

# Guia de **ORIENTAÇÃO** ao **consumidor**

Seja **consciente**.  
Saber de seus  
**direitos** e  
**deveres** é uma  
tarefa rápida e **fácil**.

## **Prezado/a cliente,**

Transparência é um valor importante para a CPFL. Por isso, nossa empresa aprimora a cada dia seus canais de comunicação e relacionamento com os clientes. Nesta cartilha, além de conhecer seus direitos e deveres, você encontrará informações importantes sobre como dialogar com a empresa:

- 1** Direito exercido é direito valorizado **3**
- 2** Fazendo a sua parte, a gente pode fazer o melhor por você **6**
- 3** Como falar com a gente **7**

# Direito exercido é direito valorizado.

Você e todos os cidadãos **têm o direito de receber energia elétrica com qualidade e continuidade**. Por isso é muito importante saber que:

- 1** Informações sobre prazos dos serviços podem ser solicitados em nossa **Central de Atendimento ao Cliente (0800 010 10 10)**, disponível **24h**, todos os dias da semana.
- 2** O atendente deverá se identificar e fornecer o **número do protocolo** de atendimento.
- 3** Você pode receber a conta de energia em **outro endereço**, diferente do local da sua ligação. Neste caso, será cobrada uma taxa adicional de postagem. Nos casos de unidades consumidoras localizadas na área rural, onde não haja entrega por correio, o custo é de responsabilidade da CPFL.
- 4** Se o valor cobrado em sua conta de energia for muito diferente dos meses anteriores sem que você tenha feito nada para alterar o consumo de energia elétrica, é **seu direito solicitar** uma análise à CPFL.
- 5** A CPFL tem a responsabilidade de inspecionar os **relógios de luz** instalados em seu imóvel.





- 6 Sempre que solicitada, a CPFL deverá informar as **opções de datas** de vencimento da sua conta de energia.
- 7 O **corte do fornecimento** por atraso do pagamento da conta de energia só ocorre após notificação do débito feita na própria conta, descrita no campo **Reaviso de Contas Vencidas**.
- 8 Se ocorrer o **corte da energia elétrica**, você poderá solicitar a religação de acordo com as seguintes opções:
  - **Religação até 4h:** a CPFL terá o prazo máximo de 4 horas para executar o serviço.
  - **Religação até 24h:** a CPFL terá o prazo máximo de 24 horas para executar o serviço.

Será cobrada uma taxa do serviço de acordo com a opção de religação escolhida.

- 9 Caso o fornecimento de energia elétrica de seu imóvel tenha sido **cortado indevidamente**, a CPFL deverá religá-lo no **prazo máximo de 4 horas** a partir de sua solicitação e você não terá que pagar nada por isso.
- 10 Qualquer **solicitação ou pedido** de informação encaminhado formalmente à CPFL será respondido no prazo de até **10 dias úteis a partir do recebimento da correspondência**.



## Fazendo a sua parte, a gente pode fazer o melhor por você.

- 1** Mantenha seus **dados cadastrais** e a relação de potência dos equipamentos instalados em seu imóvel **atualizados** pelo site [www.cpf.com.br](http://www.cpf.com.br) ou pela Central de Atendimento ao Cliente.
- 2** **Você é responsável** pela adequação técnica e de **segurança das instalações** elétricas internas de seu imóvel.
- 3** **É de sua responsabilidade pagar regularmente as contas de energia ou as notas fiscais** emitidas pela CPFL. A empresa tem o direito de recusar novos serviços referentes ao mesmo endereço, ou a outro imóvel do cliente inadimplente, enquanto o débito não for pago. O inadimplente também está sujeito a ter seu nome cadastrado no Serviço de Proteção ao Crédito.
- 4** Em caso de atraso no pagamento da conta de energia, serão cobrados **multa de 2%** (dois por cento), juros de mora e correção monetária sobre os valores devidos, que serão incluídos na próxima conta.
- 5** **É sua obrigação zelar pelo relógio de luz do seu imóvel.** Somente os representantes da CPFL, devidamente identificados, devem ter livre acesso ao local onde o relógio de luz está instalado. **Não permita** que pessoas não autorizadas pela CPFL realizem reparos ou intervenções nele.

# 3 Como falar com a gente

A CPFL oferece diversas opções para que você entre em contato com a empresa. Veja abaixo:

## Por telefone

Ligue **0800 010 10 10**. Nossa Central de Atendimento ao Cliente funciona **24 horas** por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Tenha sempre em mãos o **Seu Código** impresso em sua conta de energia.

O atendimento é gratuito.



## Pela internet

Visite nosso site **www.cpfl.com.br**. Nossa página na internet disponibiliza uma série de informações e serviços:

- Consulta a débito/emissão da segunda via da conta de energia;
- Desligamentos programados de energia;
- Nova ligação;
- Religação de unidade consumidora;
- Reparo de iluminação pública;
- Transferência de nome, entre outros.

No link Fale Conosco é possível enviar seu e-mail ou utilizar o atendimento on-line (chat), que funciona 24 horas por dia.



## Pessoalmente

Serviços de religação de energia, consulta a débitos e emissão de 2ª via de conta de energia, entre outros, podem ser realizados nas Agências de Atendimento distribuídas na área de atuação da empresa, das 8h às 16h, e na rede credenciada **CPFL Total** e **Rede Fácil**, das 8h às 18h.

Os endereços das agências de atendimento e dos credenciados **CPFL Total** e **Rede Fácil** estão no site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)



## Ouvidoria

É um canal específico para recebimento de elogios, sugestões, solicitações ou reclamações não solucionadas no 1º atendimento prestado pelos canais de atendimento da CPFL.

A Ouvidoria pode receber a sua colaboração para melhoria em nossos processos e serviços pelo telefone **0800 770 27 35** ou pelo site [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)

Assim, podemos atendê-lo cada vez melhor.

## Antes de entrar em contato com a CPFL

### Recomendações úteis

Tenha sempre em mãos o **Seu Código**. Esse número está em destaque na sua conta de energia para agilizar e facilitar o seu atendimento.

### Suspeita de erro de leitura

Antes de nos ligar, vá até o relógio de luz e anote a leitura.



## Suspeita de defeito no medidor

Desligue todos os aparelhos das tomadas e apague as luzes;

Após 15 minutos, verifique se o disco do relógio de luz continua girando. Se continuar e der uma volta em menos de quinze minutos, existe “fuga” de energia elétrica;

No caso de haver “fuga”, a causa pode ser defeito na instalação elétrica ou problema no relógio de luz, pois os aparelhos devem estar todos desligados. Assim, para identificar a origem da “fuga”, desligue a chave-geral (disjuntor) e verifique:

- Se o disco do relógio de luz parar de girar, então o defeito é na instalação elétrica de sua casa. Neste caso, deve-se consultar um eletricista de confiança;
- Se o disco continuar girando, o defeito poderá ser do relógio de luz. Neste caso, entre em contato com a CPFL **(0800 010 10 10)**.



A CPFL orienta: fazer gato ou fraudar o relógio de energia coloca em risco sua segurança e seus princípios.

Fique de olho,  
participe, denuncie.

Mais informações:  
[www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br) | 0800 774 4286



**Diretoria de Comunicação Empresarial**

Rodovia Campinas Mogi-Mirim, km 2,5

CEP 13088.900 | Campinas | SP

[cpfl@cpfl.com.br](mailto:cpfl@cpfl.com.br) [www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)