesmo se estende aos seus familiares e acompanhantes;
- III. A ordem de chegada, salvo no caso dos preferenciais, deverá ser rigorosamente obedecida;
- IV. Não conceder nenhum privilégio no atendimento. O atendimento deverá ser igual para todos, sem discriminação de raça, cor, sexo, preferências sexuais, credo religioso, partido, cargo, função, parentesco etc. Nenhum tipo de privilégio ou discriminação será permitido;
- V. Deverão ser obedecidas as legislações de atendimento preferencial aos idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo, pessoas portadoras de necessidades especiais (temporárias e permanentes) etc.
- VI. Nenhum consumidor deixará de ser atendido. Nos casos em que o serviço não estiver ou não for disponível na Unidade de Atendimento, bem como não ser de sua competência, o consumidor deverá ser devidamente informado e orientado sobre para onde deverá se dirigir;
- VII. Os consumidores devem ser informados sobre os prazos dos serviços, dando informações sobre o prazo de entrega e, se for o caso, como e quem pode retirá-lo (finalização dos serviços solicitados e para a expedição de documentos).;
- VIII. Todo consumidor tem direito de receber informações sobre todas as etapas do atendimento de modo que ele tenha possibilidade de conhecer todo o processo.
- IX. As mesas de atendimento devem estar ocupadas pelos funcionários de acordo com a necessidade da demanda (dias pós-feriados, feriados intercalados, período de férias escolares etc.);
- X. Todo o consumidor tem direito de acesso às informações sobre os procedimentos exigidos para solicitar os serviços (documentos, requisitos, condições, formulários etc.);
- XI. Nos casos de contingências com impacto no atendimento (paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água etc.), nenhum consumidor deixará de receber alternativas de atendimento.

XII. Cabe à Administração buscar mecanismos para que o consumidor seja informado sobre a contingência, sobre os prazos para retorno à normalidade e sobre as alternativas de atendimento de modo que ele não seja prejudicado;

XIII. Os consumidores em espera pelo atendimento (em situações normais e em situações de contingências) deverão, quantas vezes forem necessárias, receber informações e orientações solicitadas;

XIV. O atendimento prestado pelos funcionários, em qualquer nível hierárquico, deverá ser feito em linguagem acessível para a população, evitando-se jargões técnicos e explicá-los caso não seja possível evitá-lo.

XV. A simplificação dos procedimentos para o consumidor deve ser constante nas Unidades de Atendimento:

XVI. Eliminar (ou reduzir) exigências que demandam tempo e custo para o consumidor (formulários adquiridos em papelarias ou de terceiros; preenchimentos pagos a intermediários, atestados que partem do pressuposto que o consumidor, em princípio “é desonesto” etc.);

XVII. Evitar deslocamentos desnecessários do consumidor para realização de um mesmo serviço, tanto nas próprias áreas de atendimento (ir a diversas mesas), como externamente (ir ao banco e voltar, ir ao protocolo e voltar);

XVIII. Todo consumidor que chegar até o horário divulgado como sendo o limite para o atendimento, deverá ser atendido.

XIX. O consumidor, ao deixar o atendimento, deverá ter todas as suas dúvidas esclarecidas e se sentir seguro em relação ao prosseguimento do seu caso;

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.

VALORES

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

DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- a) Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
- b) Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- c) Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
- d) 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;
- e) Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
- f) 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;
- g) Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;
- h) Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;
- i) Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- j) Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;
- k) Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
- l) Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
- m) 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 distribuidora ou da informação do consumidor;
- n) Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
- o) 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;
- p) 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 função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;
- q) Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
- r) 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;

- s) Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;
- t) 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;
- u) 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.
- v) Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- a) Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- b) Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
- c) Manter livre a entrada de empregados e representantes da distribuidora para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
- d) Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
- e) Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
- f) Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizada junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- g) Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; Industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
- h) Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
- i) Ressarcir a distribuidora, 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.

DOS SERVIÇOS OFERECIDOS:

I. Serviço De Ligação De Energia Elétrica/Ligação Nova

Grupo B cuja carga instalada seja menor ou igual a 50 kW.

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG) ou outro documento oficial com foto;
- b) Entregar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) cópia de escritura pública ou documento de compra e venda do imóvel e se for o caso, contrato de locação, com firmas reconhecidas.

Obs.: no caso da impossibilidade da presença do novo titular, somente será aceito o pedido de transferência ou ligação nova mediante procuração. O novo titular não pode ter débito de consumo, de parcelamento, de serviço ou de irregularidade com a Eletrobrás Distribuição Alagoas, independente do endereço.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG);
- b) Entregar cópia do cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) Apresentar original e entregar cópia do Contrato de Compra e Venda, Locação, etc.;
- d) Caso trate-se de firma coletiva deverá entregar cópia e apresentar o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- e) Se for de sociedade anônima entregar cópia ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- f) Se o solicitante for procurador de pessoa legalmente constituída, deverá acrescentar nas documentações acima citadas, conforme For o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

Atenção: o novo titular não pode ter débito de consumo, de parcelamento, de serviço ou de irregularidade com a Eletrobrás Distribuição Alagoas, independente do endereço.

