



Relatório de Fiscalização – Ação Fiscalizadora

RF-0002/2024-AGERGS

Alteração de Titularidade

Processo 001488-39.00/22-0

Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica – CEEE-D

Fevereiro/2024

SUMÁRIO

I – OBJETIVO.....	3
II – IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE	3
III – INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO	3
IV – DOS FATOS.....	3
V – METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA	4
VI – CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E RECOMENDAÇÃO.....	6
VII – CONCLUSÃO.....	15
VIII – ANEXO – EVIDÊNCIAS 75 AMOSTRAS RECLAMAÇÕES.....	16

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

I – OBJETIVO

1. A presente fiscalização tem por objetivo averiguar a qualidade do Atendimento às solicitações de Alteração de Titularidade e das Reclamações referentes ao tema realizado pela Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica – CEEE, com base nas Regras de Prestação do Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica (REN 1.000/2021); nas disposições do Módulo 3 do PRODIST; e nas disposições do ANEXO I – CONTRATO DE ADESÃO - GRUPO B CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA, CLÁUSULA QUARTA: DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR; no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

II – IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE

Agente: COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA – CEEE-D

CNPJ: 08.467.115/0001-00

Responsável Legal: Diretor Presidente - Riberto José Barbanera

Endereço: Av. Clóvis Paim Grivot, 11 - Bairro Humaitá, Porto Alegre – RS

CEP: 90250-020

III – INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

Fiscalização realizada no período de 11/01/2023 a 23/02/2024

Período fiscalizado: 01/01/2022 até 31/12/2022

Equipe de fiscalização:

- Álvaro André Saldanha de Souza – GPE/AGERGS - Coordenador

- Mário João Kliemann – GPE/AGERGS

- Cláudio André Alves de Araújo - Revisor

IV – DOS FATOS

2. Na data de 24 de janeiro de 2023, por meio do Ofício nº 305/2022 – GPE, a AGERGS informa à Concessionária CEEE Equatorial que seria realizada ação fiscalizadora nesta Distribuidora, atinente ao tema Alteração de Titularidade. Nesse ofício foram requisitados dados relativos às reclamações e atendimentos às solicitações de Alteração de Titularidade realizadas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022, no formato do anexo ao ofício.

P. 4 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

3. Em 26 de janeiro de 2022 a concessionária solicitou por e-mail, esclarecimentos sobre as requisições de dados, que foram respondidas no mesmo dia com a resolução das dúvidas e a devida correção ao anexo do Ofício nº 305/2022 – GPE no modelo requisitado pela AGERGS.
4. Em 13 de fevereiro de 2023 a CEEE Grupo Equatorial solicita a dilação do prazo de resposta do Ofício nº 305/2022-GPE para o dia 22 de fevereiro de 2023, que foi prontamente atendida por meio de e-mail na mesma data.
5. Em 22 de fevereiro de 2023, tempestivamente, por meio eletrônico, a CEEE EQUATORIAL encaminhou à AGERGS a carta CE REG CEEE - EQTL 018/2023 e respectivo anexo (um arquivo .zip contendo dois arquivos .txt), com os dados requisitados para a fiscalização por meio do Ofício nº 305/2022-GPE.
6. Na data de 27 de abril de 2023, por meio do Ofício nº 55/2022 – GPE, a AGERGS em continuidade à Ação Fiscalizadora e em complemento ao Ofício Nº 305/2022 - GPE, referentes às alterações de titularidade, requisitou dados complementares referentes as amostras selecionadas, no prazo de 20 dias do recebimento.
7. Em 17 de maio de 2023, tempestivamente, por meio eletrônico, em atenção ao Ofício nº 55/2022-GPE, a CEEE Grupo Equatorial encaminha a correspondência CE REG CEEE – EQTL 040/2023 que trata do envio de informações e documentos para a realização da Fiscalização sobre o tema Alteração de Titularidade.
8. Na data de 5 de julho de 2023, por meio da Requisição de Documentos para Fiscalização – RD Nº 1/2023-GPE, a AGERGS em continuidade à Ação Fiscalizadora, requisitou dados complementares aos do ofício Nº 55/2023-GPE, no prazo de 20 dias do recebimento.
9. Em 11 de julho de 2023 a CEEE Grupo Equatorial solicita a dilação do prazo de resposta à RD Nº 1/2023-GPE para o dia 20 de julho de 2023, que foi prontamente atendida por meio de e-mail no dia 12 de julho de 2023.
10. Em 20 de julho de 2023, tempestivamente, por meio eletrônico, em atenção à RD Nº 1/2023-GPE, a CEEE Grupo Equatorial encaminha a correspondência CE REG CEEE – EQTL 052/2023 que trata do envio de informações e documentos para a realização da Fiscalização sobre o tema Alteração de Titularidade.

V – METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

11. A ação fiscalizadora empreendida na CEEE-D teve como a principal fonte de dados e informações, as reclamações dos consumidores no SGO/ANEEL, os dados disponibilizados pela Distribuidora, contendo as reclamações e as solicitações dos consumidores para alteração de titularidade, e abrangeu toda área de concessão.
12. Na avaliação dos procedimentos ao atendimento das solicitações de alteração de titularidade, são considerados desvio de conduta por parte da distribuidora:
 - Exigência de pagamento de débitos existentes em nome de terceiros;

P. 5 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

- Exigência de documentação sem previsão nos atos normativos da ANEEL;
- Estabelecimentos de critérios não normatizados para aceite de documentação que comprove a propriedade ou a posse do imóvel;
- Descumprimento dos prazos estabelecidos.

13. A metodologia utilizada foi a de verificação por amostragem probabilística, considerando as reclamações e os atendimentos registradas na Distribuidora.

14. O tamanho da amostra escolhida para esta ação fiscalizadora, levou em consideração erro amostral de 10% e intervalo de confiança de 95%, conforme equação constante no anexo IV do “Manual de Fiscalização da Distribuição – SFE”, disponibilizado no sítio da ANEE:

$$n = \frac{(z_{\alpha/2})^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{\hat{p} \cdot \hat{q} \cdot (z_{\alpha/2})^2 + (N - 1) \cdot E^2}$$

Onde:

n – tamanho da amostra a ser analisada;

$Z_{\alpha/2}$ – intervalo de confiança de 95%;

\hat{p} – proporção de itens defeituosos, adotado como = 0,5;

\hat{q} – proporção de itens não defeituosos, adotado como = 0,5;

N – tamanho do universo ou população a ser avaliada;

E – erro padrão da estimativa máximo de 10%.

Cálculo para a Definição do Tamanho da Amostra

15. Aplicando a equação, para o nível de confiança de 95% e margem de erro da estimativa de 10%, temos então, o tamanho para nossa amostragem, para os dois conjuntos de dados disponibilizados, atendimentos e reclamações:

Tabela 1 – Definição do Tamanho da Amostra

Variável de interesse	Período de jan/2022 a dez/2022	População	Amostra Calculada	Amostra Adotada
Titularidade	Reclamações	324	73	75
Titularidade	Atendimentos	151.630	96	96

Fonte: Reclamações- quadro 1 e Atendimentos-quadro 2, resposta ao Ofício 305/2022-GPE/AGERGS

P. 6 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

16. Assim, temos 75 casos de reclamações (Quadro 1) e 96 casos de atendimentos (Quadro 2), para nossa amostragem, extraídos aleatoriamente da população de registros das 324 reclamações e dos 151.630 atendimentos, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

17. Para cada item da amostra, foi solicitado, por meio dos Ofícios nº 305/2022 e 55 /2023-GPE/AGERGS, e RD 1/2023, gravações/áudios e um conjunto de documentação com as tratativas dos atendimentos:

Quadro 1 - 75 amostras – GRAVAÇÃO/ÁUDIOS E TRATATIVAS das solicitações e reclamações, independente da tipologia referentes às UCs E FATURAS DE ENERGIA.

Quadro 2 - 96 amostras – GRAVAÇÃO/ÁUDIOS E TRATATIVAS das solicitações e reclamações, independente da tipologia referentes às UCs.

VI – CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E RECOMENDAÇÃO

18. Foram analisadas as 75 amostras de Reclamações do tema Alteração de Titularidade e foram obtidos os seguintes resultados:

- a) 18 amostras nas quais houve cobrança indevida, por valores incorretos ou por incluir débitos de terceiros, titular anterior ou posterior.
- b) 23 amostras nas quais o atendimento ocorreu fora do prazo.
- c) 28 amostras nas quais não foram identificadas irregularidades no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.
- d) 6 amostras nas quais não foram identificadas irregularidades no procedimento no que se refere à alteração de titularidade (AT), por dados insuficientes ou por AT indevida.

19. Também foram analisadas as 96 amostras de Solicitações de Atendimento do tema Alteração de Titularidade. Em nenhuma delas foi associada reclamação e não foram identificadas irregularidades no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Constatação (CT.1) – Alteração de Titularidade – Débitos/Documentação (REN 1000/21)

20. Em 18 de 75 amostras houve cobrança indevida, ou por valores incorretos ou por incluir débitos de terceiros, titulares anteriores ou posteriores na tabela a seguir:

P. 7 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Código da UC	Nº Ordem	Protocolo de Atendimento	Constatação	Análise / Comentários
70540292	6	202243580449027	CT1	<p>Amostra 6 Protocolo: 202243580449027 UC 70540292</p> <p>Obs1: – Reclamação de cobrança de parcelamento indevido, pois incluiu débitos de titular anterior da UC 70540292 – protocolo 202243580449027;</p> <p>Obs2: – 4 faturas posteriores à AT;</p> <p>Obs3: UC 70540292 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada em 3/8/2022 por meio do protocolo 202243494093012.</p> <p>Depois da RD foram adicionadas as faturas antes e depois da AT. Irregularidade: cobrança de parcelamento indevido, pois incluiu débitos de titular anterior da UC 70540292.</p>
63827158	10	202243579224391	CT1	<p>Amostra 10 Protocolo: 202243579224391 UC 63827158</p> <p>Obs1: – Reclamação classificada como improcedente pela concessionária, por meio do protocolo 202243579224391, iniciada em no dia 6/10/2022, cuja UC estava na titularidade de LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA. No entanto, não conseguimos identificar o reclamante nas observações do atendente registradas no sistema. Nas observações o reclamante afirma que havia se tornado titular sem a sua vontade e que seus documentos haviam sido roubados. Depois da reclamação, em 10/10/2022, foi alterada a titularidade da UC 63827158 por meio do protocolo 202243580851210 de LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA para JONATAS DE OLIVEIRA que era o anterior titular.</p> <p>; Portanto não se consegue saber se a Reclamação é realmente Improcedente pois não foi identificado o reclamante;</p> <p>Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT.</p> <p>Obs3: - UC 63827158 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fizeram parte da amostra de AT. Foram identificadas 2 ATs realizadas por meio dos protocolos 202243580851210 e 202243427411953.</p> <p>Após a RD foram enviadas as faturas antes e após as ATs. Irregularidade: posteriormente com os dados da RD, concluiu-se que o reclamante é o senhor Larry e que a reclamação foi procedente, diferente do que foi informado no sistema. Não foram enviados os áudios, mas com as faturas recebidas conclui-se que a AT indevida, com os documentos roubados, foi realizada em 06/2022 e corrigida após a reclamação em 10/2022.</p>
1001769411	11	202243572411038	CT1	<p>Amostra 11 Protocolo: 202243572411038 UC 1001769411</p> <p>Obs1: – Reclamação classificada como procedente pela concessionária, por meio do protocolo 202243579224391. Foi identificado erro com a inclusão de débitos de terceiros em parcelamento solicitado e pago a primeira parcela. Concessionária identificou o erro e providenciou a correção. No entanto, não conseguimos identificar a comprovação pelas faturas enviadas. CONCLUSÃO PROCEDENTE – verificar a tipologia (ligação ou não AT?).</p> <p>Obs2: enviadas as 2 faturas requisitadas após a nova ligação.</p> <p>Obs3: - UC 1001769411 não foi encontrada no universo/população AT Quadro2, provavelmente por ser uma nova ligação.</p> <p>Irregularidade: cobrança indevida relacionada a UC não pertencente ao titular reclamante.</p>

P. 8 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

70410003	12	202243715393409	CT1	<p>Amostra 12 Protocolo: 202243715393409 UC 70410003 Obs1: – Reclamação procedente. Débitos em nome do reclamante, devido à religação à revelia feita por usuário anterior. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE por meio do protocolo 202243715393409. Obs2: nas faturas 3 enviadas já não aparecem as cobranças indevidas. Obs3: - UC 70410003 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 01/11/2022 por meio do protocolo 202243618841209. Irregularidade: débito de antigo titular em nome do reclamante</p>
64060420	16	202243532212064	CT1	<p>Amostra 16 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243532212064 UC 64060420 Obs1: – Reclamação procedente. Débitos em nome do reclamante após o pedido de desligamento. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE por meio do protocolo 202243532212064. Irregularidade: débito gerado pelo atraso no atendimento da solicitação de desligamento da UC 60291435.</p>
27069826	17	202243569556073	CT1	<p>Amostra 17 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243569556073 UC 27069826 Obs1: erros no atendimento levaram a pagamentos de faturas de terceiros e alteração de titularidades indevidas. Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem.</p>
49207024	18	202243100555056	CT1	<p>Amostra 18 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243100555056 UC 49207024 Obs1: erros no atendimento levaram à alteração de titularidade indevida. Irregularidade: erros causados pelos atendentes ou por falha no sistema levaram à alteração de titularidade indevida; posteriormente a troca indevida foi desfeita conforme apresentados nas telas e nas faturas que seguem.</p>
66587093	28	202243483677631	CT1	<p>Amostra 28 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243483677631 UC 66587093 Obs1: erros no atendimento, erro no endereço, levaram a pagamentos de faturas de terceiros e alteração de titularidades indevidas. Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos e valores de cobrança indevida devolvidos, conforme apresentados nas telas que seguem.</p>
67713076	31	202243611294953	CT1	<p>Amostra 31 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243611294953 UC 67713076 Obs1: erros no procedimento de alteração de titularidade, causando acúmulo de parcelas do faturamento e posteriormente corrigidos. Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem.</p>
71480561	32	202243559231262	CT1	<p>Amostra 32 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243559231262 UC 71480561 Obs1: alteração de titularidade com atraso gerando cobrança indevida. Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem o que gerou cobrança indevida não solucionada pela distribuidora.</p>

P. 9 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

72551658	33	202243473548220	CT1	Amostra 33 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243473548220 UC 72551658 Obs1: Cobrança indevida Irregularidade: cobrança indevida por meio de parcelamento, e posteriormente corrigido e cancelado pela distribuidora, conforme apresentados nas telas que seguem.
56242166	37	202243478598594	CT1	Amostra 37 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243478598594 UC 56242166 Obs1: erros no procedimento de alteração de titularidade, causando faturamentos errados e posteriormente corrigidos. Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem."
1345598	50	202243551228879	CT1	Amostra: 50 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243551228879 UC: Cliente 1345598 OBS.: Conforme áudio do teleatendimento, consumidora alega ter sido mal-informada pela CEEE, o que a levou a pagar, indevidamente, a fatura da UC que estava em nome de seu sogro (agora falecido), para que pudesse obter a alteração de titularidade. Irregularidade: Exigência indevida de quitação de débitos
72605979	54	202243436783435	CT1	Amostra: 54 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243436783435 UC: 72605979 Irregularidade: cobrado valor indevido por erro de atendimento
67995934	60	202243387754646	CT1	Amostra: 60 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243387754646 UC: 67995934 Irregularidade: cobrança indevida, posteriormente corrigida.
5870528	64	202243416481867	CT1	Amostra: 64 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243416481867 UC: Cliente 5870528 OBS.: Houve um parcelamento que foi impugnado pelo consumidor, mas considerado vigente pela Distribuidora. Esse parcelamento carece de documento contratual que o fundamente (inclusive, a atendente informou não constar contrato assinado no sistema, bem como procurou o contrato, mas não o encontrou). Desta forma, o parcelamento está irregular, não podendo justificar a negativa de alteração de titularidade. Irregularidade: Negativa de troca de titularidade indevida
71750193	72	202243516525606	CT1	Amostra: 72 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243516525606 UC: 71750193 Irregularidade: Erro de faturamento. Faturado por média, mas cliente havia enviado última leitura antes da troca de titularidade.
52126323	73	202243163643829	CT1	Amostra: 73 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243163643829 UC: 52126323 Irregularidade: Exigência indevida de quitação de débitos

21. Seguem no ANEXO – EVIDÊNCIAS 75 AMOSTRAS RECLAMAÇÕES deste relatório, as evidências com as telas do sistema de gestão comercial da distribuidora, das amostras de UCs e seu respectivos protocolos de atendimento da tabela anterior.

Não Conformidade (NC.1) – Alteração de Titularidade – Débitos/Documentação (REN 1000/21)

22. Por efetuar cobranças indevidas, por valores incorretos ou por incluir débitos de terceiros, titulares anteriores ou posteriores, violou:

Art. 138. A distribuidora deve alterar a titularidade quando houver solicitação ou pedido de conexão de novo consumidor ou dos demais usuários para instalações de contrato vigente, observadas as condições do art.346, conjugado com o Anexo I do Contrato de Adesão, Contrato de Prestação de Serviço Público de Distribuição de Energia Elétrica, Dos Direitos do Consumidor.

ANEXO I – CONTRATO DE ADESÃO - GRUPO B CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

CLÁUSULA QUARTA: DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

4.1.7. responder apenas por débitos relativos à unidade consumidora de sua titularidade ou vinculados à sua pessoa, não sendo obrigado a assinar termo relacionado à débitos de terceiros.

Constatação (CT.2) – Alteração de Titularidade – Prazo de execução (REN 1000/21)

23. Em 23 de 75 amostras o atendimento ocorreu fora do prazo como apresentado na tabela a seguir:

Código da UC	Nº Ordem	Protocolo de Atendimento	Constatação	Análise / Comentários
57943583	1	202243645058371	CT2	<p>Amostra 1 Protocolo: 202243645058371 UC 57943583 Obs1: NC – Cadastro errado, no sistema o Nome do titular com CPF inconsistente, impedindo a Alteração de titularidade - AT. Alteração de titularidade solicitada em 16/11/2022 e concluída apenas em 30/11/2022. Obs2: NC – 2 faturas anteriores à AT; não haviam sido enviadas para fiscalização as 2 faturas requisitadas após a AT. Atendendo ao pedido da RD1 foi encaminhada a fatura anterior e posterior a AT. Obs3: UC 57943583 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. Irregularidade: prazo de atendimento e erro no cadastramento do CPF</p>
32616902	2	202243224636043	CT2	<p>Amostra 2 Protocolo: 202243224636043 UC 32616902 Obs1: – no protocolo 202243224636043, em 3/3/2022, o atendente informa que o protocolo 202243222003386 está com prazo expirado e que foi indeferido porque a documentação do imóvel estava incompleta; novo atendimento em 8/9/2022 pelo protocolo 202243543260098 e o atendimento de AT só se concluiu em 17/3/2022. Irregularidade: prazo de atendimento. Obs2: NC – 4 faturas anteriores e uma posterior à AT em 17/3/2022; Obs3: UC 32616902 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT.</p>
506079	3	202243242195925	CT2	<p>Amostra 3 Protocolo: 202243242195925 UC 506079 Obs1: – Solicitação analisada fora do prazo pelo protocolo 202243234665021; Obs2: NC – 4 faturas anteriores à AT; não enviado para fiscalização as 2 faturas requisitadas após a AT. Depois da RD1 foi adicionada a fatura pós AT. Obs3: UC 506079 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. Irregularidade: prazo de atendimento.</p>

P. 12 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

4046463	5	202243294630074	CT2	<p>Amostra 5 Protocolo: 202243294630074 UC 4046463 Obs1: – Solicitação de correção de cadastro (CPF errado) pelo protocolo 202243294630074; Obs2: – 3 faturas anteriores à correção de cadastro; 1 enviada após correção de cadastro para fiscalização das 2 faturas requisitadas. Obs3: UC 4046463 não foi encontrada no universo/população AT Quadro2, portanto não fez parte da amostra de AT. Irregularidade: prazo de atendimento e erro no cadastramento do CPF.</p>
58382135	8	202243189494743	CT2	<p>Amostra 8 Protocolo: 202243189494743 UC 58382135 Obs1: NC – Efetivação realizada fora do prazo pelo protocolo 202243154591354; Reclamação procedente; Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT. Obs3: - UC 58382135 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 21/01/2022 a 15/02/2022 por meio do protocolo 202243157939912. Depois da RD foram incluídas as faturas antes e depois da AT. Irregularidade: prazo de atendimento.</p>
1005328088	9	202243144750485	CT2	<p>Amostra 9 Protocolo: 202243144750485 UC 1005328088 Obs1: – Reclamação improcedente em função de débitos em nome do solicitante, por meio do protocolo 202243144750485. No entanto foi utilizado como justificativa o art. 128 da 414/2010 já revogada, e na vigência da RES 1000/2010; Reclamação improcedente; correto utilizar RES 1000/2021, Seção IV, Das Restrições pelo Inadimplemento, Art. 346. Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT. Obs3: - UC 1005328088 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 22/04/2022 por meio do protocolo 202243310197957 em nome de outro titular diferente do reclamante. Depois da RD foram incluídas as faturas antes e depois da AT. Irregularidade: prazo de atendimento excedido, além disso foi cobrado valor anterior à troca de titularidade; posteriormente foi corrigido.</p>
63385627	21	202243202909380	CT2	<p>Amostra 21 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243202909380 UC 63385627 Irregularidade: atraso na realização da AT por falha sistêmica; ao efetuar a solicitação de AT via site da distribuidora, o reclamante recebe e-mail informando que sua solicitação foi negada pelo motivo do usuário possuir débitos em seu nome. O reclamante alega que não possui débitos “vencidos” e sim débitos a vencer. A atendente recebe a reclamação, e a AT é realizada fora do prazo por falha no sistema que nega a AT por débito em aberto não vencido.</p>
71254358	23	202243547443229	CT2	<p>Amostra 23 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243547443229 UC 71254358 Irregularidade: atraso na AT, pedido aberto por mais de 30 dias.</p>

P. 13 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

1005328088	24	202243112230445	CT2	Amostra 24 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243112230445 UC 1005328088 Mesma UC 1005328088 já analisada na Amostra 9.
1002450427	29	202243237815542	CT2	Amostra 29 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243237815542 UC 1002450427 Obs1: alteração de titularidade com atraso. Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.
46547703	30	202243409288292	CT2	Amostra 30 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243409288292 UC 46547703 Obs1: alteração de titularidade com atraso. Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.
45416001	34	202243252871668	CT2	Amostra 34 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243252871668 UC 45416001 Obs1: alteração de titularidade com atraso. Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.
71633367	40	202243227215655	CT2	Amostra: 40 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243227215655 UC: 71633367 Irregularidade: Alteração de titularidade executada fora do prazo.
62364197	44	202243670901385	CT2	Amostra: 44 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243670901385 UC: 62364197 Irregularidade: Alteração de titularidade executada fora do prazo.
7324987	55	202243660322877	CT2	Amostra: 55 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243660322877 UC: 7324987 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
990975037	56	202243215056436	CT2	Amostra: 56 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243215056436 UC: 990975037 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
72444151	58	202243616945171	CT2	Amostra: 58 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243616945171 UC: 72444151 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
69405123	61	202243489344697	CT2	Amostra: 61 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243489344697 UC: 69405123 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
71481257	62	202243100363343	CT2	Amostra: 62 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243100363343 UC: 71481257 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
33549851	66	202243253462071	CT2	Amostra: 66 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243253462071 UC: 33549851 OBS.: Conforme áudio do teleatendimento, consumidor solicitou troca de titularidade de PJ. Atendente alegou ter encaminhado a solicitação ao departamento de PJ, mas solicitação não foi atendida. Houve delonga para responder ao consumidor que havia pendência na documentação. Irregularidade: demora no processamento da solicitação, fora de prazo.

P. 14 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

33487049	69	202243434259344	CT2	Amostra: 69 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243434259344 UC: 33487049 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
1006665029	70	202243545985010	CT2	Amostra: 70 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243545985010 UC: 1006665029 Irregularidade: Serviço executado fora do prazo
58510648	75	202243518663863	CT2	Amostra: 75 Protocolo reclamação ouvidoria: 202243518663863 UC: 58510648 OBS.: O canal de atendimento foi informado como sendo CTA, mas os dados de áudio não foram enviados. Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

24. Seguem no ANEXO – EVIDÊNCIAS 75 AMOSTRAS RECLAMAÇÕES deste relatório, as evidências com as telas do sistema de gestão comercial da distribuidora, das amostras de UCs e seus respectivos protocolos de atendimento da tabela anterior.

Não Conformidade (NC.2) – Alteração de Titularidade – Prazo de execução (REN 1000/21)

25. Por realizar as Alterações de Titularidade fora do prazo estipulado pela resolução:

Art. 138.

[...]

§ 4º A distribuidora deve realizar a alteração de titularidade no prazo de até 3 (três) dias úteis na área urbana e 5 (cinco) dias úteis na área rural.

Recomendação (RC.1)

26. Recomenda-se que a CEEE realize treinamentos de reciclagem para os atendentes, objetivando atualização dos seus profissionais.

VII – CONCLUSÃO

27. A ação fiscalizadora empreendida na CEEE Equatorial teve como objetivo avaliar a qualidade do procedimento adotado pela Concessionária nas ações de solicitação de Alteração de Titularidade previsto na REN nº 1.000/2021.

28. Foram analisadas as 75 amostras de Reclamações referentes ao tema Alteração de Titularidade e foram obtidos os seguintes resultados:

- CT.1 - 18 amostras nas quais houve cobrança indevida, por valores incorretos ou por incluir débitos de terceiros, titular anterior ou posterior; e
- CT.2 - 23 amostras nas quais o atendimento ocorreu fora do prazo.

29. O presente relatório de fiscalização está consubstanciado com 2 Constatações, 2 Não Conformidades e 1 Recomendação.

30. Conclui-se, portanto, que a fiscalização identificou irregularidades no que se refere aos procedimentos adotados pela distribuidora CEEE-D nas ações de Alteração de Titularidade.

(assinatura eletrônica)
Eng. Álvaro André Saldanha de Souza
Técnico Superior
coordenador

(assinatura eletrônica)
Eng. Cláudio André Alves de Araújo
Técnico Superior
revisor

VIII – ANEXO – EVIDÊNCIAS 75 AMOSTRAS RECLAMAÇÕES

Amostra 1

Protocolo: 202243645058371

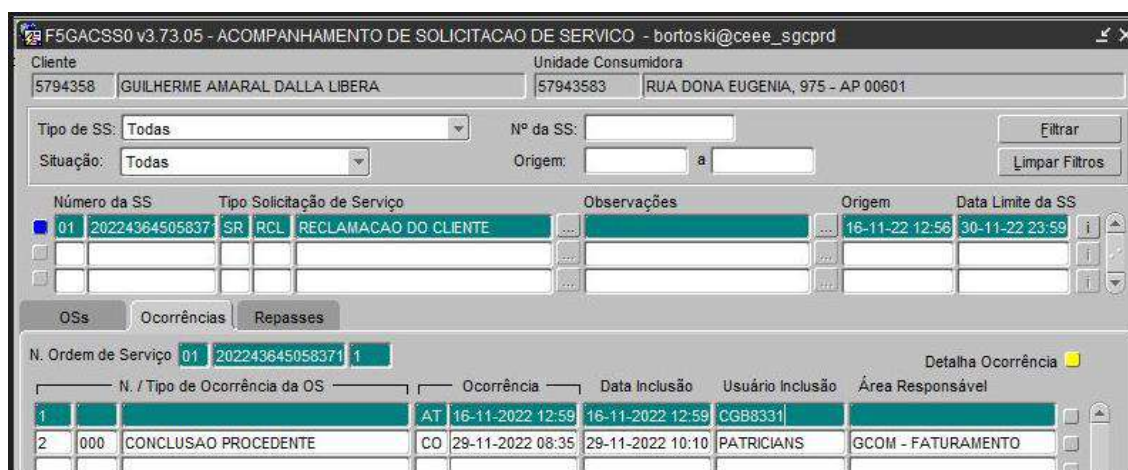
UC 57943583

Obs1: NC – Cadastro errado, no sistema o Nome do titular com CPF inconsistente, impedindo a Alteração de titularidade - AT. Alteração de titularidade solicitada em 16/11/2022 e concluída apenas em 30/11/2022.

Obs2: NC – 2 faturas anteriores à AT; não haviam sido enviadas para fiscalização as 2 faturas requisitadas após a AT. Atendendo ao pedido da RD1 foi encaminhada a fatura anterior e posterior a AT.

Obs3: UC 57943583 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT.

Irregularidade: prazo de atendimento e erro no cadastramento do CPF.



Cliente: 5794358 GUILHERME AMARAL DALLA LIBERA Unidade Consumidora: 57943583 RUA DONA EUGENIA, 975 - AP 00601

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar
Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	20224364505837 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		16-11-22 12:56	30-11-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243645058371 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	16-11-2022 12:59	16-11-2022 12:59	CGB8331
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	29-11-2022 08:35	29-11-2022 10:10	PATRICIANS
				GCOM - FATURAMENTO

P. 17 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSR3V001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoshi@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243645058371 UC: 57943583 Cliente: 5794358 GUILHERME AMARAL DALLA LIBERA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo

Observações do atendente: AO PESQUISAR CPF SIST CADASTRAR A CLIENTE

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem
1	SR	S02	CO GRCLI - VARE
2	SR	RCC	CO GSTC
3	SR	VST	CO SECAO COME
4	SR	RCC	CO GRCLI - VARE
5	SR	CC1	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 122 LANÇAMENTO INDEVIDO Data da Conclusão: 29/11/2022 08:35

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise em nosso sistema, informamos que verificada a inconsistência procedemos na alteração cadastral do CPF, a fim permitir que seja realizado o cadastro da cliente. Portanto orientamos que procure nossos canais de atendimento (presencial, site ou callcenter) para realização do seu cadastro e solicitação de serviço.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

SSR3V001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoshi@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243645058371 UC: 57943583 Cliente: 5794358 GUILHERME AMARAL DALLA LIBERA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo

Data Limite de Execução:

Observações do atendente: CLIENTE NECI HOLLANDA MORAIS (CPF: 63558616087) ESTÁ TENTANDO SOLICITAR UMA TROCA DA TITULARIDADE PARA ESTA UNIDADE. O SEU CPF CONSTA VINCULADO AO NOME DO CLIENTE CRLEI GONCALVES (CÓDIGO DO CLIENTE: 1011840376). CLIENTE NECI ALEGA QUE É SUA PRIMEIRA LIGAÇÃO COM A CEEE, JÁ FOI FEITO A VALIDAÇÃO DO CPF NA RECEITA FEDERAL E ELE DE FATO PERTENCE A CLIENTE NECI HOLLANDA MORAIS. DEVIDO A ISSO NÃO É POSSIVEL CADASTRAR A

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	29/11/2022	30/11/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GSTC	VMARTINS	23/11/2022	23/11/2022 17:11	
3	SR	VST	CO SECAO COMERCIAL PORTO ALEGRE	PATRICIANS	29/11/2022	25/11/2022 17:44	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	26/11/2022	26/11/2022 11:17	GCOM - FATURAMENTO
5	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	29/11/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 122 LANÇAMENTO INDEVIDO Data da Conclusão: 29/11/2022 08:35

OK

P. 18 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243645058371 UC: 57943583 Cliente: 5794358 GUILHERME AMARAL DALLA LIBERA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: NOVA CLIENTE (NEC) IMPEDINDO ASSIM A ABERTURA DE UM PROCESSO DE TROCA DA TITULARIDADE (SITE TAMBÉM SE ENCONTRA INDISPONÍVEL). CLIENTE SOLICITA A CORREÇÃO DE SEU CADASTRO POIS NECESSITA DO SERVIÇO AO PESQUISAR CPF SISTEMA NÃO LOCALIZA CLIENTE, POREM AO TENTAR CADASTRAR APARECE COMO VINCULADO A CLIENTE ERRADA. FAVOR TENTAR

Ordens de serviços

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	29/11/2022	30/11/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GSTC	VMARTINS	23/11/2022	23/11/2022 17:11	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	VST	CO SECAO COMERCIAL PORTO ALEGRE	PATRICIANS	29/11/2022	25/11/2022 17:44	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	RCC	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	29/11/2022	29/11/2022 11:17	GCOM - FATURAMENTO
5	SR	CC1	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	29/11/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 122 LANÇAMENTO INDEVIDO Data da Conclusão: 29/11/2022 08:35

OK

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101427863 NECI HOLLANDA MORAIS Unidade Consumidora: 57943583 RUA DONA EUGENIA, 975 - AP 00601

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Situação: Todas Origem: a

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224367001048	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		30-11-22 19:06	

OSs

Seq.	LOS	UC:	Cliente Antigo:	Cliente Atual:	Data de Ocup:	Leitura Atual:	Usuário:
1	2/5TF	57943583 RUA DONA EUGENIA, 975 - AP 00601	5794358 GUILHERME AMARAL DALLA LIBERA	1014278636 NECI HOLLANDA MORAIS	18/11/2020		FRANCISCOO
2	3/5TF						

Passo da OS: A OS 3/5

Funcional:

Amostra 2

Protocolo: 202243224636043

UC 32616902

Obs1: – no protocolo 202243224636043, em 3/3/2022, o atendente informa que o protocolo 202243222003386 está com prazo expirado e que foi indeferido porque a documentação do imóvel estava incompleta; novo atendimento em 8/9/2022 pelo protocolo 202243543260098 e o atendimento de AT só se concluiu em 17/3/2022.

Irregularidade: prazo de atendimento.

Obs2: NC – 4 faturas anteriores e uma posterior à AT em 17/3/2022;

P. 19 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Obs3: UC 32616902 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT.

