

**Eletrobras**  
Distribuição Rondônia

# CARTA AO CIDADÃO

Ministério de  
Minas e Energia



## **Apresentação**

A Carta de Serviços ao Cidadão da Eletrobras Distribuição Rondônia, elaborada em conformidade com o Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, tem por finalidade, informar e orientar os cidadãos do Estado sobre os serviços oferecidos por esta Empresa.

A Carta permite reforçar perante a sociedade Rondoniense, 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.

Na Carta são divulgados 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 RONDÔNIA na execução dos serviços prestados à sociedade e os compromissos de qualidade assumidos para com o cidadão.

## SUMÁRIO

Quem somos?	03
Visão; missão; Política de Qualidade e Valores	04
Dos Principais Direitos do Consumidor	05
Dos Principais Deveres do Consumidor	06

### DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Ligação De Energia Elétrica/Ligação Nova	07
Troca De Titularidade	09
Emissão De 2º (Segunda) Via da Conta de Energia	11
Religação de Energia	12
Entrega Alternativa	13
Mudança do Tipo de Ligação	14
Reativação De Unidade Consumidora	16
Ressarcimento Por Danos Elétricos	18
Data Certa Para Vencimento Das Faturas	20
Aferição De Equipamento De Medição	21
Ligação Provisória/Fornecimento Provisório	23
Desligamento a Pedido	25
Classificação Baixa Renda	27
Serviços Especiais	29

### PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Das Prioridades de Atendimento	31
Do Tempo de Espera para o Atendimento	31
Dos Prazos Para a Realização dos Serviços	31
Canais de Comunicação com os consumidores	33
Dos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações	35
Das Nossas Unidades de Atendimento	36
Outras informações julgadas de interesse dos usuários	36
Endereços e Horário de Atendimentos das nossas Agências	36

## QUEM SOMOS?

As CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA S.A - CERON, sucessora do antigo SAALFT - SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, LUZ E FORÇA DO TERRITÓRIO FEDERAL DE RONDÔNIA, é uma empresa de economia mista, constituída sob a forma de Sociedade Anônima, criada pela Lei nº 5.523, de 04 de novembro de 1968, sob o controle acionário do então Governo do Território Federal de Rondônia.

Em 1998, a CERON passou por uma transformação de sua composição acionária passando a ser 91,5% das ações pertencentes a ELETROBRÁS e o restante 8,5% ao estado de Rondônia. A partir de 1999 a ELETROBRÁS passou a deter todo o poder acionário da CERON.

No dia 22 de abril de 2010 foi lançada a nova marca da ELETROBRAS, no Museu Histórico Nacional, no Rio de Janeiro, um dos marcos mais importante do Plano de Transformação da empresa, que começou oficialmente em dezembro de 2008.

A CERON - CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA S/A adota a marca da ELETROBRÁS porque desde 1999 o SISTEMA ELETROBRÁS detém o poder acionário da empresa.

Em agosto de 2011, a CERON entrou para seletor grupo de concessionárias de energia elétrica com mais de 500 mil clientes. Este mérito reflete o crescimento do Estado de Rondônia, pois a empresa fechou o ano de 2010 com 470 mil clientes e, já em meados de 2011, obteve o crescimento de 6,5% no número de clientes.

Para enfrentar esta demanda, a empresa vem realizando vultosos investimentos no sistema para atender com qualidade o aumento no consumo de energia elétrica no Estado. Entre os projetos em andamento estão: a construção de novos alimentadores, subestações, remanejamento de cargas, secção de circuitos de baixa tensão, ampliação de rede urbana e substituição de transformadores de distribuição por outros de maior potência.

O avanço do PROGRAMA LUZ PARA TODOS também colabora para este fato. A empresa já alcança 55 mil famílias beneficiadas com o conforto que a energia elétrica proporciona.

Hoje, a CERON atua em todo o Estado e possui um sistema que em sua grande maioria está conectado no SISTEMA INTERLIGADO NACIONAL (SIN) e uma pequena parte é constituído de geração isolada atendendo a 134 localidades espalhados pelo Estado de Rondônia.

### **Visão**

Conquistar, até 2014, a sustentação do negócio da Distribuição, alcançando os níveis de sustentabilidade e rentabilidade e de qualidade definidos pela Agência Reguladora para todas as empresas.

### **Missão**

Atuar nos mercados de energia de forma rentável e sustentável.

### **Política de Qualidade**

“A Eletrobras Distribuição Rondônia é uma empresa que atua no ramo de distribuição de energia elétrica, que busca a satisfação de seus Clientes e de todas as Partes Interessadas, através da melhoria contínua dos seus serviços”.