Informações para acesso ao serviço

- a) O consumidor não pode estar com o CPF ou CNPJ irregular junto à Receita Federal, nem ter débito na Eletrobras;
- b) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita;
- c) Informar um ponto de referência, telefone e endereço eletrônico para contato.
- d) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso;
- e) Informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica).
- f) Informar qual atividade será exercida na unidade (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc)

Etapas

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações;
- c) Caso haja necessidade de extensão, de obra ou manutenção na rede elétrica de baixa tensão, será encaminhado para a área técnica realizar estudo, orçamento e execução da obra, bem como informar ao consumidor por escrito do prazo para a conclusão;
- d) Após a aprovação das instalações do consumidor, será executada a instalação do equipamento de medição e a conexão do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora, caracterizando o início do fornecimento de energia elétrica. (Essa etapa está condicionada à conclusão dos serviços citados na alínea c) deste item;

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento – CTA ou ainda em uma de nossas Agências de Atendimento.

No caso da alínea c, a Distribuidora terá um prazo de 30 dias para comunicar ao consumidor, por escrito, quando:

- a) Inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;
- b) A rede necessitar de reforma ou ampliação;
- c) O fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou

- d) A unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; e para maiores informações pela nossa Central de Teletendimento – CTA através do número **0800- 082-0196**, informando o número da Unidade Consumidora- UC ou o protocolo de atendimento;

Serviço Cobrável: somente para as vistorias que sucederam a primeira vistoria, caso esta seja reprovada. Será cobrado o custo de vistoria de Unidade Consumidora, conforme tabela de serviços cobráveis disponível em nossas Agências presenciais de Atendimento.

II. Serviço de Troca de Titularidade

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG);
- b) Entregar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) Nos casos de contratos particulares (Contrato de Compra e Venda, locação, permuta, etc.) os mesmos devem estar autenticados em Cartório e com firma reconhecida;
- d) Obs.: no caso da impossibilidade da presença do novo titular, somente será aceito o pedido de transferência ou ligação nova mediante procuração. O novo titular não pode ter débito de consumo, de parcelamento, de serviço ou de irregularidade com a Eletrobrás Distribuição Alagoas, independente do endereço.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG);
- b) Entregar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e do cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) Apresentar original e entregar cópia do Contrato de Compra e Venda, Locação, etc.;
- d) Caso trate-se de firma coletiva deverá entregar cópia e apresentar o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;

- e) Se for de sociedade anônima entregar cópia ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- f) Se o solicitante for procurador de pessoa legalmente constituída, deverá acrescentar nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;
- g) O novo titular não pode ter débito de consumo, de parcelamento, de serviço ou de irregularidade com a Eletrobrás Distribuição Alagoas, independente do endereço.

Informações para acesso ao serviço

- a) O consumidor não pode estar com o CPF ou CNPJ irregular junto à Receita Federal, nem ter débito na concessionária;
- b) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita;
- c) Informar qual atividade será exercida na unidade (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento - CTA ou ainda em uma de nossas Agências presenciais de atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; e para maiores informações pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 0196**, informando o número da Unidade Consumidora- UC ou o protocolo de atendimento;

III. Serviço De Emissão De 2º(Segunda) Via De Fatura

Como solicitar?

Se pessoa Física:

Documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos)

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá apresentar:

Documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);

Informações para acesso ao serviço

O interessado deverá informar os dados que identifiquem a unidade consumidora, tais como: número da UC, endereço, ou ainda dados que identifique o titular (Ex.:nome, RG, CPF ou CNPJ);

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através de nossa Central de Teleatendimento ou ainda em uma de nossas Agências presenciais de Atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 0196**; e ainda no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/>;

Serviço Cobrável: somente para as segundas vias retiradas por faturas não entregues, conforme tabela de serviços cobráveis disponível em nossas Agências presenciais de Atendimento.

IV. Serviço de Religação

A religação é a reativação da ligação de energia que estava suspensa por débitos atrasados.

Como solicitar?

Informar a quitação das faturas em uma de nossas agências de atendimento ou por nossa Central de Teleatendimento, identificando a Unidade e comprovando o pagamento do débito que gerou a suspensão do fornecimento.

Obs.: Conforme RN 414/2010/ANEEL o serviço de religação está inserido entre os serviços cobráveis. Os valores acima citados estão disponíveis nas nossas Agências de Atendimento; pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número 0800-082-0196; e ainda no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br>.

Informações para acesso ao serviço

- a) O interessado deverá informar os dados que levam a identificar a unidade consumidora, tais como: número da UC, endereço, ou ainda dados que identifique o titular (Ex.:nome, RG, CPF ou CNPJ) ou ainda o número de protocolo do serviço;
- b) Não ter débito vencido na unidade consumidora em que estiver solicitando o serviço.
- c) Informar qual atividade será exercida na unidade (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc)
- d) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso

Etapas

- a) Solicitação;
- b) Execução do serviço em campo;
- c) Baixa no Sistema.

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento – CTA ou ainda em uma de nossas Agências presenciais de Atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; pela nossa **Central de Teleatendimento** através do número **0800- 082- 0196**;

Serviço Cobrável: conforme tabela de serviços cobráveis disponível em nossas Agências presenciais de Atendimento.