SSR/SV/001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - barlos.k@ceee_sgcprj

Informações da SS

Número SS: 01 202243224636043 UC: 32616902 Cliente: 1005688260 CHARLINE SCHLEICH ROJAHN

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA PI ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE TEM CHAMADO REF. A TROCA DE TITULARIDADE EM ABERTO COM PRAZO EXPIRADO: 202243222003386

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	03/03/2022	10/03/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	03/03/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE - ENVIO EMAIL

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise à solicitação protocolada sob o nº 202243222003386 referente à troca de titularidade, informamos que foi indeferida pois o documento do imóvel está

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 03/03/2022 14:40

OK

SSR/SV/001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - barlos.k@ceee_sgcprj

Informações da SS

Número SS: 01 202243224636043 UC: 32616902 Cliente: 1005688260 CHARLINE SCHLEICH ROJAHN

Origem: CC TELEATENDIM

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO

Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE TEM CHAMADO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	03/03/2022	10/03/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	03/03/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE - ENVIO EMAIL

Informações da conclusão da SS

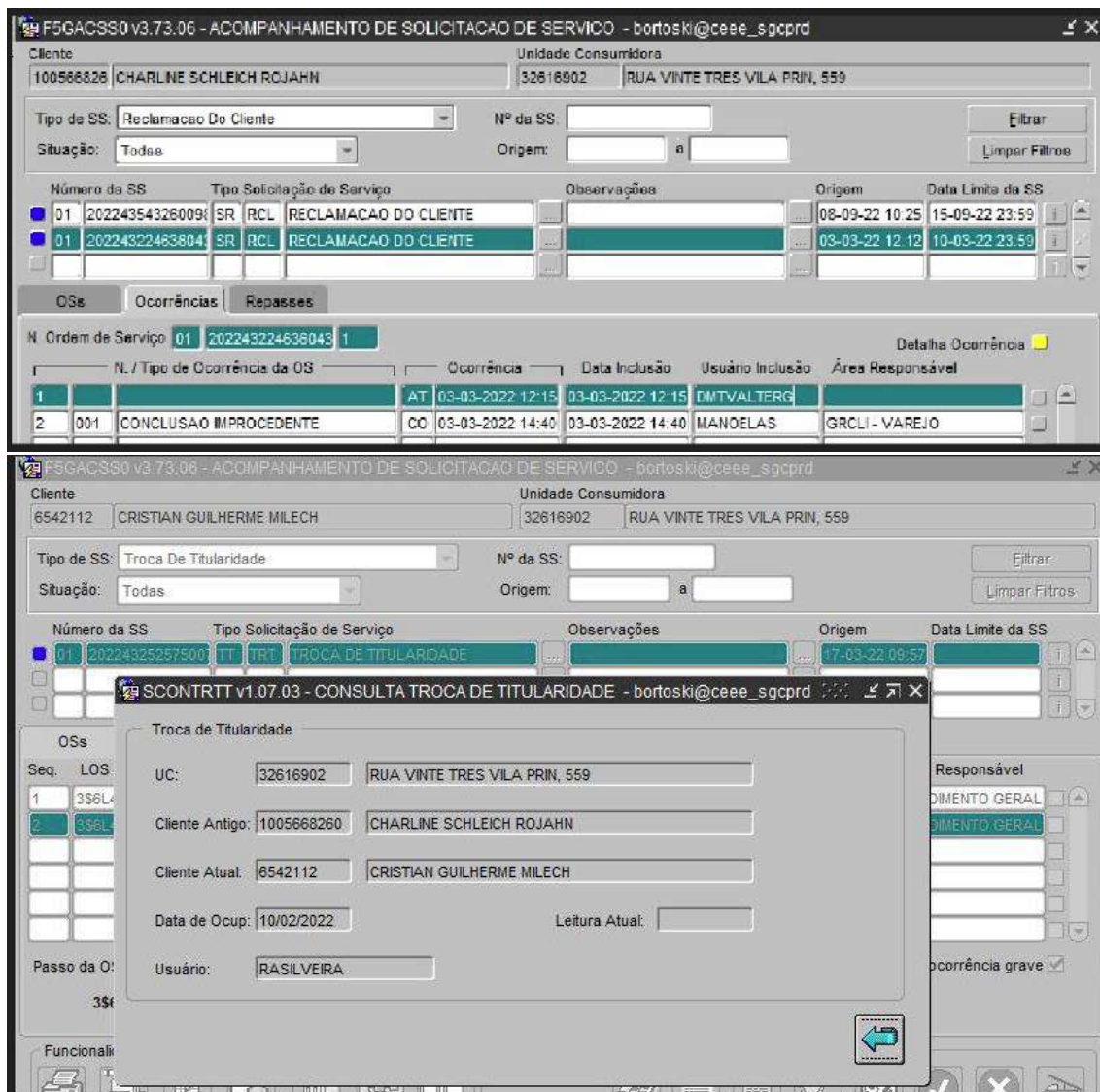
Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise à solicitação protocolada sob o nº 202243222003386 referente à troca de titularidade, informamos que foi indeferida pois o documento do imóvel está incompleto não sendo possível fazer a análise da documentação para determinar a responsabilidade da fatura a vencer na UC. Orientamos que seja ingressado novo pedido de troca de titularidade através dos nossos canais de atendimento anexando todos os documentos na íntegra. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 03/03/2022 14:40

OK

P. 20 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the 'F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO' interface. It is divided into two main sections, one for each client.

Client 1: CHARLINE SCHLEICH ROJAHN (UC: 32616902)

- Top Section:** Client information, filters for 'Tipo de SS' (Reclamação Do Cliente) and 'Situação' (Todas), and a table of service requests.
- Table 1:**

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243543260091	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		08-09-22 10:25	15-09-22 23:59
01 202243224638041	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		03-03-22 12:12	10-03-22 23:59
- Bottom Section:** 'N. Ordem de Serviço' (01 202243224638043) and a table of occurrences.
- Table 2:**

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	03-03-2022 12:15	03-03-2022 12:15	DMTVALTERG
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 03-03-2022 14:40	03-03-2022 14:40	MANOELAS GRCL1 - VAREJO

Client 2: CRISTIAN GUILHERME MILECH (UC: 32616902)

- Top Section:** Client information, filters for 'Tipo de SS' (Troca De Titularidade) and 'Situação' (Todas).
- Table 3:**

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243252575001	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE			17-03-22 09:57
- Bottom Section:** A detailed form for 'Troca de Titularidade' with fields for UC, Client Antigo, Client Atual, Data de Ocup., and Usuário.

Amostra 3

Protocolo: 202243242195925

UC 506079

Obs1: – Solicitação analisada fora do prazo pelo protocolo 202243234665021;

Obs2: NC – 4 faturas anteriores à AT; não enviado para fiscalização as 2 faturas requisitadas após a AT. Depois da RD1 foi adicionada a fatura pós AT.

Obs3: UC 506079 faz parte do universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT.

Irregularidade: prazo de atendimento.

P. 21 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SR50001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borb@ag.cee4_sg.prd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243242195925 UC: 506079 Cliente: 50607 JOAO MLESKI
 Origem: CC TELEFATENDM Resp. ao Cliente: 1 EMAL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
 Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente
 Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE DIA 09-03-22 COM PRAZO FINAL PARA O DIA 10-03-22 E ANDA NÃO FOI REALIZADO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	11/03/2022	18/03/2022 23:59	PAC TRAMANDA
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	11/03/2022		PAC TRAMANDA

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº202243237665021 teve a análise realizada fora de prazo.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 11/03/2022 15:30

SR50001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borb@ag.cee4_sg.prd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243242195925 UC: 506079 Cliente: 50607 JOAO MLESKI
 Origem: CC TELEFATENDM Origem: per: RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
 Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente
 Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE DIA 09-03-22 COM PRAZO FINAL PARA O DIA 10-03-22 E ANDA NÃO FOI REALIZADO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	11/03/2022	18/03/2022 23:59	PAC TRAMANDA
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	11/03/2022		PAC TRAMANDA

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº202243237665021 teve a análise realizada fora de prazo.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 11/03/2022 15:30

Amostra 4

Protocolo: 202243174289018

UC 17855888

Obs1: – Solicitação não atendida por dívidas em nome do Sr. Bráulio - solicitante;

Obs2: – 3 faturas anteriores à AT; não enviado para fiscalização as 2 faturas requisitadas após o atendimento.

Obs3: UC 17855888 **não** foi encontrada no universo/população AT Quadro2, portanto não fez parte da amostra de AT. Incluir na RD todos os protocolos de atendimento da UC – independentemente da tipologia dos anos 2021 e 2022.

Depois da RD não foram incluídas novas reclamações.

P. 22 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Não foi identificada irregularidade no procedimento.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosi@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243174289018 UC: 17855888 Cliente: 894543814 IARA BARRETO DE BORBA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: A31 AG REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 1700392212289 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE BRAULIO FRAGA DOS SANTOS. CLIENTE Nº 1785588. RECLAMOU NA ANEEL POIS QUER LIGAR UC 17855888 EM SEU HOME. FOI PEDIDO CONTRATO DE LOCAÇÃO E ENVIOU UM CONTRATO EM NOME DE CRISTIANO. TAMBEM ENVIOU REGISTRO DE IMÓVEIS. DOCUMENTOS ESTÃO ANEXADOS. CLIENTE TEM UM DÉBITO DE 2017. ENVIAMOS DOCUMENTO. AGRUPADOR MAS CLIENTE ATÉ MOMENTO NÃO PAGOU.

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022	04/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações de conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 31/01/2022 10:06

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosi@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243174289018 UC: 17855888 Cliente: 894543814 IARA BARRETO DE BORBA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: A31 AG REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 1700392212289 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: FIZ O REGISTRO NESTA AGÊNCIA A FIM DE QUE SEJA PROCEDIDA TROCA DE TITULARIDADE DA UC DO MEU IMÓVEL CONTUDO SEM ÊXITO PELO FATO DA PRESTADORA CEEE ALEM DE COBRAR UMA FATURA DE 2017 POR MIN DESCONHECIDA NO VALOR DE R\$ 89,00. COLOCAR MPECIOS DE VIGÊNCIA DE CONTRATOS DE LOCAÇÃO E TAMBEM, APÓS MUITAS EXPLICAÇÕES EXIGIDAS POR LIGAÇÃO TELEFONICA E VÁRIOS EMAILS NA TENTATIVA DE ESTABELECEER UM PONTO EM

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022	04/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações de conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 31/01/2022 10:06

OK

P. 23 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borbski@ceee_sqcprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243174289018 UC: 17855888 Cliente: 994543814 IARA BARRETO DE BORBA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG1 AG REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 1700392212269 Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: DE LOCAÇÃO E TAMBÉM, APÓS MUITAS EXPLICAÇÕES EXIGIDAS POR LIGAÇÃO TELEFONICA E VÁRIOS EMAILS NA TENTATIVA DE ESTABELECEER UM PONTO EM COMUM, NÃO OBTIVE ÊXITO ATÉ O MOMENTO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022	04/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 31/01/2022 10:06

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borbski@ceee_sqcprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243174289018 UC: 17855888 Cliente: 994543814 IARA BARRETO DE BORBA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG1 AG REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 1700392212269 Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: DE LOCAÇÃO E TAMBÉM, APÓS MUITAS EXPLICAÇÕES EXIGIDAS POR LIGAÇÃO TELEFONICA E VÁRIOS EMAILS NA TENTATIVA DE ESTABELECEER UM PONTO EM COMUM, NÃO OBTIVE ÊXITO ATÉ O MOMENTO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022	04/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 31/01/2022 10:06

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise ao sistema corporativo da empresa, constatamos que a unidade consumidora assim como o solicitante possuem débito. Sendo assim, deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Em 26/01/2022 foi enviado documento agrupador no valor de R\$90,06 referente ao débito no nome do Sr. Braulio. Este valor deverá ser quitado para que possa ser liberado serviço de ligação em seu nome. A referida fatura corresponde ao faturamento de 04/2017 com vencimento e valor respectivamente na época de: 05/06/2017 e R\$37,01. Salienta-se que essa fatura não foi paga e deverá ser apresentado comprovante de pagamento para que possamos efetuar os ajustes no sistema;
- A escritura do imóvel está correta, entretanto, deverá ser apresentado contrato de locação, no qual, o período da vigência do mesmo deverá corresponder ao período da dívida da unidade consumidora (anos de 2021 e 2022).

Atendendo as solicitações acima, não haverá qualquer impedido para efetuar a ligação no local. Caso o Interessado não possua os documentos solicitados, as dívidas poderão ser quitadas. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

Amostra 5

Protocolo: 202243294630074

UC 4046463

Obs1: – Solicitação de correção de cadastro (CPF errado) pelo protocolo 202243294630074;

Obs2: – 3 faturas anteriores à correção de cadastro; 1 enviada após correção de cadastro para fiscalização das 2 faturas requisitadas.

Irregularidade: prazo de atendimento e erro no cadastramento do CPF.

P. 24 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 5056717 LELIA BIANCHESSI SORUCO Unidade Consumidora: 4046463 AV LAGEADO, 497

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situacao: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243294630074 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		12-04-22 09:56	20-04-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243294630074 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	12-04-2022 09:59	DMT37254	
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	20-04-2022 10:25	APCARVALHO	PAC TRAMANDAI

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243294630074 UC: 4046463 Cliente: 5056717 LELIA BIANCHESSI SORUCO

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 202142868780422 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE, MAS O CADASTRO FICOU INCOMPLETO, FICOU COM O NOME DA NOVA TITULAR E OS DADOS, PORÉM COM O CPF DO ANTIGO TITULAR, JÁ FALECIDO. DESEJA QUE ARRUMEM O CADASTRO PARA OS DADOS CORRETOS.

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	20/04/2022	20/04/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	20/04/2022	20/04/2022 10:23	PAC TRAMANDAI
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	20/04/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que abrimos o chamado RITM0776557 a fim de corrigirmos o cadastro da cliente LELIA BIANCHESSI SORUCO, no qual nos

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 20/04/2022 10:25

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243294630074 UC: 4046463 Cliente: 5056717 LELIA BIANCHESSI SORUCO

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 202142868780422 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE, MAS O CADASTRO FICOU INCOMPLETO, FICOU COM O NOME DA NOVA TITULAR E OS DADOS, PORÉM COM O CPF DO ANTIGO TITULAR, JÁ FALECIDO. DESEJA QUE ARRUMEM O CADASTRO PARA OS DADOS CORRETOS.

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que abrimos o chamado RITM0776557 a fim de corrigirmos o cadastro da cliente LELIA BIANCHESSI SORUCO, no qual nos retornaram em 19/04/2022 que a demanda foi atendida. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 20/04/2022 10:25

Amostra 6

Protocolo: 202243580449027

UC 70540292

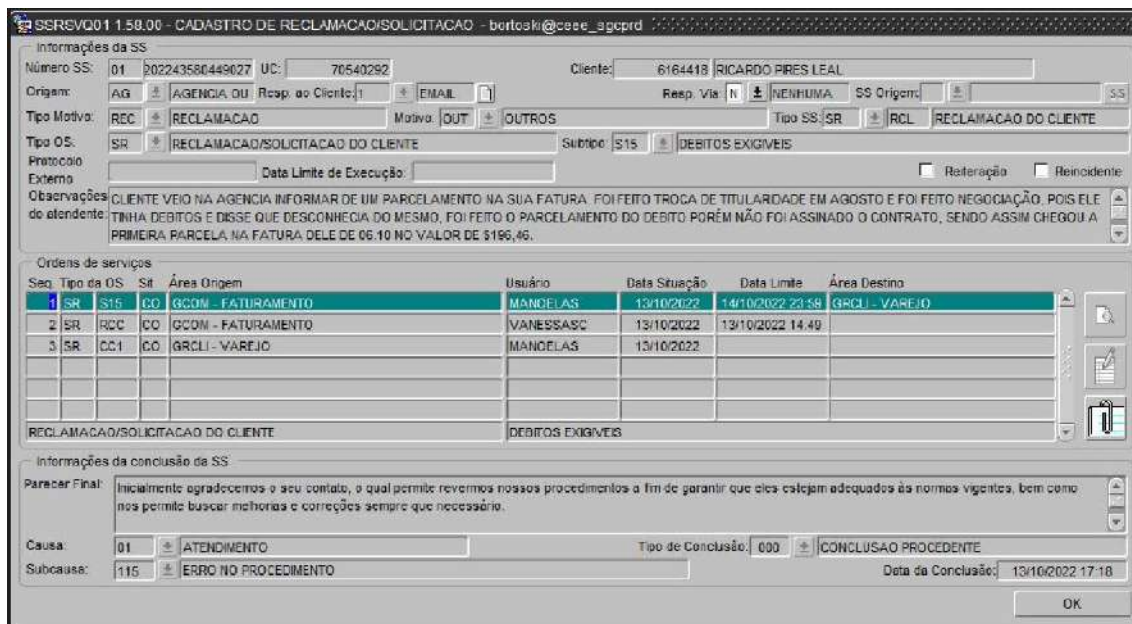
Obs1: – Reclamação de cobrança de parcelamento indevido, pois incluiu débitos de titular anterior da UC 70540292 – protocolo 202243580449027;

Obs2: – 4 faturas posteriores à AT;

Obs3: UC 70540292 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada em 3/8/2022 por meio do protocolo 202243494093012.

Depois da RD foram adicionadas as faturas antes e depois da AT.

Irregularidade: cobrança de parcelamento indevido, pois incluiu débitos de titular anterior da UC 70540292.



SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bertoski@ceee_agcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243580449027 UC: 70540292 Cliente: 6164418 RICARDO PIRES LEAL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reterção Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE VEIO NA AGENCIA INFORMAR DE UM PARCELAMENTO NA SUA FATURA. FOI FEITO TROCA DE TITULARIDADE EM AGOSTO E FOI FEITO NEGOCIAÇÃO. POIS ELE TINHA DEBITOS E DISSE QUE DESCONHECIA DO MESMO, FOI FEITO O PARCELAMENTO DO DEBITO PORÉM NÃO FOI ASSINADO O CONTRATO, SENDO ASSIM CHEGOU A PRIMEIRA PARCELA NA FATURA DELE DE 06.10 NO VALOR DE \$196,46.

Ordens de serviços

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GC0M - FATURAMENTO	MANDELAS	13/10/2022	14/10/2022 23:58	GRCL - VAREJO
2	SR	RCC	GC0M - FATURAMENTO	VANESSASC	13/10/2022	13/10/2022 14:49	
3	SR	CC1	GC0M - VAREJO	MANDELAS	13/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data de Conclusão: 13/10/2022 17:18

OK

P. 26 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV/Q01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosid@ceee_sgcpnd

Informações da SS

Número SS: 01 202243580449027 UC: 70540292 Cliente: 6164418 RICARDO PIRES LEAL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: TINHA DEBITOS E DISSE QUE DESCONHECIA DO MESMO, FOI FEITO O PARCELAMENTO DO DEBITO PORÉM NÃO FOI ASSINADO O CONTRATO, SENDO ASSIM CHEGOU A PRIMEIRA PARCELA NA FATURA DELE DE 06.10 NO VALOR DE \$196,46.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GCOM - FATURAMENTO	MANDELAS	13/10/2022	14/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GCOM - FATURAMENTO	VANESSASC	13/10/2022	13/10/2022 14:49	
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANDELAS	13/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE RECLASSIFICACAO DE OS DE RECLAMACAO-ALT CADASTRAL

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 13/10/2022 17:18

OK

SSRSV/Q01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosid@ceee_sgcpnd

Informações da SS

Número SS: 01 202243580449027 UC: 70540292 Cliente: 6164418 RICARDO PIRES LEAL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: TINHA DEBITOS E DISSE QUE DESCONHECIA DO MESMO, FOI FEITO O PARCELAMENTO DO DEBITO PORÉM NÃO FOI ASSINADO O CONTRATO, SENDO ASSIM CHEGOU A PRIMEIRA PARCELA NA FATURA DELE DE 06.10 NO VALOR DE \$196,46.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GCOM - FATURAMENTO	MANDELAS	13/10/2022	14/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GCOM - FATURAMENTO	VANESSASC	13/10/2022	13/10/2022 14:49	
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANDELAS	13/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICACAO AO CLIENTE - ENVIO EMAIL

Informações da conclusão da SS

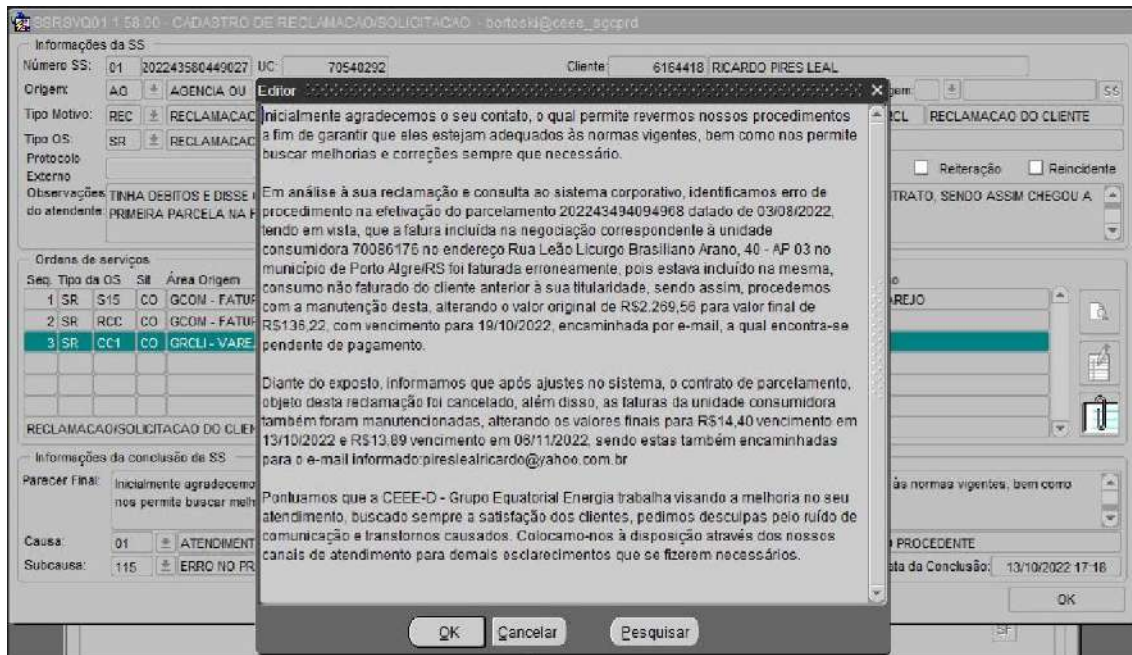
Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 13/10/2022 17:18

OK

P. 27 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Amostra 7

Protocolo: 222066330258

UC 24476463

Obs1: NC – NENHUMA DOCUMENTAÇÃO ENVIADA PELA CONCESSIONÁRIA;

Obs2: NC – NENHUMA DOCUMENTAÇÃO ENVIADA PELA CONCESSIONÁRIA;

Obs3: NC - UC 24476463 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada em 22/12/2022 por meio do protocolo 202243713517098.

Depois da RD foram incluídas as faturas antes e depois da AT.

Não foi identificada irregularidade no procedimento.

Amostra 8

Protocolo: 202243189494743

UC 58382135

Obs1: NC – Efetivação realizada fora do prazo pelo protocolo 202243154591354; Reclamação procedente;

Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT.

Obs3: - UC 58382135 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 21/01/2022 a 15/02/2022 por meio do protocolo 202243157939912.

Depois da RD foram incluídas as faturas antes e depois da AT.

Irregularidade: prazo de atendimento.

P. 28 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bombrq@aneel_sgrprod

Informações da SS

Número SS: 01 202243189494743 UC: 58352135 Cliente: 7220436 GILBERTO LUIS KUPPER TERNER

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE EM 24/01, ESTÁ PROCEDENTE NO SISTEMA, PORÉM TROCA NÃO FOI EFETUADA ATÉ A DATA DE HOJE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	PATRICIASA	15/02/2022	15/02/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	RAFAELNE	14/02/2022	14/02/2022 18:02	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	15/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243154591354 teve a efetivação realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEF-D - Grupo Equatorial Energia

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 15/02/2022 08:33

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bombrq@aneel_sgrprod

Informações da SS

Número SS: 01 202243189494743 UC: 58352135 Cliente: 7220436 GILBERTO LUIS KUPPER TERNER

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE EM 24/01, ESTÁ PROCEDENTE NO SISTEMA, PORÉM TROCA NÃO FOI EFETUADA ATÉ A DATA DE HOJE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	PATRICIASA	15/02/2022	15/02/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	RAFAELNE	14/02/2022	14/02/2022 18:02	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	15/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243154591354 teve a efetivação realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEF-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 15/02/2022 08:33

OK

Amostra 9

Protocolo: 202243144750485

UC 1005328088

Obs1: – Reclamação improcedente em função de débitos em nome do solicitante, por meio do protocolo 202243144750485. No entanto foi utilizado como justificativa o **art. 128 da 414/2010 já revogada**, e na vigência da RES 1000/2010; Reclamação improcedente; correto utilizar RES 1000/2021, Seção IV, Das Restrições pelo Inadimplemento, Art. 346.

Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT.

P. 29 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Obs3: - UC 1005328088 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 22/04/2022 por meio do protocolo 202243310197957 em nome de outro titular diferente do reclamante.

Depois da RD foram incluídas as faturas antes e depois da AT.

Irregularidade: prazo de atendimento excedido, além disso foi cobrado valor anterior à troca de titularidade; posteriormente foi corrigido;

SSRSV/Q01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243144750485 UC: 1005328088 Cliente: 1011382467 SAMARA FAGUNDES DOS SANTOS

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG2 AG. REGULADORA NÍVEL 2 Motivo: CA2 CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: 088 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 9503663012216 Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CONTATO EFETUADO EM 14/01/2022 POR CLAUDIO RENATO MLKEWCZ DA SILVA
MENSAGEM: CONSUMIDOR NÃO CONSEGUE OBTER ÊXITO EM SUA SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE, POIS A DISTRIBUIDORA SOLICITA QUE O CONSUMIDOR TEM DE

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	088	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022	03/02/2022 23:59	
2	SR	INF	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022	21/01/2022 18:00	
3	SR	CC1	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Tentamos contato, pelo telefone cadastrado em nosso sistema (51- 991471745), mas não obtivemos êxito. Informamos que a solicitação de troca de titularidade não foi atendida uma vez que o serviço em nome do solicitante (Sr. Claudio Renato) neste momento está condicionado nos termos previstos pelo art. 128, I, da REN ANEEL 414/2010.

Causa: 18 COBRANCA Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 062 SERVICIO CONDICIONADO - ART. 128 Data da Conclusão: 31/01/2022 15:13

OK

SSRSV/Q01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243144750485 UC: 1005328088 Cliente: 1011382467 SAMARA FAGUNDES DOS SANTOS

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG2 AG. REGULADORA NÍVEL 2 Motivo: CA2 CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: 088 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 0503663012216 Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: COMPARECER AO POSTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL
DATA E NÚMERO DE PROTOCOLO REGISTRADO NA DISTRIBUIDORA: 17/12/2021 - 0120214307638878.
RESPOSTA DA DISTRIBUIDORA: INDEFERIU O PEDIDO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	088	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022	03/02/2022 23:59	
2	SR	INF	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022	21/01/2022 18:00	
3	SR	CC1	CO OUVIDORIA	MJUNQUEIRA	31/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Tentamos contato, pelo telefone cadastrado em nosso sistema (51- 991471745), mas não obtivemos êxito. Informamos que a solicitação de troca de titularidade não foi atendida uma vez que o serviço em nome do solicitante (Sr. Claudio Renato) neste momento está condicionado nos termos previstos pelo art. 128, I, da REN ANEEL 414/2010.

Causa: 18 COBRANCA Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 062 SERVICIO CONDICIONADO - ART. 128 Data da Conclusão: 31/01/2022 15:13

OK

P. 30 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV/001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgpcrd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243144750485 UC: 1005328088 Cliente: 1011382467 SAMARA FAGUNDES DOS SANTOS

Origem: AR AGÊNCIA REG
 Tipo Motivo: AC2 AG REGULAD
 Tipo OS: SR RECLAMACAO
 Protocolo Externo: 0503863012216
 Observações do atendente: TITULAR DA UNIDADE CO
 OBS. CONSUMIDOR ENT

Ordens de serviços

Seq.	Typo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	088	CO OUVIDORIA
2	SR	INF	CO OUVIDORIA
3	SR	CC1	CO OUVIDORIA

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Tentamos contato, pelo telefone cadastrado em nosso sistema (51- 901471746), mas não obtivemos êxito. Informamos que a solicitação de troca de titularidade não foi atendida uma vez que o serviço em nome do solicitante (Sr. Claudio Renato) neste momento está condicionado nos termos previstos pelo art. 128, I, da REN ANEEL 414/2010. Art. 128. Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos: I - a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; Sendo do seu interesse, o consumidor pode solicitar o parcelamento das faturas. Este parcelamento será realizado de acordo com as regras normais de parcelamento. O pedido pode ser solicitado através da nossa central de atendimento 0800.7212333 ou em uma das agências de atendimento presencial da CEEE Equatorial (https://ceee.equatorialenergia.com.br/locais-de-atendimento). Em relação ao endereço onde foi requerida a troca de titularidade, por ser tratar de UC ativa em nosso sistema é solicitado a apresentação de documento, com data, que comprove a propriedade ou posse do imóvel para que a distribuidora possa identificar a data que inicia a relação de consumo na UC do novo titular. Contudo, ressaltamos mais uma vez que, neste momento, o impedimento para realização da troca de titularidade está relacionada ao solicitante, não à unidade consumidora. Esperamos ter diminuído todos os questionamentos requeridos, agradecemos o contato e nos colocamos à disposição para elucidar qualquer dúvida, através dos nossos canais de relacionamento.

Causa: 18 COBRANCA
 Subcausa: 062 SERVICIO CO

RECLAMACAO DO CLIENTE
 Reiteração Reincidente
 IMPROCEDENTE
 Data da Conclusão: 31/01/2022 15:13
 OK

SSRSV/001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgpcrd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243318276833 UC: 1005328088 Cliente: 990053698 ANDREA DA SILVA SALATINO

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: FAT FATURAS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R09 VALOR FINANCEIRO DA FATURA

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE ALEGA QUE TROCCOU A TITULARIDADE DIA 22/04 E DESEJA SABER O PORQUE TEM UMA FATURA VALOR 217,53 VENCIMENTO, A MESMO DESEJA SABER O MOTIVO

Ordens de serviços

Seq.	Typo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R09	CO GCOM - FATURAMENTO	EVERTONSS	02/05/2022	04/05/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GCOM - FATURAMENTO	EVERTONSS	02/05/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE VALOR FINANCEIRO DA FATURA

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Corrigida a fatura conforme a data da troca de titularidade, tendo sido cobrado o consumo do dia da troca de titularidade até a data da leitura.

Causa: 12 FATURAMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 033 PROCEDIMENTO DE ACORDO C/ REN ANEEL 1000 Data da Conclusão: 02/05/2022 00:00
 OK

Amostra 10

Protocolo: 202243579224391

UC 63827158

Obs1: – Reclamação classificada como improcedente pela concessionária, por meio do protocolo 202243579224391, iniciada em no dia 6/10/2022, cuja UC estava na titularidade de LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA. No entanto, não conseguimos identificar o reclamante nas observações do atendente registradas no sistema. Nas observações o reclamante afirma que havia se tornado titular sem a sua vontade e que seus documentos haviam sido roubados. Depois da reclamação, em 10/10/2022, foi alterada a titularidade da UC 63827158 por meio do

P. 31 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

protocolo 202243580851210 de LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA para JONATAS DE OLIVEIRA que era o anterior titular.

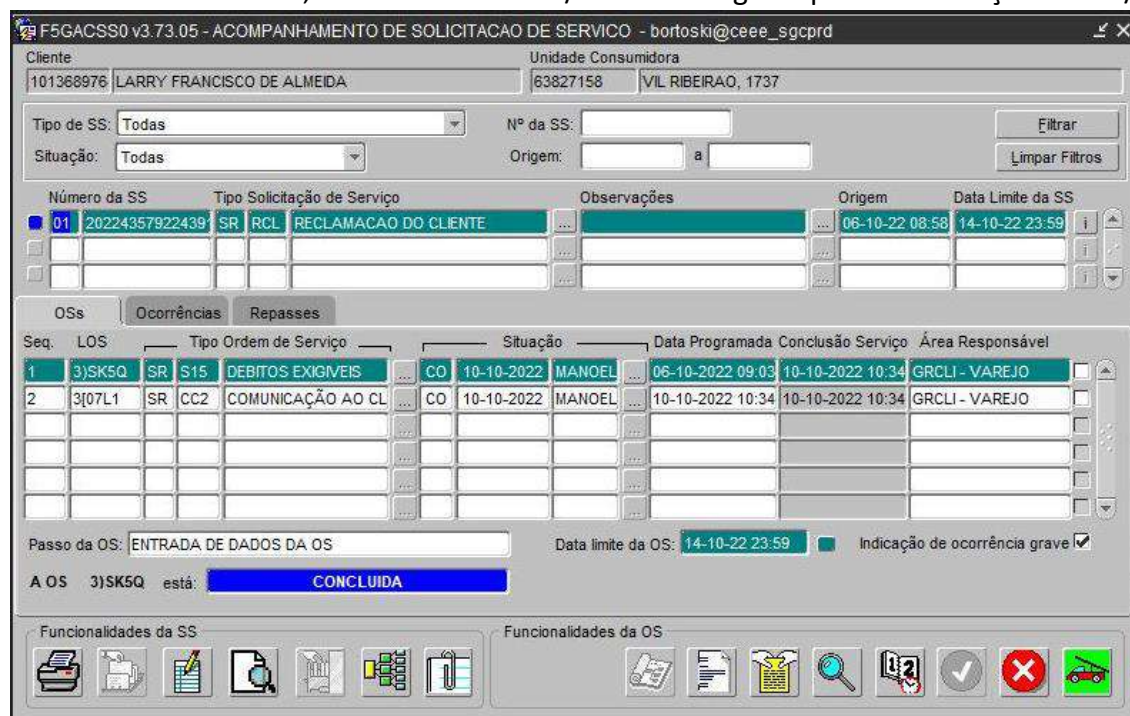
; Portanto não se consegue saber se a Reclamação é realmente Improcedente pois não foi identificado o reclamante;

Obs2: 4 faturas anteriores à AT; não enviadas as 2 faturas requisitadas após a AT.

Obs3: - UC 63827158 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fizeram parte da amostra de AT. Foram identificadas 2 ATs realizadas por meio dos protocolos 202243580851210 e 202243427411953.

Após a RD foram enviadas as faturas antes e após as ATs.

Irregularidade: posteriormente com os dados da RD, concluiu-se que o reclamante é o senhor Larry e que a **reclamação foi procedente**, diferente do que foi informado no sistema. Não foram enviados os áudios, mas com as faturas recebidas conclui-se que a AT indevida, com os documentos roubados, foi realizada em 06/2022 e corrigida após a reclamação em 10/2022.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101368976 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA Unidade Consumidora: 63827158 VIL RIBEIRAO, 1737

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224357922439	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		06-10-22 08:58	14-10-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3)SK5Q	SR S15 DEBITOS EXIGIVEIS	CO 10-10-2022	06-10-2022 09:03	10-10-2022 10:34	GRCLI - VAREJO
2	3)07L1	SR CC2 COMUNICAÇÃO AO CL	CO 10-10-2022	10-10-2022 10:34	10-10-2022 10:34	GRCLI - VAREJO

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 14-10-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3)SK5Q está: CONCLUIDA

Funcionalidades da SS: [Icons for printing, search, etc.] Funcionalidades da OS: [Icons for status, search, etc.]

P. 32 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sg:prd

Informações da SS

Número SS: 01 202243579224391 UC: 63827158 Cliente: 1013689764 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE CONTESTA DÉBITOS QUE ESTÃO EM ABERTO NO SEU CPF NESSE ENDEREÇO. INFORMA QUE NÃO SOLICITOU O PEDIDO DE TROCA DE TITULARIDADE E QUE O SEU DOCUMENTO FOI "ROUBADO", NÃO CONCORDA COM ESSE DÉBITO E COM ESSA TROCA, INFORMADO QUE FOI ANEXADO JUNTO AO PEDIDO O SEU DOCUMENTO, JÁ SOLICITADO O DESLIGAMENTO DO MESMO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	10/10/2022	14/10/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	10/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 10/10/2022 10:34

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sg:prd

Informações da SS

Número SS: 01 202243579224391 UC: 63827158 Cliente: 1013689764 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: SEU DOCUMENTO FOI "ROUBADO", NÃO CONCORDA COM ESSE DÉBITO E COM ESSA TROCA, INFORMADO QUE FOI ANEXADO JUNTO AO PEDIDO O SEU DOCUMENTO, JÁ SOLICITADO O DESLIGAMENTO DO MESMO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	10/10/2022	14/10/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	10/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 10/10/2022 10:34

OK

P. 33 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSR6V001.1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243579224391 UC: 63827158 Cliente: 1013689764 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA

Origem: AG AGENCIA OU
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO
 Tipo OS: SR RECLAMACAO

Observações: SEU DOCUMENTO FOI REJEITADO POR NÃO TER SIDO ENVIADO PARA O ENDEREÇO CORRETO. JÁ SOLICITADO O DESLIGAMENTO DA UNIDADE CONSUMIDORA.