### **Objetivos da Qualidade**

- a) Garantir a confiabilidade na coleta dos indicadores;
- b) Garantir a confiabilidade na apuração dos indicadores; e,
- c) Assegurar a melhoria contínua.

### **Valores**

- Foco em resultado;
- 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:

### 1. Serviço de ligação de Energia Elétrica / Ligação Nova

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

#### 1) Como solicitar?

##### Documentação Necessária

##### 1.1) Se Pessoa Física

- 1.1.1) Carteira de Identidade ou qualquer outro documento com foto;
- 1.1.2) CPF - Cadastro de Pessoa Física;
- 1.1.3) Procuração se for o caso;
- 1.1.4) Documento de Posse do Imóvel para o qual deseja solicitar a ligação;

**Observação: no momento da solicitação, devem ser apresentados documentos originais e cópia.**

##### 1.2) Se Pessoa Jurídica

- 1.2.1) Contrato Social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- 1.2.2) Ao tratar - se de sociedade anônima, ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- 1.2.3) Cadastro de Pessoa Jurídica;
- 1.2.4) Documento de Posse do Imóvel para o qual deseja solicitar a ligação;
- 1.2.5) Carteira de Identidade ou qualquer outro documento com foto do solicitante;
- 1.2.6) Procuração se for o caso;

**Observação: no momento da solicitação, devem ser apresentados documentos originais e cópia.**

#### 2) Informações para acesso ao serviço

- 2.1) O consumidor/empresa deverá estar regular junto à Receita Federal;
- 2.2) Não poderá possuir débitos junto à Eletrobras;



- 2.3) Deverá apresentar a relação da carga dos equipamentos a serem utilizados na unidade para a qual estará solicitando a ligação;
- 2.4) Informar um ponto de referência e telefone para contato;
- 2.5) Informar o tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica).
- 2.6) Deverá estar com a padronização no ponto de entrega de acordo com o tipo da ligação que pretende solicitar, já pronta;
- 2.7) A ligação só será efetuada após a aprovação de vistoria técnica ou projeto elétrico, conforme for o caso;

### **3) Etapas**

- 3.1) Solicitação em qualquer agência ou posto de atendimento da Eletrobrás Distribuição Rondônia;
- 3.2) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações, com prazo de 2 (dois) dias para execução;
- 3.3) Caso o padrão de entrada do consumidor, não atenda as normas da NTC 001 da Eletrobrás Distribuição Rondônia, no ato da vistoria, a equipe deixará uma notificação de padronização, quando o consumidor estiver ausente, e quando o mesmo estiver presente, entregue em mãos, para regularização e posterior solicitação de retorno da Equipe no local à Eletrobrás Distribuição Rondônia;
- 3.4) Quando na vistoria for constatado que não existe rede de distribuição para atender ao pedido, havendo 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;
- 3.5) 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 no terceiro item, quando for o caso;

### **4) Como o solicitante poderá acompanhar seu pedido?**

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através do CallCenter no telefone 0800 647 0120 ou ainda em uma de nossas Agências de Atendimento, por meio do número de protocolo entregue ao cliente no momento do atendimento.

No caso do terceiro item do item etapas, 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.

#### 5) Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**; e para maiores informações utilizar o CallCenter, através do número **0800 647 120**, informando o número da Unidade Consumidora (Código Único), informações sobre a titularidade ou o protocolo de atendimento.

O serviço de vistoria e ligação nova não será cobrado pela Concessionária, exceto quando for necessário o retorno da equipe de vistoria, em virtude da notificação citada no item 3.3, conforme tabela de serviços cobráveis disponível em nossas Agências de Atendimento e site [www.ceron.com.br](http://www.ceron.com.br)

## 2. Serviço de Troca de Titularidade

### 1) Como solicitar?

#### Documentação Necessária

##### 1.1 ) Se Pessoa Física

- 1.1.1) Carteira de Identidade ou qualquer outro documento com foto;
- 1.1.2) CPF – Cadastro de Pessoa Física
- 1.1.3) Documento de Posse do Imóvel para o qual deseja solicitar a troca de titularidade;

**Observação: no momento da solicitação, devem ser apresentados documentos originais e cópia.**

##### 1.2) Se Pessoa Jurídica

- 1.2.1) Contrato Social e alterações/aditivos devidamente registrados em Cartório e com firma reconhecida;
- 1.2.2) Ao tratar – se de sociedade anônima, ata de constituição, estatuto social e ata de posse da última diretoria eleita;
- 1.2.3) Cadastro de Pessoa Jurídica;
- 1.2.4) Documento de Posse do Imóvel para o qual deseja solicitar a ligação

- 1.2.5) Carteira de Identidade ou qualquer outro documento com foto do solicitante;
- 1.2.6) Procuração se for o caso;