V. Serviço de Entrega Alternativa

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) Informar a Unidade Consumidora na qual deseja receber a conta de energia elétrica.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) Apresentar, se for o caso de firma coletiva, o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Se for sociedade anônima, apresentar ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se for solicitar o serviço através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

Informações para acesso ao serviço

- a) O serviço será atendido no caso de unidade consumidora localizada em área atendida pelo serviço postal. E os custos equivalentes às despesas postais adicionais poderão ser cobrados.
- b) O interessado deverá informar os dados que levam à identificar a unidade consumidora, tais como: número da UC, endereço, ou ainda dados que identifique o titular (Ex.: nome, RG, CPF ou CNPJ);

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da Central de Teleatendimento - CTA ou ainda em uma de nossas Agências presenciais de Atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 0196**; e ainda no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/>;

VI. Serviço de Aumento/Diminuição de Carga

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá :

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) Apresentar, se for o caso de firma coletiva, o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Se for sociedade anônima, apresentar ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se for solicitar o serviço através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

Informações para acesso ao serviço

- a) Ficará impedido de solicitar o serviço o cliente que possuir débitos, decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, na unidade consumidora para a qual está solicitando o serviço, conforme estabelecido no art. 128 da RN 414/2010/ANEEL.

- b) O interessado deverá informar os dados que levam à identificar a unidade consumidora, tais como: número da UC, endereço, ou ainda dados que identifique o titular (Ex.:nome, RG, CPF ou CNPJ);
- c) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita;

Etapas

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações realizadas pelo cliente;
- c) Caso haja necessidade de obra ou manutenção na rede elétrica de baixa tensão, será encaminhado para a área técnica realizar estudo, orçamento e execução da obra, bem como informar ao consumidor por escrito do prazo para a conclusão;
- d) Após a aprovação das instalações do consumidor, será executada a instalação do equipamento de medição e a conexão da nova fase do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora; Essa etapa está condicionada à conclusão dos serviços citados na alínea c deste item;

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento - CTA ou ainda por meio de uma de nossas Agências de Atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 196**; e ainda no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/>;

Serviço Cobrável: somente nos casos em que o consumidor opta em ser atendido em tensão secundária de distribuição com ligação bifásica ou trifásica, ainda que não apresente carga instalada suficiente para tanto, será cobrada a diferença de preço do medidor, pelos demais materiais e equipamentos de medição a serem instalados e eventuais custos de adaptação da rede

VII. Serviço de Reativação de Unidade Consumidora

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) Informar a Unidade Consumidora na qual deseja receber a conta de energia elétrica.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) Apresentar, se for o caso de firma coletiva, o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Se for sociedade anônima, apresentar ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se for solicitar o serviço através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

Informações para acesso ao serviço

- d) Ficará impedido de solicitar o serviço o cliente que possuir débitos junto a concessionária, decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica conforme estabelecido no art. 128 da RN 414/2010/ANEEL.
- e) O consumidor não pode estar com o CPF ou CNPJ irregular junto à Receita Federal;
- f) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita;

- g) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso;
- h) Informar o tipo de ligação (monofásica bifásica ou trifásica).
- i) Informar qual atividade será exercida na unidade. Ex.: residencial, comercial, rural, industrial, etc.
- j) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso.

Etapas e prazos

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações realizadas pelo cliente;
- c) Caso haja necessidade de obra ou manutenção na rede elétrica de baixa tensão, será encaminhado para a área técnica realizar estudo, orçamento e execução da obra, bem como informar ao consumidor por escrito do prazo para a conclusão;
- d) Após a aprovação das instalações do consumidor, será executada a instalação do equipamento de medição e a conexão da nova fase do sistema elétrico da distribuidora com a unidade consumidora; Essa etapa está condicionada à conclusão dos serviços citados na alínea c deste item;

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento - CTA ou ainda na forma de carta.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; obter informações pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082-0196** e ainda pelo sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/>;

Serviço Cobrável: somente para as vistorias que sucederam a primeira vistoria, caso esta seja reprovada. Será cobrado o custo de vistoria de Unidade Consumidora, conforme tabela de serviços cobráveis disponível em nossas Agências presenciais de Atendimento.

VIII. Serviço de Ressarcimento de Danos Elétricos

Poderá ser solicitado, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV

Quem pode solicitar?

Somente o titular da unidade consumidora ou seu representante legalmente constituído, munidos de documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos).

Caso o solicitante não seja o titular, deverá realizar o serviço de troca de titularidade, apresentando documentos que comprovem o vínculo ou forma de ocupação do imóvel.

Quando o serviço for solicitado por procurador, este somente poderá ser realizado em uma de nossas agências presenciais de atendimentos, ocasião em que deverá apresentar documento oficial de identificação e entregar a procuração ou Termo de Autorização do titular devidamente registrada em cartório.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (RG, CTPS, CNH, passaporte ou documento da ordem/conselhos) e entregar cópia;
- b) Se for o caso de firma coletiva deverá entregar cópia do contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Se for sociedade anônima, entregar cópia da ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se o serviço for solicitado através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer nas documentações acima citadas a procuração com firma devidamente reconhecida, conforme for o caso.

Informações para acesso ao serviço

- a) Ser o titular da Unidade Consumidora ou representante legal;
- b) Informar a data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- c) Relatar o problema apresentado pelo equipamento elétrico; e
- d) Descrever as características gerais do equipamento danificado, tais como marca, modelo, etc.

