



FECOERUSC



CERGAL

Título do Documento:

Atendimento ao Consumidor

Tipo: FECO-D-19

Norma Técnica e Padronização

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 1 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

As sugestões deverão ser enviadas à Federação das Cooperativas de Energia do Estado de Santa Catarina – FECOERUSC:

Departamento Técnico FECOERUSC;

Grupo Revisor – edição outubro/ 2010;

Endereço – Rodovia SC 444, km 04 Rua Linha Três Ribeirões;

Bairro: Liri;

Cidade – Içara – SC;

Cep: 88820-000;

Fone Fax: (0xx48) 3443 – 7796;

Coordenação do Programa de Padronização do Sistema FECOERUSC;

Contato e-mail: fecoerusc@fecoerusc.coop.br .

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 2 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

Entidades participantes na elaboração das normas técnicas do programa de padronização do sistema FECOERUSC

Coordenação técnica dos trabalhos: pela FECOERUSC: Eng. João Belmiro Freitas

<p>FECOERUSC - FEDERAÇÃO DAS COOPERATIVAS DE ENERGIA DE SANTA CATARINA Presidente : José Grasso Comelli Gerente Administrativo : Adermo Francisco Crispim Coordenador Programa Padronização: Eng. João Belmiro Freitas Assessor Técnico: Valdemar Venturi Assistente Técnico: Evandro Reis</p>	
<p>CEESAM – COOPERATIVA DE ENERGIA ELÉTRICA SANTA MARIA Rua Frei Ernesto, 131 CEP: 89125-000 Benedito Novo Fone: (47) 3385-3101 Email: ceesam@terra.com.br Presidente: Marcos Persuhn</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Deonísio L. Lobo Jocemar Eugênio Filipe Leonardo Geraldo Zickuhr Silvestre Ressati</p>
<p>CEGERO – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE SÃO LUDGERO Rua Padre Auling, 254 – Centro CEP: 88730-000 São Ludgero Fone: (48) 3657-1110 Email: cegero@cegero.coop.br Presidente: Danilo Niehues</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Adriano Virgílio Maurici Flavio Schlickmann Juliano Gesing Mattos Marcos José Della Justina</p>
<p>CEJAMA – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE JACINTO MACHADO Av. Padre Herval Fontanella, 1.380 CEP:88950-000 Jacinto Machado Fone: (48) 3535-1199 Email:contabil.cejama@contato.net Presidente: Valdemiro Recco</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Jones Allen G. de Oliveira Eng. Tharles B. Machado Matheus Roecker Natanael Dagostin Ghellere</p>
<p>CEPRAG – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE PRAIA GRANDE Rua Dona Maria José, 318 – Centro CEP: 88900-000 Praia Grande Fone: (48) 3532-6400 Email: ceprag@ceprag.com.br Presidente: Olívio Nichele</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Jackson Rovaris Aline Liska da Rocha Spido Eliane Homem de Faveri João Batista Raupp Júnior Cesar C. Kruger</p>
<p>CERAÇÁ - COOPERATIVA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA VALE DO ARAÇÁ Rua Miguel Couto, 254 CEP: 89868-000 Saudades Fone: (49) 3334-3300 Email: ceraca@ceraca.com.br Presidente: José Samuel Thiesen</p>	<p>Eng. <i>Claudir</i> André Neuhauss</p>
<p>CERAL – DIS – COOPERATIVA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE ARAPOTI Rua Emiliano Carneiro, 835 CEP: 84.990-000 – Arapoti-PR Fone:(43) 3557-1131 Presidente : Adolf Hendrik Van Arragon</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Evandro Terra Júnior Cleber José Costa</p>

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 3 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

<p>CERAL ANITAPOLIS– COOPERATIVA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA DE ANITÁPOLIS Rua Paulico Coelho, 11 – Centro CEP: 88475-000 Anitápolis Fone: (48) 3256-0153 Email: coopceral@yahoo.com.br Presidente: Laudir Pedro Coelho</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Carlos Costa Pereira Penna</p>
<p>CERBRANORTE – COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO BRAÇO DO NORTE Rua Jorge Lacerda, 1761 CEP: 88750-000 Braço do Norte Fone: (48) 3658- 2499 Email: cerbranorte@cerbranorte.com.br Presidente: Valdir Willemann</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Anísio dos Anjos Paes Eng. Fábio Mouro Antônio Oenning Deise Aparecida Faust Vieira Vânio Longuinho</p>
<p>CEREJ – COOPERATIVA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA SENADOR ESTEVES JÚNIOR Rua João Coan, 300 - Jardim São Nicolau / BR 101 - Km 195 CEP: 88160-000 Biguaçu Fone: (48) 3243-3000 Email: renato@cerej.com.br Presidente: Édson Flores da Cunha</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Luiz Felipe Rodrigues</p>
<p>CERGal – COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL ANITA GARIBALDI LTDA Estrada Geral da Madre, 4.680 CEP 88706-100 Tubarão Fone: (48) 3301-5284 Email: cergal@cergal.com Presidente: Genesio Souza Goulart</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Eduardo Dal Bó Eng. Valério Mário Battisti Cirene de Fátima Castro Nunes Gisele Pickler Juliano Elias Maurício Reinaldo Mota</p>
<p>CERGAPA – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE GRÃO PARÁ Rua Jorge Lacerda, 45 CEP: 88890-000 Grão Pará Fone: (48) 3652-1150 Email: cooperativagp@bon.matrix.com.br Presidente: Sávio Muller</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Anísio dos Anjos Paes Eng. Giuseppe Pavei Furlanetto</p>
<p>CERGRAL – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE GRAVATAL Rua Eng^o Annes Gualberto, 288 – Centro CEP: 88735-000 Gravatal Fone: (48) 3642-2158 Email: cergal@bon.matrix.com.br Presidente: José Grasso Comelli</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Edmundo Luiz Costa Eng. Ricardo Steiner Maxciel Neto Mendes</p>
<p>CERMOFUL – COOPERATIVA FUMACENSE DE ELETRICIDADE Rua Pref. Paulino Bif, 151 – Centro CEP: 88830-000 Morro da Fumaça Fone: (48) 3434-8100 Email: cermoful@cermoful.coop.br Presidente: Armando Bif</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Flávio José Comandoli Eng. Adélcio Cavagnoli Eng. Pedro Bosse Neto Daniel Barcelos João Flavia Espindola Bittencourt Josemir de Lorenzi Cancellier Marineusa Mazzorana Pacheco Samuel Cascaes Natal</p>
<p>CERPALO – COOPERATIVA DE ELETRICIDADE DE PAULO LOPES Rua João de Souza, 355 – Centro CEP: 88490-000 Paulo Lopes Fone: (48) 3253-0141 Email: cerpalo@terra.com.br Presidente: Nilso Pedro Pereira</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Landell Ones Michielin Edevaldo Marino Santos João da Silva Flores Renato Alexandre</p>

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 4 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

<p>CERSAD DISTRIBUIDORA – COOPERATIVA DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA SALTO DONNER Rua da Glória, 130 CEP: 89126-000 Salto Donner Fone: (47) 3388-0166 Email: cersad@terra.com.br Presidente: Rogério Maas</p>	<p>Departamento Técnico Eng. Fernando Dalmônico Everaldo Marcarini</p>
<p>CERSUL – COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO SUL CATARINENSE Rua Antônio Bez Batti, 525 CEP: 88930-000 Turvo Fone: (48) 3525-8400 Email: cersul@cersul.com.br Presidente: Renato Luiz Manenti</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Moacir Antônio Daniel Eng. Rômulo Grechi Adalto José Conti Cristian Mônico Evandro Carlos dos Reis Ricardo Mondardo</p>
<p>CERTREL – COOPERATIVA DE ENERGIA TREVISÓ Rua Prof. José Abati, 588 CEP: 88862-000 Trevisó Fone: (48) 3469-0029 Email: certrel@cyber.com.br Presidente: Volnei José Piacentini</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Luciano Marcos Antunes Pinto Anselmo João Pagani Joalmir Locatelli Marcelo Possato Sérgio Luiz Rosso Tales Alberto Rosso Wagner Gonçalves Cardoso</p>
<p>COOPERA – COOPERATIVA PIONEIRA DE ELETRIFICAÇÃO Av. 25 de Julho, 2.736 CEP: 88850-000 Forquilha Fone: (48) 2102-1212 Email: coopera@coopera.com.br Presidente: Carlos Alberto Arns</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Rosemerto Resmini Eng. Jefferson Diogo Spacek Eduardo Gamba Fábio Silvano Mateus Rabelo Paulo Cesar Kammer</p>
<p>COOPERALIANÇA – COOPERATIVA ALIANÇA Rua Ipiranga, 333 – Centro CEP: 88820-000 Içara Fone: (48)3461-3200 Email: cooperalianca@cooperalianca.com.br Presidente: Pedro Deonizio Gabriel</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Edmilson Maragno Cláudia Rosane Romualdo Alexandrino Everaldo Santo Rosso Janaina Barbosa Moneretto Pavei Mateus Búrigo Dalmolim</p>
<p>COOPERCOCAL – COOPERATIVA ENERGETICA COCAL Av. Polidoro Santiago, 555 CEP: 88845-000 Cocal do Sul Fone: (48) 3447-7000 Email: coopercocal@engeplus.com.br Presidente: Ítalo Rafael Zaccaron</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Luciano Marcos Antunes Pinto Adriécio de March Altair L. Mello Elizete Fritzen Rogério Correa Rodrigues</p>
<p>COOPERMILA – COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO LAURO MULLER Rua 20 de Janeir 418 CEP: 88880-000 Lauro Muller Fone: (48) 3464-3060 Email: coopermila@coopermila.com.br Presidente: Alcimar Damiani de Brida</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Humberto Maier Vieira</p>

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 5 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

<p>COOPERZEM – COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO RURAL DE ARMAZÉM Rua Emiliano Sá, 184 CEP: 88740-000 Armazém Fone: (48) 3645-4000 Email: cooperzem@cooperzem.com.br Presidente: Gabriel Bianchet</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Edmundo Luiz Costa Alencat Wensing Laurindo Jayson Wensing Heidemann (In memorian) Luiz Carlos Eising Marcelo Correa das Neves Ricardo Zapellini Danfenbach</p>
<p>COORSEL – COOPERATIVA REGIONAL SUL DE ELETRIFICAÇÃO RURAL Av. 7 de Setembro, 288 – Centro CEP: 88710-000 Treze de Maio Fone: (48) 3625-0141 Email: coorsel@coorsel.com.br Presidente: Geraldo Luiz Knabben</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Pedro Bosse Neto Eng. Tadeu Luis Mariot João Paulo Fernandes Mateus May</p>
<p>EMPRESA FORÇA E LUZ JOÃO CESA LTDA Rua José do Patrocínio, 56, CEP: 88860-000 – Siderópolis - SC Fone : (48) 3435 8300 Email: joaocesa@joaocesa.com.br Presidente: Victor Cesa</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. José Emerson Mendes Silva Felisberto Cardoso</p>
<p>SINTRESC – SINDICATO DOS TRABALHADORES NA INDÚSTRIA DE ENERGIA ELÉTRICA DO SUL DE SANTA CATARINA Av. Nereu Ramos, 326 – Centro CEP: 88745-000 Tubarão Fone: (48) 3623-1233 Email: sintresc@sintresc.org.br Presidente: Henri Machado Claudino</p>	<p>Departamento Técnico: Eng. Flávio José Comandoli Eng. Luciano Marcos Antunes Pinto José Paulo dos Reis</p>
<p>SATC EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA Rua Pascoal Meller, 75 – Universitário CEP: 88805-380 Criciúma Fone: (48) 3431-7654 Email: extesao@satc.edu.br Diretora: Karoline Possamai Rosso Alves</p>	<p>Departamento Técnico: Extensão SATC Eng. Ricardo Martinello Eng. Janaina Quarti Gustavo Leepkahn Dassi Sérgio Bruchchen Guilherme Manuel da Silva Rafael Cardoso Cruz Silvio Soares</p> <p>Revisão Metodológica e Ortográfica: Patrícia Medeiros Paz</p> <p>Desenho: Gerson Maximiliano Samuel Cascaes Natal Rogério Corrêa Rodrigues</p> <p>Jurídico: Juliano Marto Nunes</p>

A coordenação do Programa de Padronização do Sistema FECOERUSC agradece as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram na elaboração desta Norma Técnica.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 6 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 7 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETIVO	13
2 CAMPO DE APLICAÇÃO	15
3 RESPONSABILIDADES	16
3.1 LEGISLAÇÃO	16
3.2 OBRIGAÇÕES E COMPETÊNCIAS	17
4 TERMOS E DEFINIÇÕES.....	18
4.1 ASSOCIADO	18
4.2 CARGA INSTALADA.....	18
4.3 CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	18
4.4 CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA.....	19
4.5 CONSUMIDOR	19
4.6 DEMANDA	19
4.7 DIA ATÍPICO	19
4.8 DIA TÍPICO	20
4.9 DISJUNTOR DE PROTEÇÃO GERAL.....	20
4.10 ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	20
4.11 INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO DE CARÁTER SISTÊMICO	21
4.12 PEDIDO DE LIGAÇÃO.....	21
4.13 PONTO DE ENTREGA	21
4.14 QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	21
4.15 RECLAMANTE	22
4.16 RECLAMAÇÃO	22
4.17 RELIGAÇÃO	22
4.18 SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	22
4.19 SISTEMA DE MEDIÇÃO.....	23
4.20 SUBESTAÇÃO.....	23

