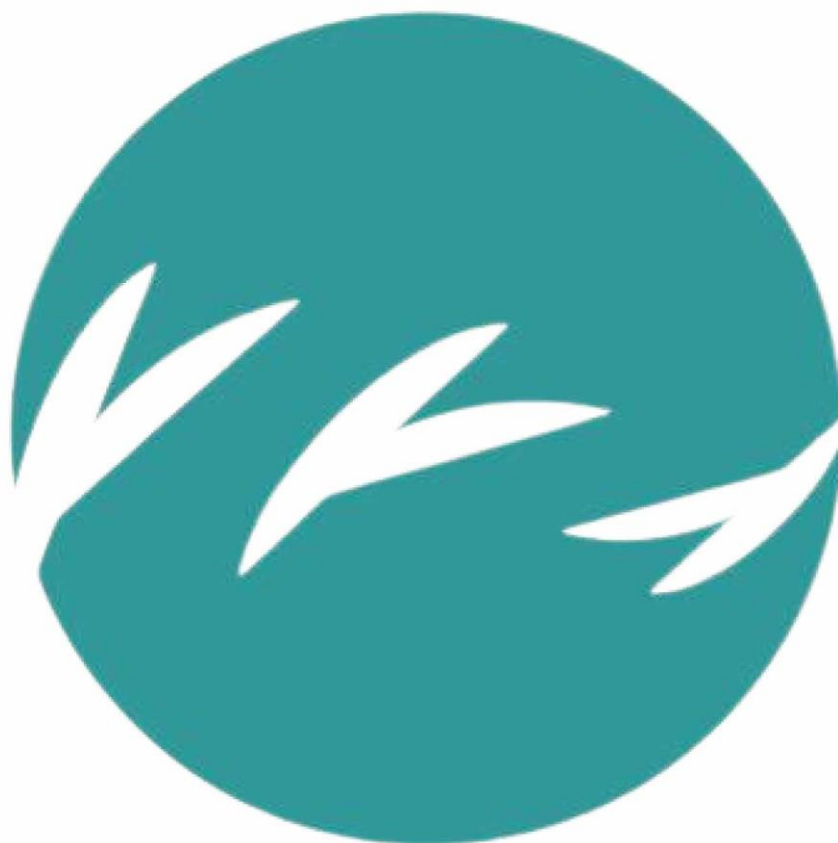




Cartilha de Reclamações: Enel e ANEEL



Serviço de Utilidade Pública – Amanrasa

Essa cartilha é um guia passo a passo para registrar reclamações relacionadas aos serviços da Enel, tanto diretamente com a concessionária quanto através da ANEEL, garantindo o acesso da comunidade de Búzios aos canais apropriados.