Etapas

Compreendem:

- a) **Solicitação:** O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento;
- b) **Fase de apuração técnica:** A concessionária tem o prazo máximo de 10 dias para realizar a verificação do equipamento supostamente danificado, salvo nos casos em que o equipamento serve para acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, cujo prazo para verificação é de 1 (um) dia útil.
- c) **Resultado:** A concessionária deve informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por escrito, em até 15 (quinze) dias, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento;
- d) **Pagamento:** no caso de deferimento, a distribuidora deve efetuar o pagamento em moeda corrente, conserto ou a substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados a partir do Resultado.

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento, em uma de nossas Agências de presenciais de Atendimento ou ainda será informado em forma de carta.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; ou pela nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 0196** e; no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/> ;

IX. Opção de datas para o vencimento das Faturas

A empresa oferece seis opções de datas de vencimento para as faturas.

Quem pode solicitar?

Somente o titular da unidade consumidora ou seu representante legalmente constituído, munidos de seu documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos).

Obs.: Caso o serviço seja solicitado por procurador, este somente poderá ser realizado em uma de nossas agências presenciais de atendimentos, ocasião em que deverá apresentar documento oficial de identificação e entregar a procuração ou Termo de Autorização do titular devidamente registrada em cartório.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (RG, CTPS, CNH, passaporte ou documento da ordem/conselhos) e entregar cópia;
- b) Apresentar, se for o caso de firma coletiva, o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Apresentar, se for sociedade anônima, ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se for solicitar o serviço através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer nas documentações acima citadas a procuração devidamente reconhecida firma, conforme for o caso.

Informações para acesso ao serviço

- a) Somente será alterado o vencimento das faturas que ainda não foram faturadas ou que ainda estejam em fase de faturamento durante o período da solicitação do serviço;
- b) O consumidor poderá solicitar a alteração da data do vencimento uma única vez a cada 12 meses para a mesma unidade consumidora.

Etapas

- a) Solicitação: O consumidor poderá solicitar, a qualquer momento, a alteração da data de suas faturas, desde que respeitado o prazo de 12 meses da última alteração;
- b) Fase de conclusão: realizada no ato do registro da solicitação.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; ou pela nossa Central de Teleatendimento através do número **0800- 082- 0196** ou ainda; no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br/> ;

X - Serviço de Aferição de Equipamento de Medição

Caso o consumidor sinta-se prejudicado no registro de seu consumo e credite erro ao medidor, poderá solicitar aferição do referido equipamento.

Quem pode solicitar?

Somente o titular da unidade consumidora ou seu representante legalmente constituído, munidos de um documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos). Caso o solicitante não seja o titular, deverá realizar o serviço de troca de titularidade, apresentando documentos que comprovem o vínculo do mesmo com o imóvel.

Obs.: Caso o serviço seja solicitado por procurador, este somente poderá ser realizado em

uma de nossas agências presenciais de atendimentos, ocasião em que deverá apresentar documento oficial de identificação e entregar a procuração ou Termo de Autorização do titular devidamente registrada em cartório.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (RG, CTPS, CNH, passaporte ou documento da ordem/conselhos) e entregar cópia;
- b) Apresentar, se for o caso de firma coletiva, o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- c) Se for sociedade anônima, apresentar ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- d) Se for solicitar o serviço através de procuração cedida por pessoa legalmente constituída, deverá acrescer na apresentação dos documentos acima citados, a procuração devidamente reconhecida firma, conforme for o caso.

Informações para acesso ao serviço

Ser o titular da Unidade Consumidora ou representante legalmente constituído;

Etapas

- a) Solicitação;
- b) Fase de apuração técnica: A concessionária tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a aferição do medidor.
- c) Resultado: A concessionária deve informar ao consumidor o resultado da aferição em até 30 (trinta) dias o resultado do serviço.

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

O consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa Central de Teleatendimento ou ainda por meio de uma de nossas Agências de Atendimento.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; ou pela nossa Central de Teletendimento através do número **0800- 082- 0196** e; no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceal.com.br>;

Serviço Cobrável: Caso as variações excedam os limites percentuais admissíveis estabelecidos na legislação metrológica vigente, os custos devem ser assumidos pela distribuidora, e, caso contrário, pelo consumidor, conforme disposto no art. 137 da resolução 414.

XI - Serviço De Ligação Provisória/Fornecimento Provisório

Visa atender com fornecimento de energia elétrica a eventos temporários, tais como festividades, circos, parques de diversões, exposições, obras ou similares.

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG);
- b) Entregar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) Caso seja para atender festividades, circo, parques de diversões, exposições ou similares, deverá apresentar autorização do órgão competente (prefeitura, vigilância sanitária, etc.);

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar original e entregar cópia da carteira de identidade (RG) do proprietário, procurador ou do representante legal;
- b) Entregar cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF) e do cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) Apresentar original e entregar cópia do Contrato de Compra e Venda, Locação, etc.;

- d) Caso trate-se de firma coletiva deverá entregar cópia e apresentar o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- e) Se for de sociedade anônima entregar cópia ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- f) Se o solicitante for procurador de pessoa legalmente constituída, deverá acrescentar nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;
- g) Deverá ser deixado na empresa, ofício solicitando o serviço.

Se Órgão Público

Ofício

Informações para acesso ao serviço

- a) O consumidor não pode estar com o CPF ou CNPJ irregular junto à Receita Federal, nem ter débito na Eletrobras;
- b) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita que será confirmada *in loco*;
- c) Informar um ponto de referência e telefone para contato.
- d) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso;
- e) Informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica);
- f) A Eletrobras Distribuição Alagoas pode exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado, em até 3 meses, desses serviços e do consumo de energia elétrica ou da demanda de potência prevista.