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 8 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.21 TARIFA	23
4.22 TENSÃO PRIMÁRIA	24
4.23 TENSÃO SECUNDÁRIA	24
4.24 UNIDADE CONSUMIDORA.....	24
4.25 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)	24
5 RELATIVO AO ATENDIMENTO	25
6 RELATIVO A CARGOS E FUNÇÕES	26
6.1 ATENDENTE COMERCIAL	26
6.2 GERENTE COMERCIAL.....	27
7 INFRAESTRUTURA DO ATENDIMENTO	28
7.1 ATENDIMENTO PESSOAL	28
7.1.1 Estação de trabalho do atendimento pessoal	28
7.2 CENTRAL DE TELEATENDIMENTO	29
8 CARACTERÍSTICAS DISPOSTAS PARA O TELEATENDIMENTO	31
8.1 GERAL	31
8.2 ATENDIMENTO VIA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA).....	32
8.3 OPÇÕES DE ATENDIMENTO.....	32
8.4 REGISTRO DAS LIGAÇÕES.....	33
8.5 CLASSIFICAÇÃO DAS LIGAÇÕES.....	33
9 PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO	34
9.1 GERAL	34
9.2 INFORMAÇÃO	34
9.2.1 Tarifas	34
9.2.2 Classe.....	35
9.2.3 Pedido de ligação.....	35
9.2.4 Religação	36
9.2.4.1 Primeiro caso: energia desligada a pedido	37
9.2.4.2 Segundo caso: suspensão de fornecimento de energia por inadimplência ..	37

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 9 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.5 Baixa renda	38
9.2.5.1 Generalidades.....	38
9.2.5.2 Quem tem direito a tarifa social de energia elétrica?	38
9.2.5.3 Para a comprovação de baixa renda	39
9.2.5.4 Como obter a inscrição no cadastro único dos programas sociais para ter direito à tarifa social	39
9.2.5.5 Documentos que o consumidor deverá apresentar à distribuidora	40
9.2.5.6 Procedimentos que deverão ser adotados caso a família já for beneficiária do bolsa família	41
9.2.5.7 Habitação multifamiliares	41
9.2.5.8 Mudança de endereço do beneficiário	42
9.2.6 Conferência de leitura	42
9.2.7 Normas técnicas	42
9.2.8 Faturas	43
9.2.8.1 Tarifa	43
9.2.8.2 Tributos	43
9.2.8.3 Indicadores de continuidade	44
9.2.8.4 Encargos setoriais.....	45
9.2.9 Prazos	46
9.2.9.1 Religação normal	46
9.2.9.2 Religação urgente	46
9.2.9.3 Vistoria	46
9.2.9.4 Ligação nova.....	47
9.2.9.5 Prazo para elaboração de estudos, orçamentos e projetos.....	47
9.2.9.6 Restabelecimento de energia elétrica	47
9.2.9.7 Troca de medidores	48
9.2.9.8 Aferição de medidores	48
9.2.9.9 Nível de tensão	49
9.2.9.9.1 Prazo de tratamento de reclamações por nível de tensão.....	49
9.2.9.9.2 Prazo para regularização de nível de tensão	50
9.2.9.10 Prazo de vencimento de fatura	51
9.2.9.11 Prazo para comunicação de suspensão de fornecimento de energia	51

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 10 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.9.12 Prazo de restabelecimento de energia para os casos de suspensão de fornecimento indevida	53
9.2.9.13 Prazo de entrega de orçamento de obra.....	53
9.2.9.14 Leitura	53
9.2.10 Iluminação pública	54
9.2.10.1 Ampliação	54
9.2.11 Danos e ressarcimentos.....	54
9.2.11.1 Referente a prazos.....	55
9.2.12 Horário de verão.....	55
9.3 RECLAMAÇÃO	57
9.3.1 Geral	57
9.3.2 Tarifas	57
9.3.3 Faturas	58
9.3.3.1 Tarifa	59
9.3.3.2 Tributos	59
9.3.4 Suspensão indevida de fornecimento.....	59
9.3.5 Atendimento	60
9.3.6 Prazo	60
9.3.7 Tensão de fornecimento.....	60
9.3.8 Problemas de instalação interna	61
9.3.9 Danos elétricos.....	61
9.3.10 Indisponibilidade de agência	61
9.3.11 Alteração cadastral referente aos dados da unidade consumidora.....	61
9.3.12 Variação de consumo	62
9.3.13 Erro de leitura	62
9.3.14 Custo de disponibilidade.....	63
9.3.15 Cobrança por irregularidade.....	63
9.3.16 Outros	64
9.4 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS.....	64
9.4.1 Solicitação de ligação nova	64
9.4.2 Solicitação de religação	65
9.4.3 Desligamento a pedido	65
9.4.4 Alteração cadastral	66

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 11 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.4.5 Segunda via de fatura	66
9.4.6 Aferição	67
9.4.7 Alteração de carga	67
9.4.8 Troca de medidor	68
9.5 ILUMINAÇÃO PÚBLICA.....	68
9.6 ELOGIOS.....	68
9.7 IMPROCEDENTE	69
9.8 URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.....	69
10 GESTÃO DA QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS.....	70
10.1 PRINCÍPIOS ORIENTATIVOS.....	70
10.1.1 Visibilidade	70
10.1.2 Acessibilidade	70
10.1.3 Objetividade.....	71
10.1.4 Ônus	71
10.1.5 Confidencialidade	71
10.1.6 Responsabilidade.....	71
10.1.7 Melhoria contínua.....	72
10.2 ESTRUTURA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	72
10.2.1 Comprometimento	72
10.2.2 Política da distribuidora	72
10.2.3 Responsabilidade e autoridade	73
10.2.3.1 Determinações de responsabilidades da alta direção.....	73
10.2.3.2 Responsabilidades do representante da direção ou gerente do setor de atendimento para o tratamento das reclamações.....	73
10.2.3.3 Necessidades relacionadas a todo o pessoal que mantém contato com os consumidores e reclamantes	74
10.3 PLANEJAMENTO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES.....	75
10.3.1 Generalidades	75
10.3.2 Recursos.....	75
10.4 OPERAÇÃO DO PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	76
10.4.1 Comunicação.....	76
10.4.2 Recebimento das reclamações.....	76

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 12 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.4.3 Acompanhamento da reclamação	77
10.4.4 Avaliação inicial da reclamação.....	77
10.4.5 Resposta à reclamação	77
10.5 MANUTENÇÃO E MELHORIA.....	78
10.5.1 Coleta de informações.....	78
10.5.2 Análise e avaliação das reclamações.....	78
10.5.3 Satisfação com o processo de tratamento de reclamações	79
10.5.4 Monitoramento do processo de tratamento de reclamações.....	79
10.5.4.1 Responsabilidade da direção	79
10.5.4.2 Medição e monitoramento do desempenho	80
10.5.4.2.1 Critérios de monitoramento do desempenho	80
10.5.4.2.2 Dados de monitoramento	81
10.5.5 Auditoria do processo de tratamento de reclamações.....	82
10.5.5.1 Auditoria	83
10.5.5.2 Análise crítica pela direção do processo de tratamento de reclamações ...	84
10.5.5.3 Melhoria contínua.....	85
ANEXO.....	86
ANEXO A – Tabela de classificação das ligações.....	87

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 13 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

1 INTRODUÇÃO

As exigências aqui apresentadas estão em consonância com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), recomendações do Comitê de Distribuição (CODI), Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) e Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

Esta Norma poderá, em qualquer tempo, sofrer alterações em seu todo ou em parte, por razões de ordem técnica, para melhor atendimento às necessidades do sistema, motivos pelos quais os interessados deverão, periodicamente, consultar a CERGAL quanto a eventuais alterações.

As prescrições desta Norma se destinam à orientação dos envolvidos com o atendimento ao público, englobando atendimento pessoal ou via telefone.

Esta Norma aplica-se às condições normais de atendimento. Os casos não previstos, ou aqueles que pelas características excepcionais exijam tratamento à parte, deverão ser encaminhados previamente a CERGAL para apreciação.

A presente Norma não invalida qualquer outra da ABNT ou de outros órgãos competentes, a partir da data em que a mesma estiver em vigor. Todavia, em qualquer ponto em que porventura surgirem divergências entre esta Norma técnica e as normas dos órgãos citados, prevalecerão as exigências mínimas aqui estabelecidas.

Quaisquer críticas e/ ou sugestões para o aprimoramento desta Norma serão analisadas e caso sejam válidas, incluídas ou excluídas deste texto.

1.1 OBJETIVO

- I. Estabelecer as condições de atendimento ao público de forma pessoal e (ou) por meio da Central de Teleatendimento (CTA), na área de permissão/ concessão das cooperativas conveniadas designadas como cooperativas do sistema FECOERUSC;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 14 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- II. Definir os recursos mínimos de comunicação de voz e dados entre departamentos de operação envolvidos;
- III. Estabelecer requisitos para intercâmbios de informações entre agentes setoriais, assegurando o fluxo de informações adequadas à ANEEL;
- IV. Estabelecer os procedimentos a serem adotados pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica para o tratamento das reclamações, solicitações, sugestões, informações dos consumidores e indicar outras providências a serem realizadas;
- V. Fornecer orientação para o processo de tratamento de reclamações sobre serviços na CERGAL, incluindo planejamento, projeto, operação, manutenção e melhorias;
- VI. Ser o processo de tratamento de reclamações apropriado para o sistema de gestão da qualidade como um todo;
- VII. Tratar dos seguintes aspectos no tratamento de reclamações:
 - a) aumento da satisfação do consumidor através da criação de um ambiente com foco no mesmo, resolvendo qualquer reclamação recebida e aprimorando a habilidade da CERGAL em melhorar os seus serviços e o atendimento;
 - b) identificação e direcionamento das necessidades e expectativas dos reclamantes;
 - c) disponibilização aos reclamantes de um processo de tratamento de reclamações acessível, efetivo e de fácil uso;
 - d) auditoria dos processos de tratamento de reclamações;
 - e) análise crítica da eficácia e eficiência do processo de tratamento de reclamações.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 15 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma é aplicável ao gerente comercial e aos atendentes, no atendimento pessoal ou via teleatendimento, no que se refere a ajustes cadastrais, faturamento, ocorrências de falta de energia e solicitações de serviços, bem como todas as informações necessárias aos consumidores referente a unidade consumidora. Essa determinação está em conformidade com a resolução 456/2000, a qual consolida as condições gerais de fornecimento de energia e com a resolução 363/2009, que estabelece as condições gerais de atendimento por meio da central de teleatendimento das concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica, bem como todas as distribuidoras de energia elétrica que fazem parte do sistema FECOERUSC, as instalações de acessantes, bem como os demais agentes (unidades consumidoras e centrais geradores) conectados aos sistemas de distribuição.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 16 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

3 RESPONSABILIDADES

3.1 LEGISLAÇÃO

Para a elaboração da FECO-D-19 foram consideradas as normas legais e regulamentares pertinentes, que dispõem sobre os direitos e obrigações dos agentes setoriais e consumidores com relação aos sistemas de distribuição, merecendo destaque:

a) resoluções ANEEL :

- nº. 24/01: estabelece as disposições relativas à continuidade da distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras;
- nº. 456/00: estabelece, de forma atualizada e consolidada, as condições gerais de fornecimento de energia elétrica;
- nº. 363/09: estabelece as condições de atendimento por meio da central de teleatendimento (CTA) das concessionárias ou permissionárias, critérios de classificação de serviços e metas de atendimento;
- nº. 373/09: estabelece os procedimentos a serem adotados pelas concessionárias e permissionárias de serviço público de distribuição de energia elétrica para o tratamento das reclamações dos consumidores e indica outras providências a serem realizadas;
- nº. 061/04: estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico.

b) Norma Regulamentadora NR-10: Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

c) Normas PPCT-03 FECOERUSC Segurança NR-10: Padrões e Procedimentos;

d) ABNT NBR ISO 10002: Gestão da Qualidade, Satisfação do Cliente e Diretrizes para o Tratamento de Reclamações das Organizações.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 17 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

3.2 OBRIGAÇÕES E COMPETÊNCIAS

Compete aos órgãos responsáveis pelo atendimento ao consumidor, aos responsáveis comerciais, aos atendentes e a todos que fazem parte dos órgãos responsáveis pelo relacionamento comercial com os consumidores da CERGAL cumprir e fazer cumprir este instrumento normativo.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 18 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4 TERMOS E DEFINIÇÕES

4.1 ASSOCIADO

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito legalmente representada, que tem participação na condição de associado aos direitos e deveres da CERGAL, exercendo o direito de voto, votar e ser votado com participação no bem, pronto para assumir as responsabilidades oriundas do sistema e pelas demais obrigações legais regulamentares e contratuais.

4.2 CARGA INSTALADA

É a soma das potências nominais dos equipamentos elétricos instalados na unidade consumidora, devendo ser incluídas: tomadas de corrente, lâmpadas, chuveiros, aparelhos de ar condicionado, motores, etc., em condições de entrar em funcionamento. Ela é expressa em kilowatts (kW).

4.3 CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

Unidade composta por estruturas física e de pessoal, adequadas com objetivo de centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes, possibilitando o atendimento do solicitante pela distribuidora.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 19 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.4 CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA

Agente titular de concessão ou permissão federal para prestar o serviço público de energia elétrica.

4.5 CONSUMIDOR

Pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito legalmente representada, que solicitar à CERGAL o fornecimento de energia elétrica e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações legais regulamentares e contratuais.

4.6 DEMANDA

É a média das potências elétricas, ativas ou reativas, solicitadas ao sistema elétrico pela carga instalada em operação na unidade consumidora, durante um intervalo de tempo especificado.