Ordens de serviços
 Seq. Tipo da OS Sit Área Origem
 1 SR S15 CO GRCLI - VAREZINHA
 2 SR CC2 CO GRCLI - VAREZINHA

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO
 Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT

Data de Conclusão: 10/10/2022 10:34

P5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101368976 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA Unidade Consumidora: 63827158 VIL RIBEIRAO, 1737

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtro
 Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243580851210	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		06-10-22 15:10	
01 20224342741195	TT FRT TROCA DE TITULARIDADE		29-06-22 10:14	

OSs

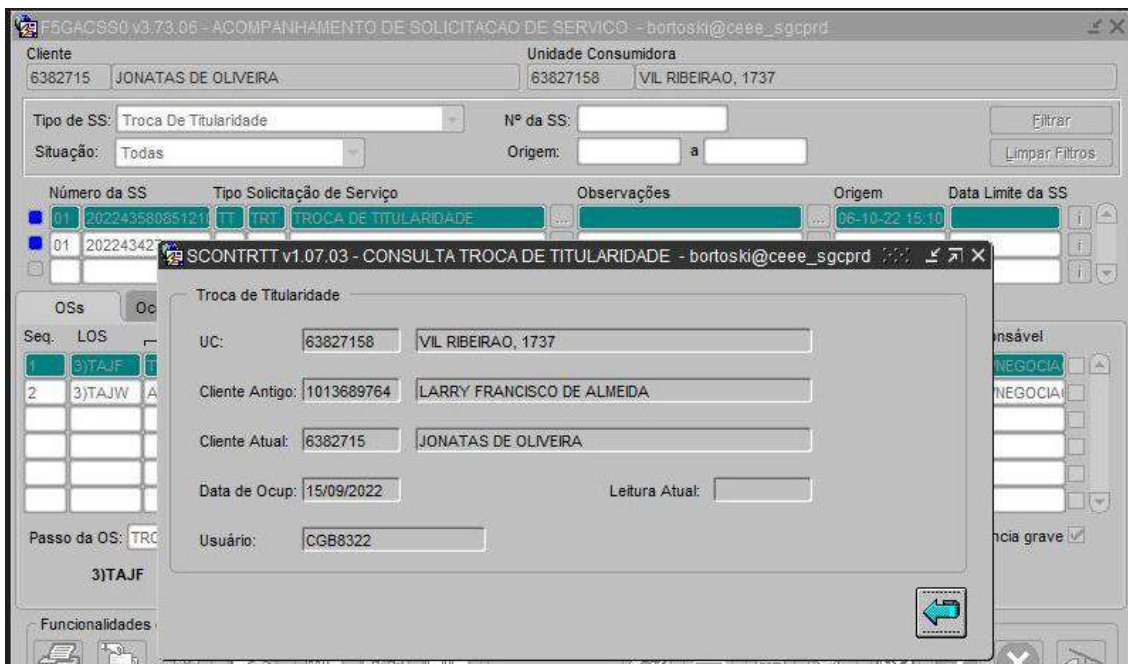
Seq.	LOS	UC	Cliente Antigo	Cliente Atual	Data de Ocup.	Leitura Atual
1	3&FVP	63827158 VIL RIBEIRAO, 1737	6382715 JONATAS DE OLIVEIRA	1013689764 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA	15/06/2022	
2	3&FW2					
3	3&FW3					

Passo da OS: 3&FV

Usuário: CGB8310

Responsável: NCA/NEGOCIAÇÃO

corrência grave



FE9AC880 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 6382715 JONATAS DE OLIVEIRA Unidade Consumidora: 63827158 VIL RIBEIRAO, 1737

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtar
Situação: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	TROCA DE TITULARIDADE			06-10-22 15:10
01	20224342	SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE		

OSs

Seq.	LOS
1	3)TAJF
2	3)TAJW

Passo da OS: TROCA DE TITULARIDADE

3)TAJF

Funcionalidades

Troca de Titularidade

UC: 63827158 VIL RIBEIRAO, 1737

Cliente Antigo: 1013689764 LARRY FRANCISCO DE ALMEIDA

Cliente Atual: 6382715 JONATAS DE OLIVEIRA

Data de Ocup: 15/09/2022 Leitura Atual:

Usuário: CGB8322

Amostra 11

Protocolo: 202243572411038

UC 1001769411

Obs1: – Reclamação classificada como procedente pela concessionária, por meio do protocolo 202243579224391. Foi identificado erro com a inclusão de débitos de terceiros em parcelamento solicitado e pago a primeira parcela. Concessionária identificou o erro e providenciou a correção. No entanto, não conseguimos identificar a comprovação pelas faturas enviadas. CONCLUSÃO PROCEDENTE – verificar a tipologia (ligação ou não AT?).

Obs2: enviadas as 2 faturas requisitadas após a nova ligação.

Obs3: - UC 1001769411 não foi encontrada no universo/população AT Quadro2, provavelmente por ser uma nova ligação.

Irregularidade: cobrança indevida relacionada a UC não pertencente ao titular reclamante.

P. 35 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 6227217 ALINE BERSAGUI DOS REIS Unidade Consumidora: 1001769411 RUA F INACIO KOHLER, 260

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situacao: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243572411038 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		29-09-22 13:43	06-10-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situacao	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3)CTT4	SR S15 DEBITOS EXIGIVEIS	CO 03-10-2022 MANOEL	29-09-2022 13:46	03-10-2022 14:34	GRCLI - VAREJO
2	3)G35D	SR RCC RECLASSIFICACAO DE	CO 30-09-2022 TISADOR	30-09-2022 14:52	30-09-2022 14:52	GSTC
3	3)ISBF	SR INF INFORMACAO	CO 03-10-2022 JOAAGR	03-10-2022 08:40	03-10-2022 09:10	GCC - ARRECADACAO
4	3)K8F2	SR CC1 COMUNICACAO AO CL	CO 03-10-2022 MANOEL	03-10-2022 14:34	03-10-2022 14:34	GRCLI - VAREJO

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 06-10-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3)CTT4 está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS: [Icons]

Funcionalidades da OS: [Icons]

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243572411038 UC: 1001769411 Cliente: 6227217 ALINE BERSAGUI DOS REIS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU PARCELAMENTO PARA PODER FAZER TROCA DE TITULARIDADE PARA UC 1001769411, MAS O PARCELAMENTO FOI FEITO VINCULADO A UMA UC QUE ESTÁ COM O PEDIDO DE DESLIGAMENTO PENDETE. CLIENTE JÁ PAGOU A ENTRADA, QUE JÁ CONSTA COMO ARRECADADA NO SISTEMA E PEDE PARA QUE O VALOR SEJA DESARRECADADO E DADO COMO VALOR DE ENTRADA PARA O NOVO PARCELAMENTO NO ENDEREÇO CORRETO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situacao	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO	MANOELAS	03/10/2022	06/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	TISADDRACF	30/09/2022	30/09/2022 14:52	
3	SR	INF	CO	JOAAGR	03/10/2022	04/10/2022 17:00	
4	SR	CC1	CO	MANOELAS	03/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

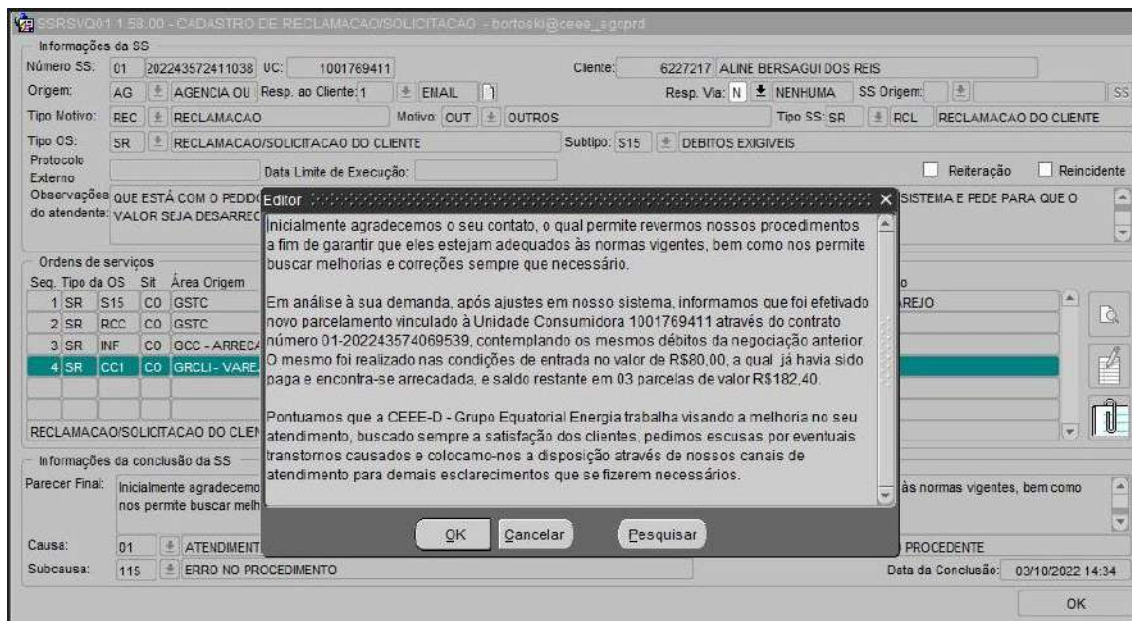
Parecer Final: hicalmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 03/10/2022 14:34

OK

P. 36 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgsprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243572411038 UC: 1001769411 Cliente: 6227217 ALINE BERSAGUI DOS REIS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendimento: QUE ESTÁ COM O PEDIDO DE VALOR SEJA DESARRECADADO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem
1	SR	S15	CO GSTC
2	SR	RCC	CO GSTC
3	SR	INF	CO OCC - ARRECAD
4	SR	CCI	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO

Data da Conclusão: 02/10/2022 14:34

OK

Amostra 12

Protocolo: 202243715393409

UC 70410003

Obs1: – Reclamação procedente. Débitos em nome do reclamante, devido à religação à revelia feita por usuário anterior. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE por meio do protocolo 202243715393409.

Obs2: nas faturas 3 enviadas já não aparecem as cobranças indevidas.

Obs3: - UC 70410003 foi encontrada no universo/população AT Quadro2, mas não fez parte da amostra de AT. AT realizada de 01/11/2022 por meio do protocolo 202243618841209.

Irregularidade: débito de antigo titular em nome do reclamante.

P. 37 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 7270488 PEREIRA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA Unidade Consumidora: 70410003 AV PARAGUASSU, 822 - AP 00201

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar
Situacao: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243715393409 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		26-12-22 11:34	02-01-23 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situacao	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	4A4H1Z	SR S15 DEBITOS EXIGIVEIS	CO 05-01-2023 EQTS55	26-12-2022 11:38	05-01-2023 09:33	EQUAT SERV - RECLA
2	4AFTMZ	SR INF INFORMACAO	CO 02-01-2023 OLINDAR	29-12-2022 17:36	02-01-2023 09:02	GCOM - FATURAMENT
3	4AKVHS	SR INF INFORMACAO	CO 02-01-2023 SCHEILA	02-01-2023 10:32	02-01-2023 11:45	GCOM - COBRANCA N
4	4AVF8Z	SR CC1 COMUNICACAO AO CL	CO 05-01-2023 EQTS551	05-01-2023 09:33	05-01-2023 09:33	EQUAT SERV - RECLA

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 02-01-23 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 4A4H1Z está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS: [Icons]

Funcionalidades da OS: [Icons]

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243715393409 UC: 70410003 Cliente: 7270488 PEREIRA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA

Origem: AG AGENCIA DU Resp ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLI FEZ TROCA DE TITULARIDADE ONDE A UC ESTAVA EM CORTE QUE FOI GERADA PELO INQUILINO ANTERIOR, FEITA TROCA DE TITULARIDADE FOI SOLICITADO RELIQUE. UC FOI RELIGADA E ESTA COBRANDO NA FATURA ATUAL CUSTO ADMINISTRATIVO POR AUTO RELIQUE MAS SENDO QUE CLI QUE AUTO RELIGOU FOI CLI ANTERIOR.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situacao	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO	EQUAT SERV - RECLAMACAO	EQTS5512174	05/01/2023	02/01/2023 23:59
2	SR	INF	CO	GCOM - FATURAMENTO	OLINDAR	02/01/2023	02/01/2023 18:00
3	SR	INF	CO	GCOM - COBRANCA NORTE	SCHEILASD	02/01/2023	04/01/2023 18:00
4	SR	CC1	CO	EQUAT SERV - RECLAMACAO	EQTS5512174	05/01/2023	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Paracer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. A fatura com vencimento 10/01/2023 foi corrigida e a multa por auto religação foi retirada, nova fatura ficou no valor de R\$ 35,87 com vencimento 11/01/2023, nova fatura

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 122 LANCAMENTO INDEVIDO Data da Conclusão: 05/01/2023 09:33

OK

P. 38 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243715393409 UC: 70410003 Cliente: 7270488 PERERA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA

Origem: AG AGENCIA OJ Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: ANTERIOR. CLI ATUAL SOLICITA REFATURAMENTO DA FAT SEM COBRANÇA DE AUTO RELIQUE. AGUARDANDO RETORNO!

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO	EQUAT SERV - RECLAMACAO	EQTSS512174	05/01/2023	02/01/2023 23:59
2	SR	INF	CO	GCOM - FATURAMENTO	OLINDAR	02/01/2023	02/01/2023 18:00
3	SR	INF	CO	GCOM - COBRANCA NORTE	SCHIELASD	02/01/2023	04/01/2023 18:00
4	SR	CC1	CO	EQUAT SERV - RECLAMACAO	EQTSS512174	05/01/2023	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVES

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. A fatura com vencimento 10/01/2023 foi corrigida e a multa por auto religação foi retirada, nova fatura ficou no valor de R\$ 36,97 com vencimento 11/01/2023, nova fatura

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDEENTE

Subcausa: 122 LANÇAMENTO INDEVIDO Data da Conclusão: 05/01/2023 09:33

OK

SSRSVQ02 1.19.03 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO-SUBSIDIO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243715393409 UC: 70410003 Cliente: 7270488 PEREIRA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA

OS Origem:

Tipo da ordem de serviço de subsidio: Sem visita técnica Informação do cliente Com visita técnica

Informações de data: Data limite: 04/01/2023 18:00 Data da conclusão: 02/01/2023 11:45

Solicitação de informação

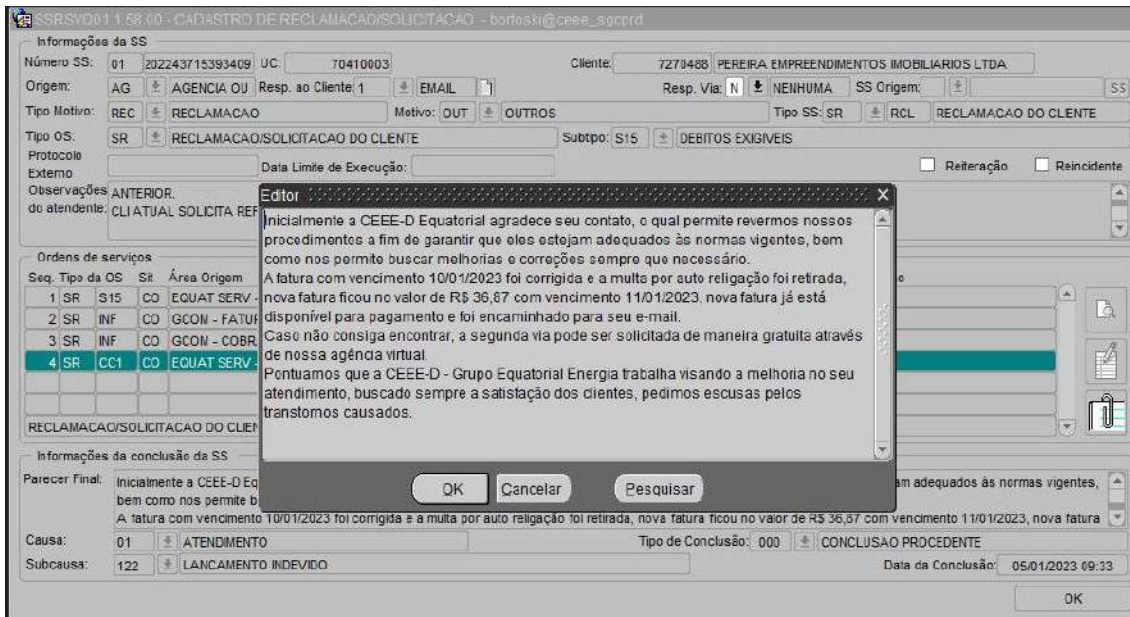
CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE E UMA RELIGAÇÃO IMEDIATA E FOI COBRADO POR CUSTO ADMINISTRATIVO POR UMA LIGAÇÃO A REGALIA QUE ELE ALEGA SER DO ANTIGO PROPRIETARIO, FAVOR VERIFICAR.

Parecer da área

A RECLAMAÇÃO DEVE SER RECLASSIFICADA PARA A TIPOLOGIA FATURAS- TAXAS/MULTAS. TROCA DE TITULARIDADE REALIZADA EM 01/11/2022. CORTE EM 24/10/2022. A FATURA DO MÊS 12/2022 DEVE SER MANUTENCIONADA PARA A RETIRADA DA TAXA DE CUSTO ADMINISTRATIVO NO DISJ E TRANSFERÊNCIA PARA O TITULAR ANTERIOR, VISTO NÃO PODER SER COBRADA DO NOVO TITULAR. OBS.: A TROCA DE CLIENTE É REALIZADA NA APLICAÇÃO F5GVREC0 - D/C DIVERSOS.

OK

P. 39 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO - bortoski@cnee_sgcpd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243715393409 UC: 70410003 Cliente: 7270488 PEREIRA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS
 Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente
 Observações do atendente: ANTERIOR: CLI ATUAL SOLICITA REF

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem
1	SR	S15	CO EQUAT SERV.
2	SR	INF	CO GCOM - FATUR
3	SR	INF	CO GCOM - COBR
4	SR	CC1	CO EQUAT SERV.

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. A fatura com vencimento 10/01/2023 foi corrigida e a multa por auto religação foi retirada, nova fatura ficou no valor de R\$ 36,67 com vencimento 11/01/2023, nova fatura já está disponível para pagamento e foi encaminhado para seu e-mail. Caso não consiga encontrar, a segunda via pode ser solicitada de maneira gratuita através de nossa agência virtual. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.
 Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Causa: 01 ATENDIMENTO Data da Conclusão: 05/01/2023 09:33
 Subcausa: 122 LANÇAMENTO INDEVIDO

Editor

Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. A fatura com vencimento 10/01/2023 foi corrigida e a multa por auto religação foi retirada, nova fatura ficou no valor de R\$ 36,67 com vencimento 11/01/2023, nova fatura já está disponível para pagamento e foi encaminhado para seu e-mail. Caso não consiga encontrar, a segunda via pode ser solicitada de maneira gratuita através de nossa agência virtual. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

Amostra 13

Protocolo: 202243634357245

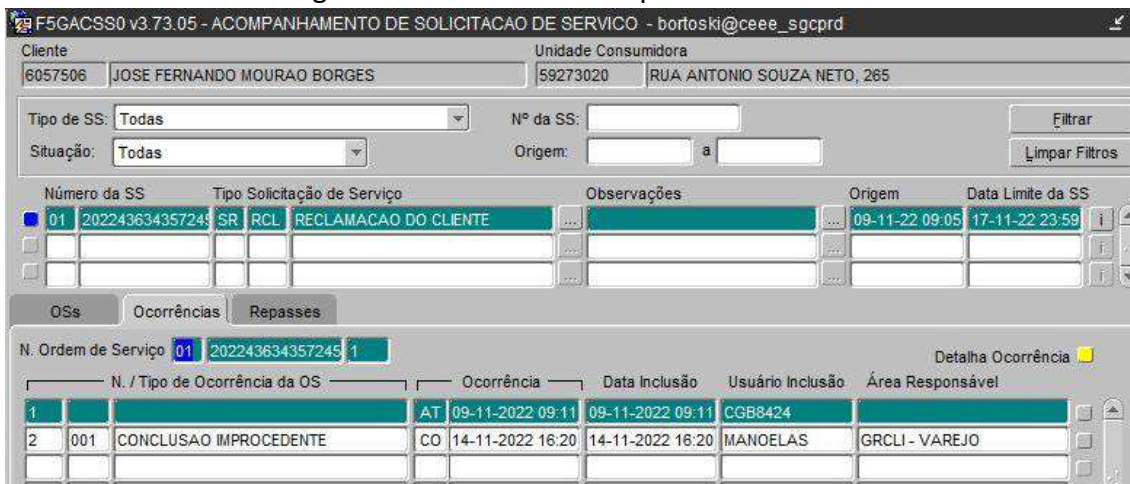
UC 59273020

Obs1: – Reclamação classificada como improcedente. Em sua reclamação o usuário afirma que não solicitou a ligação nesse endereço. Com as telas apresentadas não podemos concluir sobre o status da reclamação. A RECLAMAÇÃO foi classificada como IMPROCEDENTE por meio do protocolo 202243634357245.

Obs2: 2 faturas enviada.

Obs3: - UC 59273020 não foi encontrada no universo/população AT Quadro2, portanto não fez parte da amostra de AT.

Não foi identificada irregularidade com as telas apresentadas.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@cnee_sgcpd

Cliente: 6057506 JOSE FERNANDO MOURAO BORGES Unidade Consumidora: 59273020 RUA ANTONIO SOUZA NETO, 265

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtrar
 Situação: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243634357245	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		09-11-22 09:05	17-11-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243634357245 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 09-11-2022 09:11	09-11-2022 09:11	CGB8424	
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	14-11-2022 16:20	14-11-2022 16:20	MANOELAS GRCLI - VAREJO

P. 40 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgprd

Cliente: 6057506 JOSE FERNANDO MOURAO BORGES Unidade Consumidora: 59273020 RUA ANTONIO SOUZA NETO, 265

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243634357245 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		09-11-22 09:05	17-11-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço		Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável			
1	3{i67F	SR	S15	DEBITOS EXIGIVEIS	CO	14-11-2022	MANOEL	09-11-2022 09:11	14-11-2022 16:20	GRCLI - VAREJO
2	3j00PJ	SR	CC2	COMUNICAÇÃO AO CL	CO	14-11-2022	MANOEL	14-11-2022 16:20	14-11-2022 16:20	GRCLI - VAREJO

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 17-11-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3{i67F está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS Funcionalidades da OS

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243634357245 UC: 59273020 Cliente: 6057506 JOSE FERNANDO MOURAO BORGES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente; 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE NAO RECONHECE ESTE ENDEREÇO, QUE SEUS DOCUMENTOS FORAM USADOS INDEVIDAMENTE, O MESMO QUER MAIS DETALHES DE COMO ESTA UNIDADE ESTA EM SEU NOME, O MESMO AFIRMA NUNCA TER PEDIDO TROCA DE TITULARIDADE E NEM PEDIDO DE LIGAÇÃO NESTE LOCAL, O MESMO QUER DOCUMENTOS DA EPOCA E PAPEIS QUE CONFIRME TAL PEDIDO

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022	17/11/2022 23:59
2	SR	CC2	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVES

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 14/11/2022 16:20

OK

P. 41 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borloski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243634357245 UC: 59273020 Cliente: 6057506 JOSE FERNANDO MOURAO BORGES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: TELEFONE CELULAR DE SUA ESPOSA 53999722826

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022	17/11/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 14/11/2022 16:20

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borloski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243634357245 UC: 59273020 Cliente: 6057506 JOSE FERNANDO MOURAO BORGES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: TELEFONE CELULAR DE SUA ESPOSA 53999722826

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022	17/11/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	14/11/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICACAO AO CLIENTE - ENVIO CARTA

Informações da conclusão da SS

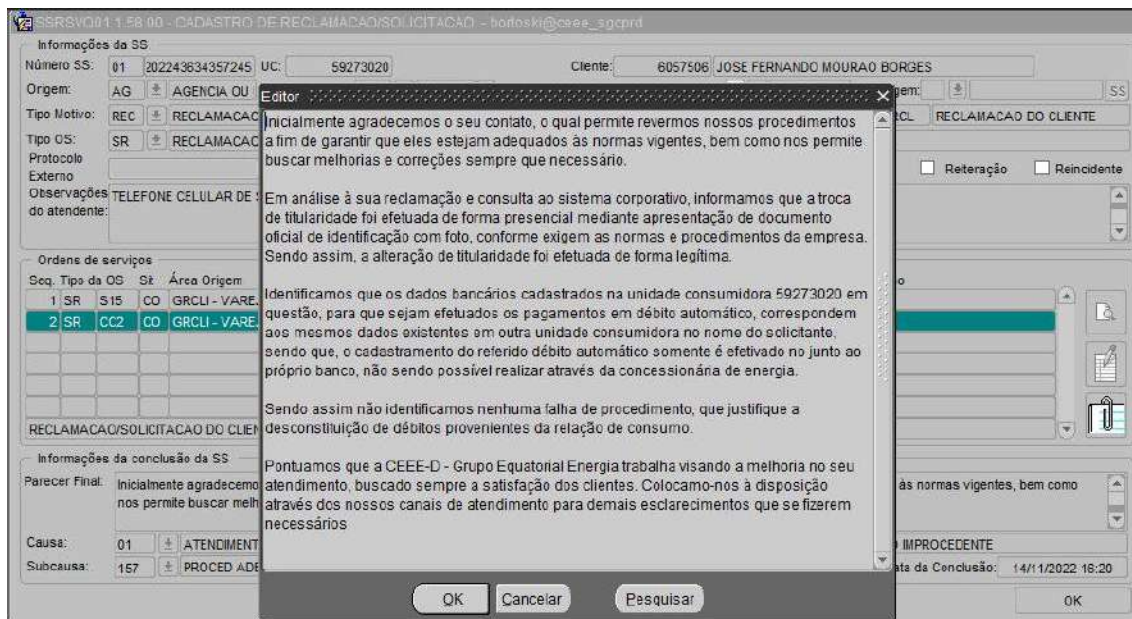
Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 14/11/2022 16:20

OK

P. 42 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Amostra 14

Protocolo: 202243669675103

UC 64098460

Obs1: – Reclamação classificada como improcedente. Usuário reclama que solicitou a AT, e que há demora em concluir o pedido. Atendente informa que há faturas em aberto. Usuário concorda em pagar as faturas desde a data em que adquiriu o imóvel. Com as telas apresentadas não podemos concluir sobre o status da reclamação. A RECLAMAÇÃO foi classificada como IMPROCEDENTE por meio do protocolo 202243634357245.

Obs2: 2 faturas enviadas.

Obs3: - UC 59273020 não foi encontrada no universo/população AT Quadro2, portanto não fez parte da amostra de AT.

Não foi identificada irregularidade com as telas apresentadas.

P. 43 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Ciente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO Unidade Consumidora: 64098460 EST BR CENTO E DEZESSEIS, 8946 - AP 01110

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar
Situacao: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243869675103 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		30-11-22 10:03	07-12-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3/3RTH	SR R17 TEMPO DE ESPERA P/ A	CO	07-12-2022	07-12-2022 18:06	GRCLI - VAREJO
2	3/LWP8	SR RCC RECLASSIFICAÇÃO DE	CO	07-12-2022	07-12-2022 13:31	GSTC
3	3/MFY6	SR RCC RECLASSIFICAÇÃO DE	CO	07-12-2022	07-12-2022 15:29	GRCLI - VAREJO
4	3/MG2S	SR INF INFORMACÃO	CO	07-12-2022	07-12-2022 16:29	GRCLI - GRANDES CLI
5	3/N2AC	SR CC2 COMUNICACÃO AO CL	CO	07-12-2022	07-12-2022 18:06	GRCLI - VAREJO

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 07-12-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3/3RTH está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS: [Icons]

Funcionalidades da OS: [Icons]

SSRSV001 158.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações de SS

Número SS: 01 202243869675103 UC: 64098460 Cliente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem:

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU A TROCA DE TITULARIDADE POR EMAIL DESDE ABRIL DESTA ANO E AINDA NÃO FOI RESPONDIDO. CLIENTE RA SOLICITAR MAIS UMA VEZ CONFORME ORIENTAÇÃO DA SUPERVISÃO DO ATENDIMENTO. CLIENTE AGUARDA UM RETORNO DA EMPRESA EMAIL DE RESPOSTA TAMBÉM ALOISIOLINK@YAHOO.COM.BR

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	RSCHMIDT	07/12/2022	07/12/2022 13:31	
3	SR	RCC	CO	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 15:29	
4	SR	INF	CO	FABIANOTM	07/12/2022	07/12/2022 17:00	
5	SR	CC2	CO	MANOELAS	07/12/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO MPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 07/12/2022 13:06

OK

P. 44 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243669675103 UC: 64098460 Cliente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CONFORME ORIENTAÇÃO DA SUPERVISÃO DO ATENDIMENTO. CLIENTE AGUARDA UM RETORNO DA EMPRESA EMAIL DE RESPOSTA TAMBÉM ALOISIOLINK@YAHOO.COM.BR

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	RSCHMDT	07/12/2022	07/12/2022 13:31	
3	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 15:29	
4	SR	NF	CO GRCLI - GRANDES CLIENTES	FABANDTM	07/12/2022	07/12/2022 17:00	
5	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 150 PROCED ADEQUADO CFIME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 07/12/2022 18:06

OK

SSRSVQ02 1.19.03 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO-SUBSIDIO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243669675103 UC: 64098460 Cliente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO

OS Origem:

Tipo da ordem de serviço de subsídio

Sem visita técnica Informação do cliente

Com visita técnica

Informações de data

Data limite: 07/12/2022 17:00 Data da conclusão: 07/12/2022 16:29

Solicitação de informação

CLIENTE SOLICITOU A TROCA DE TITULARIDADE POR EMAIL DESDE ABRIL DESTE ANO E AINDA NÃO FOI RESPONDIDO. CLIENTE IRA SOLICITAR MAIS UMA VEZ CONFORME ORIENTAÇÃO DA SUPERVISÃO DO ATENDIMENTO. CLIENTE AGUARDA UM RETORNO DA EMPRESA. EMAIL DE RESPOSTA TAMBÉM ALOISIOLINK@YAHOO.COM.BR

Parecer da área

CLIENTE APRESENTOU REGISTRO DE IMÓVEL QUE COMPROVA QUE ADQUIRIU A PROPRIEDADE EM 18/01/2022, EM REUNIÃO REALIZADA COM O REPRESENTANTE OBERDAN DA EMPRESA ENERGISA QUE REPRESENTOU O CLIENTE COM DEVIDA PROCURAÇÃO, FICOU COMPROMETIDO A QUITAR TODOS OS DÉBITOS A PARTIR DA REFERIDA DATA DE AQUISIÇÃO (18/01/22) PARA QUE POSSAMOS DAR ANDAMENTO AO PROCESSO DE TROCA DE TITULARIDADE CONFORME SOLICITADO.

OK

P. 45 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@caee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243669675103 UC: 64098460 Cliente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO

Origem: AG AGENCIA OUI Resp. ao Cliente: 2 CARTA 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CONFORME ORIENTAÇÃO DA SUPERVISÃO DO ATENDIMENTO. CLIENTE AGUARDA UM RETORNO DA EMPRESA EMAIL DE RESPOSTA TAMBÉM ALOSIOLINK@YAHOO.COM.BR

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	RSCHMIDT	07/12/2022	07/12/2022 13:31	
3	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 15:29	
4	SR	INF	CO GRCLI - GRANDES CLIENTES	FABIANOTM	07/12/2022	07/12/2022 17:00	
5	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE - ENVIO CARTA

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 07/12/2022 18:06

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@caee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243669675103 UC: 64098460 Cliente: 6409846 OLINDO MEDEIROS DE ALBUQUERQUE NETO

Origem: AG AGENCIA OUI Resp. ao Cliente: 2 CARTA 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CONFORME ORIENTAÇÃO DA SUPERVISÃO DO ATENDIMENTO. EMAIL DE RESPOSTA TAMBÉM ALOSIOLINK@YAHOO.COM.BR

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	RSCHMIDT	07/12/2022	07/12/2022 13:31	
3	SR	RCC	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022	07/12/2022 15:29	
4	SR	INF	CO GRCLI - GRANDES CLIENTES	FABIANOTM	07/12/2022	07/12/2022 17:00	
5	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	07/12/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICAÇÃO AO CLIENTE - ENVIO CARTA

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 07/12/2022 18:06

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta à área responsável, informamos que o cliente apresentou documento de ocupação do imóvel cuja data de ocupação é 18/01/2022. Em reunião realizada com o representante da empresa Energisa (Oberdan) munido da procuração para tal, foi informado por este que o adquirente primeiramente vai quitar os débitos existentes a partir da data de ocupação e posteriormente será efetivada a troca de titularidade conforme o pleito.

Esperamos ter dirimido todos os questionamentos requeridos. Certo do seu entendimento, agradecemos o contato e nos colocamos à disposição para elucidar qualquer dúvida, através dos nossos canais de relacionamento.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento

OK Cancelar Pesquisar

Amostra 15

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243223245011

UC 66916798

Obs1: na primeira solicitação não foi aceita a AT por falta de documentação. Com a falta sanada foi feita a AT.

Não foi identificada irregularidade com as telas apresentadas.

