**Este conteúdo para solicitar parcelamento da sua fatura foi elaborado para você reclamar em defesa dos seus direitos como consumidor(a)**

**Utilize se o seu consumo efetivamente tiver aumentado** **durante a pandemia mas você precise que a sua fatura seja parcelada. Se tiver dúvidas sobre isso, leia** [aqui](https://idec.org.br/dicas-e-direitos/conta-de-luz-explodiu-apos-periodo-de-autoleitura-saiba-como-agir) **uma orientação do Idec.**

**Você pode copiar e colar** o conteúdo das próximas páginas e enviar para os canais virtuais da empresa de energia (enviando e-mails para a ouvidoria ou serviços de atendimento ao consumidor Você pode imprimir e apresentá-la em locais de atendimento ao público da empresa. Você também pode usá-la quando buscar serviços e sistemas de reclamações (Ex.: agência reguladora, Procon,  sites de reclamações como consumidor.gov.br). Você pode querer usar um ou mais desses canais abaixo:

* Serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da empresa – toda empresa de serviço regulado é obrigada a disponibilizar um canal para atendimento ao consumidor, por telefone e e-mail, para atender solicitações sobre quaisquer questões relacionadas ao serviço disponibilizado, sendo um meio direto para resolução de problemas de forma amigável com a distribuidora.. Esses canais devem ficar disponíveis nos sites das concessionárias como “Atendimento” ou “Fale conosco”.
* Ouvidoria da empresa – toda empresa de energia é obrigada a disponibilizar um canal de ouvidoria (saiba mais [aqui](https://jus.com.br/artigos/48236/direitos-dos-consumidores-a-importancia-do-acionamento-as-ouvidorias-e-sacs-na-solucao-de-conflitos#:~:text=O%20papel%20da%20Ouvidoria%20%C3%A9,sejam%20tomadas%20as%20provid%C3%AAncias%20cab%C3%ADveis)), responsável por receber reclamações sobre [...descrever pra que serve ouvidoria...]. O contato da ouvidoria deve ser informado na fatura e na página da empresa na internet. Veja aqui o contato da ouvidoria de sua concessionária: <https://www.aneel.gov.br/contatos-das-distribuidoras>
* ANEEL – o site da Aneel inclusive explica as etapas para fazer uma reclamação, você pode conferir clicando [aqui](https://www.aneel.gov.br/como-registrar-a-sua-reclamacao). Dessa forma é possível verificar a importância de esgotar todos os meios amigáveis para fazer reclamação. Além disso é válido ressaltar que a reclamação perante a ANEEL pode ocorrer de diversas formas: por aplicativo, ligação telefonica (167) ou chat virtual.Consumidor.gov.br – a maior parte das concessionárias de energia aderiram a essa plataforma de reclamações administrada pelo Ministério da Justiça, mas é necessário verificar as empresas participantes para ter certeza de que a reclamação será efetiva. Essa plataforma é um serviço público que possui a finalidade de auxiliar nas demandas dos consumidores de forma não judicializada, tendo como objetivo principal que as empresas participantes se comprometam com a qualidade do serviço.. Para utilizá-la, acesse [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). ([veja aqui como funciona](https://www.youtube.com/watch?v=2DTUi9U_DiE))
* Caso opte por entregar pessoalmente a carta impressa, leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

Se você tiver dúvidas sobre qual desses canais utilizar, e não encontrar informações suficientes, a equipe de relacionamento do Idec pode te ajudar. [Clique aqui!](https://idec.org.br/fale-conosco)

**Altere todas as partes destacadas** no conteúdo da próxima página, inserindo nos espaços específicos os seus dados pessoais, datas dos fatos, etc. É importante que você use os espaços marcados para seu preenchimento com a descrição dos detalhes dos acontecimentos e informações sobre o seu o problema. Inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes ao seu prejuízo, etc. Os espaços que você deve editar e preencher estão marcados com letra em negrito desta forma: **[escreva aqui ...]**

**Junto com esse conteúdo você pode enviar** suas anotações e imagens (como fotografias) do número que aparece no medidor de energia da sua residência, demonstrando a leitura do seu consumo real, pelo qual deve pagar. Caso você more em condomínio, pergunte ao zelador ou ao síndico onde o aparelho está localizado. Além disso, se possível junte também faturas anteriores com o valor e consumo, de forma a demonstrar os números antes do recebimento do valor exorbitante.

**Atenção:** Guarde sempre os comprovantes ou protocolos da solicitação feita.e os documentos originais, pois você poderá utilizar depois em alguma ação judicial ou outra reclamação.

**Se este conteúdo não for suficiente:** Entre em contato com o [Idec](https://idec.org.br/fale-conosco).

**CONTEÚDO PARA ENVIAR PARA A EMPRESA**

**escreva aqui o Local e data]**

A **[escreva aqui o nome da empresa]**

A/C **[escreva aqui SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou Ouvidoria da empresa]**

Eu, **[escreva aqui seu nome completo]** portador do CPF **[escreva aqui o número do seu CPF]** e identificado com o código **[escreva aqui o código do cliente do imóvel]** venho por meio desta apresentar o que segue.

Prezadas(os) senhoras(es),

Segue abaixo solicitação para a qual desejo atendimento.

Diante da situação de calamidade pública que estamos vivendo devido ao COVID-19, houve o aumento natural do consumo de energia elétrica devido às medidas de isolamento e consequentemente do valor da fatura. Ao mesmo tempo, a pandemia representou impacto na minha capacidade de pagamento de contas essenciais. Por isso, diante da impossibilidade de pagamento do valor integral, solicito o parcelamento das faturas referentes ao(s) mês(es) **[escreva aqui *os meses para os quais você precisa de parcelamento das faturas* ].**

Importante destacar que minha solicitação de parcelamento se apresenta como medida de boa-fé, pois, em razão da situação de calamidade pública, a concessionária está impedida de realizar cortes e interrupção do serviço mesmo em situação de inadimplência, conforme Resolução 818/2020 DA ANEEL, em seu art. 2º.

Agradeço o pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor(a).

Atenciosamente,

**[Escreva aqui *seu nome completo*]**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**[Escreva aqui, *se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”*.**

**[Escreva aqui *seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, como telefone e e-mail*].**