**Observação: no momento da solicitação, devem ser apresentados documentos originais e cópia.**

## **2) Informações para acesso ao serviço**

- 2.1) Não poderão constar restrições na base de dados da Receita Federal, e não poderá ter débitos junto à Eletrobrás Distribuição Rondônia, em nome do solicitante;
- 2.2) O Consumidor deverá informar os equipamentos existentes na unidade consumidora no ato da transferência de nome, para atualização da carga instalada na unidade consumidora;
- 2.3) Caso a unidade possua débitos já de responsabilidade do cliente solicitante, os mesmos deverão ser pagos antes da transferência de nome, ou associados no ato do procedimento ao novo titular. (Essa informação será analisada considerando a data do documento de posse, ou seja, contrato de compra e venda, locação, comodato, escritura pública, dentre outros).

## **3) Etapas**

- a) Solicitação em qualquer agência ou posto de atendimento da Eletrobrás Distribuição Rondônia;
- b) Realização do Procedimento de Transferência de nome.

Obs.: Todas as etapas desse serviço são concluídas no ato do atendimento da solicitação, tornando-se desnecessário um acompanhamento do mesmo.

## **4) Onde solicitar?**

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências ou Postos de Atendimento**, e para maiores informações pelo nosso Call center através do número **0800 647 0120**, informando o número da Unidade Consumidora (Código Único) ou o protocolo de atendimento.

## 5) Serviço De Emissão De 2º (Segunda) Via De Fatura

### Informações para acesso ao serviço

O interessado deverá informar algum dado que possibilite a localização da Unidade Consumidora, tais como: Código Único, CPF, CNPJ, Nome, Número do Medidor, Endereço;

### Onde solicitar e o que apresentar

<b>AGÊNCIAS OU POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL</b>	Código Único, CPF, CNPJ, Nome, Número do Medidor, Endereço.
<b>TERMINAIS DE AUTO -SERVIÇO - TAS</b>	Código Único, CPF, CNPJ.
<b>Internet - Consulta Simples do Código de Barras para Pagamento</b>	Código Único
<b>Internet - Agência Virtual</b>	CPF e CNPJ do titular, somente será possível adentrar o ambiente virtual, com o cadastro atualizado
<b>Call center</b>	Código Único, CPF, CNPJ, Nome, Número do Medidor, Endereço, nesse canal será informado o número do código de barras para pagamento.

## 6) Serviço de Religação de Cortado

A religação é a reativação do fornecimento da energia que estava suspensa por débitos atrasados ou irregularidade técnica.

### Como solicitar?

Pessoa Física ou Jurídica:

- a) Apresentar a(s) fatura(s) objeto da suspensão, paga(s).
- b) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);

O serviço pode ser solicitado e acompanhado em uma de nossas Agências de Atendimento Presencial ou pelo Call center, neste caso apresentando a(s) fatura(s) paga(s) à equipe que realizar o serviço em campo.

### Etapas

- a) Solicitação;
- b) Execução do serviço em campo.

O serviço de religação é cobrável, de acordo com a regulamentação da Res. 414/2010 da ANEEL.

O prazo para execução é determinado pelo tipo de religação solicitada, tendo como opções, as religações normal e de urgência.

O valor da religação varia conforme o tipo de ligação e localização da Unidade Consumidora (rural ou urbana).

## 7) 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 principal e a Unidade Consumidora na qual deseja entrega alternativa das faturas.

Se Pessoa Jurídica

Proprietário, sócio ou procurador deverá:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) 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 reconhecido firma;
- c) Informar a Unidade Consumidora principal e a Unidade Consumidora na qual deseja que as faturas passem a ser entregues.

### Informações para acesso ao serviço

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências de Atendimento presencial ou pelo CallCenter através do 0800 647 0120.

### Etapas

- a) Solicitação;
- b) Execução do procedimento.

Obs.: Todas as etapas desse serviço são concluídas no ato do atendimento da solicitação, tornando-se desnecessário um acompanhamento do mesmo.

## 8) Mudança do tipo de ligação

### Como solicitar?

Se pessoa Física:

- a) Apresentar documento oficial de identificação (passaporte, CTPS, CNH, RG ou documento da ordem/conselhos);
- b) O consumidor não poderá possuir débito na Unidade Consumidora para qual ele deseja a mudança do tipo de ligação;
- c) Deverá declarar carga para verificação da necessidade do procedimento;
- d) Depois de constatado pela Concessionária a necessidade da mudança do tipo da ligação será aberto serviço.

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;
- e) O consumidor não poderá possuir débito na Unidade Consumidora para qual ele deseja a mudança do tipo de ligação;
- f) Deverá declarar carga para verificação da necessidade do procedimento;
- g) Após constatado pela Concessionária a necessidade da mudança do tipo da ligação será aberto serviço.

