

**Nome do Cliente:** ALEXANDRO JOSE DA SILVA

**Endereço:** R PE SERRAO

**Nº:** 232

**Complemento:**
**Bairro:** VILA SAO JOSE

**Município:** SAO PAULO

**Sua solicitação foi registrada conforme dados abaixo:**

Protocolo Inicial	Protocolo de Atendimento	Tipo Solicitação/Serviço	Data	Hora	Canal	Instalação
2631002043	1310180791	1002 INFO Leitura Estimada - Não Aceita	10.07.2024	20:44:30	Call Center	70559180
2631002043	1310180793	3003 SOLIC Desligamento a Pedido	10.07.2024	20:44:30	Call Center	70559180
2631002043	1310181897	1012 INFO Correspond.Deslig.Definitivo	10.07.2024	20:45:23	Call Center	70559180

Nome do Atendente: Andrea

Observação Atendimento:

**Prazo Regulado para atendimento:**

TIPO DE SERVIÇO	PRAZO
Informar ao interessado o resultado da análise do projeto após sua apresentação. (Art. 27-B da REN 414/2010)	30 dias
Reanálise do projeto quando houver reprovação por falta de informações da distribuidora na análise anterior. (Art. 27-B da REN 414/2010)	10 dias
Elaborar estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado, por escrito, quando da necessidade de realização de obras para viabilização do fornecimento. (Art. 32 da REN 414/2010)	30 dias
Conclusão das obras, na rede de distribuição aérea de tensão secundária, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação. (Inciso I do art. 34)	60 dias
Conclusão das obras com dimensão de até 1 (um) quilômetro na rede de distribuição aérea de tensão primária (Inciso II do art. 34)	120 dias.
Conclusão das obras não abrangidas nos incisos I e II do art. 34. (Inciso III do art. 34)	Cronograma
Informar ao interessado o resultado do comissionamento das obras após sua solicitação. (Art. 37 da REN 414/2010)	30 dias
Reanálise do comissionamento quando houver reprovação por falta de informações da distribuidora na comissionamento anterior. (Art. 37 da REN 414/2010)	10 dias
Vistoria de unidade consumidora (Art. 30 da REN 414/2010)	3 dias úteis
Ligação Nova - Baixa Tensão (Art. 31 da REN 414/2010)	2 dias úteis*
Ligação Nova - Média e Alta Tensão (Art. 31 da REN 414/2010)	7 dias úteis*
Aferição e substituição dos medidores e demais equipamentos de medição (Arts. 115 e 137 da REN 414/2010)	30 dias **
Religação após suspensão indevida do fornecimento (Art. 176 da REN 414/2010)	4 horas
Religação de Urgência (Art. 176 da REN 414/2010)	4 horas
Religação Normal (Art. 176 da REN 414/2010)	24 horas
Reclamação referente à discordância da cobrança ou devolução de diferenças apuradas. (Art. 133 da REN 414/2010)	15 dias
Reclamação sem necessidade de realizar visita técnica. (Art. 197 da REN 414/2010)	5 dias úteis
Reclamação com necessidade de realizar visita técnica. (Art. 197 da REN 414/2010)	15 dias
Informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais. (Art. 199 da REN 414/2010)	30 dias
Verificação de equipamento em processo de resarcimento de dano elétrico. (Art. 206 da REN 414/2010)	10 dias
Verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos. (Art. 206 da REN 414/2010)	1 dia útil
Informar por escrito ao cliente o resultado da solicitação de resarcimento de dano elétrico, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de resarcimento. (Art. 207 da REN 414/2010)	15 dias
Efetuar resarcimento ao cliente por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado. Prazo contado a partir da data da comunicação do resultado da solicitação de resarcimento de dano elétrico. (Art. 208 da REN 414/2010)	20 dias
Resposta com resultado da verificação inicial de Nível de Tensão. (Módulo 8 do PRODIST # REN.664/15)	15 dias

(\*) Isento de Serviços na Rede - Exclui os casos de inexistência de rede de distribuição ou com necessidade de reforma/ampliação.

(\*\*) Se os limites admissíveis não tiverem sido excedidos, será cobrado taxa de serviço na fatura de energia elétrica.

***Observações:***

- Prazos dispostos em dias úteis ou corridos # considera-se prorrogado o dia de início ou de vencimento para o primeiro dia útil subsequente se o mesmo ocorrer em fim de semana ou feriado.
- Prazos dispostos em horas - serão contados a partir do registro da solicitação.

Exceção: Os casos com data agendada para o serviço.