Etapas e prazos

As Etapas compreendem:

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações, bem como confirmação da carga instalada (prazo até dois (2) dias);
- c) Caso haja necessidade de extensão, de obra ou manutenção na rede elétrica de baixa tensão, será encaminhado para a área técnica realizar estudo, orçamento e execução da obra, bem como informar ao consumidor por escrito do prazo para a conclusão;

- d) Após a aprovação das instalações do consumidor, ficará a critério da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS a instalação do equipamento de medição (prazo até 2 dias). Essa etapa está condicionada à conclusão dos serviços citados na alínea c deste item;

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

Poderá ser realizado por telefone, pela nossa Central de Teleatendimento ou ainda, em caso de reprovação da vistoria técnica, com entrega do laudo de forma de vistoria de padrão de entrada.

No caso da alínea c, a Distribuidora terá um prazo de 30 dias para comunicar ao consumidor, por escrito, quando:

- a) Inexistir rede de distribuição que possibilite o pronto atendimento da unidade consumidora;
- b) A rede necessitar de reforma ou ampliação;
- c) O fornecimento depender de construção de ramal subterrâneo; ou
- d) A unidade consumidora tiver equipamentos que, pelas características de funcionamento ou potência, possam prejudicar a qualidade do fornecimento a outros consumidores.

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; e para maiores informações pela nossa Central de Teleatendimento através do número **0800- 082-0196**, informando o número da Unidade Consumidora- UC ou o protocolo de atendimento;

XII - Desligamento por Solicitação

O cidadão deverá ser o titular e poderá solicitar o Desligamento do fornecimento de energia elétrica por motivos diversos, tais como: viagens de longo prazo, mudança de endereço, imóvel desabitado, etc.

Quem pode solicitar?

Somente o titular da unidade consumidora ou seu representante legalmente constituído, munidos de seu documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos).

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original da carteira de identidade (RG);
- b) Apresentar Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) Caso seja possível, informar a leitura final do medidor no dia da solicitação.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar original da carteira de identidade (RG) do proprietário, procurador ou do representante legal;
- b) Apresentar Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou do cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) Se for o caso de firma coletiva deverá apresentar o contrato social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- d) Se for de sociedade anônima apresentar a ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- e) Se o solicitante for procurador de pessoa legalmente constituída, deverá acrescentar nas documentações acima citadas, conforme for o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

Se Órgão Público:

Ofício.

Informações para acesso ao serviço

- a) A ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá emitir uma conta com o consumo final de energia elétrica;
- b) Enquanto estiver desligada, não serão mais geradas faturas de energia elétrica para a Unidade Consumidora.

Etapas

- a) Solicitação
- b) Desligamento:

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

Poderá ser realizado por telefone, pela nossa Central de Teletendimento

Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento; e para maiores informações pela nossa Central de Teletendimento através do número **0800- 082-0196**, informando o número da Unidade Consumidora- UC ou o protocolo de atendimento;

XIII - Classificação Baixa renda

O cidadão classificado na subclasse Residencial Baixa Renda terá direito a desconto na tarifa de forma proporcional ao consumo.

Quem pode solicitar?

O cidadão poderá solicitar sua classificação na subclasse residencial baixa renda desde que o mesmo seja inscrito no Cadastro Único-Cad Único de Programas Sociais do Governo Federal ou receba o Benefício de Prestação Continuada (BPC) da assistência social com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993; e ainda, família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original da carteira de identidade (RG);
- b) Apresentar Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) Apresentar original e entregar cópia do NIS - Número de Inscrição social (ex: Cartão Bolsa Família);
- d) Entregar cópia do extrato do último recebimento do benefício;

Se Pessoa Jurídica:

Não se aplica

Se Órgão Público

Não se aplica

Informações para acesso ao serviço

- a) O interessado deve estar inscrito no Cadastro Único-Cad Único de Programas Sociais do Governo Federal ou receber o Benefício de Prestação Continuada (BPC) da assistência social e ter renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993 ;
- b) Para os indígenas que não possuam documentações pessoais (RG, CPF, etc.) poderão substituí-los pela apresentação do Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) original, desde que atenda aos demais requisitos.

Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS poderá comunicar ao solicitante?

Como a conclusão do serviço é realizada no ato do atendimento, a comunicação é feita de forma oral e entregue protocolo de atendimento ao consumidor.

Onde solicitar?

O somente em uma de nossas Agências de Atendimento e para mais informações entrar em contato com nossa Central de Teleatendimento através do número **0800- 082- 0196**;

XIX - SERVIÇOS ESPECIAIS

Para Usuários de Oxigênio domiciliar são aplicadas tarifas com desconto (tarifa baixa renda) no faturamento do fornecimento de energia elétrica para unidade consumidora habitada por família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) e com renda mensal de até três salários mínimos

Quem pode solicitar?

Família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência cujo tratamento, procedimento médico ou

terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;

Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar original da carteira de identidade (RG);
- b) Apresentar Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) Apresentar original e entregar cópia do NIS - Número de Inscrição social;
- d) Atestado médico comprovando a necessidade do uso do equipamento.