## **Etapas**

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações realizadas pelo cliente;
- c) Caso o padrão de entrada do consumidor, não atenda as normas da Eletrobrás Distribuição Rondônia, no ato da vistoria, a equipe deixará uma notificação de padronização, quando o consumidor estiver ausente, e quando o mesmo estiver presente, entregue em mãos, para regularização e posterior solicitação de retorno da Equipe no local à Eletrobrás Distribuição Rondônia;
- d) Após a aprovação das instalações do consumidor, será executado a mudança no tipo da ligação, com instalação do equipamento de medição condizente com o novo tipo de ligação, 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 o solicitante poderá acompanhar seu pedido?**

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através do CallCenter 0800 647 0120 ou ainda por meio de uma de nossas Agências de Atendimento, informando o protocolo de atendimento ou o código único da Unidade Consumidora.

### **Onde solicitar?**

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências de Atendimento**;

Obs.: Somente nos casos em que o consumidor opta em ser em tensão secundária de distribuição com ligação bifásica ou trifásica, ainda que não apresente carga instalada suficiente para tanto, desde que o interessado se responsabilize pelo pagamento da diferença de preço do medidor, pelos demais materiais e equipamentos de medição a serem instalados e eventuais custos de adaptação da rede



## 9) 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 que deseja reativar;
- c) Informar a carga instalada na Unidade Consumidora;

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;
- e) Informar a Unidade Consumidora que deseja reativar;
- f) Informar a carga instalada na Unidade Consumidora;

### Informações para acesso ao serviço

- a) Ficar 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.
- b) O consumidor não pode estar com o CPF ou CNPJ irregular junto à Receita Federal;
- c) Deverá realizar a declaração da carga dos equipamentos que pode ser feita de forma oral ou escrita;

- 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).

### **Etapas e prazos**

- a) Solicitação
- b) Vistoria técnica para aprovação ou não das instalações realizadas pelo cliente;
- c) Caso o padrão de entrada do consumidor, não atenda as normas da Eletrobrás Distribuição Rondônia, no ato da vistoria, a equipe deixará uma notificação de padronização, quando o consumidor estiver ausente, e quando o mesmo estiver presente, entregue em mãos, para regularização e posterior solicitação de retorno da Equipe no local à Eletrobrás Distribuição Rondônia;
- d) 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;
- e) 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 e d deste item;

### **Como o solicitante poderá acompanhar seu pedido?**

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através do CallCenter 0800 647 0120 ou ainda por meio de uma de nossas Agências de Atendimento, informando o protocolo de atendimento ou o código único da Unidade Consumidora.

### **Onde solicitar?**

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas **Agências ou Postos de Atendimento**; ou pelo nosso CallCenter através do número **0800- 647- 0120**

e; ainda no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceron.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.

## 10) 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 o solicitante poderá acompanhar seu pedido?**

O Consumidor poderá acompanhar o serviço através do nosso CallCenter, em uma de nossas Agências de presenciais de Atendimento ou ainda ser informado em forma de carta.

### Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências ou Postos de Atendimento ; ou pela nosso CallCenter através do número **0800- 647- 0120**.

## 11) Serviço de Data Certa Para o Vencimento das 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). 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) 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 ou Postos de Atendimento; ou pelo nosso CallCenter através do número **0800- 647- 0120**.

## **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 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;

### **Como o solicitante poderá acompanhar seu pedido?**

O consumidor poderá acompanhar o serviço através da nossa da nosso CallCenter ou ainda por meio de uma de nossas Agências ou Postos de Atendimento.

## Onde solicitar?

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências ou Postos de Atendimento ; ou pela nossa CallCenter através do número **0800- 647- 0120** e; no sítio desta Empresa na Internet, cujo endereço é: <http://www.ceron.com.br/> ;

**Serviço Cobrável:** somente serão cobrados os custos da aferição caso os limites admissíveis de calibração sejam excedidos, conforme disposto no art. 137.

## 12) Serviço De Ligação Provisória/Fornecimento Provisório

Visa atender com fornecimento de energia elétrica a eventos temporários (90 dias), 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.);
- d) Para Obras ou similares, devera apresentar

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 Acrescer nas documentações acima citadas, conforme For o caso, a procuração devidamente reconhecida firma;

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 RONDÔNIA 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 3 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 RONDÔNIA 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 RONDÔNIA poderá comunicar ao solicitante?**

Poderá ser realizado por telefone, pela nossa Central de Teleatendimento – CTA 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 ou Postos de Atendimento; e para maiores informações pela nosso CallCenter através do número **0800- 647- 0120**, informando o número da Unidade Consumidora (Código Único) ou o protocolo de atendimento;

## **13) 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).

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.