4.7 DIA ATÍPICO

É o conjunto de vivências no período de 24 horas que se afastam do normal ou do padrão, evidenciando alterações de rotinas e, principalmente, a interveniência de temas extra-pauta.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 20 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.8 DIA TÍPICO

Dia que apresentar volume de chamadas recebidas dentro do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido de dois desvios-padrão e o valor da média decrescido de dois desvios-padrão. A média e o desvio-padrão a serem usados serão relativos aos dias típicos correspondentes ao mesmo dia da semana das 52 (cinquenta e duas) semanas anteriores.

4.9 DISJUNTOR DE PROTEÇÃO GERAL

Dispositivo eletromecânico que permite proteger a instalação elétrica. Todo conjunto de medições e toda instalação consumidora deverá ter um disjuntor de proteção geral individual, dimensionado adequadamente no que diz respeito à corrente nominal e a corrente de curto-circuito. Os dispositivos de proteção deverão ter capacidade de interrupção compatível com os níveis de curto-circuito disponíveis no ponto de instalação. O objetivo deste é de proteger exclusivamente os equipamentos e condutores destinados à medição de energia elétrica contra sobre-corrente ou curto-circuito, e não dispensa a necessidade do centro de distribuição interno, o qual tem a função de proteger individualmente os circuitos terminais.

4.10 ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Deve ser classificado como iluminação pública o fornecimento de energia elétrica para iluminação de ruas, praças, avenidas, jardins, pontes e outros logradouros do domínio público, de uso comum e livre acesso.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 21 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.11 INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE CARÁTER SISTÊMICO

Interrupção de fornecimento de energia elétrica que cause elevada concentração de chamadas junto à central de teleatendimento da distribuidora e que caracterize o respectivo dia ou período como atípico, conforme definições estabelecidas.

4.12 PEDIDO DE LIGAÇÃO

Ato voluntário do interessado na prestação do serviço público, pela distribuidora, de fornecimento de energia ou conexão e uso do sistema elétrico, segundo o disposto nas normas e nos respectivos contratos, e ainda, pela alteração de titularidade, nos casos em que a unidade consumidora permaneça ligada.

4.13 PONTO DE ENTREGA

Ponto de conexão do sistema elétrico da concessionária com as instalações elétricas da unidade consumidora, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do fornecimento.

4.14 QUALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Conjunto de atributos dos serviços proporcionados pela distribuidora, objetivando satisfazer, com adequado nível de presteza e cortesia, as necessidades dos solicitantes, segundo determinados níveis de eficácia e eficiência.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 22 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.15 RECLAMANTE

Pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação.

4.16 RECLAMAÇÃO

Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa aos serviços prestados ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

4.17 RELIGAÇÃO

Procedimento efetuado pela concessionária com o objetivo de restabelecer o fornecimento à unidade consumidora, por solicitação do mesmo consumidor responsável pelo fato que motivou a suspensão.

4.18 SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Conjunto de linhas e demais equipamentos associados de tensão inferior a 69 kV, com função de distribuição direta na tensão primária (classes de tensão até 35 kV) ou através de transformadores de distribuição.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 23 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.19 SISTEMA DE MEDIÇÃO

São todos os materiais, equipamentos, condutores e acessórios contidos no posto de medição.

4.20 SUBESTAÇÃO

Parte das instalações elétricas da unidade consumidora, atendida em tensão primária de distribuição, que agrupa os equipamentos, condutores e acessórios destinados a proteção, a medição, a manobra e a transformações de grandezas elétricas.

4.21 TARIFA

A tarifa de energia elétrica é a composição de valores calculados que representam cada parcela dos investimentos e operações técnicas realizadas pelos agentes da cadeia de produção e da estrutura necessária para que a energia possa ser utilizada pelo consumidor.

A tarifa representa, portanto, a soma de todos os componentes do processo industrial de geração, transporte (transmissão e distribuição) e comercialização de energia elétrica. São acrescidos ainda os encargos direcionados ao custeio da aplicação de políticas públicas.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 24 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

4.22 TENSÃO PRIMÁRIA

Tensão disponibilizada no sistema elétrico da concessionária com valores padronizados iguais ou superiores a 2,3 kV.

4.23 TENSÃO SECUNDÁRIA

Tensão disponibilizada no sistema elétrico da concessionária com valores padronizados inferiores a 2,3 kV.

4.24 UNIDADE CONSUMIDORA

É toda residência, apartamento, escritório, loja, sala, dependência comercial, depósito, indústria, galpão, etc., individualizado fisicamente e pela respectiva medição.

4.25 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

Dispositivo eletrônico que, integrado entre a base de dados da distribuidora e a operadora de serviço telefônico, pode interagir automaticamente com o solicitante, recebendo ou enviando informações, configurando o autoatendimento.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 25 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

5 RELATIVO AO ATENDIMENTO

Responsável pelo recebimento e registro de reclamações, solicitações e informações de consumidores, com o objetivo de resolvê-las e/ ou dar os encaminhamentos necessários; cabe também a este setor dar as explicações e orientações necessárias, no sentido de buscar e manter, sempre, a satisfação do consumidor.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 26 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

6 RELATIVO A CARGOS E FUNÇÕES

6.1 ATENDENTE COMERCIAL

Profissional com capacitação em atendimento ao público, habilidades de comunicação e conhecimento das legislações que regem o setor elétrico referente ao atendimento.

O atendente deverá estar capacitado quanto à elaboração dos seguintes documentos:

- a) cadastro do consumidor;
- b) associação;
- c) pedido de ligação;
- d) religação;
- e) segunda via de fatura;
- f) inclusão de solicitação de serviços;
- g) iluminação pública;
- h) parcelamento de dívidas;
- i) troca de morador;
- j) demissão do quadro social;
- k) retificação;
- l) inclusão\ exclusão de débito automático;
- m) análise de consumo através de histórico de faturamento;
- n) devolução de valores pagos em duplicidade, por geração de boleto, caso o consumidor solicite a devolução em moeda corrente – reais – (R\$);
- o) multas e juros;
- p) solicitação de ressarcimento (danos elétricos).

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 27 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

6.2 GERENTE COMERCIAL

Profissional com capacitação para gerenciar as equipes de atendimento ao consumidor. Dentre os conhecimentos gerais da distribuição de energia elétrica, deverá este por sua vez apresentar elevado conhecimento nas normas e legislações que regem o setor elétrico, bem como as resoluções da ANEEL que se referem ao atendimento ao consumidor e às condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Esse, por sua vez, deverá também estar capacitado para analisar os dados dos atendimentos e avaliar os atendentes. Ele deverá ser o responsável a responder pelo setor durante auditoria da ANEEL ou de outros órgãos competentes a regulamentação do atendimento ao consumidor.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 28 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

7 INFRAESTRUTURA DO ATENDIMENTO

Para melhor definir as informações referentes a infraestrutura da CERGAL, será subdividido o atendimento em dois setores, o pessoal e o teleatendimento, sendo que não necessariamente deverão existir estes dois setores distintamente na CERGAL.

7.1 ATENDIMENTO PESSOAL

O atendimento pessoal deverá oferecer ao atendente recursos para que os consumidores sejam atendidos com o máximo de agilidade. É importante que esses profissionais estejam sempre munidos de todas as informações que forem necessárias para que o atendimento seja rápido e que transpareça o máximo de segurança para os consumidores com relação as informações sobre sua unidade consumidora. Os recursos mínimos para o atendimento ao consumidor pessoalmente serão listados na sequência.

7.1.1 Estação de trabalho do atendimento pessoal

- a) Microcomputador – equipamento indispensável para a geração de documentos (quantidade sem restrições), à base de dados da distribuidora, utilizada para realização dos atendimentos, e conectado à rede externa para o acesso a sites que estejam relacionados a normas e legislação do setor elétrico;
- b) Impressora – necessária para a impressão de documentos relacionados ao atendimento;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 29 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- c) Internet – a rede deverá estar a disposição dos atendentes para pesquisas referentes à legislação do setor elétrico, as quais forem de interesse e direito do consumidor;
- d) Fax – será utilizado em casos que for necessário emitir qualquer comunicado ou documento para os consumidores ou aos órgãos ligados ao sistema FECOERUSC e a ANEEL;
- e) Software – necessário para a geração de dados e armazenamento dos mesmos. Indispensável para pesquisa referente às informações cadastrais do consumidor e da unidade consumidora. Esse programa deverá estar disposto conforme a legislação que rege o atendimento ao consumidor, bem como todas as normas que estabelecem as diretrizes do atendimento ao consumidor, conforme o item 3.1 desta Norma;
- f) Espaço das normas – espaço destinado às documentações referentes a informações do setor elétrico, para o caso de ocorrer qualquer falha na rede de computadores da CERGAL. Este espaço deverá dispor de livros, apostilas, catálogos referentes à legislação e as normas que regem o setor elétrico, principalmente no que se refere aos trabalhos prestados pela CERGAL, como padrões, informações de prazos de atendimento, informações de cadastros, faturamento, projetos, entre outros.

NOTA:

1 - Todas as definições referentes à estação de trabalho aqui atribuídas ao atendimento ao consumidor, também incluem as agências de atendimento externas à sede administrativa da CERGAL.

7.2 CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

Todas as informações referentes à legislação que rege o atendimento ao consumidor estão disponíveis nas legislações citadas no item 3.1 desta Norma, destacando-se para este fim a resolução da ANEEL 363/2009, a qual se refere aos processos de teleatendimento. Ressalta-se a importância das informações desta

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 30 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

resolução, tendo destaque maior, para todas as distribuidoras de energia elétrica que fazem parte do sistema FECOERUSC, o art. 3º e 4º, da resolução 363/2009 da ANEEL.

Para que a legislação regente seja cumprida e para que a CERGAL atinja a qualidade no atendimento telefônico, faz-se necessário a presença dos elementos citados no item 7.1.1 desta Norma, na infraestrutura do teleatendimento, acrescentando-se o seguinte elemento:

- a) telefone (*headset*) – destinado a realizar a interface e comunicação entre o atendente e o consumidor. O telefone modelo *headset* facilita o trabalho do atendente, deixando este com as mãos livres para realizar as pesquisas ou as operações necessárias durante o atendimento telefônico.

NOTA:

Todas as diretrizes abordadas nesta Norma também se aplicam aos postos de atendimento externo das instalações administrativas da CERGAL.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 31 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

8 CARACTERÍSTICAS DISPOSTAS PARA O TELEATENDIMENTO

8.1 GERAL

O atendimento, como já mencionado nos itens anteriores, deverá ser efetuado de maneira eficaz, direcionado a sanar todas as dúvidas dos consumidores, realizar o lançamento de solicitações de serviços à CERGAL, atendendo as resoluções vigentes do serviço de distribuição de energia elétrica e assegurando que todas as informações e solicitações de serviços que forem indexadas nos telefonemas ou no atendimento pessoal sejam devidamente registradas pelo atendente. Esses dados devem ser sempre acompanhados, analisados e avaliados pelo gerente de atendimento comercial e (ou) responsável pelo setor de atendimento ao consumidor.

A distribuidora, sem prejuízo da oferta de atendimento pessoal por meio de postos de atendimento, deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:

- a) gratuidade para o solicitante, independente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel;
- b) atendimento até o segundo toque de chamada;
- c) acesso em toda área de concessão ou permissão, incluindo os municípios atendidos a título precário, segundo regulamentação;
- d) estar disponível todos os dias, durante 24 horas;
- e) todo atendimento deverá gerar um número de protocolo a ser informado no início do atendimento.

NOTAS:

1 - A distribuidora deve disponibilizar meios para que o solicitante acompanhe o atendimento prestado e que compreenda as etapas de acesso a todos os dados registrados sob o número de protocolo informado, mediante consulta telefônica ou por escrito, desde que solicitado;

2 - Na ocorrência de dia ou período atípico, conforme definição nesta Norma, a distribuidora não está obrigada a atender a totalidade das chamadas direcionadas para o atendimento humano em até 60 segundos, em conformidade ao disposto no § 2º do art. 1º da Portaria do Ministério da Justiça nº 2.014, de 13 de outubro de 2008;

3 - Para as distribuidoras com até 60 mil unidades consumidoras, o horário de funcionamento do atendimento telefônico comercial pode ser igual ao praticado em seu horário comercial, independente da opção prevista no art. 3º da resolução da ANEEL 363 de 2009.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 32 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

8.2 ATENDIMENTO VIA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

É permitida à distribuidora e a utilização do atendimento automatizado, via URA, com oferta de menu de opções de direcionamento ao solicitante.

Em caso de recebimento da chamada diretamente via URA ou por menu de opções, devem ser respeitadas as seguintes características:

- a) atendimento até o segundo toque de chamada, caracterizando o recebimento da chamada;
- b) o menu principal deve apresentar dentre suas opções a de atendimento humano;
- c) o tempo decorrido entre o recebimento da chamada e o anúncio da opção de espera para atendimento humano deve ser de, no máximo, 45 segundos;
- d) deve ser dada ao solicitante a possibilidade de acionar a opção desejada a qualquer momento, sem que haja necessidade de aguardar o anúncio de todas as opções disponíveis;
- e) o menu principal pode apresentar sub-menus aos solicitantes, sendo que todos devem conter a opção de atendimento humano.

8.3 OPÇÕES DE ATENDIMENTO

A distribuidora deve disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial e emergencial, incluindo as seguintes opções:

- a) números telefônicos diferenciados para atendimento de urgência/emergência e os demais atendimentos; ou
- b) número telefônico unificado com atendimento prioritário para urgência/emergência.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 33 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

NOTAS:

1 - Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção de urgência/emergência deve ser a primeira, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 segundos após a recepção da chamada;

2 - O atendimento de urgência/ emergência deve ser priorizado pela distribuidora, garantida posição privilegiada em filas de espera para atendimento frente aos demais tipos de contatos.

8.4 REGISTRO DAS LIGAÇÕES

A distribuidora deve gravar eletronicamente todas as chamadas atendidas para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefônico. As gravações devem ser efetuadas com o prévio conhecimento dos respectivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de noventa dias.