Se Pessoa Jurídica

Não se aplica

Se Órgão Público

Não se aplica

Informações para acesso ao serviço

- a) O interessado deve estar inscrito no Cadastro Único-Cad Único de Programas Sociais do Governo Federal e ter renda mensal de até 3 (três) salários mínimos;
- b) Cada família terá direito ao benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE em apenas uma unidade consumidora e quando deixar de utilizar a unidade consumidora, deve informar à ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS.

Etapas

As Etapas compreendem:

- a) Solicitação (imediatos)
- b) Análise para confirmação e Cadastro (5 dias)

Onde solicitar?

Esse serviço somente é solicitado em uma de nossas **Agências de Atendimento** e para maiores informações entrar em contato com nossa Central de Teleatendimento – CTA através do número **0800- 082- 0196**;

Informações Adicionais

O cadastramento no CadÚnico, para fins de obtenção do número do NIS, poderá ser feito nas Secretarias Municipais de Assistência Social da Prefeitura.

Ainda que o consumidor não se enquadre nessa situação (renda de até três salários mínimos) este poderá solicitar esse serviço da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS para se cadastrar com fins de recebimento de avisos de desligamentos programados e tratamento diferenciado para a suspensão do fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento, bastando para isso informar o número da unidade consumidora e encaminhar cópia do atestado médico.

PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

I. Das prioridades de atendimento:

Conforme estabelecido no Art. 1º da lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, terá prioridade de atendimento :

“Art. 1o As pessoas **portadoras de deficiência**, os **idosos** com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as **gestantes**, as **lactantes** e as **pessoas acompanhadas por crianças de colo** terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.” (Redação dada pela Lei nº 10.741, de 2003).

II. Do tempo de espera para atendimento:

O tempo máximo de espera nas agências presenciais de atendimento será de 45 minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

III. Dos prazos para a realização dos serviços:

Descrição	Padrão
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área urbana	3 dias úteis
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área rural	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	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	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo A, a partir da data da aprovação das instalações	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.	30 dias
Prazo máximo de Início das Obras, satisfeitas, pelo interessado, as condições estabelecidas na legislação e normas aplicáveis.	45 dias
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação	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.	10 dias”
Prazo máximo para o atendimento de solicitações de aferição dos medidores e demais equipamentos de medição.	30 dias
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	24 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	48 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	4 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	8 horas
Prazo máximo para verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	10 dias
Prazo máximo para verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	1 dia útil
Prazo máximo para informar por escrito ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento de dano elétrico, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.	15 dias

Prazo máximo para efetuar o ressarcimento de dano elétrico ao consumidor por meio do pagamento em moeda corrente, ou o conserto ou substituição do equipamento danificado, após a informação ao consumidor do resultado da solicitação de ressarcimento de dano elétrico.	20 dias
---	---------

Canais de comunicação com os consumidores:

- a) **Agências de Atendimento presencial:** a Eletrobras Distribuição Alagoas possui uma rede de atendimento que contempla a todos os municípios de sua área de concessão, totalizando 107 Agencias
- b) **Central de Teleatendimento:** a Eletrobras Distribuição Alagoas possui um Call Center, ou Central de Atendimento, o qual dispõe de um conjunto de soluções e facilidades (Equipamentos, Sistemas e Pessoal) que tem como objetivo fazer a interface entre os clientes e a empresa, atendendo à solicitação diversos serviços, seja ele Comercial ou Emergencial. Nossa Central de Teleatendimento atende 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana por meio do telefone **0800-082-0196**



- c) **Site:** no site há possibilidade dos mais variados serviços, tais como: Notícias, avisos de desligamento programado para manutenção; editais, solicitação de segunda via da fatura de consumo de Energia Elétrica, etc; basta acessar o endereço eletrônico: <http://www.ceal.com.br/>.

- d) **Jornais impressos, televisivos e radiofônicos**

- e) **Ouvidoria**

A Ouvidoria oferece canais permanentes de comunicação entre a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS e o cidadão. Desta forma, recebe críticas, solicitações, pedidos de providências, reclamações e elogios relativos ao fornecimento de Energia Elétrica.

Tem por principal objetivo viabilizar a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos consumidores de energia elétrica do Estado de Alagoas, promovendo o

fortalecimento da cidadania, mantendo uma conduta focada no bom senso, no equilíbrio, na satisfação do cliente, no cumprimento da legislação setorial, agregando valor ao negócio da Empresa e na relação com o cidadão.

Contatos:

Internet disponível 24 horas no link da página da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALSAGOAS na internet: <http://www.ceal.com.br/ouvidoria>.

Telefones: 82 2126 9300/ 2126-9374

Presencial: Na Sede da Empresa, na sala da Ouvidoria, sito a Avenida Fernandes Lima 3349, bairro Farol, Maceió - Alagoas

Correspondências: Avenida Fernandes Lima 3349, bairro Farol, Maceió - Alagoas CEP 57 057 900, A/C OUVIDORIA

Horário de Atendimento: de Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h

Dos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

O cidadão pode expressar e registrar suas reclamações e/ou sugestões através do formulário de reclamação/sugestão presente em todas as Agências de Atendimento da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS, bem como poderá utilizar-se dos atendentes da Empresa, tanto do atendimento presencial quanto do telefônico **(0800-082-0196)**, ou ainda na forma escrita.

As reclamações são analisadas pela organização que verificará as causas e implementa as soluções julgadas necessárias. Quando é possível identificar o reclamante, a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO ALAGOAS entra em contato para informar quanto das providências tomadas para atender às reclamações e agradecer as sugestões e/ou os elogios dos consumidores.

