

Campinas, 18 de maio de 2020

A
Associação Comercial de Ubatuba
Ubatuba – SP

Assunto: Atendimento durante o Período de Pandemia

Ao Diretor da Associação Comercial de Ubatuba/SP

Prezado Senhor,

Em atenção a manifestação através do Procon onde Vossa Senhoria onde nos solicita informações sobre o processo de atendimento neste município esclarecemos que, inicialmente, efetuamos contato telefônico com o Sr. Maurício, representante da entidade, e realizamos todas as informações dos nossos canais de atendimento, bem como procedimentos de leitura e faturamento.

Quanto ao atendimento presencial, a Elektro em respeito ao Decreto Estadual do Excelentíssimo Governador do Estado de São Paulo para o período de pandemia causado pela COVID 19, desta forma o mesmo permanecerá fechado.

Porém, no intuito de manter a qualidade no atendimento ao cliente da melhor forma possível, disponibilizamos aos nossos canais de atendimento digitais e mantemos o atendimento do 08007010102.

Os canais digitais são :

- **Agência Virtual** - www.elektro.com.br
- **E-mail** - atendimento@elektro.com.br
- **WhatsApp** – (19) 2122-1696
- **Aplicativo** - Loja de aplicativos iOS e Android
- **SMS para informar interrupção no fornecimento de energia: Elektro: 28116**

Em relação ao processo de leitura, esclarecemos que, respaldado na Resolução 414 da ANEEL e Res. Normativa nº 878, de 24/03/2020 (Medidas para preservação da prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica em decorrência da calamidade pública atinente à pandemia de coronavírus (COVID- 19), nos casos onde não há a possibilidade de verificação da leitura pelos agentes de faturamento ou impedimento de leitura por local fechado, as contas são emitidas com base na média, conforme disposto no Art 6º, inciso I da referida Res. Normativa.

Para todos os casos onde ocorre esse tipo de faturamento, esclarecemos que não haverá prejuízos ao consumidor, visto que em caso de faturamento a média que registre um consumo maior do que o real, os valores ficam como crédito em Kwh e serão compensados automaticamente quando do registro da leitura real ocorrer pelo agente de faturamento ou por informação do cliente. Ressaltamos que caso o consumidor não deseje receber sua fatura por média, desta forma, poderá nos contatar em nossos canais de atendimento e informar a auto leitura, porem esse contato deve ocorrer com antecedência de até 2 dias da data informada na conta do cliente como "próxima leitura".

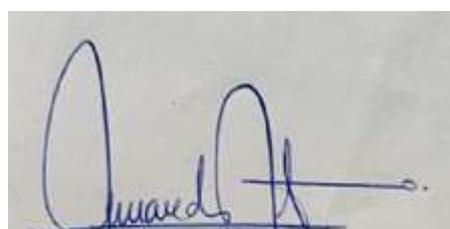


Aproveitamos a oportunidade para expressar nossos votos de elevada estima e consideração e nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



Gilberto Campanha
Ouvidor



Fernanda Arantes
Analista de Ouvidoria