

# INFORMATIVO SINDIFLORES

ANO 20 – EDIÇÃO 13  
MARÇO/2024



## Recomendações para Efetuar Reclamação por Falta de Energia Elétrica

As interrupções de energia elétrica estão cada vez mais frequentes. Recomendamos que comunique a falta de eletricidade à distribuidora local, e guarde o número do protocolo.

Lembramos que as distribuidoras costumam ter variados canais de comunicação como atendimento telefônico, sms, WhatsApp, e-mail, site, aplicativo etc., os quais geralmente estão elencados na conta de energia elétrica.

Caso tenha dificuldade em encontrar esse canal, [consulte aqui](#).

Ao entrar em contato com a distribuidora, ela deve informar a previsão de retorno. Caso esse prazo seja exagerado ou descumprido, recomendamos registrar reclamação na Ouvidoria da distribuidora, quando outro número de protocolo deverá ser fornecido, o qual também deve ser guardado.

E se mesmo assim, não conseguir resolver o problema, sugerimos registrar a reclamação na ANEEL, também guardando o número do protocolo. Veja as várias formas de fazer o contato com a agência:

- Assistente virtual: ChatBot, acesse [aqui](#).
- Formulário no site da ANEE, acesse [aqui](#).
- Aplicativo ANEEL Consumidor: gratuito e disponível para os sistemas operacionais Android e IOS. Use seu smartphone
- Chat humano: seg./sáb., 6h20 às 0h, acesse [aqui](#).
- Telefones 167 e 0800 7270167: seg./sáb., 6h20 às 0h.

Se a interrupção passar dos prazos considerados legais, isto é, 24 horas para instalações localizadas em área urbana e 48 horas para aquelas em área rural, recomendamos registrar a reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor, pleiteando as indenizações cabíveis, como aquelas relacionadas a danos econômicos, por meio dos canais a seguir elencados:

1. Procon Digital, disponível [aqui](#) ou nas unidades localizadas nos postos do Poupatempo.
2. Plataforma Consumidor.gov.br.

Ressaltamos que:

1. A apresentação de reclamação e pedido de ressarcimento via administrativa ou judicial quanto aos prejuízos de ordem econômica, como perda de produtos e lucros cessantes pela impossibilidade de

operação comercial causada pela falta de energia devem ser acompanhados de provas e registros documentais, fotográficos, dentre outras possíveis evidências.

2. Antes de ingressar com ação judicial, tente as vias administrativas pelos canais acima informados.

Desde os eventos climáticos de novembro de 2023, a Fecomercio SP está empenhada em buscar um procedimento menos burocrático junto a ANEEL para que as distribuidoras de energia elétrica possam indenizar as empresas pelos prejuízos decorrentes da demora no restabelecimento dos serviços de energia.

Quando os clientes das distribuidoras formalizam as reclamações, elas servem para nortear regulações que melhoram o serviço de fornecimento de energia.

Já no caso de dano elétrico causado a equipamento instalado em unidade consumidora de baixa tensão (grupo B), a Resolução ANEEL nº 1000/2021 (Cap.VIII) estabelece as regras de ressarcimento, sendo que toda distribuidora deve disponibilizar pelo menos um dos seguintes canais para o consumidor fazer a sua solicitação: atendimento telefônico; posto de atendimento presencial ou internet.

***O Sindiflores reúne empresários, especialistas e consultores para fomentar e desenvolver o comércio varejista de flores e plantas ornamentais. Atua junto ao governo para a desburocratização e pela modernização empresarial, com propostas e soluções que possam viabilizar a vida do empreendedor. Representa 4.734 empresas, que empregam mais de 11.000 pessoas diretamente e mais de 5.000 indiretamente.***

Se deseja não receber mais mensagens como esta, responda esse e-mail com a palavra [CANCELAR](#)

## **Sindiflores**

### **Sindicato do Comércio Varejista de Flores e Plantas Ornamentais do Estado de São Paulo**

Rua Monte Alegre, 61, sala 63 - Perdizes – São Paulo – SP, CEP 05014-000 - Telefone: (11)3865-7475

[www.sindiflores.com.br](http://www.sindiflores.com.br) - [secretaria@sindiflores.com.br](mailto:secretaria@sindiflores.com.br) <https://www.facebook.com/sindifloressp>