P. 46 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

ESGAOSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - bortosi@cese_sgcprd

Cliente: 6691679 MICHELLE ROSSET SCARANTO Unidade Consumidora: 66916798 RUA CARLOS REVERBEL, 200 - BL D AP 01004

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
 Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224322324501	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		02-03-22 11:22	09-03-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243223245011

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 02-03-2022 11:23	02-03-2022 11:23	DMTFIAMA	
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	08-03-2022 08:28	MANOELAS	GRCLI - VAREJO

SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosi@cese_sgcprd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243223245011 UC: 66916798 Cliente: 6691679 MICHELLE ROSSET SCARANTO
 Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
 Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente
 Observações do atendente: TROCA DE TITULARIDADE 01 202243221795326 25/02/2022 LIMITE 28/03/2022

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	MANOELAS	08/03/2022	09/03/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	LEANDROBR	07/03/2022	07/03/2022 19:55	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	08/03/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243221795326 referente à troca de titularidade foi indeferida. Orientamos que seja ingressado novo pedido.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 146 INFORMACOES INSUFICIENTES PARA ANALISE Data da Conclusão: 08/03/2022 08:28

SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortosi@cese_sgcprd

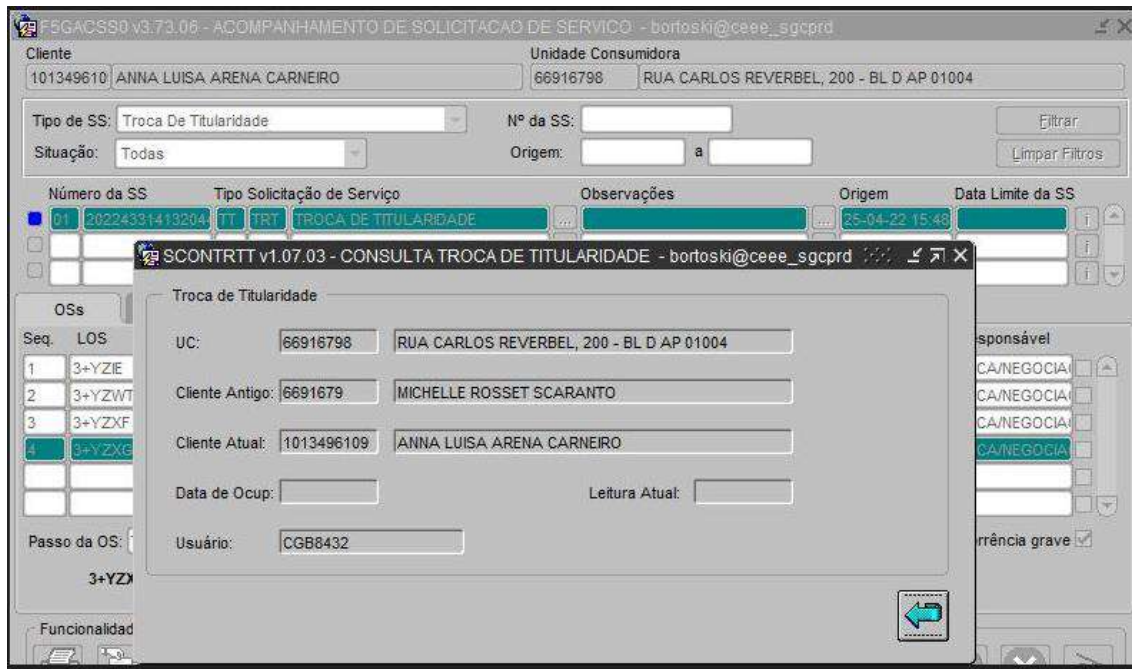
Informações da SS
 Número SS: 01 202243223245011 UC: 66916798 Cliente: 6691679 MICHELLE ROSSET SCARANTO
 Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
 Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente
 Observações do atendente: TROCA DE TITULARIDADE

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	MANOELAS	08/03/2022	09/03/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	LEANDROBR	07/03/2022	07/03/2022 19:55	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	08/03/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243221795326 referente à troca de titularidade foi indeferida. Orientamos que seja ingressado novo pedido.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 146 INFORMACOES INSUFICIENTES PARA ANALISE Data da Conclusão: 08/03/2022 08:28

P. 47 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101349610 ANNA LUISA ARENA CARNEIRO
Unidade Consumidora: 66916798 RUA CARLOS REVERBEL, 200 - BL D AP 01004

Tipo de SS: Troca De Titularidade
Situação: Todas

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	20224331413204 TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		25-04-22 15:48	

OSs

Seq.	LOS
1	3+YZIE
2	3+YZWT
3	3+YZXF
4	3+YZXG

Passo da OS: 3+YZX

Funcionalidad

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

Troca de Titularidade

UC: 66916798 RUA CARLOS REVERBEL, 200 - BL D AP 01004

Cliente Antigo: 6691679 MICHELLE ROSSET SCARANTO

Cliente Atual: 1013496109 ANNA LUISA ARENA CARNEIRO

Data de Ocup: Leitura Atual:

Usuário: CGB8432

Responsável: CA/NEGOCIAI

Irregularidade grave

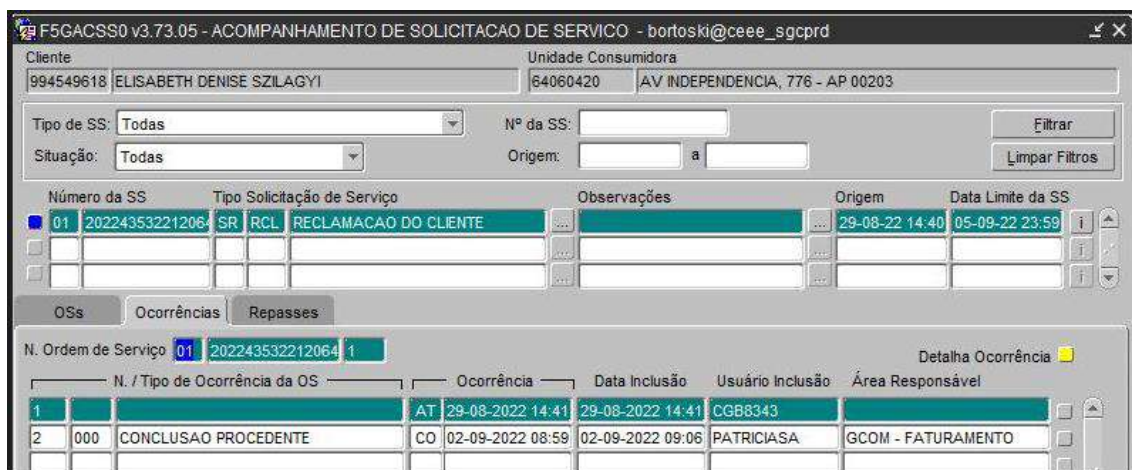
Amostra 16

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243532212064

UC 64060420

Obs1: – Reclamação procedente. Débitos em nome do reclamante após o pedido de desligamento. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE por meio do protocolo 202243532212064.

Irregularidade: débito gerado pelo atraso no atendimento da solicitação de desligamento da UC 60291435.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 994549618 ELISABETH DENISE SZILAGYI
Unidade Consumidora: 64060420 AV INDEPENDENCIA, 776 - AP 00203

Tipo de SS: Todas
Situação: Todas

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243532212064 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		29-08-22 14:40	05-09-22 23:59

OSs

Ocorrências

Repases

N. Ordem de Serviço: 01 202243532212064 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável		
1	AT	29-08-2022 14:41	29-08-2022 14:41	CGB8343		
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	CO	02-09-2022 08:59	02-09-2022 09:06	PATRICIASA	GCOM - FATURAMENTO

P. 48 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243532212064 UC: 64060420 Cliente: 994549618 ELISABETH DENISE SZLAGYI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE: 994549618 QUITOU DÉBITOS DA UC: 60291435 E PEDIU DESLIGAMENTO EM 06/11/2019 SS 01 201941814873766, O QJAL FOI CANCELADO A PEDDO DE TERCEIROS, REGISTRADO QUE TINHA NOVO PEDIDO DE TROCA DE TITULARIDADE, SS 01-201941872984585 TT FOI FEITO APENAS EM 10/12/2019 E COLOCADO DATA DE OCUPAÇÃO 07/12/2019, GERANDO OUTRA FATURA PARA CLIENTE ANTERIOR QUE TINHA PEDDO DESLIGAMENTO, CLIENTE PEDE QUE FATURA SEJA TRANSFERIDA

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	02/09/2022	05/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC2	GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	02/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 142 FATURAS GERADAS APOS CONSUMO FINAL Data da Conclusão: 02/09/2022 08:59

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243532212054 UC: 64060420 Cliente: 994549618 ELISABETH DENISE SZLAGYI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DE OCUPAÇÃO 07/12/2019, GERANDO OUTRA FATURA PARA CLIENTE ANTERIOR QUE TINHA PEDDO DESLIGAMENTO, CLIENTE PEDE QUE FATURA SEJA TRANSFERIDA POS NÃO ESTAVA MAIS NO LOCAL E PEDU DESLIGAMENTO NA DATA EM QUE NÃO A MAIS OCUPAR IMOVEL EM ANEXO PROTOCOLO DO PEDIDO

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	02/09/2022	05/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC2	GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	02/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 142 FATURAS GERADAS APOS CONSUMO FINAL Data da Conclusão: 02/09/2022 08:59

OK

P. 49 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV00115800 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpfd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243532212064 UC: 64060420 Cliente: 994549618 ELISABETH DENISE SZILAGYI
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Tipo OS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE
 Protocolo Externo: Observações: CLIENTE: 994549618 QUF do atendimento: TERCEIROS, REGISTRADO DE OCUPAÇÃO 07/12/20

Ordens de serviços
 Seq. Tipo da OS Sit. Área Origem
 1 SR S15 CO GRCLI - VARE
 2 SR CC2 CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE
 Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Causa: 01 ATENDIMENTO
 Subcausa: 142 FATURAS GERADAS APOS CONSUMO FINAL Data da Conclusão: 02/09/2022 08:59

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise de sua demanda, após consultas em nosso sistema corporativo, identificamos que devido atraso no atendimento de pedido de desligamento referente a unidade consumidora 00291435 - Rua Garibaldi, 1313 - AP 00502 - Porto Alegre/RS, protocolada em 06/11/2019 sob o número 01.201941814873766, houve a geração indevida da fatura no valor de R\$40,27 vencimento em 16/12/2019.

Salientamos que procedemos os ajustes necessários em nosso sistema e o cancelamento da pendência.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscando sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas por eventuais transtornos causados e colocamo-nos a disposição através de nossos canais de atendimento para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

OK Cancelar Pesquisar

Amostra 17

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243569556073

UC 27069826

Obs1: erros no atendimento levaram a pagamentos de faturas de terceiros e alteração de titularidades indevidas.

Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem.

SSRSV00115800 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpfd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243554816058 UC: 27069826 Cliente: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 3 FONE Resp. Via: NENHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo OS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE
 Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente
 Observações: FOI FEITA A TROCA PARA A TITULAR 756637 MAS PEGOU UMA FATURA NO ATENDIMENTO QUE NAO ERA O ENDEREÇO CERTO EFETUOU O PAGAMENTO NO VALOR DE 228,75 PEDE DEVOLUÇÃO NA SUA NOVA UNIDADE 7566379 SEGUIE EM ANEXO

Ordens de serviços
 Seq. Tipo da OS Sit. Área Origem Usuário Data Situação Data Limite Área Destino
 1 SR S17 CO GCC - ARRECADACAO EQTS17110 20/09/2022 23/09/2022 23:59
 2 SR CC3 CO GCC - ARRECADACAO EQTS17110 20/09/2022

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE PAGAMENTO NÃO PROCESSADO

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente, a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como, nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 O comprovante apresentado, no valor de R\$ 228,75 15.09.2022 é referente ao pagamento da fatura de referência 07/2022 onde a mesma era titular da Unidade
 Causa: 18 COBRANCA Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE
 Subcausa: 038 VALOR ARRECADADO / BAIXADO CORRETAMENTE Data da Conclusão: 20/09/2022 07:49

OK

P. 50 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243554816058 UC: 27069826 Cliente: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente/ 3 FONE SS

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S17 PAGAMENTO NÃO PROCESSADO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: FOI FEITA A TROCA PAR DE 223,75 FEDE DEVOLU

Ordens de serviços

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S17	CO GCC - ARRECA
2	SR	CC3	CO GCC - ARRECA

RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente, a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como, nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. O comprovante apresentado, no valor de R\$ 228,75 15.09.2022 é referente ao pagamento da fatura de referência 07/2022 onde a mesma era titular da Unidade Consumidora 27069826, o pagamento foi realizado antes da troca de titularidade neste caso arrecadação na fatura 07/2022 esta devida, ademais a troca de titularidade ja se encontra concluída. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

Causa: 18 COBRANCA Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 038 VALOR ARRECADADO / BAIXADO CORRETAMENTE Data da Conclusão: 20/09/2022 07:49

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgprd

Cliente: 5020286 NELBA MORALES BATISTA Unidade Consumidora: 27069826 RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Filtar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243569556073	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		27-09-22 14:08	04-10-22 23:59
01 202243554816058	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		15-09-22 14:43	23-09-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243569556073 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	27-09-2022 14:17	27-09-2022 14:17	CGB9753
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 28-09-2022 16:20	28-09-2022 16:21	LENITASA GRCLI - VAREJO

P. 51 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 20224356956073 UC: 27069826 Cliente: 5020286 NELBA MORALES BATISTA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente | EMAL | Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: POR ERRO DE ATENDIMENTO, A CLIENTE MARNEI ROBLEDO GARBIN RECEBU A CONTA ERRADA PARA SER PAGA, QUANDO ERA PARA EFETUAR O PAGAMENTO DA FATURA DA UC 7566379, RECEBEU A CONTA DESTA UC (27069826). APÓS ISSO, TAMBÉM POR ERRO DE ATENDIMENTO, FOI FEITA UMA TROCA DE TITULARIDADE NESTA UC (27069826) PARA A MARNEI.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GRCLI - VAREJO	LENITASA	28/09/2022	04/10/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	LENITASA	28/09/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 28/09/2022 16:20

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 20224356956073 UC: 27069826 Cliente: 5020286 NELBA MORALES BATISTA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente | EMAL | Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: AGORA, TODOS OS PROCESSOS JÁ FORAM CORRIGIDOS: FOI FEITA A TROCA DESTA UC DE VOLTA PARA O REAL TITULAR E A TROCA DE TITULARIDADE DA UC CORRETA (7566379) PARA ELA. CLIENTE PEDE QUE O VALOR PAGO ERRONEAMENTE DE R\$228,75, POR ERRO DO ATENDIMENTO, REFERENTE A FATURA DE VENCIMENTO EM 10/08/2022 SEJA REAVIDO PARA A MESMA.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GRCLI - VAREJO	LENITASA	28/09/2022	04/10/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	LENITASA	28/09/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 28/09/2022 16:20

OK

P. 52 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRS/00115800 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243589558073 UC: 27069826 Cliente: 5020286 NELBA MORALES BATISTA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT DUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS ENXIMES

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações: POR ERRO DE ATENDIMENTO FATURA DA UC 7566379 APOIS ISSO, TAMBÉM FOI

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem
1	SR	S15	CO GRCLI - VARE
2	SR	CC1	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em atendimento à sua redação, informamos que não é possível procedermos com a devolução de valores pagos em nome de terceiros, sendo devido apenas para o próprio titular. Ressaltamos sempre para que confirme os dados emitidos nas faturas antes de realizar os pagamentos.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de conclusão: 001 CONSULTA MPROCEDENTE

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 756637 MARNEI ROBLEDO GARBIN Unidade Consumidora: 27069826 RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224355480913	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		15-09-22 14:39	
01 20224355451951	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		15-09-22 12:08	
01 202142978	SS CONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE			

OSs

Seq. LOS

1	3(DUX3)	A
2	3(DUX5)	T

Passo da OS: TRO 3(DUX5)

Troca de Titularidade

UC: 27069826 RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502

Cliente Antigo: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL

Cliente Atual: 756637 MARNEI ROBLEDO GARBIN

Data de Ocup: 06/09/2022 Leitura Atual:

Usuário: CGB8399

Funcionalidades

P. 53 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL Unidade Consumidora: 27069826 RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar
 Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243554836398	TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE		15-09-22 14:52
01 202243554809131	TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE		15-09-22 14:39
01 202243554809131	TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE		15-09-22 14:39

OSs: SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

Seq. LOS

1	3(E)E1
2	3(E)E1

Passo da O: 3(t)

Funcional:

Responsável: ANCA/NEGOCIA

ocorrência grave

Troca de Titularidade

UC: 27069826 RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502

Cliente Antigo: 756637 MARNEI ROBLEDO GARBIN

Cliente Atual: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL

Data de Ocup: 06/09/2022 Leitura Atual:

Usuário: CGB8399

F5GORGAD0 v1.19.04 - CONSULTA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO - bortoski@ceee_sgcpd

Registro de Atendimento

Cliente: 6032319 GILDA LANGE DO AMARAL Unidade Consumidora: 27069826

Registro de Atendimento	Data da Inclusão	Conta	Documento de Origem	Conta Orig.	Usuário
01 202243554809204	15-09-2022 14:39	11210008	01 202243554809131	0 11100000	CGB8399
01 202243554809437	15-09-2022 14:39	11210000	01 202243554809131	1 11210000	CGB8399

USUARIO DENTR

de Todas as OS

do leu a mensagem ?

Itens do Registro de Ate

Data Inclusão	Documen
15-09-22 14:39	01 4355
15-09-22 14:39	01 4355

Editor

ERRO NA TROCA CLIENTE ERROU O ENDEREÇO

OK Cancelar Pesquisar

Edit

The image displays two screenshots of the F5GACSS0 v3.73.06 software interface, which is used for tracking service requests. Both screenshots show a window titled 'F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd'.

Top Screenshot: The main window shows a client named 'NELBA MORALES BATISTA' (ID: 5020286) at 'RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502'. A table of service requests is visible, with two entries for 'TROCA DE TITULARIDADE' (Title Change) highlighted in green. The first entry has a status of 'TT TRT' and a date limit of '06-10-22 12:19'. The second entry has a status of 'TT TRT' and a date limit of '15-09-22 14:52'. A modal window titled 'SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE' is open, showing details for the current client: UC: 27069826, RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502; Cliente Antigo: 6032319, GILDA LANGE DO AMARAL; Cliente Atual: 5020286, NELBA MORALES BATISTA; Data de Ocup: 06/09/2022; Usuário: CGB8399.

Bottom Screenshot: This screenshot shows the same software interface but with a different client selected: 'GILDA LANGE DO AMARAL' (ID: 6032319) at the same address. The table of service requests shows two entries for 'TROCA DE TITULARIDADE' highlighted in green, with date limits of '06-10-22 12:19' and '06-10-22 12:19'. The modal window shows details for the current client: UC: 27069826, RUA ALM BARROSO, 3190 - BL A AP 00502; Cliente Antigo: 5020286, NELBA MORALES BATISTA; Cliente Atual: 6032319, GILDA LANGE DO AMARAL; Data de Ocup: (empty); Usuário: CGB8752.

Amostra 18

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243100555056

UC 49207024

Obs1: erros no atendimento levaram à alteração de titularidade indevida.

P. 55 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Irregularidade: erros causados pelos atendentes ou por falha no sistema levaram à alteração de titularidade indevida; posteriormente a troca indevida foi desfeita conforme apresentados nas telas e nas faturas que seguem.

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 6388369 LUIZ CARLOS MACEDO BERNARDES Unidade Consumidora: 49207024 RUA IRMAO FERNANDO JESUS, 188 - AP 00104

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Situação: Todas Origem: Filtros Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243312619196	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		23-04-22 14:06	29-04-22 23:59
01 202243100555056	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		03-01-22 16:12	10-01-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243100555056 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	03-01-2022 16:13	MJUNQUEIRA	
2 001	CONCLUSAO IMPROCEDENTE	04-01-2022 09:35	MANOELAS	GRCLI - VAREJO

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243100555056 UC: 49207024 Cliente: 6388369 LUIZ CARLOS MACEDO BERNARDES

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente | 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG1 AG. REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 3050171262150 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DATA E NÚMERO DE PROTOCOLO REGISTRADO NA DISTRIBUIDORA: 31/12/2021 e 0182130686. RESPOSTA DA DISTRIBUIDORA: DEFERIU O PEDIDO. TITULAR DA UNIDADE CONSUMIDORA? SIM.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022	10/01/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reversionos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 04/01/2022 09:35

OK

P. 56 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 20224310055056 UC: 49207024 Cliente: 6388368 LUIZ CARLOS MACEDO BERNARDES

Origem: AR AGÊNCIA REC Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem:

Tipo Motivo: AG1 AG. REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 3050171262150 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: OBS.: CONSUMIDORA RELATA SER A TITULAR DA UC, PORÉM A SEM AUTORIZAÇÃO E COMO FOI EFETUADO O PROCEDIMENTO SUA CONTA SE ENCONTRA EM NOME DE LUIZ CARLOS DESDE O MÊS DE OUTUBRO/21. (PALAVRAS DA CONSUMIDORA)

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CD GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022	10/01/2022 23:59	
2	SR	CC1	CD GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 04/01/2022 09:35

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 20224310055056 UC: 49207024 Cliente: 6388368 LUIZ CARLOS MACEDO BERNARDES

Origem: AR AGÊNCIA REC

Tipo Motivo: AG1 AG. REGULADORA NÍVEL 1 Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 3050171262150 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: OBS.: CONSUMIDORA RELATA SER A TITULAR DA UC, PORÉM A SEM AUTORIZAÇÃO E COMO FOI EFETUADO O PROCEDIMENTO SUA CONTA SE ENCONTRA EM NOME DE LUIZ CARLOS DESDE O MÊS DE OUTUBRO/21. (PALAVRAS DA CONSUMIDORA)

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CD GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022	10/01/2022 23:59	
2	SR	CC1	CD GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/01/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 134 FATURA / DOCUMENTO NAO APRESENTADO Data da Conclusão: 04/01/2022 09:35

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Informamos que não foi possível efetuar a troca de titularidade conforme solicitado via atendimento, pois a UC em questão possui fatura(s) em aberto na data atual. Para que possamos efetuar a troca preferencialmente as pendências devem ser salgadas ou autorizar o transpasse do valor à vencer. Caso o novo titular tenha como comprovar que está entrando no imóvel em data posterior ao débito existente será necessário anexar à solicitação de troca de titularidade documentos que comprovem a propriedade do imóvel (Matrícula ou Registro de Imóveis), assim como a documentação que comprove a locação ou venda, para realizar esse serviço, o solicitante deverá ingressar pelo site ou preferencialmente em uma das nossas agências físicas.

OK Cancelar Pesquisar



CEEE
DISTRIBUIÇÃO

COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
Av. Joaquim Porto Vilanova, nº 201, Prédio A Sala T21 - CEP 91410-400 Porto Alegre - RS
CNPJ : 06.467.115/0001-00 INSCRIÇÃO ESTADUAL: 096/3156693
NOTA FISCAL / CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA

Nota Fiscal: Série U - 190220402 Cod. Fiscal de operação: 5.259 FAT: 01-202143080143910-61

Reservado ao Fisco

A0DF.0525.B0EF.92FB.0E84.394A.FEBA.EEAB

Cliente e UC (Unidade Consumidora)
LUIZ CARLOS MACEDO BERNARDES

Rua Irmão Fernando Jesus, 188, Ap 00104
Bairro: 3 Ant Rua a Cohab Guabiroba
Pelotas - RS Fase: MONOFASICO
CPF: 28076591015
Classe de Consumo Aneel: RESIDENCIAL - Residencial

Número da UC
Código para débito em conta corrente:
49207024

Medição

Nº do medidor	1526572
Fator de Multiplicação	1,000
Leitura 22/12/2021	65424
Leitura 23/11/2021	65305
Consumo*	119

*Consumo Lido

Perdas de Transformações (%): 0
Fator de Potência: 1,00000
Período Fiscal: 20/12/2021
Emissão: 22/12/2021
Apresentação: 22/12/2021
Próxima Leitura Prevista: 21/01/2022

Consumo	Faturamento	Vencimento	Total em Reais
119 kWh	12/2021	12/01/2022	141,05

Descrição	Quantidade	Preço	Valor R\$
Consumo	119	0,967227	115,10
Adio Band. Vermel P2			25,95
Subtotal (R\$)			141,05

Composição da Fatura

Energia	46,42
Transmissão	8,40
Distribuição	16,39
Enc. Setoriais	14,12
Tributos	49,24
Perdas	6,48

Consumos Faturados em kWh

Dias	Consumo	Débito
2021 DEZ 29	119,0	4,1
NOV 30	128,0	4
OUT 29	111,0	3,85
SET 01,0	0	0
AGO 01,0	0	0
JUL 01,0	0	0
JUN 01,0	0	0
MAI 01,0	0	0
ABR 01,0	0	0
MAR 01,0	0	0
FEV 01,0	0	0
JAN 01,0	0	0
2020 DEZ 01,0	0	0

Tributos (Valores incluídos no preço)

ICMS Base de Cálculo (R\$) 141,05 alíquota 30% R\$ 42,30
PIS/COFINS Conf. Res. ANEEL nº 234/2005 alíquota 7,0200% R\$ 6,94



CEEE
DISTRIBUIÇÃO

COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
Av. Joaquim Porto Vilasova, nº 201, Prédio A Sala 721 - CEP 91415-400 Porto Alegre - RS
CNPJ: 08.487.115/0001-00 INSCRIÇÃO ESTADUAL: 096/3156699
NOTA FISCAL / CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA

Nota Fiscal - Série U - 15207_080 Cod. Fiscal de operação 5_258 FAT: 01-202243148205150-68

Reservado ao Fisco
D26A.127A.5EC7.1E15.2224.6338.D688.F236

Cliente e UC (Unidade Consumidora)
MARISA HELENA BENEVENTANA FERREIRA

Rua Irmão Fernando Jesus, 188, Ap 00104
Bairro: 3 Ant Rua a Cohab Guabiroba
Pelotas - RS Fase: MONOFASICO
CPF: 34272003020 Classe de Consumo Aneel: RESIDENCIAL - Residencial

Número da UC
Código para débito em conta corrente
49207024

Bandeira Vigente: Bandeira Vermelha P2

Medição	kWh	Consumo	Faturamento	Vencimento	Total em Reais
NP do medidor	1526572	129 kWh	01/2022	31/01/2022	145,32
Fator de Multiplicação	1,000				
Letura 22/01/2022	65553				
Letura 22/12/2021	65424				
Consumo*	129				

Descrição	Quantidade	Preço	Valor R\$
Consumo	39	0,963590	37,58
Consumo	90	0,900000	81,00
Adic Band. Vermel P2			0,47
Adic Band. Vermel P2			16,27
Subtotal (R\$)			145,32

Perdas de Transformações (%): 0
Fator de Potência: 1,00000
Período Fiscal: 22/01/2022
Emissão: 22/01/2022
Apresentação: 22/01/2022
Próxima Letura Prevista: 19/02/2022

Composição da Fatura

	R\$
Energia	50,33
Transmissão	5,10
Distribuição	17,77
Enc. Setoriais	15,31
Tributos	45,79
Perdas	7,02

Consumos Faturados em kWh

Dia	Consumo	Débito
2022 JAN 31	129,0	4,16
2021 DEZ 01,0	0	0
NOV 01,0	0	0
OUT 01,0	0	0
SET 31	105,0	5,30
AGO 30	110,0	5,44
JUL 29	97,0	3,34
JUN 30	101,0	5,37
MAI 31	122,0	5,81
ABR 31	107,0	3,45
MAR 30	93,0	3,1
FEV 28	138,0	4,6
JAN 30	156,0	5,53

Tributos: (Valores tributados no preço)

ICMS Base de Cálculo (R\$)	99,2746,05	aliquota 25,00%	R\$ 24,82
PIS/COFINS Conf. Res ANEEL nº 234/2005		aliquota 5,7200%	R\$ 7,17

Amostra 19

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243218503881

UC 39513785

Não houve irregularidade identificada neste atendimento em particular.

Irregularidade: erro sistemático identificado na apresentação das faturas, que referenciam artigos da resolução 414/2010 já revogada conforme evidências que seguem.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 999072640 JORGE CRISTIANO CRUZ DE SOUZA Unidade Consumidora: 39513785 ACS E - CHACARA DA FUMACA, 5

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar
Situacão: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitaçao de Serviço	Observaçoes	Origem	Data Limite da SS
01	20224321850388 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		23-02-22 16:23	02-03-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 20224321850388 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	23-02-2022 16:38	23-02-2022 16:38	CGB8313
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 02-03-2022 14:20	02-03-2022 14:22	APCARVALHO PAC TRAMANDAI

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informaçoes da SS

Número SS: 01 20224321850388 UC: 39513785 Cliente: 999072640 JORGE CRISTIANO CRUZ DE SOUZA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execuçao: Reteraçao Reincidente

Observaçoes do atendente: CLIENTE ALEGA NAO TER ASSNADO TERMO DE CONFISSAO DE DVIDA E NAO RESPONZABLA PELO DEBITO, HOUVE TROCA DE TITULARIDADE E A ESPOSA FALECIDA DEIXOU BENS SEGUE OBTO EM ANEXO

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situaçao	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	02/03/2022	02/03/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	RCC	CO GCOM - COBRANCA NORTE	SCHELASD	25/02/2022	25/02/2022 18:04	DEPARTAMENTO DE GESTAO DE CRE
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	02/03/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informaçoes da conclusao da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correçoes sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que consta em nosso sistema que o parcelamento realizado junto com a troca de titularidade seguiu a politica de

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS NT Data da Conclusão: 02/03/2022 14:20

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informaçoes da SS

Número SS: 01 20224321850388 UC: 39513785 Cliente: 999072640 JORGE CRISTIANO CRUZ DE SOUZA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execuçao: Reteraçao Reincidente

Observaçoes do atendente: CLIENTE ALEGA NAO TER ASSNADO TERMO DE CONFISSAO DE DVIDA E NAO RESPONZABLA PELO DEBITO, HOUVE TROCA DE TITULARIDADE E A ESPOSA FALECIDA DEIXOU BENS SEGUE OBTO EM ANEXO

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situaçao	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	02/03/2022	02/03/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	RCC	CO GCOM - COBRANCA NORTE	SCHELASD	25/02/2022	25/02/2022 18:04	DEPARTAMENTO DE GESTAO DE CRE
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	02/03/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informaçoes da conclusao da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correçoes sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que consta em nosso sistema que o parcelamento realizado junto com a troca de titularidade seguiu a politica de

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 02/03/2022 14:20

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correçoes sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que consta em nosso sistema que o parcelamento realizado junto com a troca de titularidade seguiu a politica de parcelamento da empresa, sendo considerado devidos os débitos que constam em nome do atual titular. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

P. 60 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 4828524 LUIZ FELIPE CRUZ DE SOUZA Unidade Consumidora: 39513785 ACS E - CHACARA DA FUMACA, 5

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: [] Filtrar
Situação: Todas Origem: [] a [] Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224367108202	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE			01-12-22 13:42

OSs

Seq.	LOS
1	3/7X48

Passo da OS: A OS 3/7X4

Funcionalidade

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

Troca de Titularidade

UC: 39513785 ACS E - CHACARA DA FUMACA, 5

Cliente Antigo: 999072640 JORGE CRISTIANO CRUZ DE SOUZA

Cliente Atual: 4828524 LUIZ FELIPE CRUZ DE SOUZA

Data de Ocup: 28/11/2022 Leitura Atual: []

Usuário: CGB8290

Responsável: CAMEGOCIA

Corrência grave

P. 62 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Classificação: RESIDENCIAL / RESIDENCIAL		Tipo de fornecimento: CONVENCIONAL		Tarifa Social de Energia Elétrica criada pela Lei 10.438/02																							
Tensão Nominal Disp: 127/127		Lim. Min.: 117		Lim. Max.: 130																							
JORGE CRISTIANO CRUZ DE SOUZA CPF - ***9586800-**-** ACS E - CHACARA DA FUMACA, 5 - PROTASIO ALVES - LOT RENASCER PORTO ALEGRE - RS - CEP 91260-510				Parceiro de Negócio 999072640		Número da UC 39513785																					
Conta mês		Vencimento		Total a pagar																							
Outubro/2022		07/11/2022		R\$590,14																							
NOTA FISCAL No. 1749549 - SÉRIE 0 DATA DE EMISSÃO: 28/10/2022 Consulte Chave de Acesso em: https://cte.portais.svrs.rs.gov.br/N13e/CConsulta Chave de Acesso 4322 1008 4671 1500 0160 6600 0001 7485 4910 2142 3969 Protocolo de Autorização: 1432200024424755 28/10/2022 08:00:03:00																											
INFORMAÇÕES PARA O CLIENTE UC faturada por média conforme art. 87 da Res. 414/2010. 1º mês consecutivo de impedimento de acesso dia 28/10/2022 08:50. Informamos que é obrigação manter livre acesso à medição, sujeito a suspensão do fornecimento a partir do 3º mês. Regularize o acesso ou informe a autoleitura nos canais de atendimento. UC faturada por média conf. art. 89-A da Res. Norm. 414/2010 da ANEEL. FATURADO POR MÉDIA Períodos Band. Tarif.: Verde:29/09-28/10																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Medidor</th> <th>Grandezas</th> <th>Postos horários</th> <th>Leitura Anterior</th> <th>Leitura Atual</th> <th>Const. Medidor</th> <th>Consumo kWh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1542430</td> <td>CONSUMO kWh</td> <td>TP</td> <td>59000</td> <td>59000</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Medidor	Grandezas	Postos horários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh	1542430	CONSUMO kWh	TP	59000	59000	1	0	Reservado ao Fisco BEF7.B60A.EF2C.BD06.CCC7.11D2.6521.E56D <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resolução ANEEL</th> <th>Apresentação</th> <th>Nº do Programa Social</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RE-3138/2022</td> <td>28/10/2022</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Resolução ANEEL	Apresentação	Nº do Programa Social	RE-3138/2022	28/10/2022	
Medidor	Grandezas	Postos horários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh																					
1542430	CONSUMO kWh	TP	59000	59000	1	0																					
Resolução ANEEL	Apresentação	Nº do Programa Social																									
RE-3138/2022	28/10/2022																										
REAVISO DE VENCIMENTO Até a emissão desta, não identificamos o pgto dos débitos a seguir. A falta de pgto implicará na suspensão do fornecimento (Art. 356 REN 1000/21). Ocorrendo a suspensão, nas faturas seguintes, será cobrado o custo de disponibilidade e após 2 ciclos de faturamento poderá ocorrer o encerramento contratual. A religação depende quitação das faturas em aberto. No campo INF P/ O CLIENTE, consta a data em que a UC ficará sujeita a suspensão.																											
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Referência</th> <th>Valor (R\$)</th> <th>Vencimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09/2022</td> <td>697,26</td> <td>06/10/2022</td> </tr> <tr> <td>08/2022</td> <td>690,88</td> <td>05/09/2022</td> </tr> </tbody> </table>				Referência	Valor (R\$)	Vencimento	09/2022	697,26	06/10/2022	08/2022	690,88	05/09/2022											
Referência	Valor (R\$)	Vencimento																									
09/2022	697,26	06/10/2022																									
08/2022	690,88	05/09/2022																									
CENTRAL DE ATENDIMENTO LIVRE GRÁTIS 0400 721 2333 - ATENDIMENTO GRATUITO 24H Acesse o site ou vá até a central de atendimento: www.aneel.gov.br 0800 042 4306 DIRETOS: É direito do consumidor ao atendimento ao cliente e ao fornecimento de energia elétrica. O consumidor tem o direito de solicitar a suspensão temporária do fornecimento de energia elétrica em caso de suspensão de pagamento de débitos de consumo de energia elétrica em unidades consumidoras em central geradora. O consumidor tem o direito de solicitar a suspensão temporária do fornecimento de energia elétrica em unidades consumidoras em central geradora. O consumidor tem o direito de solicitar a suspensão temporária do fornecimento de energia elétrica em unidades consumidoras em central geradora. Agência Reguladora de Energia Elétrica (ANEEL) - Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) - Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)																											

CEEE
DISTRIBUIDORA

GRUPO equatorial
ENERGIA

COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
Av. Joaquim Porto Marinho, 201 Pr.A. s. 721 - CEP 91600-000 - Porto Negro/RS
CNPJ: 08.462.715/0009-0015, 036/3569339

Título Social de Energia Elétrica criada pela Lei 10.433/02

Data das Leituras	Leitura Anterior	Leitura Atual	Nº de Dias	Próxima Leitura
	28/12/2023	26/01/2024	29	27/02/2024

LUIZ FELIPE CRUZ DE SOUZA

CPF: ***4197007-**

ACEE - CHACARA DA FUMACA, 5-
PROTASIO ALVES - LOT RENASCER
PORTO ALEGRE - RS - CEP 91260-510

Conta mês: **Janeiro/2024**

Vencimento: **14/02/2024**

Total a pagar: **R\$30,56**

Pacote de Negocio
4828524

Nome da UC
39513785



NOTA FISCAL Nº. 7378918 - SÉRIE 8 DATA DE EMISSÃO: 27/01/2024
Consulte Chave de Acesso em:
<https://portal.evns.rs.gov.br/ME/Consulta>
Chave de Acesso:
4333 0106 4871 1809 0100 6865 0007 2795 1019 3687 4341
Protocolo de Autenticação: 143290068291239 274010223 17-13-87 43-06

INFORMAÇÕES PARA O CLIENTE

DEBITOS: 12/2023 R\$ 80,08
2º mês consecutivo de impedimento de acesso da 26/01/2023 17:41. Informamos que é obrigação manter livre acesso à medição, sujeito a suspensão do fornecimento a partir do 3º mês. Regularize o acesso ou informe a subestação nos canais de atendimento. UC faturada por média conf. art. 89-A da Res. Norm. 414/2010 da ANEEL. UC sujeita a suspensão do fornecimento a partir de 26/02/2024.
Faturado pelo custo de disponibilidade por falta de acesso ao medidor. Sujeito a corte de energia.
Período Band Tarif.: Verde:25/12-26/01

Item de fatura	Unid.	Quant.	Preço Unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PS/COFINS	Base Calc. ICMS (R\$)	Alíquota ICMS (R\$)	ICMS	Tarifa ext. (R\$)	Tributo	Base (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)
CONSUMO TURCO	Wh	30	0,49000	14,70	0,80	0,00	0,00	0,37120		ICMS	10,20	12%	1,23
CONSUMO TP	Wh	30	0,34000	10,20	0,68	10,20	12%	1,23	0,27640	COFINS	21,20	6,2147%	1,32
CONTRIBUICAO PUBL. ESTADUAL				8,96						PIS	21,20	1,5000%	0,29
TOTAL				30,56									

Medidor	Gravidade	Ponto de Medição	Leitura Anterior	Leitura Atual	Cort. Medidor	Consumo kWh
1540430	CONSUMO WH	TP	59403	59403	1	0


REVISÃO DE VENCIMENTO

Até a emissão desta, não identificamos o pgto dos débitos e segui. A falta de pgto implicará na suspensão do fornecimento (Art. 356 REN 1000/21). Ocorrência e suspensão, nas faturas seguintes, será cobrada o custo de disponibilidade e após 2 ciclos de faturamento poderá ocorrer o encerramento contratual. A religação depende quitação das faturas em aberto. No campo INF PV O CLIENTE, consta a data em que a UC ficará sujeita a suspensão.