### **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 Acrescer 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 RONDÔNIA poderá emitir uma conta com o consumo final de energia elétrica;
- b) Enquanto estiver desligada, não será mais gerada faturas de energia elétrica para a Unidade Consumidora.

### **Etapas**

- a) Solicitação

b) Desligamento:

**Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA poderá comunicar ao solicitante?**

Poderá ser realizado por telefone, pela nosso CallCenter.

**Onde solicitar?**

O consumidor poderá solicitar o serviço em uma de nossas Agências ou Postos de Atendimento; e para maiores informações pelo nosso CallCenter através do número **0800- 647- 0120**, informando o número da Unidade Consumidora (Código Único) ou o protocolo de atendimento;

### 15) Classificação Baixa renda

O cidadão classificado na subclasse Residencial Baixa Renda terá direito a desconto em 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;

**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 RANI - Registro Administrativo de Nascimento Indígena original, desde que atenda aos demais requisitos.

### **Etapas**

- a) Solicitação
- b) Cadastro: Imediato.

### **Como a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA 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 maiores informações entrar em contato com nossa Central de Teletendimento - CTA através do número **0800- 647- 0120**;

## 16) PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Todas as unidades consumidoras que possuírem pessoas que sejam usuários de equipamentos elétricos de autonomia limitada e essenciais à sobrevivência humana, tem direito ao cadastro sobrevida. Que dá o direito a esta unidade consumidora em ser avisada antecipadamente sobre desligamentos programados, e suspensão por inadimplemento.

### **Quem pode solicitar?**

Qualquer família 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?**

As agências de atendimento disponibilizam aos interessados, o formulário de solicitação do benefício, que deverá ser entregue a Eletrobras com a assinatura do solicitante (titular da fatura de energia) reconhecida, juntamente com a seguinte documentação:

Comprovação médica, atestado e relatório subscrito por profissional médico - da necessidade do uso de aparelhos elétricos de autonomia limitada e essenciais à sobrevivência humana, no caso em que o profissional médico, emissor do atestado e do relatório médico, não atue no âmbito do SUS - Sistema Único de Saúde ou em estabelecimento particular conveniado, o relatório e o atestado devem ser homologados pela Secretaria Municipal de Saúde. O relatório e o atestado médico deve certificar a situação clínica e de saúde do morador, 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:

- a) Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde - CID;
- b) Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina - CRM;

- c) Descrição dos aparelhos, dos equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
- d) Endereço da unidade consumidora.

Nos casos em que houver necessidade de prorrogação do período previsto no relatório médico ou no atestado, o responsável pela unidade consumidora ou o portador da doença ou da deficiência deve solicitar novos relatório e atestado médico para manter o benefício.

### **Etapas**

As Etapas compreendem:

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

### **Onde solicitar?**

Esse serviço somente é solicitado em uma de nossas **Agências ou Postos de Atendimento** e para maiores informações entrar em contato com nossa CallCenter através do número **0800- 647- 0120**;

### **Informações Adicionais**

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.

Nem todo consumidor beneficiário sobrevida, é um consumidor que se enquadra na tarifa social de energia elétrica, do tipo de residência aparelho vital (por conta do NIS e da renda per capita), porém, todo o consumidor, que se enquadra na tarifa social, como aparelho vital, deve ser um cliente cadastrado como sobrevida.

## 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



Descrição	Padrão
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

#### IV. Canais de comunicação com os consumidores:

- a) **Agências de Atendimento presencial:** A ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA possui uma rede de atendimento que contempla a todos os municípios de sua área de concessão. Em Porto Velho são três Agências ou Postos de Atendimento, uma no Centro, uma no JK e uma no Shopping Cidadão. No estado totalizam 59 postos de atendimento.



- b) **Call Center (0800-647-0120):** a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA possui um Call Center, ou Central de Atendimento, que é 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, 24(vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana através do telefone 0800-647-0120.



- c) **Site:** A Eletrobras Distribuição Rondônia disponibiliza aos seus consumidores um site que possibilita acesso às mais variadas informações da Empresa, tais como: Notícias, avisos de desligamento programado; editais, solicitação de segunda vias da fatura de consumo de Energia Elétrica, código de barras para pagamento, cadastro na agência virtual para solicitação de serviços (caso seu cadastro conosco esteja atualizado), basta acessar o endereço eletrônico: <http://www.ceron.com.br/>.



