



PERGUNTAS FREQUENTES

Quando ocorre a negativação na Serasa?

Encaminhamento do débito no 11º dia após o vencimento para a Serasa, que emite correspondência notificando o cliente e aguarda 10 (dez) dias corridos a partir da postagem da carta para efetivar a inclusão do devedor em seu cadastro.

Quais são os tributos aplicados na tarifa?

Impostos e Encargos:

- **ICMS:** Imposto sobre Circulação de Mercadorias e prestação de Serviços.
 - **COFINS:** Contribuição para Financiamento da Seguridade Social. Foi criada pela Lei complementar 70/1991 e modificada pela Lei 9.718/98.
 - **PIS:** Programa de Integração Social. Foi criado pela Lei complementar 07/1970.
 - **RGR:** Reserva Global de Reversão: Indenizar ativos vinculados à Distribuidora e fomentar a expansão do setor elétrico.
 - **CCC:** Conta de Consumo de Combustíveis: Subsidiar a geração térmica principalmente na região norte (Sistemas Isolados).
- **CDE:** Conta de Desenvolvimento Energético: Propiciar o desenvolvimento energético a partir das fontes alternativas; promover a universalização do serviço de energia, e subsidiar as tarifas da subclasse residencial Baixa Renda.


Após quantos dias de atraso é suspenso o fornecimento de energia?

Para Unidades Consumidoras classificadas nas Subclasses Residenciais Baixa Renda, a suspensão no fornecimento deve ocorrer com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias entre a data de vencimento da fatura e a data da suspensão de fornecimento. Nos demais casos a suspensão no fornecimento pode ocorrer a partir do 16º (décimo sexto) dia, após o recebimento do reaviso.

Estou desocupando um imóvel. O que devo fazer para tirar o meu nome da conta de energia elétrica?

Imóvel alugado: O titular da fatura de energia deve comparecer em um das lojas de atendimento da Eletrobras com a leitura atual e solicitar o Desligamento da Unidade Consumidora.

Caso não seja o titular da fatura o proprietário do imóvel deve compareça a alguma loja de atendimento portando RG, CPF e documento de posse ou propriedade do imóvel ou que o novo inquilino procure uma loja de atendimento portando RG, CPF e Contrato de locação com firmas



reconhecidas em cartório.

Imóvel foi vendido: Solicitar que o novo proprietário procure uma loja de atendimento portando RG, CPF e Documento de Compra e venda.

Caso nenhuma das medidas acima sejam tomadas pelo proprietário ou inquilino e você seja o titular da fatura de energia elétrica deverá solicitar o pedido de desligamento, comparecendo à Loja de Atendimento com a leitura atual, atendo aos critérios do serviço de “**DESLIGAMENTO DE UNIDADE CONSUMIDORA**”,

Como é feita a leitura de medidores?

A Eletrobras Distribuição Piauí realiza a leitura de medidores diariamente em toda a sua área de atuação, obedecendo um calendário elaborado para todo o ano, conforme orientação da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. As leituras dos medidores são efetuadas em intervalos de 27 a 33 dias.

Qual é o critério para cobrança de multa?

O pagamento da fatura de energia elétrica após a data de vencimento gera a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da conta.

Nota: A fatura deverá ser paga, mesmo após o vencimento, nos bancos, casas lotéricas e estabelecimentos conveniados. O valor referente à multa por atraso no pagamento será incluído automaticamente na fatura do mês seguinte ao pagamento.

Efetuei o pagamento da conta de energia elétrica em duplicidade. Como obter a restituição do meu dinheiro?

O valor da fatura de energia paga em duplicidade será automaticamente devolvido por meio de crédito na próxima fatura. Se o montante a ser restituído for maior que o valor cobrado pelo consumo do mês subsequente, o valor remanescente será creditado nas faturas posteriores.

Para portadores de doença ou deficiência que necessitem do uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos:

Devem comprovar a necessidade do uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos mediante apresentação de relatório e atestado assinado por profissional médico.