8.5 CLASSIFICAÇÃO DAS LIGAÇÕES

A classificação das ligações será efetuada conforme disposto no anexo A desta Norma.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 34 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9 PROCEDIMENTOS DO ATENDIMENTO

9.1 GERAL

Ao iniciar o atendimento, o atendente deverá ouvir, saudar e classificar a reclamação, conforme anexo A desta Norma. Esta, conforme a resolução 363/2009, apresenta três tipos de classificação de atendimento: informação, reclamação e solicitação de serviços.

9.2 INFORMAÇÃO

9.2.1 Tarifas

- a) Quando o consumidor ligar com dúvidas referentes a valores de tarifas, deverá ser informado que estas são praticadas conforme regulamentação da ANEEL;
- b) Caso o consumidor ainda estiver com algumas dúvidas, deverá ser passado a ele as seguintes informações:
 - informar a tabela de preços (tarifa) da CERGAL;
 - informar sobre a resolução da ANEEL que homologou as tarifas vigentes, e que ele, enquanto consumidor, poderá acessar estas informações através do site da ANEEL;
 - informar que o valor final de kWh é para suprir segmentos de geração, transmissão e distribuição;
 - informar da composição tarifaria e os valores agregados ao serviço;
 - comunicar que a ANEEL reajusta anualmente - Reajuste Tarifário Anual (RTA) - e revisa toda a situação econômica da empresa a cada quatro anos;
 - registrar as informações passadas ao consumidor;
 - informar o número de protocolo;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 35 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- despedir-se e agradecer ao cliente.

9.2.2 Classe

Caso o consumidor tenha dúvidas referentes a definição e/ ou determinação de sua classe de consumo, deverá ser passado a ele as informações conforme art. 20 da resolução 456/2000.

9.2.3 Pedido de ligação

- a) Quando o consumidor ligar com dúvidas referentes a ligação nova, deverá ser informado que ele deverá apresentar as seguintes documentações no momento de seu cadastro:
- carteira de identidade do titular ou, na inexistência desta, de outro documento de identificação oficial com foto;
 - Cadastro de Pessoa Física (CPF) desde que este não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada, de acordo com a Instrução Normativa nº. 461 da Receita Federal;
 - escritura (ou contrato de compra e venda) ou permissão federal;
 - contrato de aluguel (caso o imóvel esteja alugado);
 - nos casos de contrato particular (não pela imobiliária), exigir documentação do proprietário do imóvel (escritura);
- b) Observância, nas instalações elétricas da unidade consumidora, das normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, pela ABNT ou outra organização credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) e das normas e padrões da concessionária postos à disposição do interessado e referentes à FECO D-04 (Padrão de Entrada da Baixa Tensão) e da

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 36 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

FECO D-03 (Padrão de Entrada de Unidades Consumidoras do Grupo A);

- c) Instalação pelo interessado, quando exigido pela concessionária, em locais apropriados, de livre e fácil acesso, de caixas, quadros, painéis ou cubículos destinados à instalação de medidores, transformadores de medição e outros aparelhos da concessionária, necessários à medição de consumos de energia elétrica e demandas de potência, quando houver, e à proteção destas instalações, conforme FECO D-03 e FECO D-04;
- d) Declaração descritiva da carga instalada na unidade consumidora;
- e) Celebração de contrato de fornecimento com consumidor responsável por unidade consumidora do grupo “A”;
- f) Fornecimento de informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade consumidora, a finalidade da utilização da energia elétrica e a necessidade de comunicar eventuais alterações supervenientes.

NOTAS:

- 1 - Os documentos do imóvel, que foram mencionados, deverão estar todos com assinatura reconhecida em cartório;
- 2 - Caso o solicitante já venha com a carga informada e necessite de projeto, encaminhá-lo para o departamento técnico;
- 3 - Os projetos devem ser apresentados com a assinatura do engenheiro responsável.
- 4 - Para os casos de pedidos de ligação que se enquadram em “eventuais necessidades”, deverá ser aplicada à alínea II do art. 3º da resolução 456/2000 da ANEEL.

9.2.4 Religação

Para os processos referentes à religação de energia existem dois casos distintos, o primeiro, se referencia as unidades consumidoras que foram desligadas a pedido; e o segundo, casos que foram cortadas por inadimplência. Portanto, seguem os procedimentos para cada caso:

- a) geral: deverá ser informado ao consumidor que, para a execução de religação, necessitará de algumas informações, como número da

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 37 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

Unidade consumidora (UC), número do medidor (se houver), endereço completo e nome do vizinho.

Após todas essas informações, deverá ser analisado o cadastro da UC e o histórico de consumo. Verificar se existem faturas em aberto ou qualquer outro débito com a CERGAL.

9.2.4.1 Primeiro caso: energia desligada a pedido

Se não existirem débitos após a análise de seu cadastro, deverão ser passadas ao consumidor as informações constantes no item 9.2.3 desta Norma, referentes a ligação nova, pois os procedimentos a partir deste ponto serão os mesmos.

9.2.4.2 Segundo caso: suspensão de fornecimento de energia por inadimplência

Para os casos de informações referentes à religação devido a corte por inadimplência, deverá ser informado para o consumidor que o mesmo deverá quitar os débitos com a CERGAL. Somente após esta etapa poderá ser iniciado o processo de religação, sendo que a necessidade de pagamento de débitos para a ligação da UC está condicionada ao art. 4º da resolução 456/2000 da ANEEL;

Após a confirmação de pagamento dos débitos da UC, e se não existirem outros débitos após a análise de seu cadastro, deverá ser passado ao consumidor as informações citadas no item 9.2.3 desta Norma, referente a ligação nova.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 38 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.5 Baixa renda

9.2.5.1 Generalidades

A [Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010](#) altera as definições de tarifa social de energia elétrica, criada pela lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, para o consumidores enquadrados na Subclasse Residencial Baixa Renda, caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicável à classe residencial das distribuidoras de energia elétrica, será calculada de modo cumulativo, conforme indicado a seguir:

- a) para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 30 (trinta) kWh/mês, o desconto será de 65% (sessenta e cinco por cento);
- b) para a parcela do consumo compreendida entre 31 (trinta e um) kWh/mês e 100 (cem) kWh/mês, o desconto será de 40% (quarenta por cento);
- c) para a parcela do consumo compreendida entre 101 (cento e um) kWh/mês e 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, o desconto será de 10% (dez por cento);
- d) para a parcela do consumo superior a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, não haverá desconto.

9.2.5.2 Quem tem direito a tarifa social de energia elétrica?

A tarifa social de energia elétrica, a que se refere o capítulo 9.2.5.1 desta Norma, será aplicada para as unidades consumidoras classificadas na subclasse residencial baixa renda, desde que atendam a pelo menos uma das seguintes condições:

- a) seus moradores deverão pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional;
ou

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 39 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- b) tenham entre seus moradores quem receba o benefício de prestação continuada da assistência social, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.

NOTAS:

- 1 - As unidades consumidoras atualmente classificadas na Subclasse Residencial Baixa Renda, nos termos da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, e que não atendam ao que dispõem os itens “a” e “b” deste capítulo deixarão de ter direito ao benefício da tarifa social de energia elétrica;
- 2 - Excepcionalmente, será também beneficiada com a Tarifa Social de Energia Elétrica a unidade consumidora habitada por família inscrita no CadÚnico e com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha entre seus membros portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico pertinente requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica, nos termos do regulamento;
- 3 - A Tarifa Social de Energia Elétrica será aplicada somente a uma única unidade consumidora por família de baixa renda;
- 4 - Será disponibilizado ao responsável pela unidade familiar o respectivo Número de Identificação Social - NIS, acompanhado da relação dos NIS dos demais familiares;
- 5 - As famílias indígenas e quilombolas inscritas no CadÚnico que atendam ao disposto nos incisos I ou II deste artigo terão direito a desconto de 100% (cem por cento) até o limite de consumo de 50 (cinquenta) kWh/mês, a ser custeado pela Conta de Desenvolvimento Energético - CDE, criada pelo art. 13 da Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002, conforme regulamento;
- 6 - O Poder Executivo, as concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços e instalações de distribuição de energia elétrica deverão informar a todas as famílias inscritas no CadÚnico que atendam às condições estabelecidas nos itens “a” e “b” desta Norma o seu direito à Tarifa Social de Energia Elétrica.

9.2.5.3 Para a comprovação de baixa renda

O responsável pela unidade consumidora deverá demonstrar que pertence à família inscrita no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) e que atende às condições econômicas que o habilitam a ser beneficiário do Programa Bolsa Família para receber o benefício da Tarifa Social, ou seja, o titular da unidade consumidora deverá comprovar renda familiar de até R\$ 120,00 por pessoa (per capita).

9.2.5.4 Como obter a inscrição no cadastro único dos programas sociais para ter direito à tarifa social

Nas prefeituras. O consumidor deve procurar o gestor do Programa Bolsa Família em seu município.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 40 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.5.5 Documentos que o consumidor deverá apresentar à distribuidora

Existem três documentos que podem ser apresentados: o Relatório Analítico de Domicílios ou a Declaração Municipal de Inscrição no Cadastro Único dos Programas Sociais para fins de Tarifa Social, ou ainda o comprovante (extrato) de recebimento do benefício do Programa Bolsa Família e respectivo cartão do programa.

Documentos como o Relatório Analítico ou a Declaração, assinados e carimbados, devem ser fornecidos pelo gestor do Programa Bolsa Família nas prefeituras caso o consumidor se enquadre nas condições já citadas. Esses documentos podem comprovar se o Número de Identificação Social (NIS) do consumidor – gerado pelo Cadastro Único dos Programas Sociais - está vinculado a um domicílio classificado como “ativo e processado” e se a renda familiar per capita está nos limites fixados pela Resolução 485/2002, ou seja, de até R\$ 120,00 por pessoa.

O comprovante do Bolsa Família pode ser apresentado na distribuidora por quem já recebe mensalmente esse benefício.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 41 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.5.6 Procedimentos que deverão ser adotados caso a família já for beneficiária do bolsa família

Se o responsável pela unidade familiar (cujo nome consta no cartão de saque do benefício) for o titular da conta de energia elétrica, não é necessária a apresentação de relatório ou declaração. Neste caso a distribuidora deverá aceitar a apresentação conjunta do cartão do Programa Bolsa Família e do comprovante de pagamento do benefício do programa do mês corrente ou do imediatamente anterior, caso o pagamento ainda não tenha sido efetuado.

NOTA:

1 - Parágrafo único: caso a prefeitura não efetue o cadastramento no prazo de 90 (noventa) dias, após a data em que foi solicitado, os moradores poderão pedir ao Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome as providências cabíveis, de acordo com o termo de adesão ao CadÚnico firmado pelo respectivo Município.

9.2.5.7 Habitação multifamiliares

Com a finalidade de serem beneficiários da Tarifa Social de Energia Elétrica, os moradores de baixa renda em áreas de ocupação não regular, em habitações multifamiliares regulares e irregulares, ou em empreendimentos habitacionais de interesse social, caracterizados como tal pelos Governos municipais, estaduais ou do Distrito Federal ou pelo Governo Federal, poderão solicitar às prefeituras municipais o cadastramento das suas famílias no CadÚnico, desde que atendam a uma das condições estabelecidas no capítulo 9.2.5.2 desta Norma.

NOTAS:

1 - Quando solicitado e desde que tecnicamente possível, as distribuidoras de energia elétrica deverão instalar medidores de energia para cada uma das famílias que residam em habitações multifamiliares regulares e irregulares de baixa renda;

2 - A Aneel regulamentará a aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica para moradores de habitações multifamiliares regulares e irregulares de baixa renda onde não for tecnicamente possível a instalação de medidores para cada uma das famílias residentes.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 42 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.5.8 Mudança de endereço do beneficiário

Sob pena da perda do benefício, os cadastrados na Tarifa Social de Energia Elétrica, quando mudarem de residência, deverão informar o seu novo endereço para a distribuidora de energia elétrica, que fará as devidas alterações, comunicando à Aneel.

9.2.6 Conferência de leitura

Quando o consumidor entra em contato reclamando do alto consumo e informando que o medidor possa estar com algum erro em relação à leitura, é solicitado para o consumidor informar qual a leitura atual que consta no medidor, caso haja erro na leitura é solicitado que um técnico se desloque até o local para a conferência da mesma. Ao ser confirmado o erro, é gerado a exclusão da leitura ou a retificação da mesma.

Caso a leitura esteja correta, mas o consumidor continue alegando que o medidor esteja com defeitos, é gerado uma solicitação de vistoria de consumo e (ou), se necessário, uma aferição do medidor.

9.2.7 Normas técnicas

Nos casos em que o consumidor entrar em contato com dúvidas referentes às normas técnicas, deverão ser passadas para ele todas as informações possíveis via telefone, porém com abrangência superficial as normas, como por exemplo, o número da norma ou até alguns detalhes. No entanto, caso o consumidor apresente dúvidas referentes ao conteúdo da norma ou que exija conhecimentos técnicos, deverá ser solicitado a ele que se apresente na CERGAL,

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 43 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

para que todas as dúvidas referentes a normas técnicas sejam sanadas pessoalmente.

9.2.8 Faturas

Estas informações serão passadas somente ao titular, por telefone, somente com a informação de número de UC e CPF.

9.2.8.1 Tarifa

Se a dúvida do consumidor for referente a tarifa, deverá ser informado a ele os seguintes dados:

- a) informar a tabela de preços (tarifa) da cooperativa;
- b) informar sobre a resolução da ANEEL que homologou as tarifas vigentes, e que esta poderá ser acessada através do site da ANEEL;
- c) informar que o valor final de kWh é para suprir segmentos de geração, transmissão e distribuição.