- d) **Cartas:** Outra opção disponível para os nossos clientes é sua manifestação através de cartas, as quais deverão ser endereçadas para o endereço: Av. Imigrantes, nº4137 – Setor Industrial – Porto Velho – RO, CEP: 76821-063 ou, se ainda preferir, em um dos endereços de nossas Agências de Atendimento listados no Item V “Dos procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações”

e) **Ouvidoria**

A OUVIDORIA é um importante canal de comunicação disponível para atender e assegurar a satisfação de você que é consumidor. O serviço se dispõe a atendê-lo recepcionando reclamações, sugestões, dúvidas, elogios ou críticas.

A OUVIDORIA é o último recurso para quem não conseguiu a solução do seu problema. Portanto, antes de falar com a OUVIDORIA, tente entrar em

contato com a nossa Loja de Atendimento no seu município ou pelo nosso telefone 0800 647 0120, para solicitar informações, e serviços comerciais ou de emergência.

Para entrar em contato com a Ouvidoria da CERON, ligue para 0800 647 7992. ou faça sua manifestação clicando o botão “Fazer Manifestação” e preencha o formulário. Para acompanhar a sua manifestação clique no botão “Consultar Manifestação”, digite o número de protocolo e senha gerado.

**Contatos:**

**Internet** disponível 24 horas no link da página da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA na internet:

<http://www.ceron.com.br/ouvGerais.cfm>

**Telefones:** 0800 647 7992

**Presencial:** Na Sede da Empresa, na sala da Ouvidoria, sito a Av. Imigrantes, nº4137 – Setor Industrial, Porto Velho- RO.

**Correspondências:** a Av. Imigrantes, nº4137 – Setor Industrial, Porto Velho-RO. CEP: 76821-063

**Formulário eletrônico:** disponíveis no link: [http://www.eletrabras.com/SOU/Manifestante/Nova\\_Solicitacao.asp?em presa=CRN](http://www.eletrabras.com/SOU/Manifestante/Nova_Solicitacao.asp?em presa=CRN)

**Horário de Atendimento:** de Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12h:00min e das 14h00min às 16h:30min.

## V. 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 livro de reclamação/sugestão presente em todas as Agências ou Postos de Atendimento da ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA, bem como poderá utilizar-se dos atendentes da Empresa, tanto do atendimento presencial quanto do telefônico (**0800-647-0120**), ou ainda na forma escrita por meio de carta ou requerimento.

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

Nesse quesito, a ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO RONDÔNIA possui uma política de qualidade voltada ao tratamento das reclamações de seus consumidores que foi certificada em outubro de 2011 pela **Associação Brasileira Normas Técnicas -ABNT** em **ISO 9001**, demonstrando assim o compromisso com seus clientes.

## VI. Das nossas unidades de atendimento

Todas as agências de atendimento da **ELETROBRAS DISTRIBUIÇÃO Rondônia** são sinalizadas com placas contendo a logomarca da Empresa e com atendentes treinados e capacitados para melhor atender aos clientes e estão sendo adequadas para dar acesso a pessoas com capacidade de locomoção limitada (cadeirante), bem como são climatizadas e possuem serviço de limpeza constante.

## VII. 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 e Horário de Atendimentos das nossas Lojas

### SEDE ADMINISTRATIVA:

Av. Imigrantes, nº 4137 - Bairro Industrial  
Porto Velho - RO  
(69)3216-4000

### Conselho de Consumidores:

Av. Imigrantes, 4137 - Setor Industrial  
(69)3216-4000

UNIDADES DE NEGÓCIOS:

**Departamento de Operações Norte**

Av. 7 de Setembro, 234 - Centro  
Porto Velho - RO  
(69) 4061-3222

**Departamento de Operações Centro - DOC**

Rua Aluizio Ferreira, 290 - Centro  
Jí-Paraná - RO  
(69) 3423-2672/6859

**Departamento de Operações Sul - DOS**

Av. 2 de Junho, 2.234 - Centro  
Cacoal - RO  
(69) 441-3323-3321

AGÊNCIAS OU POSTOS DE ATENDIMENTO:

LOJAS DA REGIONAL NORTE DO ESTADO

P. VELHO (7 DE SETEMBRO)

Av. 7 de setembro, 234, Centro - CEP.76.801-028.  
Tel. (69)3216-3210

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs (permanência de atendimento interno até as 18:00).

P. VELHO (JK)

Rua: José Amador dos Reis, 3302, JK - CEP. 76.829-498.  
Tel.(69)3214-8889/8821/9317.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs (permanência de atendimento interno até as 18:00).

P. VELHO (SHOPPING CIDADÃO)

Av. 7 de setembro,830 , Centro - CEP.78.916-000.  
Tel.(69)3216-1020

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 19:00 hs.