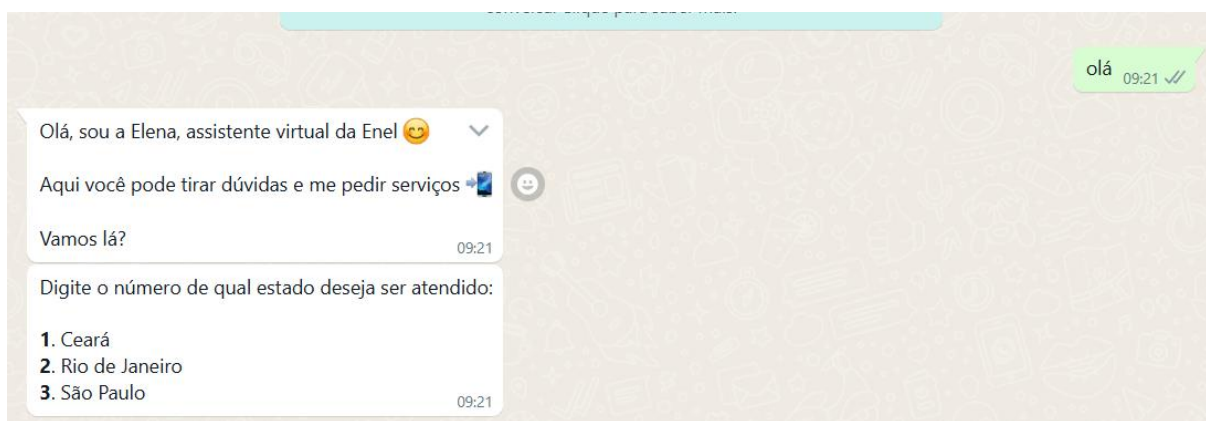


Reclamação – Enel

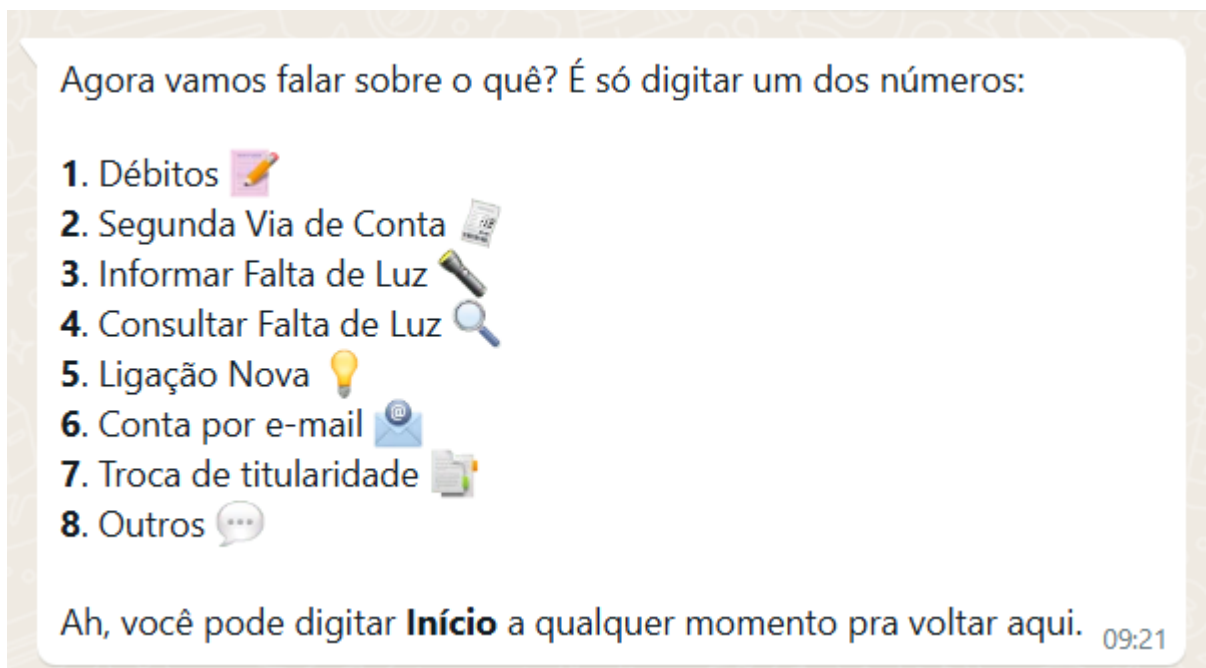
O canal mais simples de reclamação é via WhatsApp através da central de clientes no número +55 21 99601-9608. Siga os passos abaixo:

Passo a Passo

1. **Inicie a conversa** com uma saudação para acionar o atendimento.
2. **Confirme o estado** (Ceará, Rio de Janeiro ou São Paulo) digitando a opção correspondente.