Referência	Valor (R\$)	Vencimento
12/2023	80,08	05/01/2024

CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800 400 0000 - Atendimento Gratuito 24h
 Atendimento por e-mail: atendimento@agergs.com.br - atendimento@ceee.com.br
 Atendimento presencial: Rua 28 de Setembro, 100 - Centro - Porto Alegre/RS - CEP 91001-900
 Atendimento por WhatsApp: (51) 3041-1100 - apenas para dúvidas técnicas e não para reclamações
 Atendimento por aplicativo: (51) 3041-1100 - apenas para dúvidas técnicas e não para reclamações
 Atendimento por vídeo: (51) 3041-1100 - apenas para dúvidas técnicas e não para reclamações
 Atendimento por telefone: (51) 3041-1100 - apenas para dúvidas técnicas e não para reclamações
 Atendimento por fax: (51) 3041-1100 - apenas para dúvidas técnicas e não para reclamações
 Atendimento por correio eletrônico: atendimento@agergs.com.br - atendimento@ceee.com.br

P. 64 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Classificação: RESIDENCIAL / RESIDENCIAL		Tipo de fornecimento: CONVENCIONAL		Tarifa Social de Energia Elétrica criada pela Lei 10.438/02																																																											
Tensão Nominal (V): 127/127		Lim. Mín.: 157		Lim. Max.: 133																																																											
LUIZ FELIPE CRUZ DE SOUZA		Parceiro de Negócio 4828524		<table border="1"> <tr> <th>Data das Leituras</th> <th>Leitura Anterior</th> <th>Leitura Atual</th> <th>Nº de Dias</th> <th>Próxima Leitura</th> </tr> <tr> <td></td> <td>28/12/2022</td> <td>26/01/2023</td> <td>29</td> <td>27/02/2023</td> </tr> </table>				Data das Leituras	Leitura Anterior	Leitura Atual	Nº de Dias	Próxima Leitura		28/12/2022	26/01/2023	29	27/02/2023																																														
Data das Leituras	Leitura Anterior	Leitura Atual	Nº de Dias	Próxima Leitura																																																											
	28/12/2022	26/01/2023	29	27/02/2023																																																											
CPF - ***4197007-1*		Número da UC 39513785		 <p>NOTA FISCAL No. 7378910 - SÉRIE 0 DATA DE EMISSÃO: 27/01/2023 Consulte Chave de Acesso em: https://dfe-portal.svrs.rs.gov.br/NF3e/Consulta Chave de Acesso 4323 0108 4611 1590 0100 6500 0907 3785 1910 3637 4841 Protocolo de Autorização: 1432300095291239 27/01/2023 17:13:37 -03:00</p>																																																											
ACS E - CHACARA DA FUMACA 5 - PROTASIO ALVES - LOT RENASCER PORTO ALEGRE - RS - CEP 91260-510		Copia mês Janeiro/2023		Vencimento 14/02/2023		Total a pagar R\$30,56																																																									
INFORMAÇÕES PARA O CLIENTE																																																															
<p>DEBITOS: 12/2022 R\$ 80,08 2º mês consecutivo de impedimento de acesso dia 26/01/2023 17:41. Informamos que é obrigação manter livre acesso à medição, sujeito a suspensão do fornecimento a partir do 3º mês. Regularize o acesso ou informe a autoleitura nos canais de atendimento. UC faturada por média conf. art. 89-A da Res. Norm. 414/2010 da ANEEL. UC sujeita a suspensão do fornecimento a partir de 26/02/2023. Faturado pelo custo de disponibilidade por falta de acesso ao medidor. Sujeito a corte de energia. Períodos Band. Tarif.: Verde/29/12-26/01</p>																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Item de fatura</th> <th>Unid.</th> <th>Quant.</th> <th>Preço unit. (R\$) com tributos</th> <th>Valor (R\$)</th> <th>PIS/COFINS</th> <th>Base Calc. ICMS (R\$)</th> <th>Alíquota ICMS (R\$)</th> <th>ICMS</th> <th>Tarifa unit. (R\$)</th> <th>Tributo</th> <th>Base (R\$)</th> <th>Alíquota (%)</th> <th>Valor (R\$)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONSUMO TUBO</td> <td>kWh</td> <td>30</td> <td>0,408000</td> <td>12,24</td> <td>0,23</td> <td>0,00</td> <td></td> <td>0,00</td> <td>6,377130</td> <td>ICMS</td> <td>10,20</td> <td>12%</td> <td>1,23</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO TE</td> <td>kWh</td> <td>30</td> <td>0,342000</td> <td>10,20</td> <td>0,36</td> <td>10,20</td> <td>12%</td> <td>1,23</td> <td>6,276440</td> <td>COFINS</td> <td>21,28</td> <td>6,2167%</td> <td>1,32</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUIÇÃO P. PREFEITURA</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8,08</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PIS</td> <td>21,28</td> <td>1,3503%</td> <td>0,29</td> </tr> </tbody> </table>								Item de fatura	Unid.	Quant.	Preço unit. (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc. ICMS (R\$)	Alíquota ICMS (R\$)	ICMS	Tarifa unit. (R\$)	Tributo	Base (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)	CONSUMO TUBO	kWh	30	0,408000	12,24	0,23	0,00		0,00	6,377130	ICMS	10,20	12%	1,23	CONSUMO TE	kWh	30	0,342000	10,20	0,36	10,20	12%	1,23	6,276440	COFINS	21,28	6,2167%	1,32	CONTRIBUIÇÃO P. PREFEITURA				8,08						PIS	21,28	1,3503%	0,29
Item de fatura	Unid.	Quant.	Preço unit. (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc. ICMS (R\$)	Alíquota ICMS (R\$)	ICMS	Tarifa unit. (R\$)	Tributo	Base (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)																																																		
CONSUMO TUBO	kWh	30	0,408000	12,24	0,23	0,00		0,00	6,377130	ICMS	10,20	12%	1,23																																																		
CONSUMO TE	kWh	30	0,342000	10,20	0,36	10,20	12%	1,23	6,276440	COFINS	21,28	6,2167%	1,32																																																		
CONTRIBUIÇÃO P. PREFEITURA				8,08						PIS	21,28	1,3503%	0,29																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Medidor</th> <th>Grandezas</th> <th>Postos horários</th> <th>Leitura Anterior</th> <th>Leitura Atual</th> <th>Const. Medidor</th> <th>Consumo kWh</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1542430</td> <td>CONSUMO kWh</td> <td>TP</td> <td>59903</td> <td>59903</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>				Medidor	Grandezas	Postos horários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh	1542430	CONSUMO kWh	TP	59903	59903	1	0	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Reservado ao Fisco</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">FB03.8E8A.7C8D.2C0C.8FAC.5A07.B27D.2E12</td> </tr> <tr> <th>Resolução ANEEL</th> <th>Apresentação</th> <th>Nº do Programa Social</th> </tr> <tr> <td>RE-3138/2022</td> <td>07/02/2023</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Reservado ao Fisco			FB03.8E8A.7C8D.2C0C.8FAC.5A07.B27D.2E12			Resolução ANEEL	Apresentação	Nº do Programa Social	RE-3138/2022	07/02/2023																															
Medidor	Grandezas	Postos horários	Leitura Anterior	Leitura Atual	Const. Medidor	Consumo kWh																																																									
1542430	CONSUMO kWh	TP	59903	59903	1	0																																																									
Reservado ao Fisco																																																															
FB03.8E8A.7C8D.2C0C.8FAC.5A07.B27D.2E12																																																															
Resolução ANEEL	Apresentação	Nº do Programa Social																																																													
RE-3138/2022	07/02/2023																																																														
REAVISO DE VENCIMENTO																																																															
Até a emissão desta, não identificamos o pgto dos débitos a seguir. A falta de pgto implicará na suspensão do fornecimento (Art. 356 REN 1000/21). Ocorrência a suspensão, nas faturas seguintes, será cobrado o custo de disponibilidade e após 2 ciclos de faturamento poderá ocorrer o encerramento contratual. A reativação depende quitação das faturas em aberto. No campo INF P/ O CLIENTE, consta a data em que a UC ficará sujeita a suspensão.				Referência		Valor (R\$)																																																									
				12/2022		80,08																																																									
						05/01/2023																																																									
<p>CENTRAL DE ATENDIMENTO LIVRE GRÁTIS 0400 721 2333 - ATENDIMENTO GRATUITO 24H Acesso 24 horas: site: www.agergs.com.br @ 0800 0400 721 2333 @ www.facebook.com/agergs ATENÇÃO: É direito do consumidor ter os serviços prestados de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços. D.E. P.C. 258C e 1678, a qualquer tempo. É direito do consumidor ter os serviços prestados de acordo com o estabelecido no contrato de prestação de serviços. Destinatário CDEE: 0400 941 4500 Ligação gratuita de telefones fixos e móveis, de Segunda a Sexta, das 8h às 18h30h. Horário 24 horas 0800 0400 721 2333 Agência Reguladora de Energia Elétrica do RS - AGERGS - Ligação gratuita em telefones fixos e telefones móveis. Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) 157. Ligação gratuita de telefones fixos e móveis.</p>																																																															

Amostra 20

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243533159780

UC 72251361

Não houve irregularidade identificada neste atendimento em particular. Distribuidora agiu de acordo com a resolução 1000/21.

P. 65 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgprd

Cliente: 2923418 VALTOIR ANDRE GERMANO Unidade Consumidora: 72251361 RUA GUARACI, 2934 - AP 00802

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Origem: Filtros Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243533159780 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		30-08-22 10:29	06-09-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243533159780 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	30-08-2022 10:31	CGB10086	
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	06-09-2022 15:52	PATRICIANS	GCOM - FATURAMENTO

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOIR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE AGUARDA RETORNO SOBRE ESSA RECLAMAÇÃO QUE FOIEFETUADO NO DIA 03.08.2022 A MESMA INFORMA QUE PRECISA DE UM RETORNO O QUANTO ANTES . R\$3.582,25

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO	SHEILAL	06/09/2022	06/09/2022 09:06	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 16:16	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOIR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: R\$3.582,25 VALTOIR ANDRE GERMANO

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO	SHEILAL	06/09/2022	06/09/2022 09:06	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 16:16	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

P. 66 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOIR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: t EMAIL 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CPF: 301.189.130-34 DATA DE ORITO: 14/01/2021

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO	SHEILAL	06/09/2022	06/09/2022 09:06	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 10:10	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOIR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: t EMAIL 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DADOS DA INFOR: ESPOSA JANETE AVELINA DOS ANJOS GERMANO CPF: 003.093.320-35

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:58	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO	SHEILAL	06/09/2022	06/09/2022 09:06	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 18:16	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

OK

P. 67 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRBVQ011 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgpcrd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CPF: 008.093.320-35 TROCA DE TITULARIDADE, PEDIDO DE LIGACÃO E PAC

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO	SHELAL	06/09/2022	06/09/2022 09:06	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 16:10	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCL - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

OK

SSRBVQ011 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgpcrd

Informações da SS

Número SS: 01 202243533159780 UC: 72251361 Cliente: 2923418 VALTOR ANDRE GERMANO

Origem: AG AGENCIA OU Editor

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO

Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo: Observações do atendente: TROCA DE TITULARIDAD

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S15	CO GRCL - VAREJO
2	SR	RCC	CO GCOM - FATURAMENTO
3	SR	INF	CO GRCL - VAREJO
4	SR	CC1	CO GRCL - VAREJO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 06/09/2022 15:52

OK

Editor

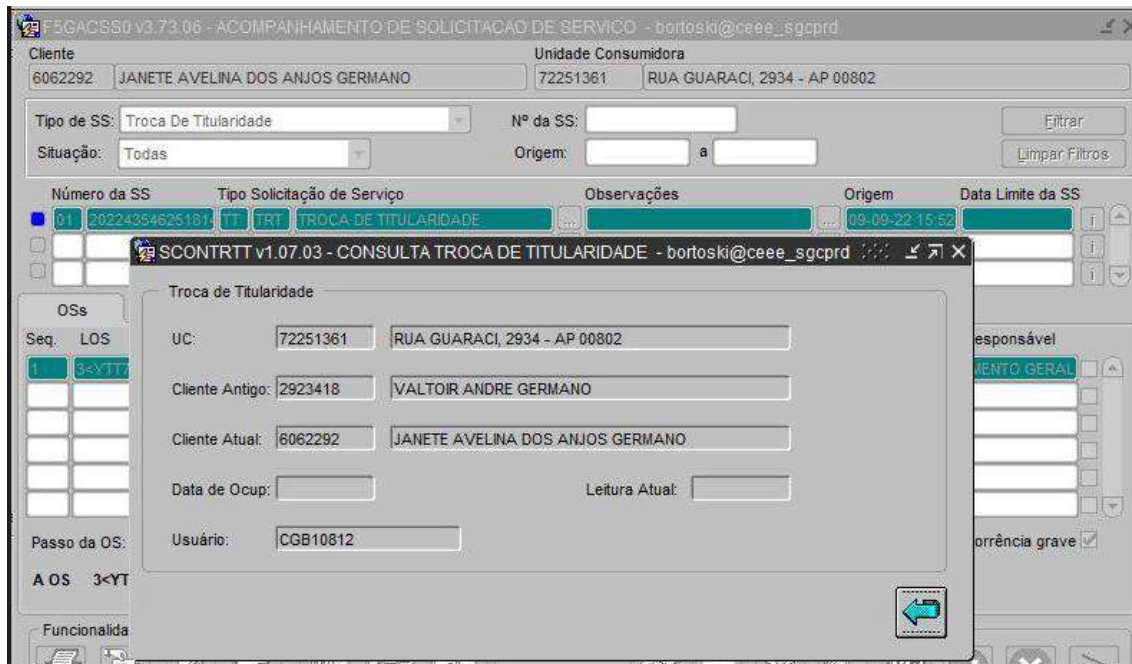
Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise de sua demanda informamos que, conforme política de parcelamento e procedimentos de atendimento da CEEE-D/Grupo Equatorial e de acordo com a Resolução Normativa ANEEL 1000/2021 a distribuidora não pode realizar negociação de forma que o consumidor e demais usuários assumam a responsabilidade por débito de titularidade de terceiros, a exemplo de termo de aceite, de assunção, de responsabilidade ou de confissão de dívida, sendo assim não é possível a transferência de valores entre clientes.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

P. 68 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Cliente: 6062292 | JINETE AVELINA DOS ANJOS GERMANO | Unidade Consumidora: 72251361 | RUA GUARACI, 2934 - AP 00802

Tipo de SS: Troca De Titularidade | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | Entrar | Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224354625181	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE			09-09-22 15:52

OSs

Seq.	LOS	OS
1	3<YTT	

Passo da OS: A OS 3<YT

Funcionalida

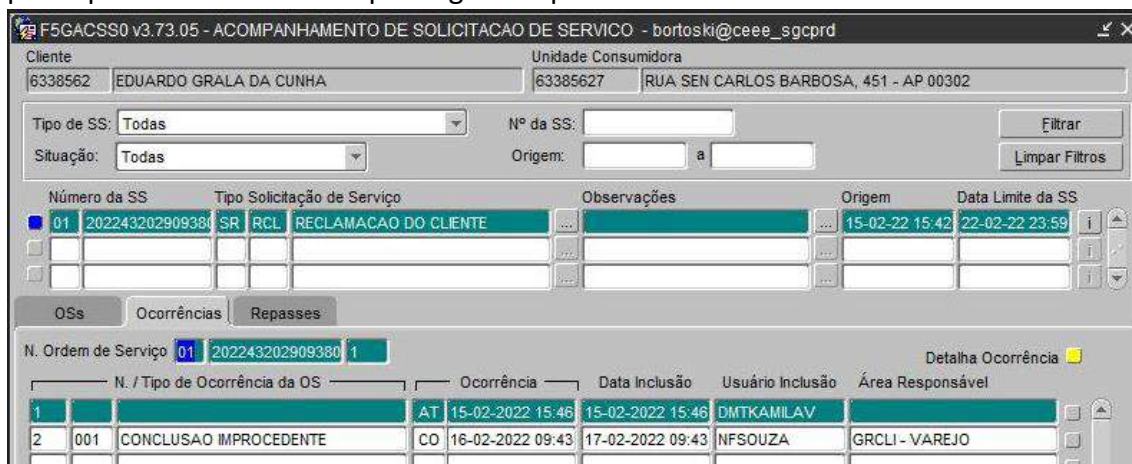
Usuário: CGB10812

Amostra 21

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243202909380

UC 63385627

Irregularidade: atraso na realização da AT por falha sistêmica; ao efetuar a solicitação de AT via site da distribuidora, o reclamante recebe e-mail informando que sua solicitação foi negada pelo motivo do usuário possuir débitos em seu nome. O reclamante alega que não possui débitos “vencidos” e sim débitos a vencer. A atendente recebe a reclamação, e a AT é realizada fora do prazo por falha no sistema que nega a AT por débito em aberto não vencido.



Cliente: 6338562 | EDUARDO GRALA DA CUNHA | Unidade Consumidora: 63385627 | RUA SEN CARLOS BARBOSA, 451 - AP 00302

Tipo de SS: Todas | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | Filtrar | Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243202909380	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			15-02-22 15:42 22-02-22 23:59

OSs | Ocorrências | Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243202909380 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	15-02-2022 15:46	15-02-2022 15:46	DMTKAMILAV
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	16-02-2022 09:43	17-02-2022 09:43	NFSOUZA
				GRCLI - VAREJO

P. 69 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SRSV001.1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortesi@ceee_sgrcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243202909380 UC: 63385627 Cliente: 6338562 EDUARDO GRALA DA CUNHA

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVES

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE E ESTÁ SENDO REJEITADO INFORMANDO QUE O MOTIVO SERIA DÉBITO, EM ABERTO SOMENTE TEM UMA FATURA QUE VAI VENCER EM MARÇO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	NFSOUZA	17/02/2022	22/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	NFSOUZA	17/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVES

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise a sua reclamação constatamos que a Troca de Titularidade foi realizada em 16-02-2022, portanto a reclamação é improcedente. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscando sempre a

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 16/02/2022 09:43

OK

SRSV001.1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortesi@ceee_sgrcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243202909380 UC: 63385627 Cliente: 6338562 EDUARDO GRALA DA CUNHA

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE E ESTÁ SENDO REJEITADO INFORMANDO QUE O MOTIVO SERIA DÉBITO, EM ABERTO SOMENTE TEM UMA FATURA QUE VAI VENCER EM MARÇO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	NFSOUZA	17/02/2022	22/02/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	NFSOUZA	17/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVES

Informações da conclusão da SS

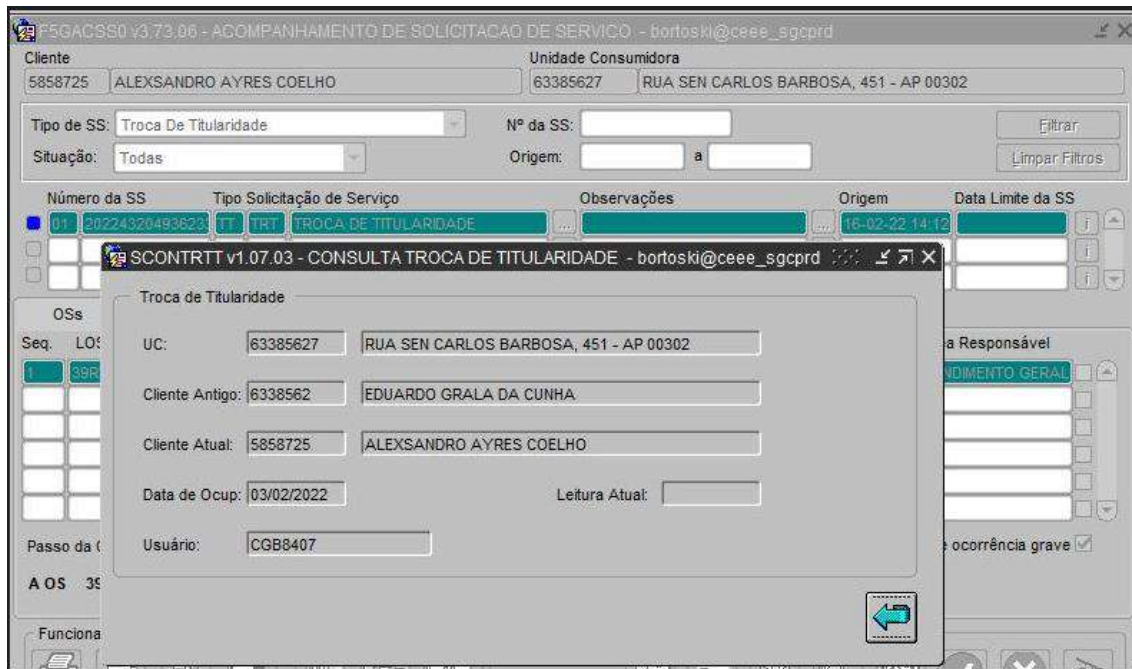
Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise a sua reclamação constatamos que a Troca de Titularidade foi realizada em 16-02-2022, portanto a reclamação é improcedente. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscando sempre a satisfação dos clientes, colocamos-nos a disposição através de nossos canais de atendimento para demais esclarecimentos que os fizerem necessários.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 16/02/2022 09:43

OK

P. 70 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 5858725 | ALEXSANDRO AYRES COELHO | Unidade Consumidora: 63385627 | RUA SEN CARLOS BARBOSA, 451 - AP 00302

Tipo de SS: Troca De Titularidade | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | a |

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224320493623	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		16-02-22 14:12	

OSs

Seq. LO: 1 | 39R

Troca de Titularidade

UC: 63385627 | RUA SEN CARLOS BARBOSA, 451 - AP 00302

Cliente Antigo: 6338562 | EDUARDO GRALA DA CUNHA

Cliente Atual: 5858725 | ALEXSANDRO AYRES COELHO

Data de Ocup: 03/02/2022 | Leitura Atual: |

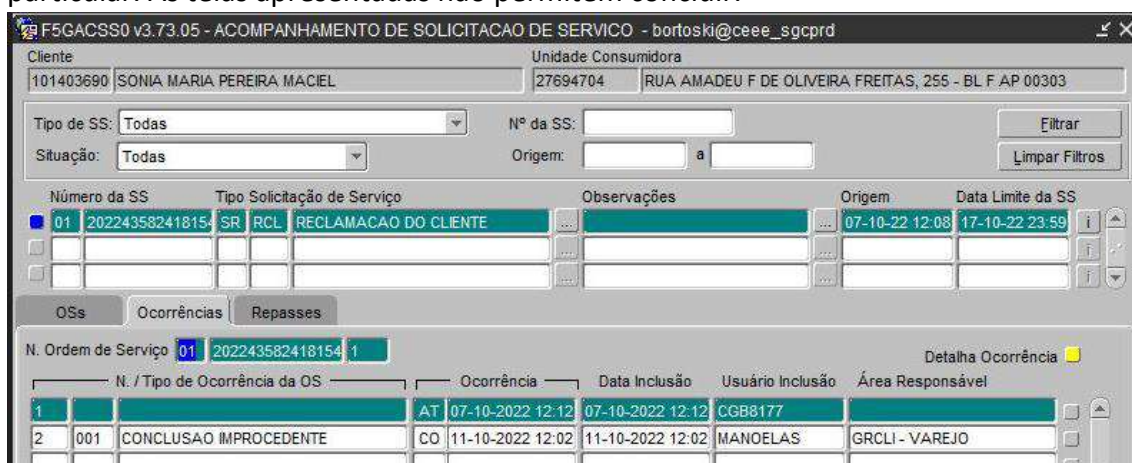
Usuário: CGB8407

Amostra 22

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243582418154

UC 27694704

Não foi possível identificar se houve ou não irregularidade no tratamento deste atendimento em particular. As telas apresentadas não permitem concluir.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101403690 | SONIA MARIA PEREIRA MACIEL | Unidade Consumidora: 27694704 | RUA AMADEU F DE OLIVEIRA FREITAS, 255 - BL F AP 00303

Tipo de SS: Todas | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | a |

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243582418154	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		07-10-22 12:08	17-10-22 23:59

OSs | Ocorrências | Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 | 202243582418154 | 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	07-10-2022 12:12	07-10-2022 12:12	CGB8177
2 001	CONCLUSAO IMPROCEDENTE	11-10-2022 12:02	11-10-2022 12:02	MANOELAS
				GRCLI - VAREJO

P. 71 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ011.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243582418154 UC: 27694704 Cliente: 1014036900 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVICO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE O SEU MEDIDOR ESTA CADASTRADO NA UC 58543195. PORÉM SOLICITOU A TROCA DE TITULARIDADE PARA O ENDEREÇO QUE CONSTA NA FAT DO CONDOMINIO QUE É O ENDEREÇO CORRETO DO SEU AP. SEU MEDIDOR ESTÁ CADASTRADO EM OUTRA RUA E OUTRO AP DOCUMENTO DO CONDOMINIO ANEXADO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	11/10/2022	17/10/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	11/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVICO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 11/10/2022 12:02

OK

SSRSVQ011.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243582418154 UC: 27694704 Cliente: 1014036900 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVICO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: FAT DO CONDOMINIO QUE É O ENDEREÇO CORRETO DO SEU AP. SEU MEDIDOR ESTÁ CADASTRADO EM OUTRA RUA E OUTRO AP DOCUMENTO DO CONDOMINIO ANEXADO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	11/10/2022	17/10/2022 23:59	
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	11/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVICO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 11/10/2022 12:02

OK

P. 72 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSR.SVQ01 1 58 00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243582418154 UC: 27694704 Cliente: 101403690 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL

Origem: AG AGENCIA OU

Reclamacao: REC RECLAMACAO

OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo

Observações do atendimento: FAT DO CONDOMINIO QU DOCUMENTO DO CONDO

Ordens de serviços

Seq.	Typo da OS	Sit	Area Origem
1	SR	S03	CO GRCLI - VARE
2	SR	CC2	CD GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 11/10/2022 12:02

OK

FEGACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Unidade Consumidora

Cliente: 101403690 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL 27694704 RUA AMADEU F DE OLIVEIRA FREITAS, 255 - BL F AP 00303

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Typo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243582599943	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		07-10-22 13:47	
01 202243589704955	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		27-09-22 15:23	

OSs

Seq. LOS

1	316SQ4
2	316SX5
3	316SXV

Passo da OS: TR 316SXV

Funcionalidades

Troca de Titularidade

UC: 27694704 RUA AMADEU F DE OLIVEIRA FREITAS, 255 - BL F AP 00303

Cliente Antigo: 2769470 MAURO IBIAS COSTA

Cliente Atual: 101403690 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL

Data de Ocup: 27/09/2022 Leitura Atual:

Usuário: CGB8149

Responsável

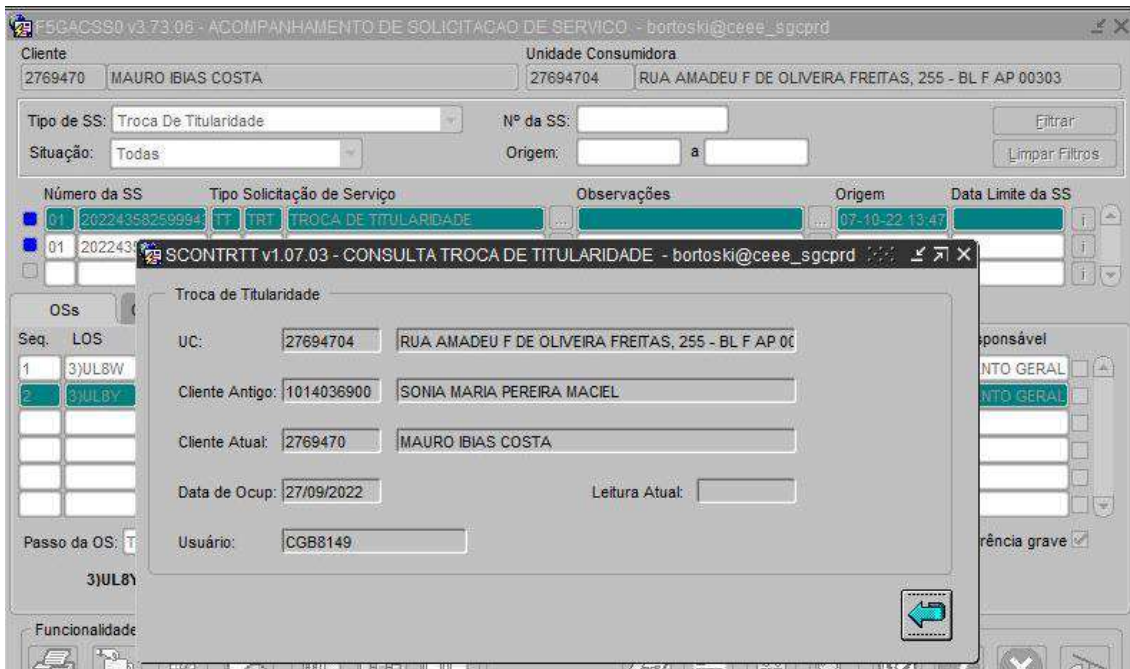
TO GERAL

TO GERAL

TO GERAL

ência grave

P. 73 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 2769470 MAURO IBIAS COSTA Unidade Consumidora: 27694704 RUA AMADEU F DE OLIVEIRA FREITAS, 255 - BL F AP 00303

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar
Situacão: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitao de Serviço	Observaes	Origem	Data Limite da SS
01 20224358259994	TRT TROCÁ DE TITULARIDADE		07-10-22 13:47	

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCÁ DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

Troca de Titularidade

UC: 27694704 RUA AMADEU F DE OLIVEIRA FREITAS, 255 - BL F AP 00303

Cliente Antigo: 1014036900 SONIA MARIA PEREIRA MACIEL

Cliente Atual: 2769470 MAURO IBIAS COSTA

Data de Ocup: 27/09/2022 Leitura Atual: Responsável: NTO GERAL

Usuário: CGB8149 rência grave

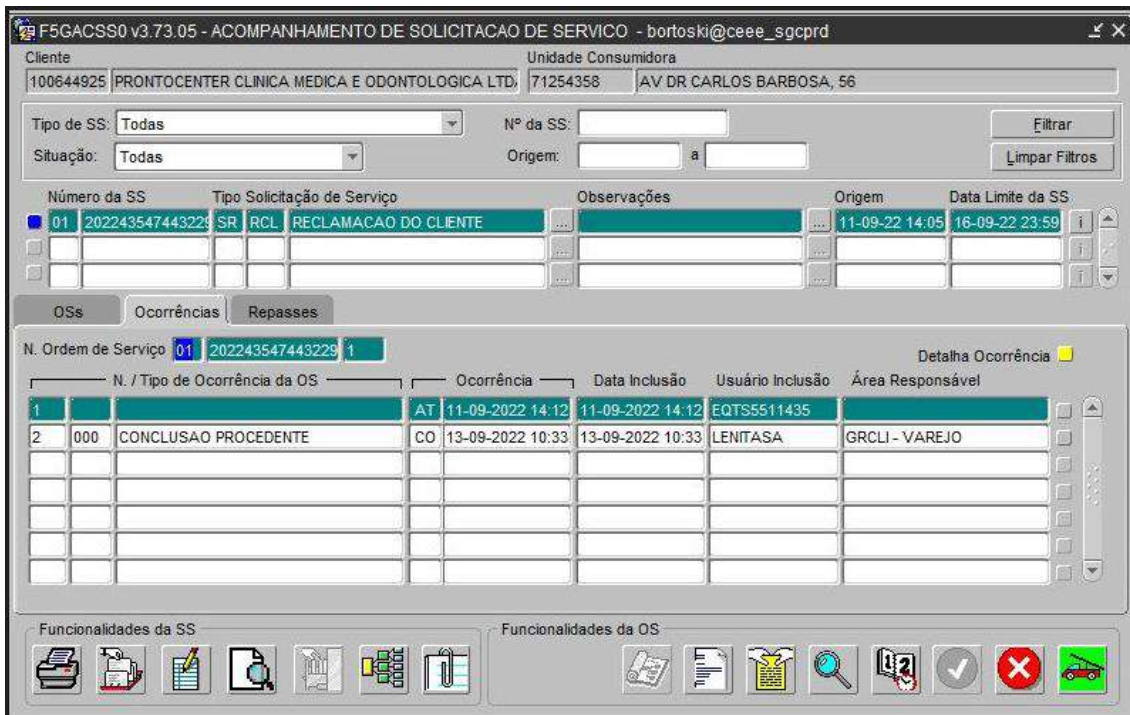
Passo da OS: 3JUL8Y

Amostra 23

Protocolo reclamao ouvidoria: 202243547443229

UC 71254358

Irregularidade: atraso na AT, pedido aberto por mais de 30 dias.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 100644925 PRONTOCENTER CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA LTD. Unidade Consumidora: 71254358 AV DR CARLOS BARBOSA, 56

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtrar
Situacão: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitao de Serviço	Observaes	Origem	Data Limite da SS
01 202243547443229	SR RCL RECLAMACO DO CLIENTE		11-09-22 14:05	16-09-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243547443229 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	rea Responsável
1	AT	11-09-2022 14:12	11-09-2022 14:12	EQTS5511435
2	000 CONCLUSÃO PROCEDENTE	13-09-2022 10:33	13-09-2022 10:33	LENITASA

Funcionalidades da SS Funcionalidades da OS

P. 74 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243547443229 UC: 71254358 Cliente: 1006449251 PRONTOCENTER CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resposta: N NENHUMA SS Origem:

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE PEDIU TROCA DE TITULARIDADE NO DIA 10/08/2022 DA UC 44840632 71254358 71485546

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	LENITASA	13/09/2022	16/09/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	TISADORA CF	12/09/2022	12/09/2022 16:57	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	LENITASA	13/09/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 13/09/2022 10:33

OK

SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243547443229 UC: 71254358 Cliente: 1006449251 PRONTOCENTER CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resposta: N NENHUMA SS Origem:

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE PEDIU TROCA DE TITULARIDADE NO DIA 10/08/2022 DA UC 44840632 71254358 71485546

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	LENITASA	13/09/2022	16/09/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	TISADORA CF	12/09/2022	12/09/2022 16:57	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	LENITASA	13/09/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 13/09/2022 10:33

OK

Editor

Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise de sua solicitação, informamos que as trocas de titularidades das UCs citadas, as quais estavam pendentes de análise, foram geradas no sistema hoje, 13/09/22, restando o pleito atendido.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

P. 75 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101368332 RLR ADMINISTRACAO DE PARTICIPACOES EIRELI Unidade Consumidora: 71254358 AV DR CARLOS BARBOSA, 56

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtar
 Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243550001435	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		13-09-22 09:54	
01 202243506154510	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		10-08-22 12:52	
01 202142574041374	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		14-04-21 16:30	

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situação	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3:SSIF	AL DTA DATA CERTA	CO 10-08-2022 CGBCAM	10-08-2022 12:53	10-08-2022 12:54	ATENDIMENTO GERAL
2	3:SSJX	TT TRT TROCA DE TITULARIDA	CA 13-09-2022 LEONAR	10-08-2022 12:54		GRCLI - GRANDES CLI

Passo da OS: OS DE TROCA DE TITULARIDADE PARA AREA RESPONSAVEL Data limite da OS: Indicação de ocorrência grave

3:SSJX está: CANCELADA

F5GCRGA0 v1.19.04 - CONSULTA DE REGISTRO DE ATENDIMENTO - bortoski@ceee_sgcpd

Registro de Atendimento

Cliente: 1013683324 RLR ADMINISTRACAO DE PARTICIPACOES EIRELI Unidade Consumidora: 71254358

Registro de Atendimento	Data da Inclusão	Conta	Documento de Origem	Conta Orig.	Usuário
01 202243506154542	10-08-2022 12:53	11210008	01 202243506154510	0 11100000	CGBCAMILA
01 202243550001047	13-09-2022 09:53	11210008	01 202243506154510	11100000	LEONARDOS

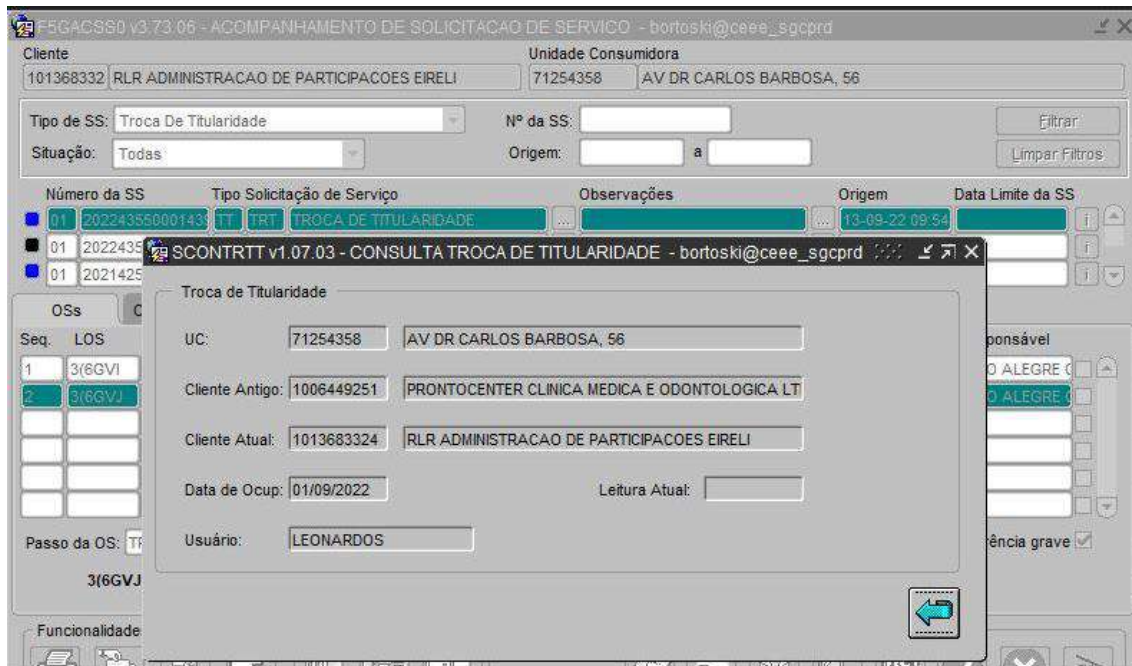
USUARIO DENTRO DO REGISTRO DE ATENDIMENTO: GERADA OUTRA SS

Itens do Registro de Atendimento

Data Inclusão	Documento
13-09-22 09:53	01 14350

OK Cancelar Pesquisar

P. 76 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the 'FISCALIZAÇÃO' (Monitoring) interface for a service request. The main window shows the client information and the request details. A modal window titled 'Troca de Titularidade' (Change of Ownership) is open, showing the following data:

Seq.	LOS
1	3(6GVI)
2	3(6GVJ)

UC: 71254358 AV DR CARLOS BARBOSA, 56
Cliente Antigo: 1006449251 PRONTOCENTER CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA LT
Cliente Atual: 1013683324 RLR ADMINISTRACAO DE PARTICIPACOES EIRELI
Data de Ocup: 01/09/2022
Leitura Atual:
Usuário: LEONARDOS

Amostra 24

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243112230445

UC 1005328088

Mesma UC 1005328088 já analisada na Amostra 9.