JACY PARANÁ

Rua Sebastião Gomes S/N, Centro.  
Tel.(69)3236-6091.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs

#### NOVA MAMORÉ

Av. Dezidério Domingos Lopes, 4038, Centro – CEP. 76.857-000.

Tel. (69)3544-2301.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:00 hs.

#### CANDEIAS DO JAMARY

Av. Tancredo Neves, S/N.

Tel. (69)3230-1085

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:00 hs.

#### DISTRITO DE TRIUNFO

Av. Ivo Milan, 517, Centro.

Tel. (69)3233-1289.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:00 hs.

#### GUAJARÁ MIRIM

Tv. dos Navegantes, S/N, Centro.

Tel. (69)3541-2294.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:30 hs  
(permanência do atendimento interno até as 12:00 e até as 18:00).

#### ITAPUA DO OESTE

Rua: Airton Sena, S/N, Centro – CEP. 76.861-000.

Tel. (69)3231-2277.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:00 hs.

#### EXTREMA

Av. Principal, 639, Centro – CEP. 76.847-000.

Tel.3252-1153.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 – 14:00 às 17:00 hs.

#### **LOJAS DA REGIONAL CENTRO DO ESTADO**

##### Jl-PARANÁ

Av. Marechal Rondon, 327, Centro – CEP. 76900-027.

Tel. (69)3422-1852/2831.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00.

##### Shopping Cidadão

Tel. (69)3422-2708.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 18:00 hs.

##### PRESIDENTE MEDICI

João Batista, 1727, Centro – CEP. 76916-000.

Tel. (69)3471-2620.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### OURO PRETO D'OESTE

Rua. Ana Neri, 976, Centro - CEP. 76920-000. Tel. (69)3461-5009/2676.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### VALE DO PARAISO

Av. Paraíso, 2522, Setor 2 - CEP. 76923-970.

Tel. (69)3464-1345.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### URUPÁ

Av. Jorge Teixeira, 4320, Centro - CEP. 76929-000.

Tel. (69)3413-2668.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### TEIXEIRÓPOLIS

Rua. Luiz Borges, 1128, Centro - CEP. 76928-000.

Tel. (69)3465-1231.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### ARIQUEMES

Av. JK, 1966, Setor 02 - CEP. 76873238.

Tel. (69)3535-2523.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### ALTO PARAISO

Rua. Rondônia, 2259, Setor Industrial - CEP. 76862-000.

Tel. (69)3531-3193.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### CACAULÂNDIA

Av. Cacaú, S/N, Centro - CEP. 76864-970.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### CUJUBIM

Av. Rouxinol, 3053, Centro - CEP. 76864-000.

Tel. (69)3582-2073.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### MONTE NEGRO

Rua. Carlos Drumond de Andrade, 2507, Centro - CEP. 76888-970.



Tel. (69) 3530-3073

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### RIO CRESPO

Av. Afonso Gago, 1870, Centro - CEP. 76863-970.

Tel. (69)3539-2271.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### JARU

Rua. Ricardo Tanheide, 1101, Centro - CEP. 76890-000.

Tel. (69)3521-2702/1866/3183.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### GOVERNADOR JORGE TEIXEIRA

Rua. Emburana, 1624, Centro - CEP. 76.898-00.

Tel. (69)3524-1414.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### THEOBROMA

Av. Senador Olavo Pires, 1831, Centro - CEP. 76866-970.

Tel. (69)3523-2352.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### MIRANTE DA SERRA

Rua. Rio Branco, 2265, Centro - CEP. 76926-000.

Tel. (69)3463-2676.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### NOVA UNIÃO

Rua. Duque de Caxias, S/N - CEP. 76924-000.

Tel. (69)3466-1295.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### BURITIS

Rua. Teixeirópolis, 1363 Setor 03 - CEP. 76888-000.

Tel. (69)3238-2360.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### CAMPO NOVO DE RONDONIA

Rua. JK 1660, Setor 04 - CEP. 76887-000.

Tel. (69)3239-2414.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### MACHADINHO D'OESTE

Av. Tancredo Neves, 2713, Centro - CEP. 76868-970.

Tel. (69)3581-2296/3098.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### VALE DO ANARI

Rua. Acir José Damasceno, 5033, Centro.

Tel. (69)3525-1157.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### LOJAS DA REGIONAL SUL DO ESTADO

##### PIMENTA BUENO

Av. Costa e Silva, 276 - Alvorada - CEP. 76970-000.

Tel. (69)3451-2031/2300.

Horário de Atendimento ao Público: 07:00 às 17:00 hs.

##### PRIMAVERA DE RONDONIA

Av. Efraim Goulart de Barros, 3744 - CEP. 76976-000.

Atendimento ao público somente as Quintas-feiras das 08:30 às 12:00 - 13:30 às 17:30 hs.