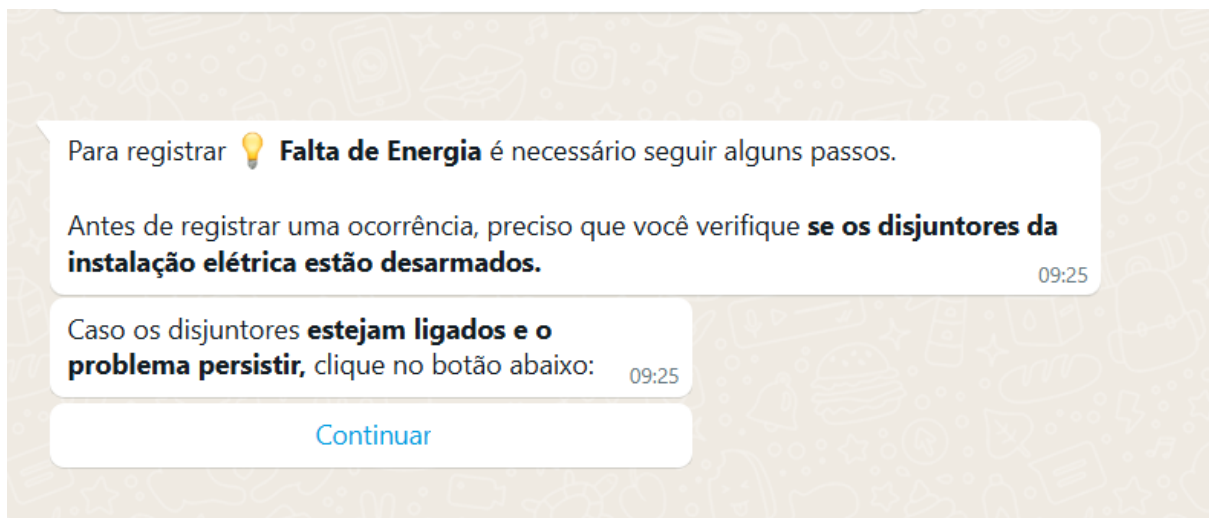


3. Selecione a opção **falta de luz** digitando a opção correspondente.





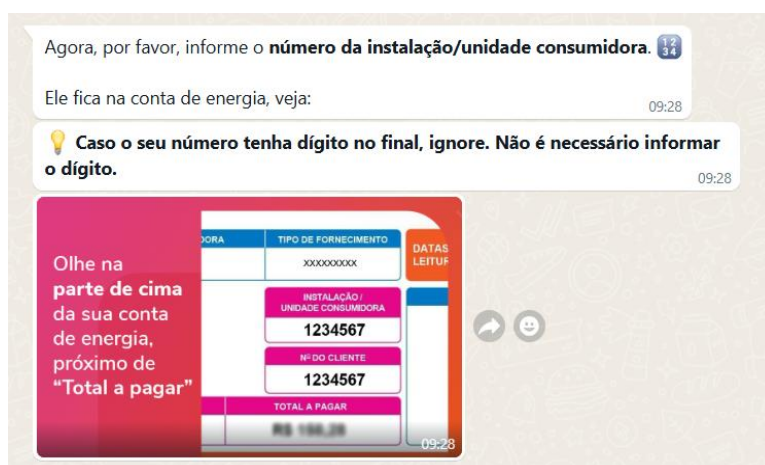
- Ao escolher falta de luz, siga as instruções para **realizar algumas verificações**.



- Caso o problema persista, clique no botão **continuar**.
- Identifique o CPF ou CNPJ** do titular da conta.




- Localize e informe o **número da instalação**, consultando a sua fatura de energia.



- Forneça um **ponto de referência** para facilitar o atendimento.



Estamos quase lá!


 Me informe um **ponto de referência**.

Obs: Tente digitar tudo em apenas uma linha. Dessa forma fica mais fácil de entender.

09:30

9. Indique o **nome completo** e o **telefone** para finalizar o atendimento.

Agora me fale seu **nome completo**. 10:09

 Por último, me informe um telefone para contato.

(Ex: 21 999999999)

10:09

Protocolo

Após concluir o atendimento, será gerado um **número de protocolo**. Anote-o para acompanhamento futuro.

Recebemos seu pedido sobre a falta de energia.

Sabemos que você está sem luz, seguimos trabalhando para restabelecer a sua energia quanto antes. Fique atento, podemos entrar em contato com você.

Protocolo: 693321264

10:09

Quer minha ajuda com mais alguma coisa? 10:09

Sim

Não

Reclamação – ANEEL

Para registrar reclamações junto à ANEEL, utilize o site Consumidor.gov.br.

Associação de Moradores das Praias de Manguinhos e Rasa (Amanrasa)