9.2.8.2 Tributos

Caso a dúvida do consumidor seja em relação a tributos, deverão ser repassadas as seguintes informações:

- a) federal: PIS / CONFINS, tributos federais, cobrados sobre o valor de consumo;
- b) estadual: Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS), conforme a lei 7547/1989 e o decreto 2870/2001. O percentual cobrado é conforme classe e consumo:

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 44 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- residencial até 150 kW - 12%;
- residencial acima 150 kW - 25%;
- rural até 500 kW - 12%;
- rural acima de 500 kW - 25%;
- demais classes - 25%.

Apresentar o método de cálculo.

- c) municipal (COSIP/ IP);
- cobrança de iluminação pública. Informar a lei municipal, o convênio e a tabela de preços.

9.2.8.3 Indicadores de continuidade

Visando estabelecer as disposições relativas à continuidade da distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras, a ANEEL emitiu em 27 de janeiro de 2000, a resolução nº. 024, que trata dos indicadores de qualidade individuais e coletivos, em seu aspecto de continuidade do serviço, a serem observados pelas distribuidoras de energia elétrica.

A ANEEL apresentou a CERGAL uma proposta preliminar de metas para os indicadores, de acordo com o cronograma da revisão tarifária periódica constante da resolução da ANEEL nº 342/2008.

Dúvidas referentes aos indicadores de continuidade (DEC – Duração equivalente de interrupção por Unidade Consumidora, FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora, DIC – Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora, FIC – Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora e DMIC – Duração Máxima Contínua de Interrupção por Unidade Consumidora, ou por Ponto de Conexão), deverão ser sanadas e repassadas ao consumidor conforme a resolução 024 de 2000 da ANEEL.

Dúvidas referentes ao cálculo de compensação por ultrapassagem dos indicadores de continuidade, deverão ser sanadas e repassadas ao consumidor conforme art. 21 da resolução 024 de 2000 da ANEEL.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 45 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

Deverá estar claro ao consumidor que os indicadores de continuidade são estabelecidos através de processo emitido pela Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição (SRD) da ANEEL.

9.2.8.4 Encargos setoriais

São contribuições definidas em leis aprovadas pelo Congresso Nacional, utilizadas para fins específicos:

- a) Conta de Consumo de Combustíveis (CCC): subsidiar a geração térmica, principalmente na região norte (sistemas isolados);
- b) Reserva Global de Reversão (RGR): indenizar ativos vinculados à concessão e fomentar a expansão do setor elétrico;
- c) Taxa de Fiscalização de Serviços de Energia Elétrica (TFSEE): prover recursos para o funcionamento da ANEEL;
- d) Conta de Desenvolvimento Energético (CDE): 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);
- e) Encargos de Serviços do Sistema (ESS): subsidiar a manutenção da confiabilidade e estabilidade do sistema elétrico interligado nacional;
- f) Programa de Incentivo às Fontes Alternativas de Energia Elétrica (PROINFA): subsidiar as fontes alternativas de energia;
- g) Pesquisa e Desenvolvimento e Eficiência Energética (P&D): promover pesquisas científicas e tecnológicas relacionadas à eletricidade e ao uso sustentável dos recursos naturais;
- h) Operador Nacional do Sistema (NOS): promover recursos para o funcionamento do NOS;
- i) Compensação Financeira pelo Uso de Recursos Hídricos (CFURH): compensar financeiramente o uso da água e terras produtivas para fins de geração de energia elétrica.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 46 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

Observação: os encargos setoriais já estão embutidos no valor da tarifa e são inseridos após estudo tarifário.

9.2.9 Prazos

9.2.9.1 Religação normal

Conforme art. 107 da resolução 456/2000 da ANEEL, o prazo de religação normal é de 48 horas após solicitação.

9.2.9.2 Religação urgente

Conforme art. 108 da resolução 456/2000 da ANEEL, o prazo de religação urgente é de 4 horas após solicitação.

9.2.9.3 Vistoria

Conforme art. 26 da resolução 456/2000 da ANEEL, a vistoria de unidade consumidora, quando de fornecimento em tensão de distribuição inferior a 69 kV, será efetuada no prazo de 3 três dias úteis, contados da data do pedido de fornecimento.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 47 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.9.4 Ligação nova

Conforme art. 27 da resolução 456/2000 da ANEEL, a ligação de unidade consumidora, quando de fornecimento em tensão de distribuição inferior a 69 kV, será efetuada de acordo com os prazos a seguir fixados:

- a) três dias úteis para unidades consumidora do grupo "B", localizada em área urbana;
- b) cinco dias úteis para unidades consumidora do grupo "B", localizada em área rural;
- c) dez dias úteis para unidade consumidora do grupo "A" , localizada em área urbana ou rural.

9.2.9.5 Prazo para elaboração de estudos, orçamentos e projetos

Conforme art. 28 da resolução 456/2000 da ANEEL, o prazo de elaboração de estudos, orçamentos e projetos é de 30 ou 45 dias contados da data do pedido de fornecimento ou de alteração de carga e para o início das obras.

9.2.9.6 Restabelecimento de energia elétrica

Conforme resolução 024 da ANEEL, o prazo de restabelecimento de energia deverá estar de acordo com a definição das metas de indicadores de continuidade, separado por Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC), Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC), Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (DIC), Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora (FIC) e Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora (DMIC), sendo que as metas são estabelecidas pela ANEEL, de comum acordo com a CERGAL.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 48 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.9.7 Troca de medidores

Conforme art. 33 da resolução 456/2000 da ANEEL, a obrigação da distribuidora em relação aos medidores é de que os mesmos estejam em conformidade com a legislação metrológica aplicável a cada equipamento. Sendo assim, quando necessária a troca por inconformidades de funcionamento, ou para a aferição, o consumidor deverá ser comunicado por meio de correspondência específica, quando da execução deste serviço, com informações referentes ao medidor retirado e do instalado. Não é estipulado prazo para a substituição ou instalação do mesmo, desde que o fornecimento de energia elétrica para a unidade consumidora não seja suspenso.

9.2.9.8 Aferição de medidores

Conforme art. 38 da resolução 456/2000 da ANEEL, a CERGAL deverá informar, com antecedência mínima de três dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao consumidor o acompanhamento do serviço.

Persistindo dúvida do resultado do laudo, o consumidor poderá, no prazo de dez dias contados a partir do recebimento da comunicação do resultado, solicitar a aferição do medidor por órgão metrológico oficial.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 49 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.9.9 Nível de tensão

9.2.9.9.1 Prazo de tratamento de reclamações por nível de tensão

Conforme resolução 505/2001 da ANEEL, quando o consumidor efetuar reclamação, quer seja por meio de ligação telefônica à central de atendimento da CERGAL ou por escrito, que esteja associada a variações do nível de tensão de atendimento, a concessionária deverá realizar inspeção técnica na unidade consumidora, avaliando a procedência ou não da reclamação por meio de medição instantânea no ponto de entrega da energia elétrica:

- a) comprovada a procedência da reclamação e a impossibilidade da regularização do nível de tensão durante a inspeção técnica, a CERGAL deverá instalar equipamento de medição, no ponto de entrega da energia elétrica da unidade consumidora, para averiguar o nível de tensão de atendimento, obedecendo aos dispositivos estabelecidos nesta resolução e, em especial, prestando as informações estabelecidas no item “e” deste;
- b) quando as providências para a regularização dos níveis de tensão forem adotadas durante a inspeção técnica, a comprovação dos serviços de regularização deverá ser realizada por meio de registro de medição no ponto de entrega da energia elétrica, com período de observação mínima de 24 horas;
- c) se, após a medição referenciada no parágrafo anterior, forem constatados registros de valores inadequados de tensão, a concessionária deverá realizar nova medição com período de observação de 168 horas, observando aos dispositivos estabelecidos nesta resolução;
- d) caso seja constatado, na inspeção técnica, que a reclamação é improcedente, a concessionária deverá oferecer ao consumidor a possibilidade de o mesmo solicitar a medição do nível de tensão no ponto de entrega da unidade consumidora, pelo período de 168 horas, inclusive com as informações estabelecidas no item “e” deste;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 50 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- e) a concessionária deverá prestar ao consumidor, em prazo não superior a 48 horas da realização da medição, as seguintes informações:
- quanto ao direito do mesmo acompanhar a instalação do equipamento de medição;
 - valor a ser cobrado pelo serviço, conforme regulamento específico, caso sejam verificados níveis de tensão adequados; e
 - prazo de entrega do resultado da medição, por escrito, que deverá ser de no máximo 30 dias a partir da reclamação.
- f) quando a instalação do equipamento de medição no ponto de entrega vier a comprometer a segurança do equipamento, do electricista instalador, do consumidor ou de terceiros, o mesmo poderá ser instalado no ponto de derivação da rede da concessionária com o ramal de ligação da unidade consumidora, ficando a cargo da concessionária a estimativa da máxima queda de tensão no ramal de ligação;
- g) as tensões de leitura serão obtidas utilizando equipamentos de medição que atendam aos requisitos mínimos e critérios estabelecidos nos arts. 14 e 15 da resolução 505/2001 da ANEEL, com período mínimo de observação de 168 horas, totalizando 1.008 leituras válidas.

9.2.9.9.2 Prazo para regularização de nível de tensão

Conforme art. 16 da resolução 505/2001 da ANEEL, quando o indicador Duração Relativa da Transgressão de Tensão Precária (DRP), superar o valor de Duração Relativa da Transgressão Máxima de Tensão Precária (DRPM), este definido conforme art. 24 da resolução 505/2001 da ANEEL, a concessionária deverá adotar providências para regularizar a tensão de atendimento, observando, no máximo, o prazo de 90 dias.

Conforme art. 17 da resolução 505/2001 da ANEEL, quando o DRC - Duração Relativa da Transgressão de Tensão Crítica superar ao DRCM - Duração Relativa da Transgressão Máxima de Tensão Crítica, este definido no parágrafo único do art. 24 da resolução 505/2001 da ANEEL, a concessionária deverá adotar

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 51 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

providências para regularizar a tensão de atendimento, observando, no máximo, o prazo de 15 dias.

NOTA:

1 - Os prazos referidos neste item terão seu início a partir da data da comunicação do resultado da medição ao consumidor; nos casos de medições oriundas de reclamação e a partir do término da leitura, nos casos de medições amostrais.

9.2.9.10 Prazo de vencimento de fatura

Conforme art. 86 da resolução 456/2000 da ANEEL, “os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, ressalvados os casos de diferenças a cobrar ou a devolver referidos no art. 78 da resolução 456/2000 da ANEEL, serão os a seguir fixados”:

- a) cinco dias úteis para as unidades consumidoras dos grupos “A” e “B”, ressalvadas as mencionadas no inciso II;
- b) dez dias úteis para as unidades consumidoras classificadas como poder público, iluminação pública, serviço público e cooperativa de eletrificação rural;
- c) no dia útil seguinte ao da apresentação da fatura nos casos de desligamento a pedido.

NOTA:

1 - A concessionária deverá oferecer pelo menos seis datas de vencimento da fatura, para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

9.2.9.11 Prazo para comunicação de suspensão de fornecimento de energia

Conforme art. 91 da resolução 456/2000 da ANEEL, a concessionária poderá suspender o fornecimento, após prévia comunicação formal ao consumidor, nas seguintes situações:

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 52 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- a) atraso no pagamento da fatura relativa a prestação do serviço público de energia elétrica;
- b) atraso no pagamento de encargos e serviços vinculados ao fornecimento de energia elétrica, prestados mediante autorização do consumidor;
- c) atraso no pagamento dos serviços cobráveis estabelecidos no art. 109 da resolução 456/2000 da ANEEL;
- d) atraso no pagamento de prejuízos causados nas instalações da concessionária, cuja responsabilidade tenha sido imputada ao consumidor, desde que vinculados à prestação do serviço público de energia elétrica;
- e) descumprimento das exigências estabelecidas referentes aos distúrbios e prejuízos na rede elétrica da CERGAL e ao aumento de carga, fato tratado pelos artigos 17 e 31 da resolução 456/2000 da ANEEL;
- f) quando o consumidor deixar de cumprir a exigência estabelecida com base no disposto no parágrafo único do art. 102 da resolução 456/2000 da ANEEL, que se refere as instalações internas que vierem a ficar em desacordo com as normas e/ ou padrões, e que ofereçam riscos à segurança de pessoas ou bens, deverão ser reformadas ou substituídas pelo consumidor;
- g) quando encerrado o prazo para a solução da dificuldade transitória ou o informado pelo consumidor para o fornecimento provisório, nos termos dos arts. 32 e 111, não estiver atendido o que dispõe o art. 3º da resolução 456/2000 da ANEEL, para a regularização ou ligação definitiva; e
- h) impedimento ao acesso de empregados e prepostos da concessionária para fins de leitura e inspeções necessárias.

Conforme § 1º do art. 91 da resolução 456/2000, a comunicação deverá ser por escrito, específica e com entrega comprovada de forma individual ou impressa em destaque na própria fatura, observados os prazos mínimos de antecedência a seguir fixados:

- a) quinze dias para os casos previstos nos itens, “a”, “b”, “c”, “d”, “e”;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 53 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- b) trinta dias para os casos previstos no item “d”; e
- c) três dias para os casos previstos nos itens “g” e “h”.

9.2.9.12 Prazo de restabelecimento de energia para os casos de suspensão de fornecimento indevida

Conforme § 2º do art. 91 da resolução 456/2000, “constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a concessionária fica obrigada a efetuar a religação no prazo máximo de até 4 horas, sem ônus para o consumidor”.