Dos nossos Postos de atendimento

Todas as agências de atendimento da Eletrobras Distribuição Alagoas são sinalizadas com placas contendo a logomarca da Empresa e com atendentes treinados e capacitados para melhor atender aos clientes e são adequadas para dar acesso a pessoas com capacidade de locomoção limitada (cadeirante) e atendem quanto aos aspectos de asseio e higiene;

Outras informações julgadas de interesse dos usuários

Para outro serviço e/ou informação que o cliente julgue necessário e que não esteja contemplado nesta Carta (consumo, atraso na entrega de fatura, tarifas, taxas, reaviso de vencimento, convênios, documentos necessários para pedir serviços, procedimento para consumidores baixa renda, datas de leitura, débito automático em conta corrente, denúncia de irregularidade, juros e correção sobre débitos, duplicidade de pagamento, etc.) orientamos que entre em contato conosco através de um de nossos canais de atendimento.

Endereços das nossas Agências

Centros de Atendimento da Gerência Comercial Metropolitana GCM - Grande Maceió

CEAC - Já PRODUBAN
Rua do Comércio 161 Centro
Fone: (082) 3221-8109

CEAC - Centro
Rua José Bonifácio, 168
Centro - Maceió - Alagoas
Fone: (082) 3221-3738/6473

CEAC - Miramar
Av. Juca Sampaio - Shopping Miramar
Feitosa - Maceió - Alagoas
Fone: (082) 3320-2836

CEAC - Já Mangabeiras
Av. Gustavo Paiva
Mangabeiras - Maceió - Alagoas
Fone: (082) 3325-7299

CEAC - Já Shopping Patio
Maceió, Alagoas, Brasil
Fone: (082) 3344-1110

FECHADO PARA REFORMA
CEAC - Barra de São Miguel
Rua Miguel Geraldo, s/nº Fone: (082)
3272-1705

CEAC - Marechal Deodoro
Fone: (082) 3221-8109

CEAC - Paripueira
Rua Major Luiz Cavalcante, s/nº
Fone: (082) 3293-1137

CEAC - Satuba
Av. Sto. Dumont, 44 - Centro
Fone: (082) 3266-1146

CEAC - Barra de Santo Antônio
Av. Pedro Cavalcante, SN
Fone: (082) 3291-1612 3291-1292

CEAC - Santa Luzia do Norte
Rua São Pedro, 02-Centro
Fone: (082) 3268-1256

Coqueiro Seco
Rua João XXII, s/n- Centro
Fone: (082) 3267-1537

Centros de Atendimento da Gerência Comercial do Leste GCL

Rio Largo
Rua Ver. Jarbas Januário, 58

São Miguel dos Campos
Praça Pe. Júlio Albuquerque, 86

Rio Largo - Alagoas
Fone: (082) 3261-3841
(082) 3261-1513
(082) 3261-1370

São Miguel dos Campos - Alagoas
Fone: (082) 3271-1478
(082) 3271-1964

União dos Palmares
Rua Juvenal Mendonça, s/n
União dos Palmares - Alagoas
Fone: (082) 3281-1664
(082) 3281-2228

Matriz de Camaragibe
Rua Dr. Aroldo Loureiro, s/n
Matriz de Camaragibe - Alagoas
Fone: (082) 3251-1254
(082) 3251-1123

Porto Calvo
Rua Dr. Fernandes Lima, 61
Porto Calvo - Alagoas
Fone: (082) 3292-1117

Passo de Camaragibe
Travessa Fernandes Lima, 25
Passo de Camaragibe - Alagoas
Fone: (082) 3258-1123

São Luiz do Quitunde
Travessa Messias de Gusmão, s/n
São Luiz do Quitunde - Alagoas
Fone: (082) 3254-1110

Joaquim Gomes
Rua José Correia de Araújo, 12
Joaquim Gomes - Alagoas
Fone: (082) 3252-1106

Maragogi
Rua Lourenço Vanderlei, 62
Maragogi - Alagoas
Fone: (082) 3296-1543

Capela
Travessa Manoel Moreira, s/n
Capela - Alagoas
Fone: (082) 3287-1318

São Miguel dos Milagres
Praça N S Mãe do Povo, s/n
São Miguel dos Milagres - Alagoas
Fone: (082) 3295-1119

Pilar
Praça Ana Genilda Costa, s/n
Pilar - Alagoas
Fone: (082) 3265-1194

Viçosa
Rua Tiburcio Nemésio, 41
Viçosa - Alagoas
Fone: (082) 3283-1350

Flexeiras
Rua Candido Lamenha Lins, 119
Flexeiras - Alagoas

Atalaia
Rua Mal. Deodoro da Fonseca, s/n
Atalaia - Alagoas
Fone: (082) 3264-1318

Boca da Mata
Rua Oscar Pereira Teles, 50
Boca da Mata - Alagoas
Fone: (082) 3279-1305

Cajueiro
Rua dos Lajedos, s/nº
Cajueiro - Alagoas

Maribondo
Rua Sen. Arnon de Melo, s/n
Maribondo - Alagoas
Fone: (082) 3270-1145

Messias
Rua Tomaz da Rocha Leite, 26
Messias - Alagoas

Jequiá da Praia
Rua da Igreja, 35
Jequiá da Praia - Alagoas
Fone: (082) 3276-5297