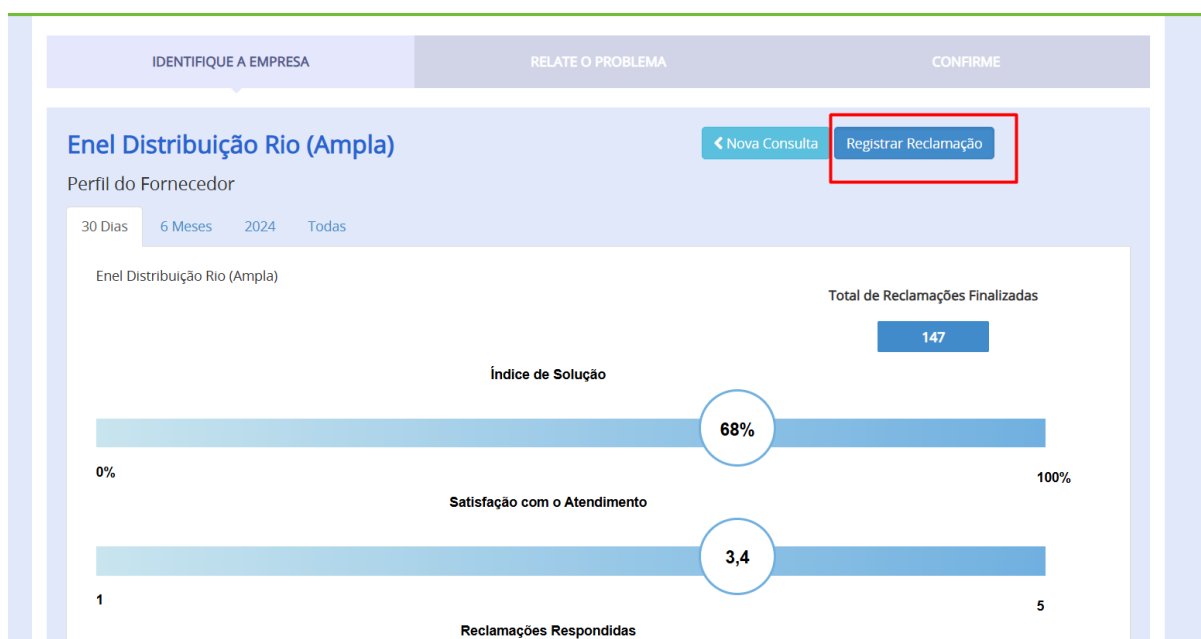


Passo a Passo

1. Na barra de pesquisa do site, **busque pelo nome da distribuidora** (Enel) e selecione a opção adequada.



2. Você será direcionado para uma página com os dados de reclamação e atendimento da concessionária. Clique no botão azul-escuro **Registrar Reclamação**.



3. **Realize o login** utilizando sua conta Gov.br.



4. Após o login, você será direcionado para a tela de **cadastro de usuário**. Atualize os dados e confirme.

5. Na tela de **registro de reclamação**, clique no botão **Nova Reclamação** (botão azul no canto superior direito).



Menu ☰

Atenção!
Não foram encontrados resultados.

Você possui **0** reclamação Pesquisar Nova Reclamação

Mostrar **10** registros

Protocolo	Fornecedor	Data	Prazo para Manifestação	Situação
Não há dados na tabela				

Mostrando de 0 até 0 de 0 registros Primeiro Anterior Seguinte Último

6. Preencha o formulário com a descrição do problema, incluindo todos os detalhes necessários.

Menu ☰

IDENTIFIQUE A EMPRESA RELATE O PROBLEMA CONFIRME

Cadastrar Reclamação

Nome da Empresa: Ir Q

Procurou a empresa para solucionar o problema? Sim Não

Informe como foi o seu contato com a empresa. Indique número de protocolos, caso possua:

Como Comprou/Contratou:

Para facilitar o entendimento e resolução de sua reclamação, é necessário selecionar a área de atuação da empresa, o assunto e o problema relacionados ao seu problema com a empresa.

Área:

Assunto:



Problema: Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de t

As informações adicionais abaixo auxiliam na identificação do problema relatado, portanto é muito importante que sejam preenchidas corretamente. Esse conteúdo não é público, sendo visualizado somente pela empresa e pelo órgão gestor competente.

Código/Matrícula da unidade consumidora: 8028873

Descreva sua Reclamação:

ATENÇÃO!
Para garantir sua privacidade e segurança, não insira dados pessoais como nome, CPF, RG, telefone ou ainda informações como número de conta, senha ou cartão de crédito, pois o conteúdo deste campo será público. Lembre-se que, conforme o Termo de Uso, NÃO é permitido:

1. Reclamar em nome de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra os bons costumes, a moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

Para auxiliar na análise da sua reclamação, você pode anexar documentos, tais como nota fiscal, comprovante de pagamento, extratos, ordem de serviço, folheto de oferta, orçamento, etc.

[Modelos de Reclamação](#)

Observações Importantes

- É necessário que **uma ocorrência já tenha sido registrada na concessionária** antes de reclamar na ANEEL.
 - Tenha em mãos:
 - O **número do protocolo** da reclamação feita junto à Enel.
 - O **número da instalação**, presente na fatura.
 - Caso tenha documentos ou arquivos relevantes, você pode anexá-los ao cadastro.
7. Após preencher os dados, clique em **Avançar** e revise as informações na tela de confirmação. Finalize clicando em **Confirmar**.



Confirmar Preenchimento da Reclamação

Nome da Empresa:	Enel Distribuição Rio (Ampla)
Procurou a empresa para solucionar o problema?	Sim
Protocolos da Empresa:	693321264
Como Comprou/Contratou:	Loja física
Área:	Água, Energia, Gás
Assunto:	Energia Elétrica
Problema:	Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)
Descrição da Reclamação:	Reclamação por falta de energia e instabilidade frequente da rede
Pedido à Empresa:	Solicitado que fosse verificado as condições do ramal de atendimento

Informações Adicionais:

Acompanhamento

Você pode acompanhar o status da reclamação através do login no sistema Consumidor.gov.br. Não esqueça de **anotar o protocolo** gerado no final do processo.

Esta cartilha foi elaborada pela Amanrasa como um serviço de utilidade pública para facilitar o acesso da comunidade aos canais de reclamação e assegurar um atendimento eficiente.



Junte-se à **Amanrasa** e seja parte desta mudança positiva! Ao cuidar do meio ambiente, promover a segurança e apoiar o ordenamento, podemos conquistar grandes avanços juntos.

Faça Contato

www.amanrasa.org.br



/amanrasa



@amaransa



AmanrasaBuzios