- O médico deve atuar do Sistema Único de Saúde – SUS ou em estabelecimento particular conveniado, caso contrário 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 portador da doença ou da deficiência, prevendo o período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos, e ainda, as seguintes informações:

I - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID;



II - número de inscrição do médico responsável no Conselho Regional de Medicina – CRM;

III - descrição dos aparelhos, dos equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência;

VI - número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento;

V - endereço da unidade consumidora; e

VI - Número de Identificação Social – NIS.

Em casos 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 novo relatório e atestado médico para manter o benefício.

Para manutenção do benefício, por período de uso superior a 1 (um) ano, deve apresentar uma vez a cada 12 (doze) meses, novo relatório e atestado médico, devendo a distribuidora informar ao consumidor sobre essa necessidade com até 30 (trinta) dias de antecedência.

Tarifa Social de Baixa Renda

A Lei 12.212 de 20.01.2010 modificou a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica para as unidades consumidoras de baixa renda das classes residencial e residencial rural, que agora devem atender às seguintes condições:

- Família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional;
- Família que tenha entre os moradores quem receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei 8.742 de 7/12/1993;
- Família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até três Salários Mínimos, que tenha portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para seu funcionamento demandem consumo de energia elétrica.

Como obter o benefício da Tarifa Social que concede descontos na fatura de energia elétrica?

Para obter o benefício da Tarifa Social é necessário estar enquadrado em uma das situações abaixo:

- Família inscrita no CadÚnico para Programas Sociais do Governo Federal, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional;
- Clientes que recebem Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC;
- Família inscrita no CadÚnico com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador da doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico requeira uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que dependam do consumo de energia elétrica;
- Família inscrita no CadÚnico, indígenas ou quilombolas.
- Tanto o titular da fatura de energia elétrica ou algum componente que receba o benefício que more na Unidade Consumidora.

Estando em uma dessas situações, é necessário dirigir-se a nossa Loja de Atendimento com os seguintes documentos:

Obrigatórios:

- Nome do beneficiário;
- Número de Identificação Social (NIS, obtido na Prefeitura Municipal);
- CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Carteira de Identidade (ou outro documento de identificação social com foto).

Se família indígena ou quilombola:

- Informar se a família é indígena ou quilombola,
- Nome do beneficiário;
- Número de Identificação Social (NIS, obtido na Prefeitura Municipal);
- CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Carteira de Identidade (ou outro documento de identificação social com foto) ou apenas Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI);

Se há o recebimento de BCP - Benefício de Prestação Continuada:

- Informar se há integrante na família que receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BCP). Nesse caso, é preciso informar Número do Benefício (NB) ou o Número de Identificação do Trabalhador (NIT).
- Nome do beneficiário;
- CPF (Cadastro de Pessoa Física);
- Carteira de Identidade (ou outro documento de identificação social com foto).

Quais são as faixas de descontos concedidos pela Tarifa Social?

A Tarifa Social será calculada de modo cumulativo, da seguinte forma:

Consumo	Desconto
Para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 30 kWh/mês	65%
Para parcela do consumo compreendida entre 31 kWh/mês e 100 kWh/mês	40%
Para a parcela do consumo compreendida entre 101 kWh/mês e 220 kWh/mês	10%
Para a parcela do consumo superior a 220 kWh/mês	Sem desconto
Para Indígena e Quilombola com consumos até 50KW	100%

As famílias indígenas e quilombolas inscritas no CadÚnico e que tenham renda familiar per capita menor ou igual a meio salário mínimo, ou que possuam entre seus moradores beneficiário do BPC - Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social, terão direito a desconto de 100% até o limite de consumo de 50 kWh/mês.