9.2.9.13 Prazo de entrega de orçamento de obra

Conforme art. 11 da resolução 456/2000 da ANEEL, “a concessionária deverá, sempre, entregar ao interessado o respectivo orçamento da obra, no prazo de até 30 dias, contados da data da solicitação”.

9.2.9.14 Leitura

Conforme art. 40 da resolução 456/2000 da ANEEL, “a CERGAL efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 dias, observados o mínimo de 27 e o máximo de 33 dias, de acordo com o calendário respectivo.”

Nos casos de faturamento inicial e nos casos de remanejamento de rota ou de reprogramação de calendário excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas num período não inferior a 15 dias e nem superior a 47 dias. Sendo que nos casos de remanejamento de rota ou de reprogramação de calendário, poderá haver este intervalo somente se o consumidor for informado com antecedência

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 54 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

mínima de um ciclo completo de faturamento.

9.2.10 Iluminação pública

9.2.10.1 Ampliação

As concessionárias só são autorizadas a repor ou ampliar redes de iluminação através da prefeitura. Quando houver reclamação de falta de iluminação ou lâmpadas danificadas, estes problemas são registrados e é aberto um serviço. Se a prefeitura dispuser os materiais para a CERGAL, esta executa o serviço de reposição de iluminação, caso contrário, o serviço não é executado.

NOTA:

1 - Pelo fato de a iluminação pública estar vinculada a prefeitura, então, para cada município as informações repassadas para os consumidores podem ser diferentes, respeitando as diretrizes de cada município. Quem determina os padrões e avalia as necessidades de iluminação pública é a prefeitura.

9.2.11 Danos e ressarcimentos

- a) É apresentado ao consumidor as seguintes documentações e informações que serão necessárias para a solicitação de ressarcimento:
1. solicitação ao consumidor a data e o horário provável da ocorrência do dano;
 2. informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora;
 3. relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e
 4. descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca, modelo, entre outros.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 55 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.2.11.1 Referente a prazos

- a) O prazo para registrar o pedido de ressarcimento na empresa é de noventa dias corridos, a contar do dia da ocorrência do dano elétrico no equipamento;
- b) Do prazo para a resposta ao pedido de ressarcimento: a distribuidora analisará o pedido tecnicamente, posicionando-se quanto ao pleito no prazo máximo de quinze dias corridos, contados a partir da data da vistoria ou, na falta desta, a partir da data do pedido de ressarcimento, devendo informar ao consumidor, por escrito, sobre o deferimento ou não do seu pedido. No caso de deferimento, a distribuidora pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente ou, ainda, providenciar o conserto ou a substituição do equipamento danificado em até vinte dias corridos após o vencimento do prazo do parágrafo anterior;
- c) Do prazo de inspeção do equipamento danificado: a partir da data do pedido de ressarcimento, a distribuidora terá o prazo de até dez dias corridos para inspecionar e vistoriar o (s) equipamento (s) danificado(s). As distribuidoras, visando abreviar o prazo para inspeção e agilizar a solução da demanda, têm utilizado os serviços de assistências técnicas autorizadas, para as quais os consumidores são orientados a levar os equipamentos para exame dos componentes danificados.

NOTA:

1 - Para equipamentos de serviços essenciais o prazo é de um dia.

9.2.12 Horário de verão

Quando o consumidor entra em contato com a cooperativa para a retirada de dúvidas referentes às configurações de horário de verão para o consumo, deverá

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 56 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

ser informado a ele que o horário de verão é implantado conforme a legislação federal vigente, tendo como fator primordial o racionamento de energia. O horário de verão foi implantado e devidamente fundamentado em informações encaminhadas pelo Ministério de Minas e Energia, que toma por base os estudos técnicos realizados pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (NOS) e indica quais as unidades da Federação deverão ser abrangidas e o período de duração da medida.

9.2.13 Outros

- a) Informação para pedido de desligamento de energia: é informado ao associado que ele faça a leitura e, posteriormente, se apresente a cooperativa para que sua solicitação seja concretizada;
- b) Transferência de titular: é informado ao associado que o mesmo deverá se apresentar pessoalmente na cooperativa, trazendo as documentações citadas no item 9.2.3 desta Norma;
- c) Informação sobre queda de tensão: é informado ao consumidor que a tensão normal é de 201 a 231 nas redes monofásicas, porém se o mesmo não for capacitado para realizar esta medição será solicitado um serviço para a empresa (demais medições deverão ser conferidas na resolução 505 da ANEEL);
- d) Aferição de medidor: o associado tem o direito de solicitar aferição a qualquer momento. Se não for apresentado defeito no medidor, o consumidor se responsabilizará pelas despesas;
- e) Troca de padrão: é informado ao associado que ele tem direito a troca de padrão desde que ele se responsabilize com as despesas ou forneça o material;
- f) Alteração de tensão de fornecimento: é informado ao associado que para esta solicitação ele tem que passar na empresa para falar com o departamento técnico;
- g) Prorrogação de prazo de reaviso: geralmente o setor responsável pelo corte informa para o setor comercial qual a data máxima para a

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 57 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

prorrogação, com estes dados é repassada a informação para os associados;

- h) Alterar dados cadastrais: é informado ao associado que este serviço é efetuado apenas presencialmente;
- i) Segunda via: o associado pede uma informação de como obter esta, e é informado que poderá conseguir uma segunda via acessando o site da CERGAL ou indo até um posto de atendimento da mesma;
- j) Desligamento programado: a empresa informa todos os dados, como horário e abrangência do desligamento a que o consumidor estará sujeito;
- k) Recebimento de fatura: é informado ao associado o dia em que a fatura foi entregue; a empresa obtém informação do entregador para verificar se o mesmo efetuou o serviço. Conforme a resposta do entregador, o consumidor obterá a solução.

9.3 RECLAMAÇÃO

9.3.1 Geral

A reclamação é caracterizada como expressão de insatisfação efetuada a uma cooperativa, relativo ao serviço prestado, sendo utilizados os canais de comunicação, sendo eles: pessoal, telefônico, carta e atendimento on-line (virtual).

O reclamante deverá informar ao atendente sobre a titularidade da fatura, sendo assim este verificará a identificação do reclamante e, posteriormente, irá informar o número de seu protocolo de atendimento.

9.3.2 Tarifas

- a) Informar a tabela de preços (tarifa) da cooperativa;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 58 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- b) Informar sobre a resolução da ANEEL que homologou as tarifas vigentes e que o consumidor poderá acessá-las através do site da ANEEL;
- c) Informar que o valor final de kWh é para suprir segmentos de geração/transmissão e distribuição;
- d) Informar sobre a composição tarifária e os valores agregados ao serviço;
- e) Comunicar que a ANEEL reajusta anualmente Reajuste Tarifário Anual (RTA) e revisa toda a situação econômica da empresa a cada quatro anos;
- f) Informar contrato de concessão/ permissão trata sobre a data de revisão e/ ou reajuste;
- g) Registrar a reclamação;
- h) Informar o protocolo;
- i) Despedir-se e agradecer ao cliente.

9.3.3 Faturas

Toda e qualquer informação referente a reclamação deverá ser repassada ao consumidor as informações contidas no item 9.2.8 desta Norma.

Essas informações serão passadas somente ao titular por telefone somente com a informação de número de UC e CPF.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 59 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.3.1 Tarifa

Se a reclamação for referente a tarifa, deverá ser informado ao consumidor todos os dados já citados no item 9.2.8.1 desta Norma.

9.3.3.2 Tributos

Reclamações referentes à tributos, deverão ser repassadas todas as informações citadas no item 9.2.8.2 desta Norma.

9.3.4 Suspensão indevida de fornecimento

- a) Lançar a solicitação de religação imediatamente, no prazo previsto, conforme a item 9.2.9.12 desta Norma;
- b) Identificar qual o motivo que gerou a suspensão no fornecimento, no qual se enquadrarão os seguintes itens:
 1. erro de baixa de fatura: consumidor deverá comprovar o pagamento da fatura. Solicitar fax ou entrega da fatura para ser identificado o erro;
 2. equívoco de endereço no momento da suspensão: identificar a UC correta;
 3. duplicidade: deverá ser religada a UC somente após a quitação dos débitos referentes à fatura correta. E, conforme art. 88 da resolução 456/2000 da ANEEL, constatada a duplicidade no pagamento de faturas, a devolução do valor pago indevidamente deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação ou, por opção do consumidor, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 60 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.5 Atendimento

- a) Registrar se a reclamação foi proveniente de atendimento telefônico, atendimento pessoal ou atendimento durante a prestação de serviços pelas equipes externas (manutenção, leituristas);
- b) Registrar, por parte do atendente, a reclamação e repassá-la para o setor competente.

Observação: caso a reclamação seja em relação ao próprio atendente, a ligação ou o próprio consumidor deverá ser encaminhado para o responsável do setor de atendimento.

9.3.6 Prazo

Visualizar o registro da solicitação, certificar os prazos e limites envolvidos. Caso o prazo esteja dentro dos limites, conforme item 9.2.9 desta Norma, informar ao consumidor. Se não, repassar para o setor competente e solicitar agilidade na execução do serviço.

9.3.7 Tensão de fornecimento

Registrar a reclamação e encaminhá-la para o setor competente. Deverão ser efetuados os seguintes questionamentos ao consumidor:

- a) quais os horários dos eventos?
- b) qual a frequência?
- c) em quais equipamentos ocorrem a percepção destes eventos?
- d) a tensão está baixa, alta ou está oscilando?

Repassar ao cliente todas as informações referentes a prazos, conforme item 9.2.9.9 desta Norma.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 61 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.8 Problemas de instalação interna

Para estes casos deverá ser informado ao consumidor que quando ocorrerem problemas na instalação interna da residência, deverá ser contratado um eletricista particular para a correção do problema.

9.3.9 Danos elétricos

Para estes casos deverá ser efetuado os seguintes procedimentos:

- a) registrar reclamação e anotar a data e horário;
- b) descrever as causas do problema e equipamentos danificados;
- c) encaminhar para o departamento técnico.

Observação: antes de encaminhar para conserto, deverá ser efetuado contato com a CERGAL para comunicar o dano.

9.3.10 Indisponibilidade de agência

Registrar a reclamação e oferecer as agências disponíveis.

9.3.11 Alteração cadastral referente aos dados da unidade consumidora

Registrar a reclamação e corrigir, quando possível, conforme a necessidade do consumidor.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 62 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.12 Variação de consumo

- a) Verificar o histórico de consumo e analisar a procedência da informação;
- b) Questionar sobre possíveis alterações de equipamentos no sistema;
- c) Questionar sobre possíveis equipamentos danificados, por exemplo, geladeira com borracha de vedação danificada;
- d) Efetuar um levantamento dos equipamentos existentes na unidade consumidora e gerar um cálculo de média de consumo mensal;
- e) Verificar o número de moradores, tempo e frequência de banhos;
- f) Analisar a sazonalidade (mês) quente/ frio;
- h) Verificar se o consumidor está satisfeito, caso contrário deverá ser aberta uma solicitação de serviço de aferição de medidor e ser informado ao usuário que será cobrada taxa de serviço.

NOTA:

1 - A referida taxa será cobrada somente se o medidor não apresentar defeito.

9.3.13 Erro de leitura

O consumidor apresenta à leitura a atendente e esta confere no sistema. Se houver erro, corrige-se a fatura; se não houver, deve-se informar ao consumidor.

Caso não tenha a leitura em mãos, a cooperativa registra um serviço de conferência de leitura; se houver o erro, encaminha-se uma nova fatura ao consumidor.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 63 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.14 Custo de disponibilidade

Conforme art. 48 da resolução 456/2000 da ANEEL, os valores mínimos faturáveis, referentes ao custo de disponibilidade do sistema elétrico, aplicáveis ao faturamento mensal de unidades consumidoras do grupo “B”, serão os seguintes:

- a) monofásico e bifásico a dois condutores: valor em moeda corrente equivalente a 30 kWh;
- b) bifásico a três condutores: valor em moeda corrente equivalente a 50 kWh;
- c) trifásico: valor em moeda corrente equivalente a 100 kWh.

NOTA:

1 - Os valores mínimos serão aplicados sempre que o consumo medido ou estimado for inferior aos referidos neste item, bem como nos casos previstos nos arts. 32, 57 e 70 da resolução 456/2000 da ANEEL. Redação dada pela resolução ANEEL nº. 090, de 27 de março de 2001. Constatado no ciclo de faturamento, consumo medido ou estimado inferior aos fixados neste artigo, a diferença resultante não será objeto de futura compensação.

9.3.15 Cobrança por irregularidade

São apresentados os valores envolvidos, o método de cálculo conforme a resolução 456/2000 da ANEEL e, posteriormente, registra-se a reclamação. Caso o consumidor não ficar satisfeito, solicitar que o mesmo encaminhe por correspondência a reclamação.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 64 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.3.16 Outros

Aplica-se ao registro de reclamações que não foram mencionadas. Atendente registra a reclamação e encaminha ao setor competente, quando não for possível atender a mesma no ato da reclamação.

9.4 SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

9.4.1 Solicitação de ligação nova

Quando o consumidor solicitar ligação nova, deve-se pedir os documentos citados no item 9.2.3 desta Norma.

Após serem apresentadas todas as documentações necessárias, deverá ser efetuado o cadastro da UC, sendo registradas as seguintes informações técnicas/ comerciais:

- a) identificação do cooperado;
- b) cadastro do consumidor (dados pessoais). Verificar também situação cadastral do consumidor (CPF/CNPJ), perante a Receita Federal. Caso houver inadimplência, indefere o processo de ligação;
- c) definições a serem efetuadas:
 - classe de consumo;
 - tipo de medição;
 - carga instalada;
 - data de vencimento;
 - local de entrega;
 - forma de pagamento (débito em conta corrente, boleto bancário, etc.).
- d) deve-se informar ao consumidor referente a custos, caso estes existirem;
- e) após o cadastro, deverá ser efetuada a assinatura do contrato;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 65 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

f) deve-se informar ao consumidor os prazos de ligação conforme legislação vigente.