Amostra 25

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243524860783

UC 71918272

Não houve irregularidade identificada neste atendimento em particular. Distribuidora agiu de acordo com a resolução 1000/21.

P. 77 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101320047 AMADA PIZZA Unidade Consumidora: 71918272 AV DA CAVALHADA, 6271 - AP 00001

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situacao: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243524860783 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			23-08-22 13:46 30-08-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243524860783 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 23-08-2022 13:51	23-08-2022 13:51	CGB10809	
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE CO 30-08-2022 14:43	30-08-2022 14:49	PATRICIANS	GCOM - FATURAMENTO

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243524860783 UC: 71918272 Cliente: 1013200471 AMADA PIZZA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: FOI FEITO TROCA DE TITULARIDADE ERRADA. ESTÁ SENDO DESFEITA A TROCA E A COBRANÇA DEVE SER FEITA PRO CLIENTE Nº 1012956912 DE ACORDO COM O CONTRATO ANEXADO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/08/2022	30/08/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/08/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 30/08/2022 14:43

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243524860783 UC: 71918272 Cliente: 1013200471 AMADA PIZZA

Origem: AG AGENCIA OU

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: FOI FEITO TROCA DE TITULARIDADE ERRADA. ESTÁ SENDO DESFEITA A TROCA E A COBRANÇA DEVE SER FEITA PRO CLIENTE Nº 1012956912 DE ACORDO COM O CONTRATO ANEXADO.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/08/2022	30/08/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC2	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/08/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 30/08/2022 14:43

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que a troca de titularidade referente ao protocolo SS 01-20224314497 1507 datado de 18/01/2022 foi efetuada de forma presencial a partir de informações fornecidas e de responsabilidade do cliente, mediante apresentação de documentos conforme normativas e procedimentos da empresa. Sendo assim, a alteração de titularidade foi efetuada de forma legítima e os valores são devidos.

Salienta-se que a unidade consumidora em questão está desligada desde 08/07/2022, através da solicitação de desligamento conforme protocolo SS 01-202243448171409, não gerando mais faturas.

Pontuamos que a CEEE - D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

P. 78 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

FGACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101320047 AMADA PIZZA Unidade Consumidora: 71918272 AV DA CAVALHADA, 6271 - AP 00001

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224352486909	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		23-08-22 13:51	
01 20224314497150	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		18-01-22 15:16	

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

OSs Oco

Seq. LOS

1	37AFAL	
---	--------	--

Passo da OS: TRO

37AFAL

Funcionalidades d

Troca de Titularidade

UC: 71918272 AV DA CAVALHADA, 6271 - AP 00001

Cliente Antigo: 1012956912 JOSE BRUNO GUTERRES DA SILVA

Cliente Atual: 1013200471 AMADA PIZZA

Data de Ocup: 12/01/2022 Leitura Atual:

Usuário: CGB8721

Responsável: GERAL

Gravidade grave

FGACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101295691 JOSE BRUNO GUTERRES DA SILVA Unidade Consumidora: 71918272 AV DA CAVALHADA, 6271 - AP 00001

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224352486909	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		23-08-22 13:51	
01 20224314497150	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		18-01-22 15:16	

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

OSs Oco

Seq. LOS

1	3>RP0Y	
2	3>RP0Z	

Passo da OS: 3>RP0

3>RP0

Funcionalidad

Troca de Titularidade

UC: 71918272 AV DA CAVALHADA, 6271 - AP 00001

Cliente Antigo: 1013200471 AMADA PIZZA

Cliente Atual: 1012956912 JOSE BRUNO GUTERRES DA SILVA

Data de Ocup: Leitura Atual:

Usuário: CGB10809

Responsável: TO ALEGRE

Gravidade grave

P. 79 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GATDT0 v4.49.02 - MODULO DE PESQUISA - bortoski@ceee_sgcpd - Iniciado em 11-07-2023 15:19:33

Consulta

Mostrar Info. da UC

Nome Abrev.: Com Vínculo Sem Vínculo Status de Conferência de Documentos Cliente Ativo

Nome: JOSE BRUNO GUTERRES DA SILVA UC não possui Débito Automático

Cliente: 1012956912 Data de Nascimento: 30/07/1996

Número Doc.: CPF 04017342000 CARTTRAB: 1468145 RS Órgão Expedidor: SSP

Telefone: Celular: 51 99282 3394 Permite envio de SMS: Sim

UC: 71918272 SMS Sit.: **DESLIGADA EM: 15/07/2022** **CONTRATO DE FORN. INATIVO EM:**

Endereço: 017008 AV DA CAVALHADA 6271 Trecho: 0013 BL: AP: 00001

Bairro: 18030144 CAVALHADA CEP: 91751830 Poste:

Local: 1803 AZENHA-AG. POA UC Anterior: 7191827

Amostra 26

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243533472299

UC 46929738

Não houve irregularidade identificada neste atendimento em particular quanto à AT.

No entanto, observa-se na fatura apresentada, observações citando a resolução 1000/21 quanto ao “faturamento plurimensal”, bem como a resolução 414/2010 quanto ao “faturamento por média”, conforme fatura que segue.

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA Unidade Consumidora: 46929738 EST RG 140 - CORREDOR DO SENANDES, 15 - AP 04000

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Filtrar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224356890474	SR RCL RECLAMACAO DO CLENTE		27-09-22 08:55	04-10-22 23:59
01 202243533472299	SR RCL RECLAMACAO DO CLENTE		30-08-22 15:09	06-09-22 23:59
01 20224333151239	SR RCL RECLAMACAO DO CLENTE		05-05-22 15:35	12-05-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243533472299 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 30-08-2022 15:10	30-08-2022 15:10	CGB8399	
2 001	CONCLUSAO IMPROCEDENTE	31-08-2022 12:02	PATRICIANS	GCOM - FATURAMENTO

P. 80 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 20224353472299 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE EFETUOU TROCA DE TITULARIDADE NO DIA 25, MAS ATE AGORA NAO FOI DADO A BAXA NO SISTEMA ESTA SEM ENERGIA PEDE AGILIDADE POIS TEM ANIMAIS NA FAZENDA.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO SECAO GRANDES CLIENTES - PELotas	JLATRINDADE	06/09/2022	03/09/2022 16:00	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reverbos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 31/08/2022 12:02

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 20224353472299 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE EFETUOU TROCA DE TITULARIDADE NO DIA 25, MAS ATE AGORA NAO FOI DADO A BAXA NO SISTEMA ESTA SEM ENERGIA PEDE AGILIDADE POIS TEM ANIMAIS NA FAZENDA.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022	06/09/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO SECAO GRANDES CLIENTES - PELotas	JLATRINDADE	06/09/2022	03/09/2022 16:00	
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	06/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reverbos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 31/08/2022 12:02

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reverbos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de troca de titularidade protocolado sob o n° 202243528014913 se encontra pendente por responsabilidade do cliente, devido a necessidade envio de documentações solicitadas por e-mail em 31/08/2022.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA Unidade Consumidora: 46929738 EST RG 140 - CORREDOR DO SENANDES, 15 - AP 04000

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Filtar

Situação: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243568904743	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			27-09-22 08:55 04-10-22 23:59
01 202243533472299	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			30-08-22 15:09 06-09-22 23:59
01 202243331512399	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			05-05-22 15:35 12-05-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243568904743 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	27-09-2022 08:57	27-09-2022 08:57	CGB8752
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 28-09-2022 12:02	30-09-2022 16:22	PATRICIANS GRCLI - VAREJO

P. 81 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243568904743 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE 1013874820 EFETUOU TROCA DE TITULARDADE NO DIA 25, MAS ATE AGORA NAO FOI DADO A BAIXA NO SISTEMA.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022	04/10/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022	29/09/2022 10:12	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parêcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 28/09/2022 12:02

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243568904743 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE 1013874820 EFETUOU TROCA DE TITULARDADE NO DIA 25, MAS ATE AGORA NAO FOI DADO A BAIXA NO SISTEMA.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022	04/10/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022	29/09/2022 10:12	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	30/09/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parêcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 28/09/2022 12:02

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de troca de titulardade protocolado sob o nº 202243528014913 se encontra pendente por responsabilidade do cliente, devido a necessidade envio de documentações solicitadas por e-mail em 31/08/2022.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

OK Cancelar Pesquisar

F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIM VIEIRA Unidade Consumidora: 46929738 EST RG 140 - CORREDOR DO SENANDES, 15 - AP 04000

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Filtar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243609745636	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			24-10-22 12:54 31-10-22 23:59
01 202243575313627	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			04-10-22 08:49 11-10-22 23:59
01 202243568904743	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE			27-09-22 08:55 04-10-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243609745636 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	24-10-2022 12:56	24-10-2022 12:56	CGB8752
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 26-10-2022 14:08	26-10-2022 14:09	PATRICIANS GCOM - FATURAMENTO

P. 82 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sqprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243609745636 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENICIO PAIII VEIRA
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL
 Resp. Via: N NEHUMA SS Origem: SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
 Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente
 Observações do atendente: SS 202243528014913 CLIENTE SOLICITA QUE SEJA CONCLUIDA SUA SOLICITACAO PARA SEU CNPJ EM ANEXO DA TROCA OS DOCUMENTOS

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLU - VAREJO	PATRICIANS	26/10/2022	31/10/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO GRCLU - GRANDES CLIENTES	PATRICIANS	26/10/2022	26/10/2022 11:42	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	RCC	CO GRCLU - VAREJO	PATRICIANS	25/10/2022	25/10/2022 11:48	GCOM - FATURAMENTO
4	SR	CC1	CO GRCLU - VAREJO	PATRICIANS	26/10/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE
 Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data de Conclusão: 26/10/2022 14:08

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO Editor

Informações da SS

Número SS: 01 202243609745636
 Origem: AG AGENCIA OU
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO
 Tipo OS: SR RECLAMACAO
 Protocolo Externo
 Observações do atendente: SS 202243528014913 CLIENTE SOLICITA QUE SEJA CONCLUIDA SUA SOLICITACAO PARA SEU CNPJ EM ANEXO DA TROCA OS DOCUMENTOS

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	R17	CO GRCLU - VAREJO
2	SR	INF	CO GRCLU - GRANDES CLIENTES
3	SR	RCC	CO GRCLU - VAREJO
4	SR	CC1	CO GRCLU - VAREJO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE
 Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data de Conclusão: 26/10/2022 14:08

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de troca de titularidade protocolado sob o nº 01 202243528014913 não foi realizada devido às pendências de documentos por parte do novo titular.

Ressaltamos que em 31/08/2022 foi enviado e-mail com o seguinte teor:

Referente a sua solicitação de troca de titularidade na UC 46929738 - EST RG 140 - CORREDOR DO SENANDES, 15 - AP 04000, por se tratar de uma unidade com transformador particular e pertencer ao grupo A optante de faturamento grupo B, será necessário a apresentação dos seguintes documentos:

- Documento de identificação do outorgado (RG e CPF ou CNH);
- Procuração da empresa interessada dando poderes a terceiros para representá-la junto a Companhia;
- Formulário em anexo devidamente preenchido;
- Cadastro de Produtor Rural em caso de diferimento de ICMS;
- Indicação de uma testemunha para assinatura de contrato (cópia do RG e CPF ou CNH);
- Emails do Responsável (ou representante legal) e da testemunha;
- O contrato de arrendamento apresentado deverá estar devidamente assinado.

A regularização da unidade somente se dará após encaminhamento dos respectivos documentos e assinatura do contrato de fornecimento de energia e uso do sistema. O mesmo será enviado através do sistema DOCUSIGN (assinatura digitais). Fico no aguardo para podermos dar continuidade as tratativas de troca de titularidade e regularização do fornecimento de energia no local. Para fins de conhecimento a unidade em questão está com o fornecimento suspenso por falta de pagamento do atual titular."

OK Cancelar Pesquisar

P. 84 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243615082940 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENCIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE E AINDA NÃO FOI EXECUTADA, NA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO ANTERIOR FOI SOLICITADO UMA LISTA DE DOCUMENTAÇÕES QUE DEVERIAM SER APRESENTADAS, POREM JÁ ESTÃO ANEXADAS NO PEDIDO DE TROCA DE TITULARIDADE !! UNICO DOCUMENTO QUE NÃO ESTA SERIA O CADASTRO DE PRODUTOR RURAL POIS O CLIENTE NÃO POSSUI !! O RESTANTE ESTA TUDO DEVIDAMENTE PREENHIDO, ASSINADO, POR TESTEMUNHAS

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	03/11/2022	04/11/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	03/11/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 03/11/2022 17:18

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243615082940 UC: 46929738 Cliente: 4721813 MARCOS VENCIO PAIM VIEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: SERIA O CADASTRO DE PRODUTOR RURAL POIS O CLIENTE NÃO POSSUI !! O RESTANTE ESTA TUDO DEVIDAMENTE PREENHIDO, ASSINADO, POR TESTEMUNHAS TAMBEM. FAVOR ANALISAR E REALIZAR A TROCA DE TITULARIDADE SE POSSIVEL.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	03/11/2022	04/11/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	03/11/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 03/11/2022 17:18

OK

P. 85 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA
Av. Joaquim Porto Vilarora, 291, Pr.A. s. 721 - CEP 91410 - 400 Porto Alegre/RS
CNPJ: 08.467.115/0001-03 I.E. 096/3156659

Classificação: RURAL / RESIDÊNCIA RURAL. Tipo de Fornecedor: CONVENCIONAL

Tarifa Social de Energia Elétrica criada pela Lei 10.438/02

Data das Leituras	Leitura Anterior	Leitura Atual	Nº de Dias	Próxima Leitura
	05/11/2022	06/12/2022	31	04/01/2023

SUL INVESTIMENTOS LTDA

CNPJ - **44436000101**

EST RG 140 - CORREDOR DO SENANDES, 15 - AP 04000
5 ANTIGO CORREDOR DO SENANDES
RIO GRANDE - RS - CEP 96205-970

Parceiro de Negócio: **1002289047**

Número da UC: **46929738**

Conta mês: **Dezembro/2022** Vencimento: **22/12/2022** Total a pagar: **R\$20,39**

NOTA FISCAL No. 4131112 - SÉRIE 0 DATA DE EMISSÃO: 07/12/2022
Consulte Chave de Acesso em:
<https://cfe-portal.srs.rs.gov.br/NBe/Consulta>
Chave de Acesso
4322 1298 4671 1500 0100 6800 0004 1311 1210 2869 9977
Protocolo de Autorização: 1432209030672678 08/12/2022 09:22:37
-03-00

INFORMAÇÕES PARA O CLIENTE

Subvenção Decreto 7891/2013 R\$ 1,75
UC COM FATURAMENTO PLURIMENSAL, LEITURA A CADA 3 MESES, CONF. REN ANEEL 1000/21. UC faturada por média conforme art. 69 da Res. 414/2010 - leitura plurimensal.
Alteração da alíquota máxima de ICMS para 17%, a partir de 23/06/22, conf. Decreto nº 58.573, de 30/08/22.
Reajuste tarifário médio de 5,68%, conforme Resolução Homologatória ANEEL 3.138/2022, início vigência 22/11/2022.
O DIA DA SUA LEITURA MUDOU. POR ISSO NA PRÓXIMA CONTA PODERÁ TER DE 15 A 47 DIAS DE CONSUMO (Art. 260, REN ANEEL 1.000)
Períodos Band.Tarif.: Verde:09/11-06/12

Item de fatura	Unid.	Quant.	Preço unit (R\$) com tributos	Valor (R\$)	PIS/COFINS	Base Calc. ICMS (R\$)	Alíquota ICMS (%)	ICMS	Tarifa unit. (R\$)	Tributo	Base (R\$)	Alíquota (%)	Valor (R\$)
CONSUMO TUCO	kWh	30	0,340597	10,31	0,75	0,00	0,00	0,00	0,317935	ICMS	10,83	12%	1,30
CONSUMO TE	kWh	30	0,327333	9,82	0,66	0,82	12%	1,18	0,266242	COFINS	20,82	0,2518%	1,30
SUBSIDIO TARIFARIO TUCO	UN	0,93	1,075255	1,00	0,07	0,30	0,00	0,00	1,000000	PIS	20,82	1,2575%	0,26
SUBSIDIO TARIFARIO TE	UN	0,92	1,251707	1,01	0,07	1,31	12%	0,12	1,000000				

Amostra 27

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243325105933

UC 70743347

Não houve irregularidade identificada neste atendimento em particular quanto à AT.

No entanto, observa-se na fatura apresentada, observações citando a resolução 1000/21 quanto ao "faturamento plurimensal", bem como a resolução 414/2010 quanto ao "faturamento por média", conforme fatura que segue.

P. 86 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101116890 VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI Unidade Consumidora: 70743347 RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situacao: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243325105933 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		02-05-22 16:01	09-05-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situacao	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3-M8ST SR S15 DEBITOS EXIGIVEIS	CO	03-05-2022 APCARV	02-05-2022 16:08	03-05-2022 14:36	PAC TRAMANDAI
2	3-QF53 SR CC3 COMUNICACAO AO CL	CO	03-05-2022 APCARV	03-05-2022 14:36	03-05-2022 14:36	PAC TRAMANDAI

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 09-05-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3-M8ST está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS: [Icons]

Funcionalidades da OS: [Icons]

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243325105933 UC: 70743347 Cliente: 1011168902 VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente:3 FONE Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE RELATA QUE DESACONHECE DEBITOS EM SEU NOME E RELATA QUE TEVE SEU RG ROUBADO NESTE PERIODO DA TROCA DE TITULARDADE, ANALIZANDO ANEXOS NÃO VERIFIQUEI DOC ANEXADOS. ESTOU ANEXANDO DOC NO DIA DE HOJE BOLETIM DE OCORRÊNCIA E RG DO CLIENTE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situacao	Data Limite	Área Destino
1	SR S15 CO		GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022	09/05/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR CC3 CO		GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permita buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que a ligação de energia no endereço RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001, esteve sob titularidade da cliente

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS NT Data da Conclusão: 03/05/2022 14:36

OK

P. 87 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243325105933 UC: 70743347 Cliente: 1011168902 VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI

Origem: AC AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 3 FONE SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: ANEXOS NÃO VERIFIQUEI DOC ANEXADOS.
ESTOU ANEXANDO DOC NO DIA DE HOJE BOLETIM DE OCORRÊNCIA E RG DO CLIENTE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022	09/05/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	CC3	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
Em atendimento à sua reclamação, informamos que a ligação de energia no endereço RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001, esteve sob titularidade da cliente

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS NT Data da Conclusão: 03/05/2022 14:36

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243325105933 UC: 70743347 Cliente: 1011168902 VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 3 FONE SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: ANEXOS NÃO VERIFIQUEI DOC ANEXADOS.
ESTOU ANEXANDO DOC NO DIA DE HOJE BOLETIM DE OCORRÊNCIA E RG DO CLIENTE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022	09/05/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	CC3	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/05/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICACAO AO CLIENTE - CONTATO TELEFÔNICO

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
Em atendimento à sua reclamação, informamos que a ligação de energia no endereço RUA ANSELMO MANZOLI FLHO, 118 - AP 00001, esteve sob titularidade da cliente

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS NT Data da Conclusão: 03/05/2022 14:36

OK

P. 88 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SRSSVQ011 1.58.90 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 | 202243325105933 | UC: 70743347 | Cliente: 1011168902 | VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI

Origem: AG | AGENCIA OU | Resp. ao Cliente: 3 | FONE | Resp. Via: N | NENHUMA | SS Origem: | SS

Tipo Motivo: REC | RECLAMACAO | Motivo: DUT | OUTROS | Tipo SS: SR | RCL | RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR | RECLAMACAO

Protocolo Externo

Observações do atendente: ANEXOS NÃO VERIFIQUEI ESTOU ANEXANDO DOC

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem
1	SR	S15	CO GRCLI - VARE
2	SR	CC3	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parâmetro Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento à sua reclamação, informamos que a ligação de energia no endereço RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001, esteve sob titularidade da cliente VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI durante o período de 11/10/2019, momento em que ocorreu a troca de titularidade em atendimento presencial mediante apresentação de documento oficial com foto que faça menção a CPF e RG a 02/05/2022, ocasião em que foi encaminhado o desligamento. Salientamos que para solicitar ligação ou troca de titularidade é necessário que o próprio interessado compareça munido de documento oficial com foto, sendo assim, consideramos que não houve erro por parte da concessionária. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes.

Causa: 01 | ATENDIMENTO | Tipo de Conclusão: 001 | CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 | PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT | Data da Conclusão: 03/05/2022 14:36

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 1011168902 | VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI | Unidade Consumidora: 70743347 | RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001

Tipo de SS: Todas | Nº da SS: | Filtros

Situação: Todas | Origem: | Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243325105933 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		02-05-22 16:01	09-05-22 23:59

OSs | Ocorrências | Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 | 202243325105933 | 1

Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 02-05-2022 16:08	02-05-2022 16:08	CGB8401	
2	001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE	CO 03-05-2022 14:36	03-05-2022 14:36	APCARVALHO PAC TRAMANDAI

P. 89 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

AWANARQ0 1.08.00 - ARQUIVOS ANEXOS - bortoski@ceee_sgcpd

Anexos

SS
 QS
 Cliente
 UC
 Todos
 SS: 01-202243325105933

Cpu	Seq oper	Ger	UC	Cliente	Orig	Nome Arquivo	Situ.	Usu. Incl.	Dta. Incl.	Tipo Doc.	Excl. Aut.
	01	202243325105933	70743347	1011168902		rg Vinicius.PDF	AT	CGB8401	02/05/2022	CPF	
	01	202243325105933	70743347	1011168902		BO vinicius.PDF	AT	CGB8401	02/05/2022	CPF	

Upload Download

Tipo Doc.

Arquivo:

Armazenar Arquivo

Descrição

FEGACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101356291 LEANDRO LUZ DO NASCIMENTO
 Unidade Consumidora: 70743347 RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001

Tipo de SS: Troca De Titularidade
 Nº da SS:
Filtrar

Situação: Todas
 Origem: a
Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202344025628363 TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE		30-05-23 17:35
01	2022433532134 TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE		17-05-22 15:20

OSs

Seq. LOS

1	3°VP4
2	3°VP4
3	3°VPL

Passo da OS: 3°V

Funcional

Troca de Titularidade

UC: 70743347 RUA ANSELMO MANZOLI FILHO, 118 - AP 00001

Cliente Antigo: 1011168902 VINICIUS DA SILVA POGORZELSKI

Cliente Atual: 1013562918 LEANDRO LUZ DO NASCIMENTO

Data de Ocup: 28/04/2022
 Leitura Atual:

Usuário: CGB10083

Responsável

DIMENTO GERAL
 DIMENTO GERAL
 DIMENTO GERAL

ocorrência grave

Amostra 28

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243483677631

UC 66587093

Obs1: erros no atendimento, erro no endereço, levaram a pagamentos de faturas de terceiros e alteração de titularidades indevidas.

P. 90 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgprd

Cliente: 4468203 MARIZA GUDOLLE ROSSI | Unidade Consumidora: 66587093 AV DA CAVALHADA, 3081 - AP 00406

Tipo de SS: Todas | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | Filtros: Filtros / Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243483677631 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		26-07-22 11:40	02-08-22 23:59

OSs | Ocorrências | Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243483677631 1 | Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	26-07-2022 11:50	26-07-2022 11:50 CGB10502	
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	29-07-2022 17:25	29-07-2022 17:25 LENTASA	GRCLI - VAREJO

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243483677631 UC: 66587093 | Cliente: 4468203 MARIZA GUDOLLE ROSSI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 | EMAIL | Resp. Via: N NENHUMA | SS Orgem: | SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO | Motivo: OUT | OUTROS | Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE | Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVES

Protocolo Externo: | Data Limite de Execução: | Retenção: | Reincidente: |

Observações do atendente: CLIENTE 4468203 DESCONHECE A DÍVIDA DO MES 04/04/2022 NO VALOR 383,95 NA UC 995582602, POIS NUNCA MOROU NESTE ENDEREÇO. FOI VERIFICADO A TROCA DE TITULARIDADE E O DOCUMENTO ANEXADO ESTÁ CORRETO, INCORRETO ESTÁ O ENDEREÇO DA TROCA.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	GRCLI - VAREJO	LENTASA	29/07/2022	02/08/2022 23:59	
2	SR	CC1	GRCLI - VAREJO	LENTASA	29/07/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE | COMUNICACAO AO CLIENTE - ENVIO EMAIL

Informações da conclusão da SS

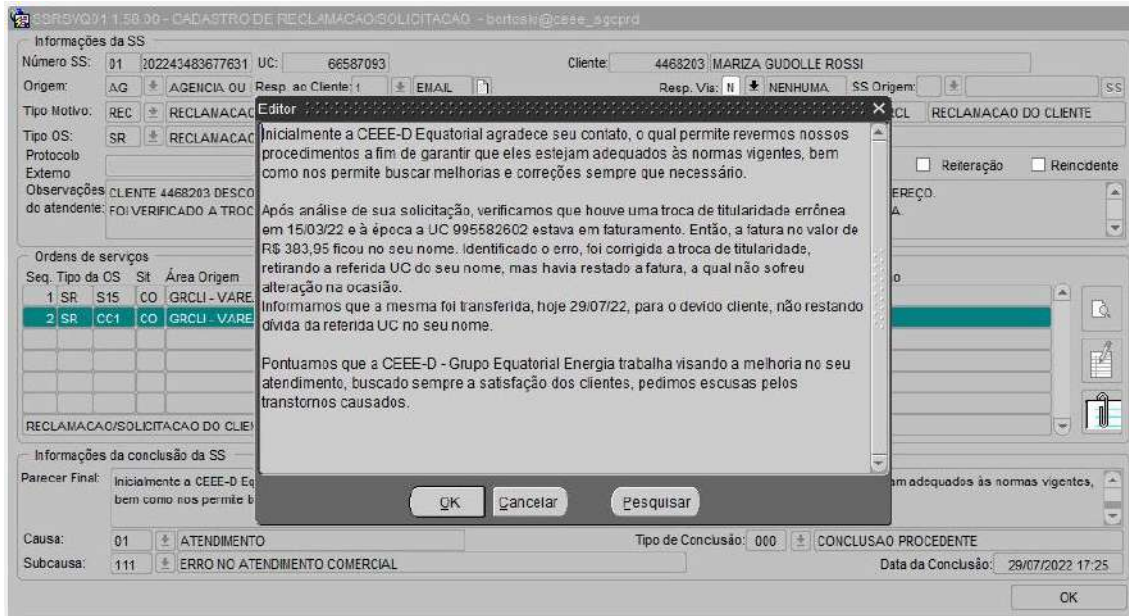
Parâmetro Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO | Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL | Data da Conclusão: 29/07/2022 17:25

OK

P. 91 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Informações da SS
Número SS: 01 202243483677631 UC: 66587093 Cliente: 4468203 MARIZA GUDOLLE ROSSI
Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: EMAIL SS Origem: NEUHUMA

Editor
Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
Após análise de sua solicitação, verificamos que houve uma troca de titularidade errônea em 15/03/22 e à época a UC 995582602 estava em faturamento. Então, a fatura no valor de R\$ 383,95 ficou no seu nome. Identificado o erro, foi corrigida a troca de titularidade, retirando a referida UC do seu nome, mas havia restado a fatura, a qual não sofreu alteração na ocasião.
Informamos que a mesma foi transferida, hoje 29/07/22, para o devido cliente, não restando dívida da referida UC no seu nome.
Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Ordens de serviços
Seq. Tipo da OS Sit. Área Origem
1 SR S15 CO GRCLI - VARE
2 SR CC1 CO GRCLI - VARE

Informações da conclusão da SS
Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 29/07/2022 17:25

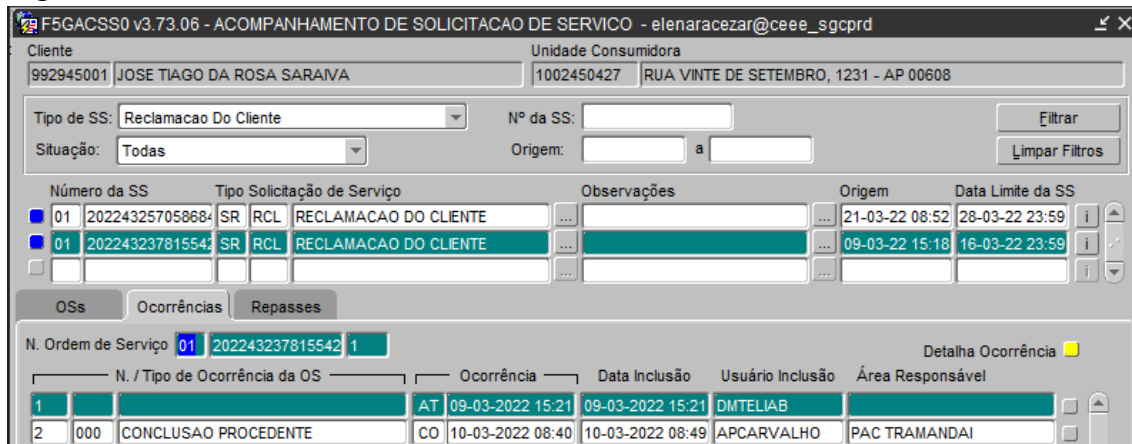
Amostra 29

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243237815542

UC 1002450427

Obs1: alteração com atraso

Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.



F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - elenaracezar@ceee_sgcpd

Cliente: 992945001 JOSE TIAGO DA ROSA SARAIVA Unidade Consumidora: 1002450427 RUA VINTE DE SETEMBRO, 1231 - AP 00608

Tipo de SS: Reclamacao Do Cliente Nº da SS: Situação: Todas Origem: Filtros Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224325705868	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		21-03-22 08:52	28-03-22 23:59
01 202243237815542	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		09-03-22 15:18	16-03-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço 01 202243237815542 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 09-03-2022 15:21	09-03-2022 15:21	DMTELIAB	
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	10-03-2022 08:40	APCARVALHO	PAC TRAMANDAI

P. 92 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - elenaracezar@ceee_sgcpdr

Informações da SS

Número SS: 01 202243237815542 UC: 1002450427 Cliente: 992945001 JOSE TIAGO DA ROSA SARAVA

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 202243221343714 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE BENTRA EM CONTATO COM SAC CEEE PARA RECLAMAR POIS SUA TROCA DE TITULARIDADE AINDA CONSTA COMO ABERTO NO SISTEMA E SEM NENHUMA INFORMACAO \ EM ATRASO DESDE A DATA 01/03/2022

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	10/03/2022	16/03/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	10/03/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243221343714 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 10/03/2022 08:40

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - elenaracezar@ceee_sgcpdr

Informações da SS

Número SS: 01 202243237815542 UC: 1002450427 Cliente: 992945001 JOSE TIAGO DA ROSA SARAVA

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 202243221343714 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE BENTRA EM CO... INFORMACAO \ EM ATRA... NO SISTEMA E SEM NENHUMA

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243221343714 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 10/03/2022 08:40

OK

Amostra 30

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243409288292

UC 46547703

Obs1: alteração de titularidade com atraso.

Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.

