

De: naoresponda@aneel.gov.br

Enviado: sexta-feira, 21 de outubro de 2022 10:56

Para: cmiracema@hotmail.com

Assunto: Registro da solicitação de ouvidoria nº 305.385.23922-03 na ANEEL

Senhor(a),

Agradecemos o contato com a Ouvidoria Setorial da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

Para maior agilidade no atendimento, esta Agência orienta seguir estes passos:

- 1) Inicialmente, fale primeiro com a sua distribuidora. Anote e guarde o protocolo de atendimento que ela lhe fornecer. O telefone encontra-se na sua conta de luz e a ligação é gratuita;
- 2) Se não obtiver retorno no prazo informado ou se discordar da resposta recebida, entre em contato com a Ouvidoria da distribuidora, a qual deverá apresentar esclarecimentos em até 15 dias. O telefone encontra-se na sua conta de luz e a ligação também é gratuita;
- 3) Caso a Ouvidoria da distribuidora não responda nesse prazo ou caso discorde da resposta recebida, entre em contato com esta Agência.

Sua reclamação foi registrada no Sistema de Gestão de Ouvidoria da ANEEL - SGO - sob o número 305.385.23922-03 e em breve retornaremos com um posicionamento sobre a questão apresentada.

Você poderá acompanhar o andamento de sua solicitação pelo aplicativo ANEEL CONSUMIDOR, o novo canal de atendimento da ANEEL, aderente às tecnologias atuais e às exigências do público digital.

ANEEL Consumidor é gratuito e está disponível para os sistemas operacionais Android e IOS, por meio dos seguintes endereços:

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.aneel.ouvidoria>

IOS: <https://itunes.apple.com/br/app/aneel-consumidor/id1376789654?mt=8>

Orientações adicionais também podem ser obtidas no endereço:
<http://www.aneel.gov.br/orientacoes-ouvidoria-setorial>.

Atenciosamente,

Ouvidoria Setorial/ANEEL

Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública

Obs.: Ressaltamos que este endereço de e-mail é utilizado somente para o encaminhamento de respostas de solicitações de Ouvidoria e não está disponível para recebimento de mensagens.