Caso haja reprovação da primeira vistoria para ligação, se o consumidor ligar informando que já está tudo pronto, deverá ser providenciado a ligação da unidade consumidora, contando o prazo a partir deste momento.

Observação: para este procedimento é necessário que o padrão de medição já esteja pronto. Em caso de área com restrição ambiental, exigir documentação de liberação do órgão competente.

9.4.2 Solicitação de religação

- a) Resolvido o motivo da suspensão, deverá consultar ao consumidor se o mesmo deseja optar por religação normal ou de urgência;
- b) Devem ser dadas, ao consumidor, informações sobre o custo e o prazo do referido serviço;
- c) A partir da escolha, proceder à solicitação da execução do serviço.

Observação: nos casos que a UC foi cortada por inadimplência, porém houve autorreligação, deverão ser aplicados os procedimentos descritos no art. 74 da resolução 456/2000.

9.4.3 Desligamento a pedido

O atendimento deverá ser feito pessoalmente, com comprovação da titularidade ou representação legal, condicionado a total quitação de valores referentes às faturas pendentes, se houver.

Após esse processo deverão ser efetuados os seguintes procedimentos:

- a) confere-se as leituras;
- b) fatura-se eventuais diferenças;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 66 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

c) procede-se a formalização do pedido de desligamento, após pagamento.

9.4.4 Alteração cadastral

- a) Identificação da UC a ser alterada com a apresentação de fatura correspondente;
- b) O atendimento deverá ser efetuado pessoalmente e com comprovação de propriedade ou autorização legal;
- c) São exigidos também documentos pessoais, como identidade e CPF;
- d) Posteriormente a este processo é efetuada a alteração cadastral solicitada.

NOTAS:

1 - Essa alteração será efetuada pelo atendente, pessoalmente, e apenas nos casos em que a alteração agregar dados pessoais do consumidor ou de correção de endereço, ou seja, informações que não irão influenciar em valores faturáveis pela CERGAL;

2 - Para os casos em que o consumidor desejar alterar informações, como classe de consumo, classe de tensão, grupo de faturamento e valores de contrato de demanda deverá ser registrada a solicitação e encaminhada para o setor pertinente, pois estes itens somente poderão ser alterados pelos responsáveis de faturamento ou do setor técnico caso necessário. Essas são alterações que exigem análise e aprovação.

9.4.5 Segunda via de fatura

Para a emissão de segunda via da fatura, necessita-se apresentação de CPF, RG ou autorização formal do consumidor. O processo a ser executado para a emissão de segunda via da fatura deverá ser o seguinte:

- a) após apresentação da documentação do consumidor (CPF/ RG), deverá ser pesquisado o mesmo no sistema;
- b) localizada a UC desejada, o atendente deve apresentar o débito existente;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 67 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- c) caso haja cobrança da segunda via, o consumidor é informado do valor e da forma de pagamento;
- d) é impressa a segunda via.

9.4.6 Aferição

- a) Será solicitado a qualquer momento pelo consumidor interessado, sendo este o titular;
- b) Será informado o valor cobrado pelo serviço, conforme legislação vigente, caso seja improcedente a reclamação;
- c) Será informado o prazo para a realização e entrega formal do resultado, conforme descrito no item 9.2.9.8 desta Norma;
- d) Procede-se a solicitação.

9.4.7 Alteração de carga

Para os casos em que o consumidor entrar em contato solicitando alteração da carga disponível, deverá ser pedido um laudo técnico do engenheiro responsável e anexada juntamente a este um estudo de carga da unidade consumidora, demonstrando as variáveis que comprovam a necessidade de ajuste de carga da mesma.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 68 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.4.8 Troca de medidor

Antes de qualquer ação deverá ser efetuada uma triagem com o consumidor, verificando os motivos que o fizeram solicitar a troca de medidor. Caso a solicitação esteja pertinente a valores de faturamento, deverá antes da troca ser efetuada aferição do medidor.

Apenas após serem comprovadas, através de laudo de aferição, anormalidades em relação ao funcionamento do medidor, a troca do mesmo será autorizada. Nos casos em que o medidor não estiver funcionando ou nos casos em que o mesmo apresentar defeitos nítidos e seu funcionamento esteja comprometido, a solicitação poderá ser efetuada a qualquer momento pelo consumidor interessado.

Após a geração do boletim é gerada a solicitação ao setor responsável pelas trocas.

9.5 ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Os procedimentos aqui aplicados deverão estar de acordo com o item 9.2.10 desta Norma.

9.6 ELOGIOS

Nos casos de elogios, estes também deverão ser registrados. Para uma posterior análise pelo responsável do atendimento, deverão ser solicitadas ao consumidor as seguintes informações:

- a) qual dia do evento elogiado?
- b) qual hora?
- c) qual elogio a ser efetuado?
- d) caso seja um elogio atrelado a um setor específico, qual setor?

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 69 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

9.7 IMPROCEDENTE

Registrar como improcedentes os atendimentos efetuados que não se caracterizam como responsabilidades da CERGAL.

9.8 URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Os atendimentos que se caracterizam como sendo de urgência ou emergência são todos aqueles que apresentam riscos a continuidade no fornecimento de energia elétrica ou à vida humana.

Nos casos em que houver atendimentos que se enquadrem com as seguintes características:

- a) falta de energia;
- b) fio partido;
- c) postes;
- d) transformador.

Deverá ser registrado como de urgência ou de emergência, conforme definido na resolução 024/2000 da ANEEL. Após o registro do mesmo deverá ser este encaminhado para o COD, no qual deverá ser efetuado o tratamento deste atendimento da maneira mais eficaz possível, para que as correções sejam executadas.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 70 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10 GESTÃO DA QUALIDADE DOS ATENDIMENTOS

Para a otimização da qualidade do atendimento ao consumidor, necessita-se que esses procedimentos, por sua vez, sejam geridos por um responsável pelo setor de atendimento ao consumidor e (ou) gerente comercial. Para tal necessita-se que esses profissionais sigam diretrizes para o tratamento de reclamações, a fim de que seja possível chegar a satisfação do consumidor. Algumas especificações serão apresentadas na sequência.

10.1 PRINCÍPIOS ORIENTATIVOS

10.1.1 Visibilidade

Convém que a informação sobre como e onde reclamar referente aos serviços de distribuição de energia elétrica esteja bem clara ao consumidor e a todos os interessados.

10.1.2 Acessibilidade

Determina que um processo de tratamento de reclamações seja facilmente acessível a todos os reclamantes. A informação deve ser disponibilizada de modo a tratar de todos os detalhes sobre como fazer e solucionar as reclamações e a solução das mesmas. Também destaca-se que o processo de tratamento de reclamações e das informações de suporte sejam de fácil entendimento e uso. É de suma importância que a informação esteja em linguagem clara e que a informação e a ajuda de como realizar uma reclamação esteja disponível.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 71 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.1.3 Objetividade

Define-se que cada reclamação seja tratada pelo processo de maneira igual, objetiva e imparcial.

10.1.4 Ônus

Destaca-se que o acesso ao processo de tratamento de reclamações seja sem ônus para o reclamante, conforme art. 4º da resolução 363/2009 da ANEEL.

10.1.5 Confidencialidade

A informação relativa à identidade do reclamante deverá estar disponibilizada somente com a finalidade do encaminhamento da reclamação dentro da distribuidora e que seja mantida confidencial, a menos que o consumidor ou reclamante autorize expressamente a sua revelação.

10.1.6 Responsabilidade

A CERGAL assegura que a responsabilidade pelas ações e decisões da distribuidora e seu relato, relacionadas ao tratamento das reclamações, esteja claramente estabelecida.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 72 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.1.7 Melhoria contínua

Convém que a melhoria contínua do processo de tratamento de reclamações e da qualidade dos serviços seja um objetivo permanente na CERGAL.

10.2 ESTRUTURA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

10.2.1 Comprometimento

Deverá haver um comprometimento forte em responder às reclamações, para permitir que tanto os colaboradores quanto os consumidores contribuam para a melhoria dos serviços e processos da organização.

Esse comprometimento deverá traduzir a definição, adoção e disseminação de política e procedimentos para a resolução de reclamações. Convém que o comprometimento gerencial seja demonstrado na provisão adequada de recursos, incluindo treinamento.

10.2.2 Política da distribuidora

A direção da CERGAL deverá estabelecer uma política explícita de tratamento de reclamações focada no consumidor.

É interessante que a política esteja disponível e seja do conhecimento de todo o pessoal. E que esta seja disponibilizada aos consumidores e outras partes interessadas. A política da distribuidora deverá estar suportada pelos procedimentos e objetivos para cada função e para o papel de todo o pessoal incluído no processo.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 73 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.2.3 Responsabilidade e autoridade

10.2.3.1 Determinações de responsabilidades da alta direção

- a) Assegurar que o processo de tratamento de reclamações e os objetivos sejam estabelecidos dentro da CERGAL;
- b) Assegurar que o processo de tratamento de reclamações seja planejado, projetado, implementado, mantido e continuamente melhorado de acordo com a política de tratamento das reclamações da CERGAL;
- c) Identificar e alocar os recursos de gerenciamento necessários para um processo de tratamento de reclamações eficaz;
- d) Assegurar a promoção da conscientização sobre o processo de tratamento de reclamações e da necessidade da abordagem focada no consumidor em toda a organização;
- e) Indicar um representante da direção para o tratamento de reclamações e definir claramente as suas responsabilidades e autoridades em complementação às responsabilidades e autoridades definidas no item 10.2.3.2 desta Norma;
- f) Assegurar que haja um processo ágil e eficaz para notificar a alta direção sobre qualquer reclamação significativa;
- g) Realizar, periodicamente, análise crítica do processo de tratamento de reclamações, para assegurar que a eficácia seja mantida e continuamente melhorada.

10.2.3.2 Responsabilidades do representante da direção ou gerente do setor de atendimento para o tratamento das reclamações

- a) Estabelecer um processo de monitoramento de desempenho, de avaliação e de relato;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 74 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- b) Relatar à direção da CERGAL sobre o processo de tratamento de reclamações, com recomendações para melhorias;
- c) Manter a eficácia do processo de tratamento de reclamações, incluindo o recrutamento e o treinamento de pessoal apropriado, requisitos tecnológicos, documentação, estabelecimento e atendimento das metas, dos prazos e de outras exigências, bem como a análise crítica do processo;
- d) Assegurar que o processo de tratamento de reclamações esteja implementado;
- e) Interagir com o representante da direção para o processo de tratamento de reclamações;
- f) Assegurar a difusão da conscientização do processo de tratamento de reclamações e da necessidade de ter foco no consumidor;
- g) Assegurar que a informação sobre o processo de tratamento de reclamações seja de fácil acesso;
- h) Relatar ações e decisões relativas ao tratamento de reclamações;
- i) Assegurar que o monitoramento do processo de tratamento de reclamações seja realizado e registrado;
- j) Assegurar que as ações sejam tomadas para corrigir um problema e prevenir sua repetição e que o evento seja registrado;
- k) Assegurar que dados relativos ao tratamento das reclamações estejam disponibilizados para a análise crítica pela direção da CERGAL.

10.2.3.3 Necessidades relacionadas a todo o pessoal que mantém contato com os consumidores e reclamantes

- a) Ser treinado em tratamento de reclamações;
- b) Atender a qualquer requisito para o relato de tratamento de reclamações determinado pela organização;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 75 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- c) Tratar os consumidores de maneira educada e responder prontamente às reclamações ou direcioná-las para a pessoa apropriada. Demonstrar boa habilidade de relações interpessoais e comunicação;
- d) Estar consciente de suas funções e responsabilidades com relação às reclamações;
- e) Estar consciente sobre quais procedimentos seguir e quais informações prestar ao reclamante, e comunicar às reclamações que tenham um impacto significativo sobre a organização.

10.3 PLANEJAMENTO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

10.3.1 Generalidades

A CERGAL deverá planejar e projetar um processo de tratamento de reclamações eficaz, com a finalidade de aumentar a satisfação do consumidor, bem como melhorar a qualidade dos serviços fornecidos. Este processo deverá compreender um conjunto de atividades inter-relacionadas que funcionem harmonicamente e utilize várias pessoas, informações, recursos materiais, financeiros e de infraestrutura, para adequar-se à política de tratamento de reclamações e alcançar os objetivos.

10.3.2 Recursos

Com a finalidade de assegurar que o processo de tratamento de reclamações funcione com eficácia e eficiência, a direção deve avaliar a necessidade de recursos exigidos e os providenciar. Isto inclui recursos como pessoal, treinamento, procedimentos, documentação, suporte de especialistas, materiais e equipamentos, informatização (*hardware e software*) e recursos financeiros.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 76 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

A seleção, a orientação e o treinamento do pessoal envolvido no processo de tratamento de reclamações são fatores muito importantes.

10.4 OPERAÇÃO DO PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

10.4.1 Comunicação

Convém que a informação sobre o processo de tratamento de reclamações, tais como brochuras, folhetos ou informação por meio eletrônico, seja prontamente disponibilizada aos consumidores, reclamantes e outras partes interessadas. Convém que tal informação seja fornecida em uma linguagem clara e, sempre que possível, em formato acessível a todos, de maneira que nenhum reclamante seja prejudicado:

- onde fazer as reclamações?
- como fazer as reclamações?
- informação a ser prestada pelo reclamante?
- o processo para tratamento das reclamações?
- os prazos associados às diversas etapas no processo?
- as opções que o reclamante tem para remediação, inclusive por meios externos?
- como o reclamante pode obter retorno sobre a situação da reclamação?