Coruripe
Praça Lima Castro, 148
Coruripe - Alagoas
Fone: (082) 3273-2111

Murici
Travessa Firmino de Queiroz, s/n
Murici - Alagoas
Fone: (082) 3286-1133

Anadia
Rua Sen. Rui Palmeira, s/n
Anadia - Alagoas

Colônia de Leopoldina
Rua 15 de Novembro, 43
Colônia de Leopoldina - Alagoas

Fone: (082) 3327-1117	Fone: (082) 3255-1116
Roteiro Rua Eladio Marcelino, s/nº Roteiro - Alagoas	Novo Lino Rua do Comércio, 281 Novo Lino - Alagoas Fone: (082) 3285-1155
São José da Laje Rua Oscar Gordilho, s/nº São José da Laje - Alagoas	Ibateguara Rua do Comercio, s/n Ibateguara - Alagoas Fone: (082) 3203-1104
Centros de Atendimento da Gerência Comercial do Oeste GCO	
Arapiraca Rua Benjamim Freire de Amorim, 1226 - Bairro Brasiense Arapiraca - Alagoas Fone: (082) 3522-1462	Penedo Rua Santa Terezinha, 48 Santa Luzia. Penedo/Alagoas Fone: (082) 3551-2604
Arapiraca - SAC Rua Est. José de Oliveira Leite - Centro Arapiraca - Alagoas	Palmeira dos Índios Av. Braulio Cavalcante, 25 Palmeira dos Indios - Alagoas Fone: (082) 3421-2213
Santana do Ipanema Rua Coronel Lucena, 60 57500-000 - Santana do Ipanema - AL Fone: (082) 3621-1682 e (082) 3621-1658	Delmiro Gouveia Rua João Ribeiro, s/n 57480-000 - Delmiro Gouveia - AL Fone: (082) 3641-1137
Piaçabuçu - SAC Rua Coronel José Leonel, nº 39. Centro. Piaçabuçu/Alagoas 57210-000	Igreja Nova Rua São João Batista, nº 23. Centro. Igreja Nova/Alagoas 57280-000
Olho d'Água Grande Rua 14 de Setembro, s/nº. Centro. Olho d'Água Grande/Alagoas 57390-000	São Brás Rua Boa Vista, nº 34. Centro. São Brás/Alagoas 57380-000
Porto Real do Colégio - SAC Rua da Alegria, nº 11. Centro. Porto Real do Colégio/Alagoas 57290-000	Limoeiro de Anadia Praça José Barbosa, S/N – Centro 57260-970
Feira Grande Rua São José, 27 – Centro 57340-000	Junqueiro Rua João de Deus, 34 – Centro 57270-970
Traipu - SAC Rua Belarmino Palmeira, S/N – Centro 57370-970	Campo Alegre Av. Pref. Jorge Cavalcante Madeiro, 518 – Centro 57250-000
Lagoa da Canoa Rua Artur Justo, 221 57330-000	São Sebastião Rua Pedro Vieira de Barros, 99 – Centro 57275-000
Coité do Nóia - SAC	Teotônio Vilela

Rua José Florêncio, 20 – Centro 57325-970	Rua Vereador Miguel Tavares, S/N – Centro 57265-000
Craibas Praça Padre Cícero, S/N – Centro 57320-970	Olho d'Água das Flores Rua Boa Vista, 335 – Centro 57442-970
Batalha - SAC Rua Izídio de Almeida, 129 57420-970	Jacaré dos Homens Rua Santo Antônio, S/N 57430-970
Pão de Açúcar Av. Manoelito Bezerra Lima, S/N 57400-000	Major Izidoro Rua Senador Teotônio Vilela, S/N – Centro 57580-000
Belo Monte - SAC Rua Boa Vista, S/N – Centro 57435-970	Cacimbinhas Rua Antônio Gonzaga da Silva, 88-A – Centro 57570-970
Poço das Trincheiras Rua José Alencar, 12 57510-970	Maravilha Rua Vereador Manoel Barbosa Alcântara, 79 57520-970
Olivença - SAC Rua Belarmino Vieira de Oliveira, S/N 57550-000	São José da Tapera Rua Marechal Deodoro, 63 57445-000
Jaramataia Rua Projetada, S/N 57425-970	Monteirópolis Rua do Comércio,08 57440-970
Ouro Branco - SAC Rua do Comércio, 206-B 57525-970	Palestina Rua 27 de Agosto, S/N 57410-970
Carneiros Rua Agripino Damasceno, S/N 57535-000	Senador Rui Palmeira Rua São Francisco, 05 57515-970
Inhapi - SAC Rua Floriano Peixoto, 01 – Centro 57545-970	Canapi Av. Joaquim Tetê, 622 – Centro 57530-970
Pariconha Rua Padre Nicodemos, 09 – Centro 57475-000	Olho D'Água do Casado Travessa Marechal Castelo Branco, S/N – Centro 57470-970
Quebrangulo - SAC Praça Senador Leite Oiticica, 04 57750-000	Paulo Jacinto Rua Floriano Peixoto,45 – Centro 57740-970
Estrela de Alagoas Rua Prefeito Enéas Simplício, 110 – Centro 57625-000	Tanque D'Arca Rua João Antônio da Silva, 09 57635-000



Ministério de
Minas e Energia