P. 93 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F8GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 4654770 CARLOS HENRIQUE ESSINGER Unidade Consumidora: 46547703 EST MUNICIPAL DEZESSETE (ANTIGA EST DA PEDRE, 5040)

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtar
Situacão: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitaçao de Serviço	Observaçoes	Origem	Data Limite da SS
01	202243409288292 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		20-06-22 17:25	04-07-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243409288292 1

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT 20-06-2022 17:27	20-06-2022 17:27	DMT37526	
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	30-06-2022 09:38	PATRICIASA	GCOM - FATURAMENTO

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informaçoes da SS

Número SS: 01 202243409288292 UC: 46547703 Cliente: 4654770 CARLOS HENRIQUE ESSINGER

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Reso. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 20224327132222 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execuçao: Reiteraçao Reincidente

Observaçoes do atendente: CLIENTE RECLAMA DE PRAZO NO ATENDIMENTO PARA TROCA DE TITULARIDADE 20224332880401 EFETUADA EM ABRIL SEM PRAZO PARA SER FINALIZADA

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situaçao	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	PATRICIASA	30/06/2022	04/07/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	COSTAALVES	21/06/2022	21/06/2022 17:53	
3	SR	RCC	CO GCC - ARRECADACAO	JOAQR	27/06/2022	27/06/2022 18:45	
4	SR	RCC	CO GSTC	DIOGOMATOS	28/06/2022	28/06/2022 14:36	
5	SR	VST	CO SECAO COMERCIAL PORTO ALEGRE	PATRICIASA	30/06/2022	29/06/2022 15:00	GCOM - FATURAMENTO
6	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	30/06/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE: TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informaçoes da conclusao da SS

Parer Fnal: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correçoes sempre que necessário. Em análise de sua demanda, informamos que após verificaçoes em nosso sistema identificamos que houve falha de procedimento na realizaçao do ingresso da

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 30/06/2022 09:38

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informaçoes da SS

Número SS: 01 202243409288292 UC: 46547703 Cliente: 4654770 CARLOS HENRIQUE ESSINGER

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Reso. Via: N NENHUMA SS Origem: 01 20224327132222 SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execuçao: Reiteraçao Reincidente

Observaçoes do atendente: CLIENTE RECLAMA DE PRAZO NO ATENDIMENTO PARA TROCA DE TITULARIDADE 20224332880401 EFETUADA EM ABRIL SEM PRAZO PARA SER FINALIZADA

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situaçao	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GSTC	PATRICIASA	30/06/2022	04/07/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO GSTC	COSTAALVES	21/06/2022	21/06/2022 17:53	
3	SR	RCC	CO GCC - ARRECADACAO	JOAQR	27/06/2022	27/06/2022 18:45	
4	SR	RCC	CO GSTC	DIOGOMATOS	28/06/2022	28/06/2022 14:36	
5	SR	VST	CO SECAO COMERCIAL PORTO ALEGRE	PATRICIASA	30/06/2022	29/06/2022 15:00	GCOM - FATURAMENTO
6	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIASA	30/06/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE: TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informaçoes da conclusao da SS

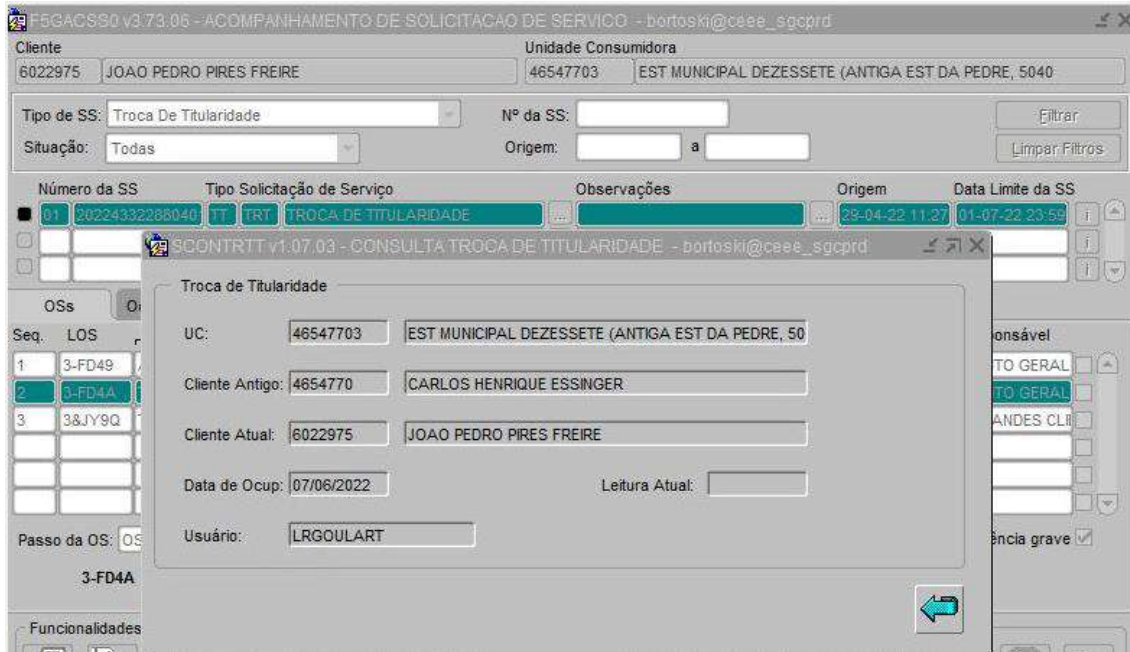
Parer Fnal: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correçoes sempre que necessário. Em análise de sua demanda, informamos que após verificaçoes em nosso sistema identificamos que houve falha de procedimento na realizaçao do ingresso da

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 30/06/2022 09:38

OK

P. 94 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Cliente: 6022975 JOAO PEDRO PIRES FREIRE
Unidade Consumidora: 46547703 EST MUNICIPAL DEZESSETE (ANTIGA EST DA PEDRE, 5040)

Tipo de SS: Troca De Titularidade
Situação: Todas

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		29-04-22 11:27	01-07-23 23:59

Troca de Titularidade

UC: 46547703 EST MUNICIPAL DEZESSETE (ANTIGA EST DA PEDRE, 50)

Cliente Antigo: 4654770 CARLOS HENRIQUE ESSINGER

Cliente Atual: 6022975 JOAO PEDRO PIRES FREIRE

Data de Ocup: 07/06/2022
Leitura Atual:

Usuário: LRGOLART

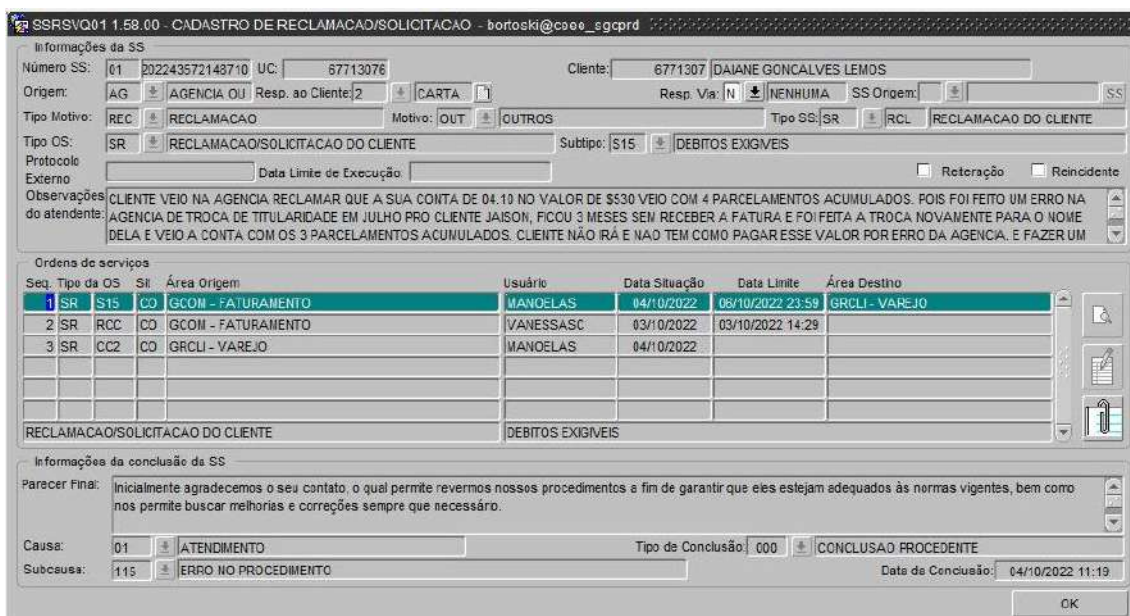
Amostra 31

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243611294953

UC 67713076

Obs1: erros no procedimento de alteração de titularidade, causando acúmulo de parcelas do faturamento e posteriormente corrigidos.

Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem.



Informações da SS

Número SS: 01 202243572148710 UC: 67713076
Cliente: 6771307 DAIANE GONCALVES LEMOS

Origem: AG AGENCIA OJ Resp. ao Cliente: 2 CARTA
Resp. Via: N NENHUMA SS Origem:

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS
Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Observações: CLIENTE VEIO NA AGENCIA RECLAMAR QUE A SUA CONTA DE 04.10 NO VALOR DE \$30 VEIO COM 4 PARCELAMENTOS ACUMULADOS. POIS FOI FEITO UM ERRO NA AGENCIA DE TROCA DE TITULARIDADE EM JULHO PRO CLIENTE JAISON, FCCU 3 MESES SEM RECEBER A FATURA E FOI FEITA A TROCA NOVAMENTE PARA O NOME DELA E VEIO A CONTA COM OS 3 PARCELAMENTOS ACUMULADOS. CLIENTE NÃO IRÁ E NÃO TEM COMO PAGAR ESSE VALOR POR ERRO DA AGENCIA. E FAZER UM

Seq.	Tipo da OS	Sit.	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	COM - FATURAMENTO	MANOELAS	04/10/2022	06/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	COM - FATURAMENTO	VANESSASC	03/10/2022	03/10/2022 14:29	
3	SR	CC2	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/10/2022		

Ordens de serviços

Reclamação/Solicitação do Cliente DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO
Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO

Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDEENTE
Data de Conclusão: 04/10/2022 11:19

P. 95 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV001 1 58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borfoski@ceee_sgqpr2

Informações da SS

Número SS: 01 202243572148710 UC: 67713076 Cliente: 6771307 DAIANE GONCALVES LEMOS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DELA E VEIO A CONTA COM OS 3 PARCELAMENTOS ACUMULADOS. CLIENTE NÃO IRÁ E NAO TEM COMO PAGAR ESSE VALOR POR ERRO DA AGENCIA. E FAZER UM PARCELAMENTO DESSA CONTA NAO É POSSIVEL. CLIENTE NÃO TEM COMO PAGAR.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GCOM - FATURAMENTO	MANOELAS	04/10/2022	06/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GCOM - FATURAMENTO	VANESSASC	03/10/2022	03/10/2022 14:29	
3	SR	CC2	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 04/10/2022 11:19

OK

SSRSV001 1 58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borfoski@ceee_sgqpr2

Informações da SS

Número SS: 01 202243572148710 UC: 67713076 Cliente: 6771307 DAIANE GONCALVES LEMOS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 2 CARTA

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DELA E VEIO A CONTA COM OS 3 PARCELAMENTOS ACUMULADOS. CLIENTE NÃO IRÁ E NAO TEM COMO PAGAR ESSE VALOR POR ERRO DA AGENCIA. E FAZER UM PARCELAMENTO DESSA CONTA NAO É POSSIVEL. CLIENTE NÃO TEM COMO PAGAR.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GCOM - FATURAMENTO	MANOELAS	04/10/2022	06/10/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GCOM - FATURAMENTO	VANESSASC	03/10/2022	03/10/2022 14:29	
3	SR	CC2	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	04/10/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 04/10/2022 11:19

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que procedemos com a manutenção da fatura 09/2022, extraindo as parcelas excedentes do parcelamento. Sendo assim, o valor final da fatura foi alterado para R\$264,51, na qual foi encaminhada para o e-mail cadastrado no sistema: lemosdaiane55@gmail.com.

Salienta-se que as três parcelas remanescentes serão incluídas nos próximos faturamentos.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelo ruído de comunicação e transtornos causados. Colocamo-nos à disposição através dos nossos canais de atendimento para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

OK Cancelar Pesquisar

P. 96 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ311.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243611294953 UC: 67713076 Cliente: 6771307 DAIANE GONCALVES LEMOS

Origem: AG AGENCIA OU
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO
 Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo
 Observações: PARCELAMENTO DESSA do atendente: ACUMULADOS NOVAMENTE

Ordens de serviços

Seq.	Typo da OS	St	Area	Origem
1	SR	S15	CO	GCOM - FATUR
2	SR	RCC	CO	GCOM - FATUR
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos nos permite buscar melh
 Causa: 01 ATENDIMENT

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, identificamos erro de procedimento na troca de titularidade, ocasionando no acúmulo de parcelas do parcelamento nas faturas de 09/2022 e 10/2022, as quais já foram corrigidas e encaminhadas para o e-mail cadastrado no sistema: lemosdaiane65@gmail.com, pois o valor final foi alterado.

Diante ao exposto e após ajustes em nosso sistema, informamos que procedemos com novo parcelamento contemplando as 4 (quatro) parcelas restantes, através do contrato número 01-202243618760386. As parcelas no valor RS88,75, serão incluídas a partir do faturamento 11/2022.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos escusas por eventuais transtornos causados e colocamos-nos a disposição através de nossos canais de atendimento para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

OK Cancelar Pesquisar

RECLAMACAO DO CLIENTE
 Reiteração Reincidente

REPARCELAMENTOS

REJEICAO

PROCEDENTE

SSRSGAOS90 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 101361067 JAISON CARVALHO DOS SANTOS Unidade Consumidora: 67713076 AV BENTO GONCALVES, 5435 - BL H AP 00402

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: Filtrar

Situação: Todas Origem: a Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224352887490	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		25-08-22 14:09	
01 20224337528608	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		02-06-22 14:53	

SCONTRTT v1.07.03 - CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgcpd

OSs

Seq.	LOS
1	3988
2	396C

Passo da OS: 319

Funcionalid

Troca de Titularidade

UC: 67713076 AV BENTO GONCALVES, 5435 - BL H AP 00402

Cliente Antigo: 6771307 DAIANE GONCALVES LEMOS

Cliente Atual: 101361067 JAISON CARVALHO DOS SANTOS

Data de Ocup: 20/05/2022 Leitura Atual:

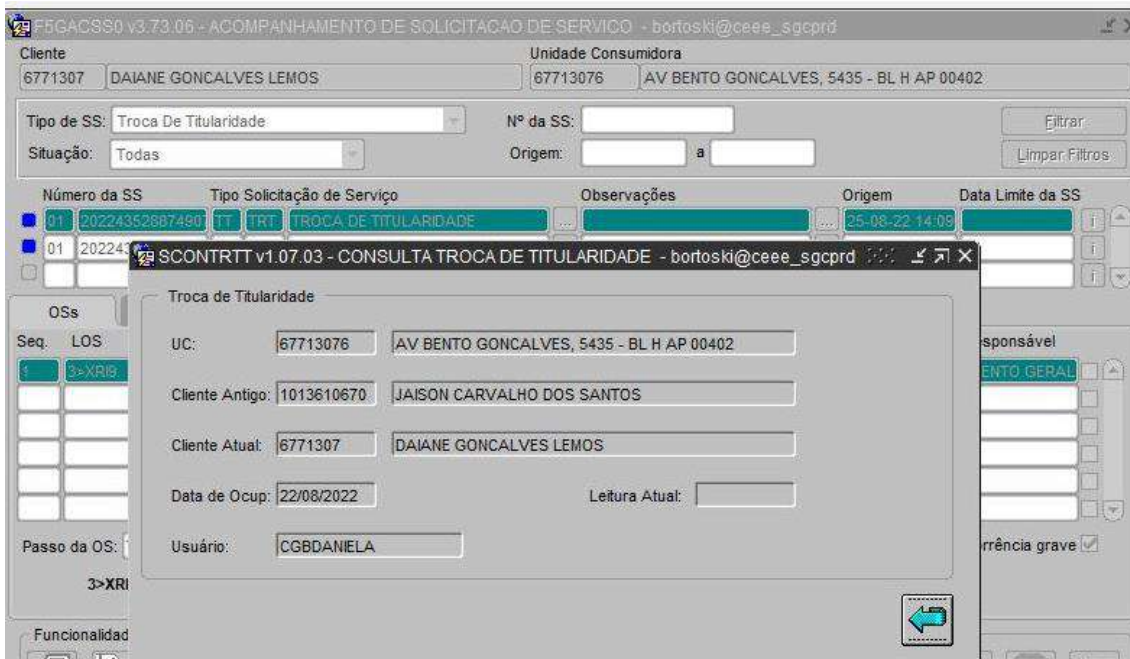
Usuário: CGB8337

Responsável: ANCA/NEGOCIA

ANCA/NEGOCIA

corrência grave

P. 97 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Cliente: 6771307 | DAIANE GONCALVES LEMOS | Unidade Consumidora: 67713076 | AV BENTO GONCALVES, 5435 - BL H AP 00402

Tipo de SS: Troca De Titularidade | Nº da SS: | Situação: Todas | Origem: | a |

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 20224352887480	TT TRT TROCA DE TITULARIDADE		25-08-22 14:09	

OSs: Troca de Titularidade

Seq. LOS: 3>XRI9

Passo da OS: 3>XRI

Funcionalidade: [Ícone]

UC: 67713076 | AV BENTO GONCALVES, 5435 - BL H AP 00402

Cliente Antigo: 1013610670 | JAISON CARVALHO DOS SANTOS

Cliente Atual: 6771307 | DAIANE GONCALVES LEMOS

Data de Ocup: 22/08/2022 | Leitura Atual: | Usuário: CGBDANIELA

Responsável: BENTO GERAL

Gravidade grave:

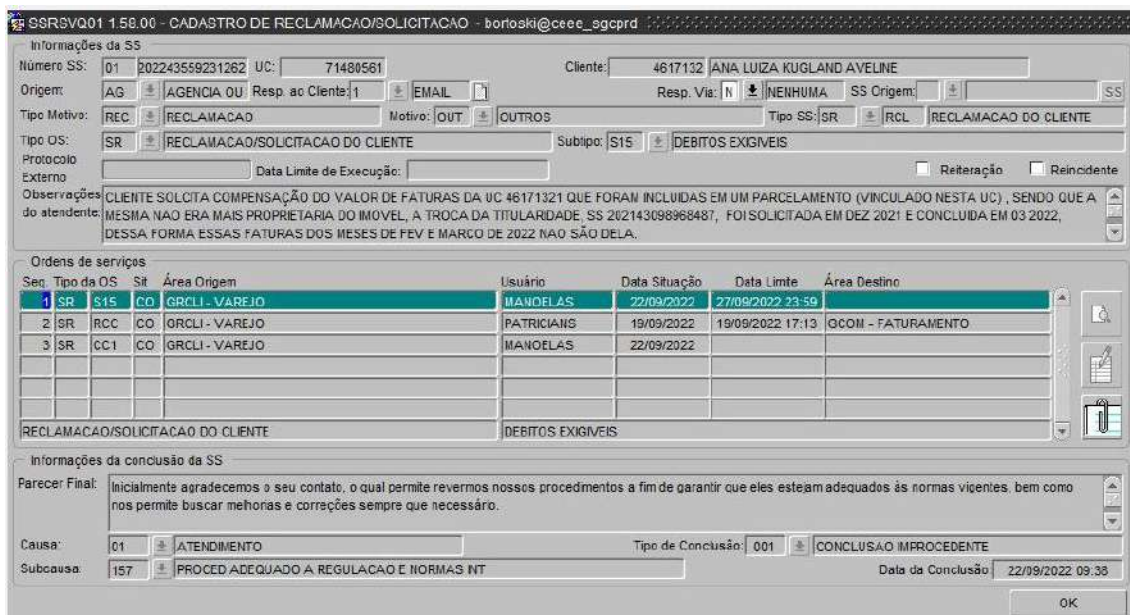
Amostra 32

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243559231262

UC 71480561

Obs1: alteração de titularidade com atraso gerando cobrança indevida.

Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem o que gerou cobrança indevida não solucionada pela distribuidora.



Informações da SS: Número SS: 01 202243559231262 | UC: 71480561 | Cliente: 4617132 ANA LUIZA KUGLAND AVELINE

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 | EMAIL | Res. Vis.: N NEINHUMA | SS Origem: | RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO | Motivo: OUT OUTROS | Tipo SS: SR | Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Observações do atendimento: CLIENTE SOLICITA COMPENSAÇÃO DO VALOR DE FATURAS DA UC 46171321 QUE FORAM INCLUIDAS EM UM PARCELAMENTO (VINCULADO NESTA UC), SENDO QUE A MESMA NAO ERA MAIS PROPRIETARIA DO IMOVEL, A TROCA DA TITULARIDADE, SS 262143098968487, FOI SOLICITADA EM DEZ 2021 E CONCLUIDA EM 03 2022, DESSA FORMA ESSAS FATURAS DOS MESES DE FEV E MARÇO DE 2022 NAO SÃO DELA.

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	22/09/2022	27/09/2022 23:59
2	SR	RCC	CO	GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	19/09/2022	19/09/2022 17:13
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	22/09/2022	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE | DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS: Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO | Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSÃO IMPROCEDENTE | Subcausa: 157 PROCEDIMENTO ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT | Data da Conclusão: 22/09/2022 09:38

P. 98 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV001 1:58:00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_egcord

Informações da SS
 Número SS: 01 202243559231262 UC: 71480561 Cliente: 4617132 ANA LUIZA KUGLAND AVELINE

Origem: AG AGENCIA OU Editor

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO

Tipo OS: SR RECLAMACAO DO CLIENTE

Protocolo Externo

Observações do atendente: MESMA NAO ERA MAIS F... DESSA FORMA ESSAS F...
 Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que conforme previsto no contrato de prestação de serviço público de energia elétrica para titulares de unidades consumidoras do grupo B é dever do consumidor manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à CEEE-D, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso.
 Sendo assim não identificamos nenhuma falha de procedimento, que justifique a desconstituição de débitos provenientes da relação de consumo.
 Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S15	CO GRCLI - VARE
2	SR	RCC	CO GRCLI - VARE
3	SR	CC1	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 22/09/2022 09:38

Amostra 33

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243473548220

UC 72551658

Obs1: Cobrança indevida

Irregularidade: cobrança indevida por meio de parcelamento, e posteriormente corrigido e cancelado pela distribuidora, conforme apresentados nas telas que seguem.

SSRSVQ01 1:58:00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sacprd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243473548220 UC: Resp. ao Cliente: 1 EMAIL 1 Cliente: 1012284345 LUCAS FERNANDO DA SILVA ALVES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE INFORMA QUE DEBITOS DA UC 72551658 VINCULADOS AO SEU NOME, NAO FOI ELE QUE PARCELOU, NAO TINHA CONHECIMENTO DESSE DEBITO ATE A TENTATIVA DE TROCA DE TITULARIDADE EM OUTRA UC, CLIENTE NA EPOCA DO DEBITO ESTAVA MORANDO COM SUA AVO, RELATOU QUE NAO TEM CONHECIMENTO, DESEJA QUE QUE ANALISEM O CASO POIS CONFIRMOU QUE NUNCA TEVE CONTA DE LUZ NO SEU NOME E QUE TAMBEM NAO SOLICITOU O PARCELAMENTO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	26/07/2022	27/07/2022 23:59	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

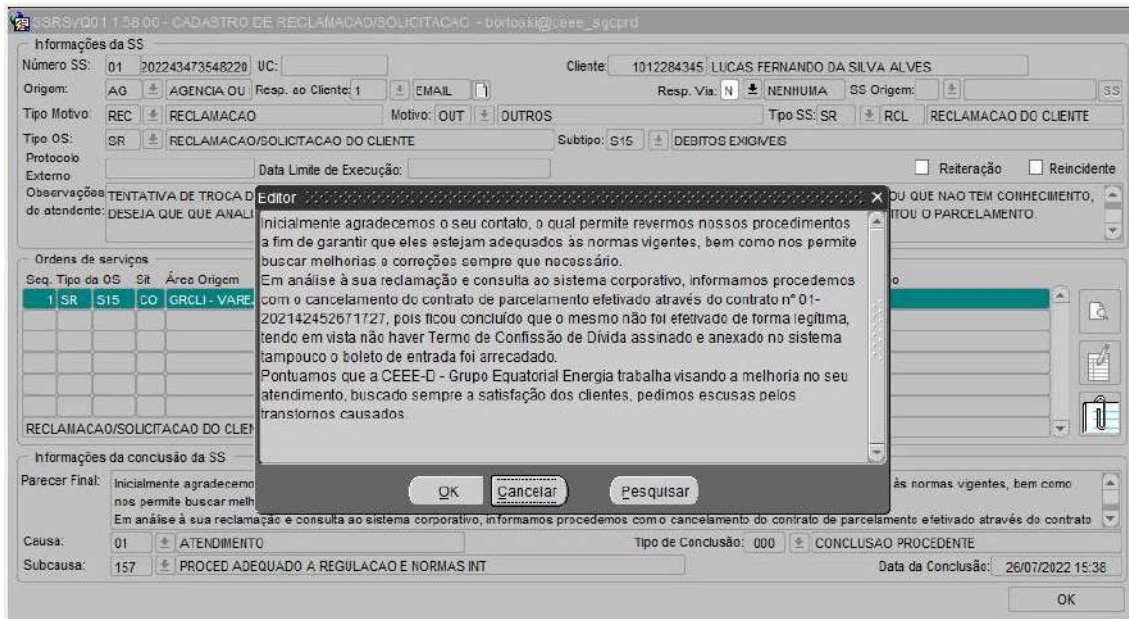
Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos procedemos com o cancelamento do contrato de parcelamento efetivado através do contrato

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 29/07/2022 15:38

P. 99 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Informações da SS
 Número SS: 01 202243473548228 UC: [] Cliente: 1012284345 LUCAS FERNANDO DA SILVA ALVES
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS
 Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
 Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EMIGRES
 Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração [] Reincidente []
 Observação do atendimento: TENTATIVA DE TROCA DE DESEJA QUE QUE ANALISE
 Ordens de serviços
 Seq. Tipo da OS Sit. Área Origem
 1 SR S15 CO GRCLI - VARE
 RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE
Editor
 Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos procedemos com o cancelamento do contrato de parcelamento efetivado através do contrato nº 01-2021424526/1727, pois ficou concluído que o mesmo não foi efetivado de forma legítima, tendo em vista não haver Termo de Confissão de Dívida assinado e anexado no sistema tampouco o boleto de entrada foi arrecadado.
 Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.
 OK Cancelar Pesquisar
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos procedemos com o cancelamento do contrato de parcelamento e efetivado através do contrato nº 01-2021424526/1727, pois ficou concluído que o mesmo não foi efetivado de forma legítima, tendo em vista não haver Termo de Confissão de Dívida assinado e anexado no sistema tampouco o boleto de entrada foi arrecadado.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 26/07/2022 15:38
 OK

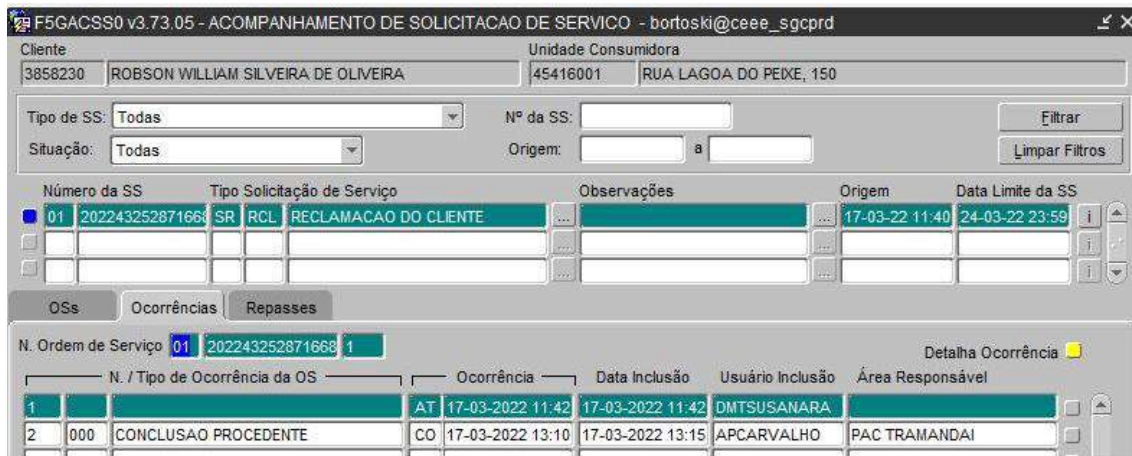
Amostra 34

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243252871668

UC 45416001

Obs1: alteração de titularidade com atraso.

Irregularidade: atraso no atendimento à solicitação de AT, conforme apresentados nas telas que seguem.



F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICIO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 3858230 ROBSON WILLIAM SILVEIRA DE OLIVEIRA Unidade Consumidora: 45416001 RUA LAGOA DO PEIXE, 150

Tipo de SS: Todas Nº da SS: [] Filtros
 Situação: Todas Origem: [] a [] Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	202243252871668 SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE	[]	17-03-22 11:40	24-03-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

N. Ordem de Serviço: 01 202243252871668 1 Detalha Ocorrência

N. / Tipo de Ocorrência da OS	Ocorrência	Data Inclusão	Usuário Inclusão	Área Responsável
1	AT	17-03-2022 11:42	17-03-2022 11:42	DMTSUSANARA
2	000 CONCLUSAO PROCEDENTE	17-03-2022 13:10	17-03-2022 13:15	APCARVALHO PAC TRAMANDAI

P. 100 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SR/SVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borbaki@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243252871668 UC: 45416001 Cliente: 3858230 ROBSON WILLIAM SILVEIRA DE OLIVEIRA

Origem: CC TELEATENDM Resp. ao Cliente: 3 FONE

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE RECLAMA QUE SUA TROCA DE TITULARIDADE ESTA FORA DO PRAZO VANDERLEI CARLOS SOLDATELLI CÓDIGO DO CLIENTE: 6683779

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	17/03/2022	24/03/2022 23:59	PAC TRAMANDAI
2	SR	CC3	CO GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	17/03/2022		PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243245130029 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 17/03/2022 13:10

OK

SR/SVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - borbaki@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243252871668 UC: 45416001 Cliente: 3858230 ROBSON WILLIAM SILVEIRA DE OLIVEIRA

Origem: CC TELEATENDM Resp. ao Cliente: 3 FONE

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: DATA DE OCUPAÇÃO: P/ PEDIDO

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243245130029 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO
2	SR	CC3	CO GRCLI - VAREJO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE COMUNICACAO AO CLIENTE - CONTATO TELEFONICO

Informações da conclusão da SS

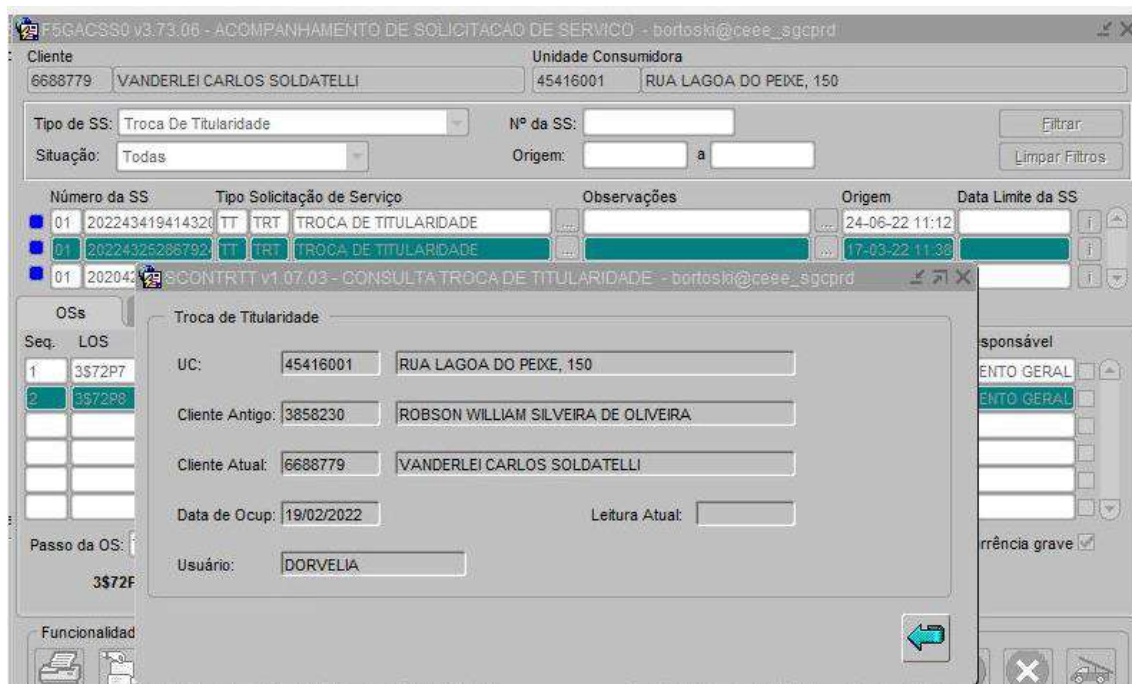
Parâcer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243245130029 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 17/03/2022 13:10

OK

P. 101 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



F5GACSS0 v3.73.06 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - bortoski@ceee_sgeprd

Cliente: 6688779 VANDERLEI CARLOS SOLDATELLI Unidade Consumidora: 45416001 RUA LAGOA DO PEIXE, 150

Tipo de SS: Troca De Titularidade Nº da SS: [] Filtrar

Situação: Todas Origem: [] a [] Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01 202243419414320	TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE	24-06-22 11:12	[]
01 20224325286792	TT TRT	TROCA DE TITULARIDADE	17-03-22 11:38	[]
01 20204123	CONTRTT v1.07.03	CONSULTA TROCA DE TITULARIDADE - bortoski@ceee_sgeprd	[]	[]

OSs

Seq.	LOS
1	3572P7
2	3572P8

Passo da OS: 3572F

Funcionalidad

Troca de Titularidade

UC: 45416001 RUA LAGOA DO PEIXE, 150

Cliente Antigo: 3858230 ROBSON WILLIAM SILVEIRA DE OLIVEIRA

Cliente Atual: 6688779 VANDERLEI CARLOS SOLDATELLI

Data de Ocup: 19/02/2022 Leitura Atual: []

Usuário: DORVELIA

Responsável: []

Irregularidade grave

Amostra 35

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243220295033

UC 49641301

Obs1: alteração de titularidade com atraso, mas devido a falha do cliente. Com a correção da documentação a AT foi efetiviada.

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento.

P. 102 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

F5GACSS0 v3.73.05 - ACOMPANHAMENTO DE SOLICITACAO DE SERVICO - bortoski@ceee_sgcpd

Cliente: 7131528 EZEQUEL MEURER MOREIRA Unidade Consumidora: 49641301 RUA VER MOISES BONETT, 123 - AP 00001

Tipo de SS: Todas Nº da SS: Filtros
Situacao: Todas Origem: Limpar Filtros

Número da SS	Tipo Solicitação de Serviço	Observações	Origem	Data Limite da SS
01	SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE		24-02-22 14:57	03-03-22 23:59

OSs Ocorrências Repasses

Seq.	LOS	Tipo Ordem de Serviço	Situacao	Data Programada	Conclusão Serviço	Área Responsável
1	3@DA75	SR S03 CADASTRO DE SERVIÇO	CO 25-02-2022 MANOEL	24-02-2022 15:08	25-02-2022 15:08	GRCLI - VAREJO
2	3@GD7P	SR CC1 COMUNICACAO AO CL	CO 25-02-2022 MANOEL	25-02-2022 15:08	25-02-2022 15:08	GRCLI - VAREJO

Passo da OS: ENTRADA DE DADOS DA OS Data limite da OS: 03-03-22 23:59 Indicação de ocorrência grave

A OS 3@DA75 está: **CONCLUIDA**

Funcionalidades da SS: [Icons]

Funcionalidades da OS: [Icons]

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS
Número SS: 01 202243220295033 UC: 49641301 Cliente: 7131528 EZEQUEL MEURER MOREIRA
Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAL Reso. Via: N NENHUMA SS Origem: SS
Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO
Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE VEIO TRAZER DOCUMENTACAO COMPLEMENTAR SOLICITADO NA RECLAMACAO ANTERIOR (SS 01-202243197431704). SEGUE SEM RETORNO QUANTO A TROCA DE TITULARIDADE QUE GOSTARIA DE REALIZAR, INFORMADO NA AGENCIA QUE NÃO PODERIAMOS FAZER POIS NO CONTRATO NÃO CONSTA O NOME DO TITULAR DA UC.