10.4.2 Recebimento das reclamações

Ao receber a reclamação, convém que esta seja registrada com informações adicionais e um código identificador único. Convém que o registro da reclamação inicial identifique a remediação pretendida pelo reclamante e qualquer

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 77 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

outra informação necessária para o tratamento eficaz da reclamação, incluindo o seguinte:

- uma descrição e dados relevantes pertinentes à reclamação;
- a remediação pretendida;
- o prazo determinado para resposta;
- ação imediata tomada (se existir).

10.4.3 Acompanhamento da reclamação

É conveniente que a reclamação seja acompanhada desde a recepção, durante o decorrer do processo, até que o reclamante esteja satisfeito ou até a decisão. Convém que uma posição atualizada seja disponibilizada para o reclamante ao seu pedido e em intervalos regulares, pelo menos na data final preestabelecida.

10.4.4 Avaliação inicial da reclamação

Após o recebimento, convém que cada reclamação seja avaliada inicialmente por critérios, como gravidade, implicação de segurança, complexidade, impacto e a necessidade e a possibilidade de ação imediata.

10.4.5 Resposta à reclamação

Após uma investigação apropriada, convém que a CERGAL trate a reclamação de tal maneira, que resulte o mais breve possível em sua efetiva resolução.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 78 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.5 MANUTENÇÃO E MELHORIA

10.5.1 Coleta de informações

Convém que a CERGAL registre o desempenho do seu processo de tratamento de reclamações e que a mesma estabeleça e implemente procedimentos para o registro das reclamações e respostas, bem como para o uso e gerenciamento destes dados, assegurando a proteção aos dados pessoais e a confidencialidade do reclamante. Deverá ser incluso neste:

- a) especificação dos passos para identificação, coleta, classificação, manutenção, arquivamento e disposição dos registros;
- b) registro do tratamento das reclamações e manutenção deles, tomando o máximo de cuidado para preservar arquivos em meio magnético e eletrônico, uma vez que nestes meios estes registros podem ser perdidos por causa de manuseio inadequado ou por obsolescência;
- c) manutenção dos registros do tipo de treinamento e instruções que o pessoal envolvido no processo de tratamento de reclamações recebeu;
- d) especificação dos critérios da organização para responder às solicitações de apresentação e de submissão de registros feitos pelo reclamante ou seu representante; isso pode incluir prazo e tipo de informação que pode ser fornecida em qualquer formato;
- e) especificação de como e quando dados estatísticos de reclamações de dados pessoais possam ser publicados.

10.5.2 Análise e avaliação das reclamações

Sugere-se que todas as reclamações sejam classificadas e depois analisadas para identificar tendências e problemas sistemáticos, recorrentes e incidentes isolados, contribuindo para a eliminação das causas de reclamações.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 79 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.5.3 Satisfação com o processo de tratamento de reclamações

Determina-se que regularmente sejam tomadas ações para determinar os níveis de satisfação dos reclamantes com o processo de tratamento de reclamações. Isso pode ser feito através de pesquisas aleatórias junto aos reclamantes e outras técnicas.

10.5.4 Monitoramento do processo de tratamento de reclamações

É indispensável que o desempenho do processo de tratamento de reclamações seja medido de acordo com os critérios preestabelecidos no item abaixo.

10.5.4.1 Responsabilidade da direção

É vital assegurar que os responsáveis por monitorar, notificar e relatar o desempenho do processo de tratamento de reclamações e pela tomada de ações corretivas sejam competentes para este papel.

A seguir alguns tipos de responsabilidades que podem ser consideradas:

a) convém que a direção:

- defina os objetivos do monitoramento;
- defina as responsabilidades pelo monitoramento;
- conduza análises críticas do processo de monitoramento; e
- assegure que melhorias sejam implementadas;

b) convém que o representante da direção para o tratamento de reclamações:

- estabeleça um processo de monitoramento, avaliação e relato do desempenho; e

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 80 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- relate à alta direção o desempenho apurado nas análises críticas do processo de tratamento de reclamações, de modo que todas as melhorias necessárias possam ser efetuadas;
- c) convém que outros gerentes envolvidos com reclamações na organização assegurem que:
- o monitoramento adequado do processo de tratamento de reclamações em sua área de responsabilidade seja realizado e registrado;
 - a ação corretiva seja implementada e registrada em sua área de responsabilidade; e
 - os dados adequados do tratamento de reclamações estejam disponíveis para a análise crítica pela direção do processo de monitoramento, em sua área de responsabilidade.

10.5.4.2 Medição e monitoramento do desempenho

É de suma importância que a CERGAL avalie e monitore o desempenho do processo de tratamento de reclamações, usando um conjunto de critérios pré-determinados.

10.5.4.2.1 Critérios de monitoramento do desempenho

Exemplos de critérios que podem ser considerados e incluídos quando do monitoramento do desempenho do processo de tratamento de reclamações, incluem o seguinte:

- a) se uma política e objetivos do tratamento de reclamações estão estabelecidos e mantidos disponíveis adequadamente;
- b) se o compromisso da direção para o tratamento de reclamações é perceptível pelo pessoal da CERGAL;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 81 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- c) se as responsabilidades para o tratamento de reclamações estão adequadamente designadas;
- d) se as pessoas que mantêm contato com os consumidores estão autorizadas a resolver reclamações no ato;
- e) se os limites de autonomia de ação estão estabelecidos para o pessoal que mantém contato com os consumidores;
- f) se o pessoal especializado em tratamento de reclamações foi designado;
- g) proporção de pessoal treinado em tratamento de reclamações que tem contato com consumidores;
- h) eficácia e eficiência do treinamento no tratamento de reclamações;
- i) número de sugestões do pessoal para melhoria do tratamento de reclamações;
- j) atitude do pessoal quanto ao tratamento de reclamações;
- k) frequência das auditorias ou das análises críticas pela direção ao tratamento de reclamações;
- l) tempo decorrido para implementação de recomendações provenientes de auditorias ou análises críticas pela direção no tratamento de reclamações;
- m) tempo decorrido para resposta aos reclamantes;
- n) grau de satisfação dos reclamantes;
- o) eficácia dos processos de ação corretiva e preventiva exigidos, quando apropriado.

10.5.4.2.2 Dados de monitoramento

O monitoramento de dados é importante, uma vez que fornece um indicador direto do desempenho do tratamento de reclamações:

- a) dados de monitoramento podem incluir o número ou proporções de:
 - reclamações recebidas;
 - reclamações resolvidas no momento em que são efetuadas;

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 82 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

- reclamações incorretamente priorizadas;
- reclamações resolvidas além do prazo acordado;
- reclamações repetidas ou problemas recorrentes que não foram reclamados, e
- melhorias nos procedimentos decorrentes das reclamações.

b) convém que seja tomado cuidado na interpretação dos dados, porque:

- dados objetivos como tempo de resposta podem informar o quanto o processo funciona bem, mas não fornecem informação sobre a satisfação do reclamante; e
- um aumento no registro de número de reclamações, depois da introdução de um novo processo de tratamento de reclamações, não necessariamente reflete um serviço mal feito, mas sim, pode ser o reflexo de um serviço eficaz.

10.5.5 Auditoria do processo de tratamento de reclamações

É conveniente que a organização regularmente execute e providencie auditorias para avaliar o desempenho do processo de tratamento de reclamações, e que a auditoria forneça informações sobre:

- conformidade dos processos aos procedimentos de tratamento de reclamações; e
- adequação do processo em alcançar os objetivos para o tratamento de reclamações.

A auditoria de tratamento de reclamações pode ser conduzida como parte da auditoria do sistema de gestão da qualidade, de acordo com a ABNT NBR ISO 19011. Convém que os resultados da auditoria sejam considerados na análise crítica pela direção, para identificar e implementar melhorias no processo de tratamento de reclamações.

É interessante que a auditoria seja executada por pessoas competentes e independentes da atividade a ser auditada.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 83 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.5.5.1 Auditoria

Determina-se que a CERGAL melhore continuamente a eficácia do processo de tratamento de reclamações. Por esta razão, convém que o desempenho e os resultados do processo sejam monitorados regularmente para identificar e eliminar causas de problemas existentes e potenciais, bem como para descobrir oportunidades para melhoria. O objetivo principal de uma auditoria no tratamento de reclamações é facilitar a melhoria por meio da obtenção de informação sobre o desempenho do processo de tratamento de reclamações comparado aos critérios estabelecidos. Tais critérios podem incluir políticas diversas, procedimentos e normas relacionados ao tratamento de reclamações.

Quando do exame do desempenho do processo de tratamento de reclamações, a auditoria verifica o grau de conformidade do processo em relação aos critérios estabelecidos, bem como o quanto o processo está apropriado para atingir os objetivos. Por exemplo, uma auditoria pode ser implementada para avaliar:

- a conformidade dos procedimentos de tratamento de reclamações com a política e os objetivos da organização;
- o grau em que os procedimentos de tratamento de reclamações estão sendo seguidos;
- capacidade do processo de tratamento de reclamações de atingir os objetivos;
- pontos fortes e fracos do processo de tratamento de reclamações; e
- oportunidades de melhoria do processo de tratamento de reclamações e seus resultados.

A auditoria do tratamento de reclamações pode ser planejada e conduzida como parte da auditoria do sistema de gestão da qualidade.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 84 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

10.5.5.2 Análise crítica pela direção do processo de tratamento de reclamações

É conveniente que a direção da CERGAL realize regularmente análise crítica do processo de tratamento de reclamações com a finalidade de:

- assegurar sua contínua conveniência, adequação, eficácia e eficiência;
- identificar e caracterizar não-conformidades referentes a saúde, a segurança, ao meio ambiente, ao consumidor, aos regulamentos e outras exigências legais;
- identificar e corrigir deficiências dos serviços;
- avaliar oportunidade para a melhoria e a necessidade de mudanças no processo de tratamento de reclamações e nos serviços oferecidos; e
- avaliar as mudanças potenciais para a política e objetivos do tratamento de reclamações.

Convém que a entrada para análise crítica inclua informações sobre:

- fatores internos, tais como mudanças na política, estrutura organizacional, disponibilidade de recursos e produtos oferecidos;
- fatores externos, tais como na legislação, práticas competitivas e inovações tecnológicas,
- o desempenho global do processo de tratamento de reclamações, incluindo pesquisa de satisfação dos consumidores e os resultados do monitoramento contínuo do processo;
- os resultados das auditorias;
- o estado das ações corretivas e preventivas;
- acompanhamento de ações decorrentes das análises críticas anteriores pela direção; e
- recomendações para melhoria.

Define-se que os resultados da análise crítica pela direção incluam:

- decisões e ações relacionadas à melhoria na eficácia do processo de tratamento de reclamações;
- propostas de melhoria de produtos; e
- decisões e ações relacionadas à necessidade de recursos identificadas (por exemplo, programas de treinamento).

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 85 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

Determina-se que os registros da análise crítica pela direção sejam mantidos e utilizados para identificar oportunidades de melhoria.

10.5.5.3 Melhoria contínua

É conveniente que a CERGAL melhore continuamente a eficácia e a eficiência do processo de tratamento de reclamações, gerando como resultado, a melhoria contínua da qualidade de seus serviços. Isto pode ser alcançado através de ações corretivas e preventivas e de melhorias inovadoras. Convém que a CERGAL implemente ações que eliminem causas e problemas existentes e potenciais que resultem em reclamações, para prevenir a recorrência e a ocorrência respectivamente.

É importante que a organização:

- explore, identifique e aplique as melhores práticas no tratamento de reclamações;
- crie uma abordagem com foco no consumidor dentro da organização;
- encoraje inovações para o desenvolvimento no tratamento de reclamações;
- reconheça o comportamento exemplar quando tratar de reclamações.

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 86 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

ANEXO

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 87 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

ANEXO A – Tabela de classificação das ligações

CÓD.	CLASSIFICAÇÃO COMERCIAL
10	Informação
10.1	Tarifas
10.2	Ligação nova
10.3	Religação
10.4	Residencial baixa renda
10.5	Leitura de medidores
10.6	Normas técnicas
10.7	Faturas
10.8	Prazos
10.9	Iluminação pública
10.10	Danos e ressarcimentos
10.11	Horário de verão
10.12	Outros
20	Reclamação
20.1	Tarifas
20.2	Faturas
20.3	Suspensão indevida
20.4	Atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna da unidade consumidora
20.8	Danos elétricos
20.9	Indisponibilidade de agência / Posto de atendimento
20.10	Alteração cadastral
20.11	Variação de consumo
20.12	Erro de leitura
20.13	Apresentação / Entrega de fatura
20.14	Custo de disponibilidade

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------

	Tipo: Norma Técnica e Padronização	Página 88 de 88
	Área de Aplicação: Atendimento ao Consumidor	FECO-D-19
	Título do Documento: Atendimento ao Consumidor	

20.15	Cobrança por irregularidade
20.16	Outros
30	Solicitação de serviços
30.1	Ligação nova
30.2	Religação
30.3	Desligamento a pedido
30.4	Alteração cadastral
30.5	2ª Via de fatura
30.6	Verificação de leitura do medidor
30.7	Aferição do medidor
30.8	Alteração de carga
30.9	Rompimento de elo fusível / disjuntor
30.10	Troca de medidor
30.11	Outros
40	Iluminação pública
50	Elogios
60	Improcedente
70	Outros
200	Urgência / Emergência
200.1	Falta de energia
200.2	Fio partido
200.3	Postes
200.4	Transformador
200.5	Outros

Elaborado por: FECOERUSC	Aprovado por: Eng. João Belmiro Freitas	Data de início da vigência: 18/05/2010	Versão: 01/10
-----------------------------	--	---	----------------------