Anexo I – Tabela de Preços

Descrição do Serviço	Monofásico	Bifásico	Trifásico	Grupo A
Vistoria de unidade consumidora	6,39	9,14	18,29	54,21
Aferição de medidor	8,23	13,71	18,29	91,54
Verificação de nível de tensão	8,23	13,71	16,47	91,54
Religação normal	7,30	10,05	30,18	91,54
Emissão de segunda via de fatura	2,73	2,73	2,73	5,48
Segunda via declaração de quitação anual de débitos	2,73	2,73	2,73	5,48
Dados de Memória de Massa	6,39	9,14	18,29	54,91
Desligamento Programado	36,60	54,91	91,54	183,08
Religação Programada	36,60	54,91	91,54	183,08
Pulsos de Potência e Sincronismo (grupo A)	6,39	9,14	18,29	54,91
Comissionamento de obra	19,17	27,43	54,86	164,74
Deslocamento ou remoção de poste	(*)	(*)	(*)	(*)
Deslocamento ou remoção de rede	(*)	(*)	(*)	(*)
Visita Técnica	6,39	9,14	18,29	54,91
Custo Adm. De Inspeção	109,76	164,69	274,50	3.660,28
Entrega Especial	1,70	1,70	1,70	1,70

ANEXOII-TABELADEPRAZOS

DESCRIÇÃO	Art.	Prazo
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área urbana	art. 30	3 dias úteis
Prazo máximo de vistoria de unidade consumidora, localizada em área rural	art. 30	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	2 dias úteis

Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	5 dias úteis
Prazo máximo de ligação de unidade consumidora do grupo A, a partir da data da aprovação das instalações	art. 31	7 dias úteis
Prazo máximo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento.	art. 32	30 dias
Prazo máximo de conclusão das obras, na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação.	art. 34	60 dias
Prazo máximo de conclusão das obras, com dimensão de até 1 (um) quilômetros na rede de distribuição aérea de tensão primária incluído nesta distancia a complementação de fases na rede existente e as obras do inciso I, do art. 34.	art 34	120 dias
Prazo máximo de conclusão das obras, não abrangidas nos incisos I e II do art. 34.	art 34	Cronograma da Distribuidora
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação	art. 27-B	30 dias
Prazo máximo para reanálise do projeto quando de reprovação por falta de informação da distribuidora na análise anterior	art. 27-B	10 dias
Prazo máximo para substituição do medidor e demais equipamentos de medição após a data de constatação da deficiência, com exceção para os casos previstos no art. 72	art. 115	30 dias
Prazo máximo para informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após a sua solicitação.	art 37	30 dias
Prazo máximo para novo comissionamento das obras quando de reprovação por falta de informação da distribuidora no comissionamento anterior.	art 37	10 dias
Prazo máximo para comunicar, por escrito, o resultado da reclamação ao consumidor referente à discordância em relação à cobrança ou devolução de diferenças apuradas.	art. 133	15 dias
Prazo máximo para o atendimento de solicitações de aferição dos medidores e demais equipamentos de medição.	art. 137	30 dias
Prazo máximo para religação, sem ônus para o consumidor, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento.	art. 176	4 horas

Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	24 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação para unidade consumidora localizada em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	48 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área urbana, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	4 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência em área rural, quando cessado o motivo da suspensão.	art. 176	8 horas
Prazo máximo para solução de reclamação do consumidor, observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente à danos não elétricos reclamados.	art. 197	5 dias úteis
Prazo máximo para solução de reclamação, nas situações onde seja a necessária a realização de visita técnica ao consumidor	art 197	15 dias
Prazo máximo para informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais.	art. 199	30 dias
Prazo máximo para verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	10 dias
Prazo máximo para verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico.	art. 206	1 dia útil
Prazo máximo para informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento por meio de documento padronizado e do meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.	art. 207	15 dias
Prazo máximo para efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, ou o conserto ou substituição do equipamento danificado, contados do vencimento do prazo disposto no art. 207 ou da resposta, o que ocorrer primeiro.	art. 208	20 dias



Arquelau Ciqueira Amorim Junior
Diretor - Presidente

DIRETORIA FINANCEIRA COMERCIAL - DF

RONALDO FERREIRA BRAGA
Diretor Financeiro e Comercial

Jacqueline Ribeiro de S Santos
Assistente da Diretoria Financeira e Comercial

DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - DFA

Patrícia Carvalho Araujo
Gerente do Departamento de Atendimento aos Clientes

Eduardo Paulo de S. Neiva
Gerente de Atenção aos Clientes

Informação da Empresa

Call Center: 0800 086 0800

Ouvidoria: 0800 721 0164

Site: www.eletobraspiaui.com