##### COSTA MARQUES

Av. Chianca - 925 - Centro - CEP. 76937-000.

Tel. (69)3651-2261/2682

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:30.

##### SÃO DOMINGOS

Av. Deputado Luis Eduardo Magalhães, S/N - CEP. 76937-000.

Tel. (69) 3654-1291.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:30.

##### ESPIGAO D'OESTE

Av. Sete de Setembro, 1870 - Centro - CEP. 76974-000.

Tel. (69)3481-2621.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

##### CEREJEIRAS

Rua. Sergipe, 1030, Centro - CEP. 76997-000.

Tel. (69)3342-2347/2261/2284/4160.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

##### PIMENTEIRAS

Rua. Bráulio Nery, 4137, Centro.

Tel. (69)3344-1068.

Atendimento ao público somente as terças e sextas-feiras: 09:00 às 12:00 - 14:00 às 16:30.

#### CORUMBIARA

Av. Gov. Jorge Teixeira, 1580 - Centro - CEP. 76995-000.

Tel. (69)3343-2044.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00.

#### VILHENA

Rua. Domingos Linhares, 279 - Centro - CEP. 76980-000.

Tel.(69) 3322-1454-

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### CACOAL

Av. Dois de junho 2244 - Centro - CEP. 78976-000.

Tel. (69)3441-3323/6130.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### MINISTRO ANDREAZZA

Rua. Padre Ezequiel Ramim, 3421 - Centro - CEP. 76919-000.

Tel. (69) 3448-2514.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00.

#### COLORADO D'OESTE

Rua. Tupi, 3928 - Centro - CEP. 76993-000.

Tel.(69) 3341-2261/1138

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### CABIXI

Av. Tupinambá, S/N - CEP. 76994-000.

Tel. (69)3345-2222.

Atendimento ao público somente as terças e sextas-feiras: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:00 hs.

#### SÃO FRANCISCO DO GUAPORÉ

Av. Tancredo Neves, 3710 - Centro - CEP. 76935-000.

Tel. (69)3621-2206.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:30 hs.

#### ROLIM DE MOURA

Av. 25 de Agosto, 4621 - Centro - CEP. 76940-000.

Tel. (69)3442-2129/2230.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### SANTA LUZIA

Av. Brasil, 2127 - Centro - CEP. 76950-000. Tel. (69)3434-2850.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:00 hs.

#### NOVO HORIZONTE

Rua. Duque de Caxias, 1165 - Centro - CEP. 76956-000.

Tel. (69) 3435-2228.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:00 hs.

#### PARECIS

Rua. Carlos Gomes, 550 - Centro - CEP. 76979-000. Tel. (69) 34471316.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:00 hs.

#### SÃO FELIPE

Tv. Vasco da Gama, 566 - Centro - CEP.76977-000.

Tel. (69)3643-1581.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 12:00 - 14:00 às 17:00 hs.

#### ALVORADA D'OESTE

Av. Princesa Isabel, 5143 - Centro- CEP 76930-000.

Tel. (69)3412-2478/2987.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### NOVA BRASILÂNDIA

Av. 13 de Maio, 2042 - Centro, CEP. 76958-000.

Tel. (69)3418-2236.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:00 hs.

#### SÃO MIGUEL DO GUAPORÉ

Av. Juscelino Kubitschek, 580 - Centro - CEP. 76930-000.

Tel. (69) 3642-2010/2239/3621.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:30 hs.

#### SERINGUEIRAS

Av. Flamboyant, 60, Centro - CEP 76934-000.

Tel. (69)3623-2642.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:30 hs.

#### ALTA FLORESTA

Rua. Rio de Janeiro, 3693 - Centro - CEP. 76954-000.

Tel. (69)3641-2439.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 17:30 hs.

#### ALTO ALEGRE

Rua. Getúlio Vargas, 3395 - Centro - CEP. 76952-000.

Tel. (69)3643-1581.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 11:30 - 14:00 às 17:00 hs.

#### CASTANHEIRAS

R. Do Jambo, 836 - 76948-000

Tel. (69) 3474 - 2156

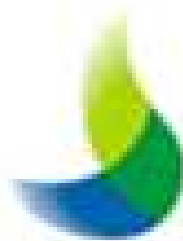
Atendimento ao público somente as Quintas-feiras das 08:30 às 12:00 - 13:00 às 17:30 hs

#### CHUPINGUAIA

Rua. Júlio Dias Montalvão, 70 - Centro - CEP. 76990-000.

Tel. (69)3346-1137/1139.

Horário de Atendimento ao Público: 08:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00 hs.



**Eletrobras**  
Distribuição Rondônia

“Energia para novos tempos”