

PARA RESOLVER O PROBLEMA

O que fazer se ficar sem energia elétrica

■ **Primeiro passo** – Entrar em contato com a concessionária de energia de sua região (veja lista abaixo) e informar a falta de energia. Anote o números do protocolo de atendimento de todos os contatos feitos

■ **Fazer um relatório** – Anote todos os contatos feitos com a concessionária, com datas, horários e números de protocolos de atendimento. Se tiver prejuízos, inclua lista e fotos, por exemplo, dos alimentos estragados na geladeira ou freezer

■ **Eletroeletrônicos queimados** – Em caso de aparelhos terem queimado, faça um relatório do equipamento queimado, com foto, nota de compra (se possível) e três orçamentos para o conserto

■ **Entregue o relatório** – O próximo passo é levar o relatório pessoalmente até a

concessionária, onde será feito o protocolo de recebimento da sua reclamação em duas vias. Uma via fica com o cliente, a outra com a concessionária. Fique atento ao prazo de solução dado pela empresa

■ **Se não der certo** – Leve o protocolo feito na concessionária até o Procon da sua cidade. Se o município não tiver um órgão de defesa do consumidor, encaminhe cópia ao Procon-RS, pela internet (veja ao lado). O Procon fará um requerimento pedindo que a concessionária solucione o problema. A empresa tem 10 dias para responder

■ **Na Justiça** – Caso a empresa não faça acordo com o cliente, o caso é encaminhado ao Juizado Especial Cível. Se preferir, o cliente pode procurar o Judiciário e encaminhar a queixa

Procon Santa Maria

■ **Atendimento** – Hoje, das das 9h às 14h30min (novo horário será divulgado na semana que vem)

■ **Contato** – (55) 3217-1286

■ **Na internet** – procon.rs.gov.br (acesse o link “Procons municipais”, Santa Maria)

Procon-RS

■ **Atendimento** – De segunda a sexta-feira, das 10h às 16h

■ **Contato** – (51) 3287-6200

■ **Na internet** – procon.rs.gov.br

ANOTE

Confira os telefones e sites das concessionárias de energia da Região Central

AES Sul

■ **Por telefone** – 0800 707 7272 e torpeda com o seu código de cliente para o número 28410

■ **Site** – aessul.com.br

RGE

■ **Por telefone** – 0800 970 0900 e torpeda com a palavra LUZ e o número do cliente para o número 27350

■ **Site** – rge-rs.com.br

Nova Palma Energia

■ **Por telefone** – 0800 51 77 61

■ **Site** – novapalmaenergia.com.br