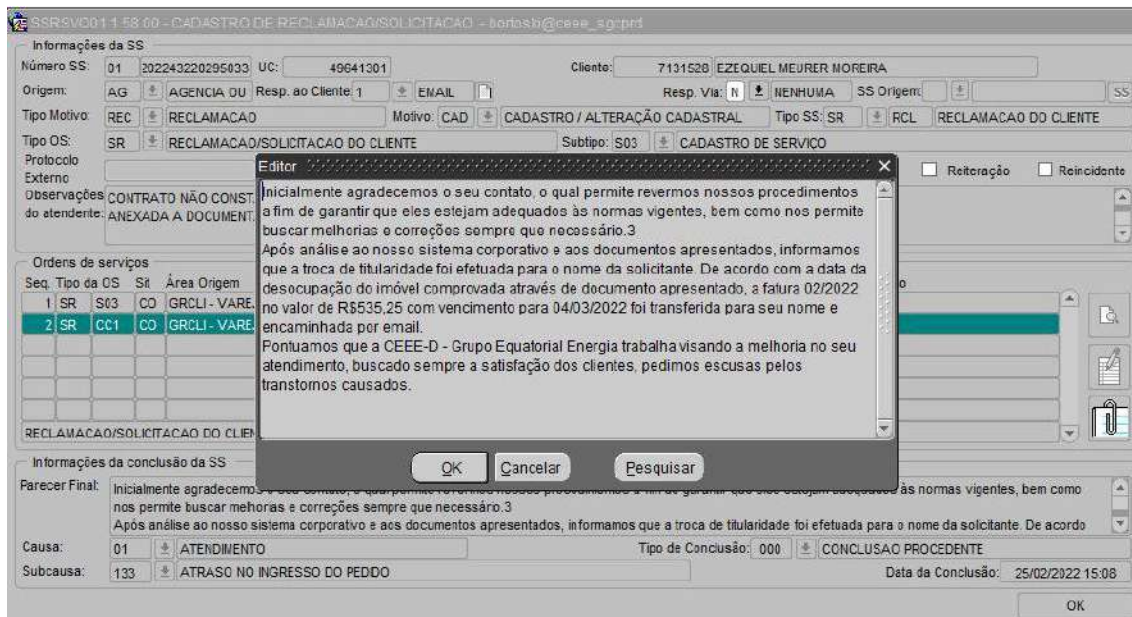
Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situacao	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S03	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	25/02/2022	03/03/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	25/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS
Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.3
Após análise ao nosso sistema corporativo e aos documentos apresentados, informamos que a troca de titularidade foi efetuada para o nome da solicitante. De acordo
Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 25/02/2022 15:08

OK

P. 103 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



Amostra 36

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243610183795

UC 63351285

Obs1: Atendimento não se plica (NA) à alteração de titularidade.

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento.

Amostra 37

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243478598594

UC 56242166

Obs1: erros no procedimento de alteração de titularidade, causando faturamentos errados e posteriormente corrigidos.

Irregularidade: erros causados pelos atendentes e que posteriormente foram corrigidos conforme apresentados nas telas que seguem."

P. 104 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243478596594 UC: 56242166 Cliente: 7250074 JOSE ROQUE SIQUEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL SS Origem: NENHUMA

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE RECLAMA DE FATURAS POSTERIORES AO SEU PEDIDO DE DESLIGAMENTO 01 202243368248178, SOLICITADO NO DIA 26/05/2022. FOI IDENTIFICADO QUE HÁ UM PEDIDO DE LIGAÇÃO SOLICITADO NO DIA 27/05/2022, CUJO NÚMERO DE PROTOCOLO É 01 202243379019426. NESSE PEDIDO, HÁ UMA OBSERVAÇÃO DO USUÁRIO BORTOSKI, A QUAL AFIRMA QUE O PEDIDO DE LIGAÇÃO FOI FEITO PARA ATENDER A UMA TROCA DE TITULARIDADE, PORÉM ESTA NUNCA FOI FEITA. A LIGAÇÃO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	28/07/2022	29/07/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	28/07/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 28/07/2022 10:32

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243478596594 UC: 56242166 Cliente: 7250074 JOSE ROQUE SIQUEIRA

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL SS Origem: NENHUMA

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Retenção Reincidente

Observações do atendente: BORTOSKI, A QUAL AFIRMA QUE O PEDIDO DE LIGAÇÃO FOI FEITO PARA ATENDER A UMA TROCA DE TITULARIDADE, PORÉM ESTA NUNCA FOI FEITA. A LIGAÇÃO ENTÃO FOI EXECUTADA, MAS NO NOME DO MESMO TITULAR, GERANDO FATURAS PARA ELE.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	28/07/2022	29/07/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	28/07/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

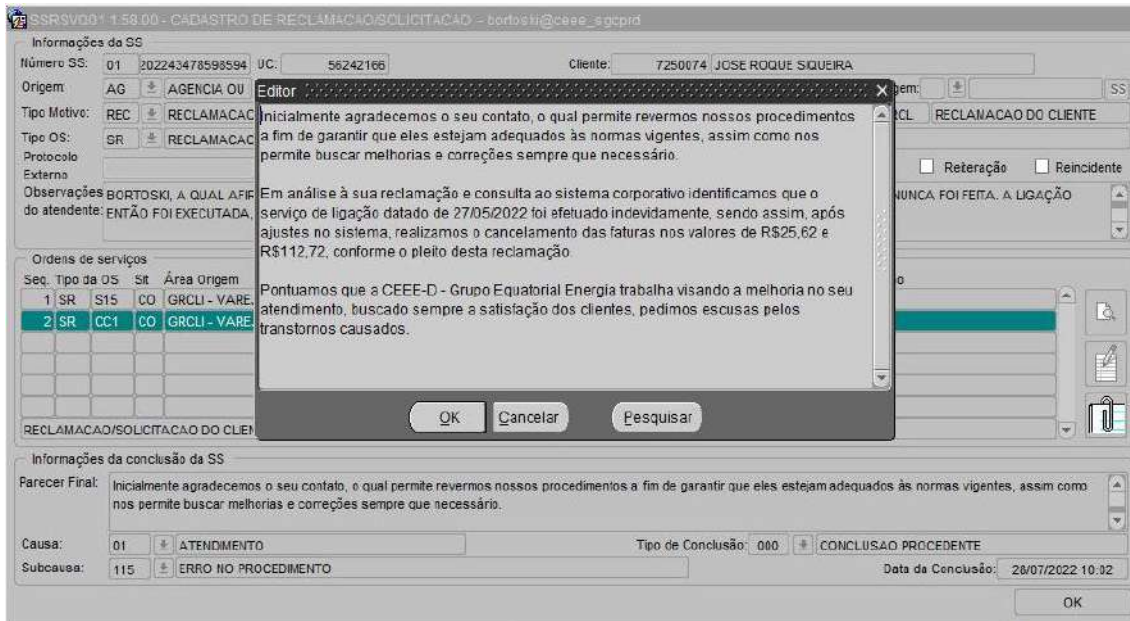
Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 28/07/2022 10:02

OK

P. 105 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the ANEEL system interface for a complaint record. The main window shows the following information:

- Informações da SS:** Número SS: 01, 202243478598594; UC: 56242166; Cliente: 7250074, JOSE ROQUE SIQUEIRA.
- Origem:** AG AGENCIA OU
- Tipo Motivo:** REC RECLAMACAO
- Tipo OS:** SR RECLAMACAO
- Observações:** BORTOSKI, A QUAL AFIRMA QUE ENTÃO FOI EXECUTADA.
- Ordens de serviços:** A table with columns 'Seq', 'Tipo da OS', 'Sit', and 'Área Origem'. It contains two rows: 1) SR, S15, CO, GRCLI - VARE; 2) SR, CC1, CO, GRCLI - VARE.
- Informações da conclusão da SS:** Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Causa: 01 ATENDIMENTO; Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSÃO PROCEDENTE; Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO; Data da Conclusão: 28/07/2022 10:32.

A modal dialog box titled 'Editor' is open in the center, containing the following text:

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo identificamos que o serviço de ligação datado de 27/05/2022 foi efetuado indevidamente, sendo assim, após ajustes no sistema, realizamos o cancelamento das faturas nos valores de R\$25,62 e R\$112,72, conforme o pleito desta reclamação.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

The dialog box has 'OK', 'Cancelar', and 'Pesquisar' buttons at the bottom.

Amostra: 38

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243705229648

UC: 62598317

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 39

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243617826093

UC: 68382316

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

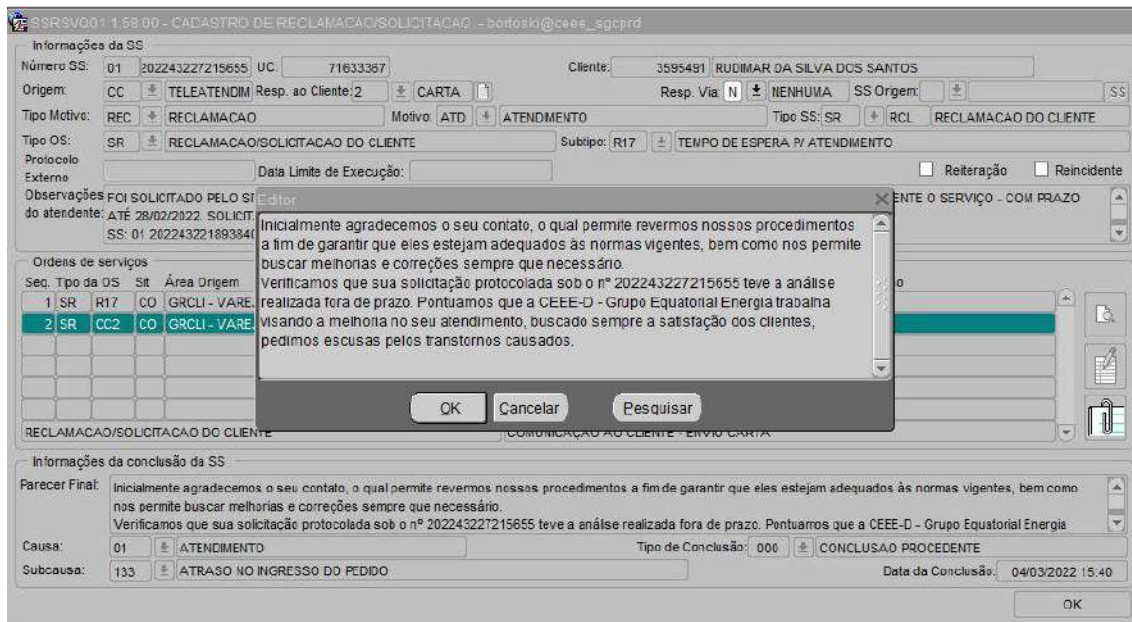
Amostra: 40

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243227215655

UC: 71633367

Irregularidade: Alteração de titularidade executada fora do prazo.

P. 106 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the ANEEL system interface for a complaint record. The main window shows the following details:

- Informações da SS:** Número SS: 01 202243227215655, UC: 71633367, Cliente: 3595491 RUDIMAR DA SILVA DOS SANTOS.
- Origem:** CC TELEATENDIM, Resp. ao Cliente: 2, CARTA.
- Tipo Motivo:** REC RECLAMACAO, Motivo: ATD ATENDIMENTO, Tipo SS: SR, RCL RECLAMACAO DO CLIENTE.
- Tipo OS:** SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE, Subtipo: R17, TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO.
- Protocolo Externo:** Data Limite de Execução: [empty], Reiteração: [checkbox], Reincidente: [checkbox].
- Observações:** FUI SOLICITADO PELO SEU ATENDENTE: ATÉ 28/02/2022. SOLICITACAO DO ATENDENTE: SS: 01 202243221893341.
- Ordens de serviços:** A table with columns Seq, Tipo da OS, Sit, Área Origem. Row 2 is highlighted: 2 SR CC2 CO GRCLI - VARE.
- RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE:** COMUNICACAO AO CLIENTE - ENVIO CARTA.
- Informações da conclusão da SS:** Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243227215655 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados. Causa: 01 ATENDIMENTO, Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE, Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO, Data da Conclusão: 04/03/2022 15:40.

A modal dialog box is open over the 'Observações' field, containing the text: 'Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243227215655 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.' The dialog has 'OK', 'Cancelar', and 'Pesquisar' buttons.

Amostra: 41

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243717940219

UC: 1005341483

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 42

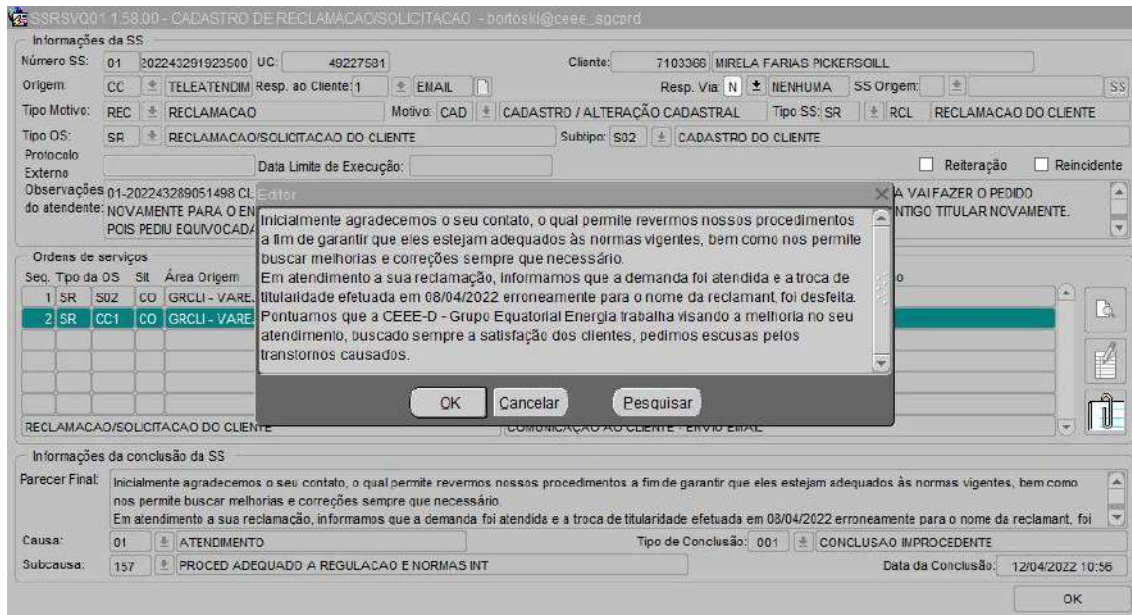
Protocolo reclamação ouvidoria: 202243291923500

UC: 49227581

OBS: Conforme áudio do teleatendimento, a alteração de titularidade foi feita arbitrariamente pela Distribuidora. Consumidor solicitou **ligação**, mas a Distribuidora realizou uma troca de titularidade. Havia erro na informação do endereço (número da casa), mas a Distribuidora deveria, então, ter simplesmente negado a ligação, mas não ter feito troca de titularidade da UC do vizinho.

Irregularidade: alteração de titularidade indevida.

P. 107 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the ANEEL system interface for a complaint record. The main window shows the following details:

- Informações da SS:** Número SS: 01, 202243291923500, UC: 49227531, Cliente: 7103368 MIRELA FARIAS PICKERGILL.
- Origem:** CC TELEATENDIM, Resp. ao Cliente: 1, EMAIL.
- Resposta:** Resp. Via: N NENHUMA, SS Origem: SS.
- Tipo Motivo:** REC RECLAMACAO, Motivo: CAD CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL, Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE.
- Tipo OS:** SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE, Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE.
- Protocolo Externo:** Data Limite de Execução: (empty).
- Observações:** 01-202243289051498 CL do atendente: NOVAMENTE PARA O EN PCIS PEDIU EQUIVOCADA.
- Ordens de serviços:**

Seq.	Tpo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S02	CD GRCLI - VARE.
2	SR	CC1	CO GRCLI - VARE.
- Informações da conclusão da SS:** Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento a sua reclamação, informamos que a demanda foi atendida e a troca de titularidade efetuada em 03/04/2022 erroneamente para o nome da reclamant, foi Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados. Causa: 01 ATENDIMENTO, Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE, Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT, Data da Conclusão: 12/04/2022 10:56.

A modal dialog box titled "Editor" is overlaid on the screen, containing the following text:

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em atendimento a sua reclamação, informamos que a demanda foi atendida e a troca de titularidade efetuada em 03/04/2022 erroneamente para o nome da reclamant, foi Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

The dialog box has buttons for "OK", "Cancelar", and "Pesquisar".

Amostra: 43

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243573253953

UC: 40583481

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 44

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243670901385

UC: 62364197

Irregularidade: Alteração de titularidade executada fora do prazo.

P. 108 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV002 1.19.03 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO-SUBSIDIO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243670901385 UC: 62364197 Cliente: 6236419 VAGNER BOTELHO BORBA
 OS Origem: []

Tipo da ordem de serviço de subsídio
 Sem visita técnica Informação do cliente
 Com visita técnica

Informações de data
 Data limite: 05/12/2022 15:00 Data da conclusão: 01/12/2022 17:29

Solicitação de informação
 CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE DESDE 12-09-2022 E AINDA ESTA AGUARDANDO A SS202243548597986 ESTA ATIVA NO SISTEMA MAS N TEM NENUMA ALTERAÇÃO DESDE DESTA DATA . - SOLICITAMOS VERIFICAR E SE POSSÍVEL CONCLUIR TT SOLICITADA.

Parecer da área
 TROCA DE TITULARIDADE FINALIZADA

OK

SSRSV001 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243670901385 UC: 62364197 Cliente: 6236419 VAGNER BOTELHO BORBA
 Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: []

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO
 Tipo OS: SR RECLAMACAO

Protocolo Externo
 Observações: ALTERAÇÃO DESDE DESTA DATA DO ATENDENTE: UES11472 NAIR

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S02	CO GRCLI - VARE
2	SR	INF	CO GRCLI - GRAN
3	SR	CC1	CO GRCLI - VARE

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE
 Subcausa: 158 PROCED ADEQUADO CFME RETORNO DA AREA Data da Conclusão: 05/12/2022 11:44

OK

Amostra: 45

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243531691603

UC: 44840705

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 46

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243587305588

UC: 40732878

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 47

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243177156536

UC: 59949511

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

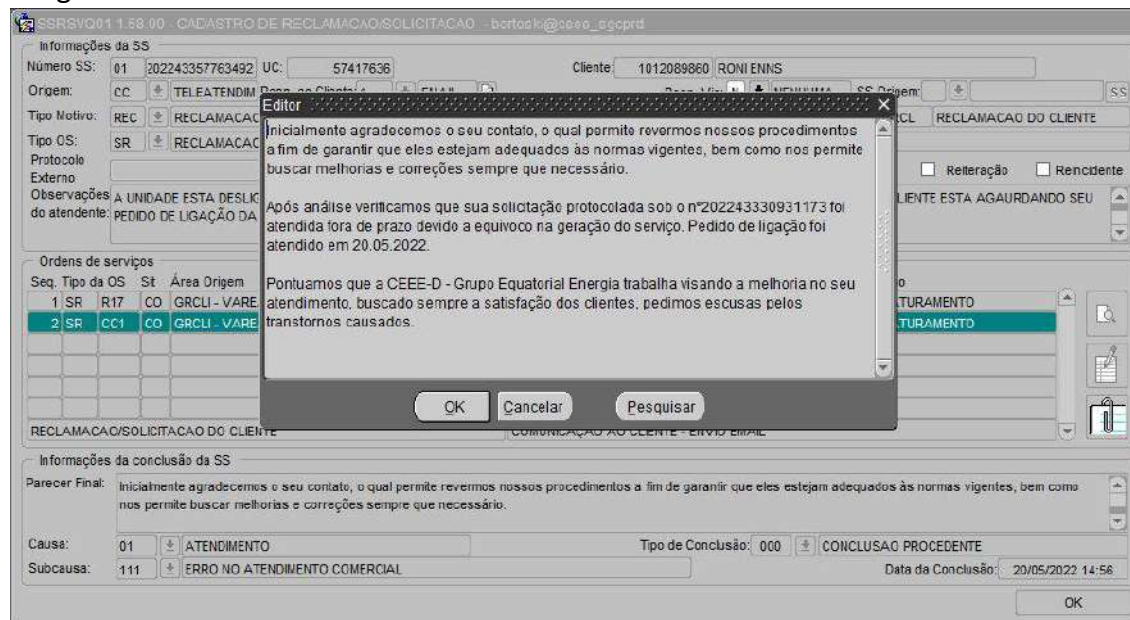
Amostra: 48

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243357763492

UC: 57417636

OBS.: Conforme áudio do teleatendimento, consumidor alega ter solicitado pedido de ligação, mas Distribuidora registrou com sendo pedido de troca de titularidade.

Irregularidade: erro no atendimento.



The screenshot displays a software interface for managing complaints. The main window shows details for a complaint with the following information:

- Informações da SS: Número SS: 01 202243357763492, UC: 57417636, Cliente: 1012089860 RONI ENNS
- Origem: TELEATENDIMENTO
- Tipo Motivo: RECLAMACAO
- Tipo OS: RECLAMACAO
- Protocolo Externo: SR
- Observações: A UNIDADE ESTA DESLIGADA
- Ordens de serviços: Seq. Tipo da OS St Área Origem
- 1 SR R17 CO GRCLI - VARE
- 2 SR CC1 CO GRCLI - VARE

An 'Editor' modal dialog box is open, displaying the following text:

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Após análise verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº202243330931173 foi atendida fora de prazo devido a equívoco na geração do serviço. Pedido de ligação foi atendido em 20.05.2022.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

The dialog box has 'OK', 'Cancelar', and 'Pesquisar' buttons.

The background interface also shows 'RECLAMACAO DO CLIENTE' and 'COMUNICAÇÃO AO CLIENTE - ENVIO EMAIL' sections, along with a 'Parecer Final' field containing the same text as the dialog box. At the bottom, the 'Causa' is '01 ATENDIMENTO' and 'Subcausa' is '111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL'. The 'Tipo de Conclusão' is '000 CONCLUSAO PROCEDENTE' and the 'Data da Conclusão' is '20/05/2022 14:58'.

Amostra: 49

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243548380187

UC: 1005849509

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 50

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243551228879

UC: Cliente 1345598

OBS.: Conforme áudio do teleatendimento, consumidora alega ter sido mal-informada pela CEEE, o que a levou a pagar, indevidamente, a fatura da UC que estava em nome de seu sogro (agora falecido), para que pudesse obter a alteração de titularidade.

Irregularidade: Exigência indevida de quitação de débitos

Amostra: 51

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243417720763

UC: 999477021

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

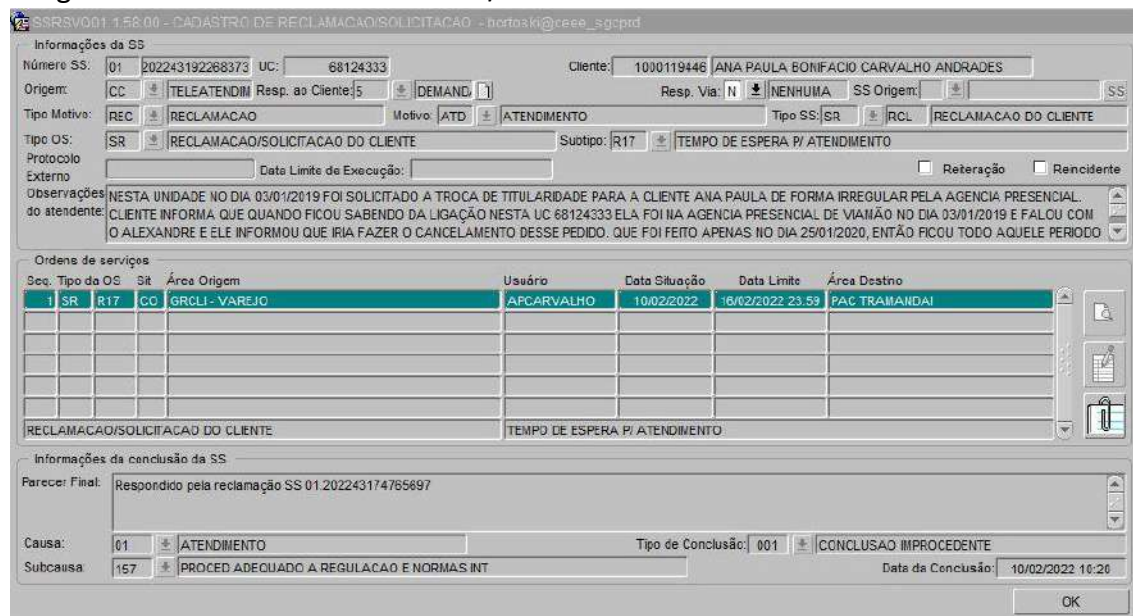
Amostra: 52

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243192268373

UC: 68124333

OBS.: Distribuidora executou troca de titularidade em vez de ligação.

Irregularidade: erro de atendimento / troca de titularidade indevida



SSRSV001 1.56.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bertoski@ceee_sgcpnd

Informações da SS

Número SS: 01 202243192268373 UC: 68124333 Cliente: 1030119446 ANA PAULA BONIFACIO CARVALHO ANDRADES

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 5 DEMAND [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: [] Data Limite de Execução: [] Retenção Rencidente

Observações do atendente: NESTA UNIDADE NO DIA 03/01/2019 FOI SOLICITADO A TROCA DE TITULARIDADE PARA A CLIENTE ANA PAULA DE FORMA IRREGULAR PELA AGENCIA PRESENCIAL. CLIENTE INFORMA QUE QUANDO FICOU SABENDO DA LIGAÇÃO NESTA UC 68124333 ELA FOI NA AGENCIA PRESENCIAL DE VIANÃO NO DIA 03/01/2019 E FALOU COM O ALEXANDRE E ELE INFORMOU QUE IRIA FAZER O CANCELAMENTO DESSE PEDIDO. QUE FOI FEITO APENAS NO DIA 25/01/2020, ENTÃO FICOU TODO AQUELE PERÍODO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	R17	CO	GRCLI-VAREJO	APCARVALHO	10/02/2022	16/02/2022 23:59	PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Respondido pela reclamação SS 01.202243174765697

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 10/02/2022 10:20

OK

P. 111 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortcsk@cenee_sccprd

Informações da SS

Número SS: 01 202243192266373 UC: 68124333 Cliente: 1000119446 ANA PAULA BONIFACIO CARVALHO ANDRADES

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 5 DEMAND [?] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: GERANDO DÉBITOS E CONSUMO NO LOCAL SEM A CLIENTE ANA PAULA SABER, CLIENTE SÓ FICOU CIENTE DOS DÉBITOS QUANDO VERIFICOU NO SITE. *** CLIENTE INFORMA QUE HAVIA LIGADO PARA A CENTRAL SOLICITADO O DESLIGAMENTO DA UC 1004428020 NO FINAL DE 2018 E ACREDITA QUE ISSO POSSA TER INTERFERIDO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	R17	CO	GRCLI-VAREJO	APCARVALHO	10/02/2022	16/02/2022 23:59	PAC TRAMANDAI

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parcecer Final Respondido pela reclamação SS 01.202243174765697

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 157 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 10/02/2022 10:20

OK

Amostra: 53

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243197431704

UC: 49641301

OBS.: Não foram localizados dados referentes a este protocolo nos dados enviados pela distribuidora.

Irregularidade: Dados incompletos

Amostra: 54

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243436783435

UC: 72605979

Irregularidade: cobrado valor indevido por erro de atendimento

P. 112 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243436783435 UC: [] Cliente: 2731275 EDSON RIBARCKI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Recorrente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITOU DESLIGAMENTO DA UC 72695979 DIA 04/04/2022. DIA 13/05/2022 FOI FEITO PEDDO DE LIGAÇÃO PARA NOVO NQUILNO (LUCAS), NO ENTANTO NÃO FOI TROCADO TITULARIDADE E PEDDO FOI INGRESSADO NO NOME DE EDSON, O QUAL JÁ HAVIA DESLIGAGO A UC. QUANDO LUCAS PERCEBEU O ERRO, LIGOU PARA FAZER TROCA DE TITULARIDADE DIA 01/07/2022. PORÉM, FOI GERADO NO NOME DE EDISON FATURA COM VENCIMENTO 10/07/2022 NO VALOR DE 661,25.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GSTC	MANOELAS	12/07/2022	12/07/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GSTC	DIDGOMATOS	11/07/2022	11/07/2022 18:18	
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	12/07/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que está cancelada a fatura no valor de R\$661,25 emitida no nome do reclamante, referente

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 12/07/2022 10:04

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243436783435 UC: [] Cliente: 2731275 EDSON RIBARCKI

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Recorrente

Observações do atendente: PARA FAZER TROCA DE TITULARIDADE DIA 01/07/2022. PORÉM, FOI GERADO NO NOME DE EDISON FATURA COM VENCIMENTO 10/07/2022 NO VALOR DE 661,25. CLIENTE DESEJA O CANCELAMENTO DA FATURA, POIS OCORREU ERRO NO INGRESSO DO SERVIÇO, GERANDO PEDDO DE LIGAÇÃO EM SEU NOME.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	St	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino	
1	SR	S15	CO	GSTC	MANOELAS	12/07/2022	12/07/2022 23:59	GRCLI - VAREJO
2	SR	RCC	CO	GSTC	DIDGOMATOS	11/07/2022	11/07/2022 18:18	
3	SR	CC1	CO	GRCLI - VAREJO	MANOELAS	12/07/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que está cancelada a fatura no valor de R\$661,25 emitida no nome do reclamante, referente

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 12/07/2022 10:04

OK

Amostra: 55

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243660322877

UC: 7324987

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

P. 113 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortcsk@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243060322877 UC: 7324987 Cliente: 732490 JESUS MELQUIADES LOPES DA FONSECA

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S02 CADASTRO DO CLIENTE

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE ALEGA QUE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE E PRAZO ERA ATE O DIA DE 23/11/2022

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S02	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	25/11/2022	01/12/2022 23:59	GCOM - FATURAMENTO
2	SR	INF	CO GRCLI - GRANDES CLIENTES	FABIANOTM	25/11/2022	28/11/2022 15:00	GCOM - FATURAMENTO
3	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	PATRICIANS	25/11/2022		GCOM - FATURAMENTO

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DO CLIENTE

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 25/11/2022 10:01

OK

Amostra: 56

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243215056436

UC: 990975037

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortcsk@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243215056436 UC: 990975037 Cliente: 7222279 DOC9 - DIGITALIZACAO E GERENCIAMENTO DE ARQU

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo: Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: TROCA DE TITULARIDADE 202243209576675 FORA DO PRAZO

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCLI - VAREJO	MANDELAS	22/02/2022	01/03/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANDELAS	22/02/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº 202243209576675 teve a análise realizada fora de prazo. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDDO Data da Conclusão: 22/02/2022 15:42

OK

Amostra: 57

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243559921895

UC: 44143389

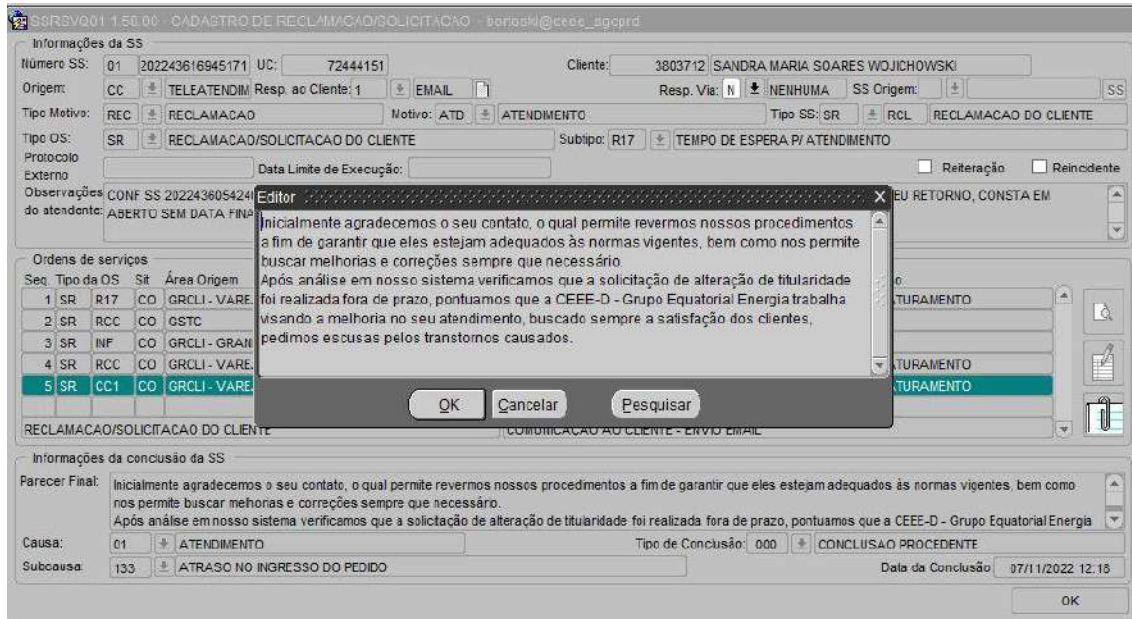
Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 58

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243616945171

UC: 72444151

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo



Informações da SS
Número SS: 01 202243616945171 UC: 72444151 Cliente: 3803712 SANDRA MARIA SOARES WOJCHOWSKI
Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NEIHUMA SS Origem: SS
Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE
Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente
Observações do atendente: CONF SS 202243605424 ABERTO SEM DATA FINAL
Ordens de serviços:

Seq	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	R17	CO GRCLI - VARE
2	SR	RCC	CO GSTC
3	SR	INF	CO GRCLI - GRAN
4	SR	RCC	CO GRCLI - VARE
5	SR	CC1	CO GRCLI - VARE

Informações da conclusão da SS
Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de alteração de titularidade foi realizada fora de prazo, pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.
Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO Data da Conclusão: 07/11/2022 12:18

Amostra: 59

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243221764013

UC: 5164192

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 60

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243387754646

UC: 67995934

Irregularidade: cobrança indevida, posteriormente corrigida.

P. 115 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_socprd

Informações da SS
 Número SS: 01 20224338754846 UC: 67995934 Cliente: 6799593 EDEGAR VICTORIA NUNES
 Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Editor
 Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, identificamos que foi imputada indevidamente a cobrança de consumo não faturado no valor de R\$5.593,31, pois no período de consumo, a unidade consumidora não estava sob sua responsabilidade. Diante do exposto, informamos que a referida fatura foi cancelada do nome do reclamante. Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem
1	SR	S15	CO GCOM - FATUR
2	SR	RCC	CO GCOM - FATUR
3	SR	CC1	CO GRCL - VARE

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.
 Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, identificamos que foi imputada indevidamente a cobrança de consumo não faturado no valor de
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data de Conclusão: 15/08/2022 11:27

Amostra: 61

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243489344697

UC: 69405123

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_socprd

Informações da SS
 Número SS: 01 202243489344697 UC: 69405123 Cliente: 6940512 CHRISTIANO STEGMEER
 Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Informações da conclusão da SS
 Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	R17	CO GRCL - VAREJO	MANOELAS	04/08/2022	05/08/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCL - VAREJO	MANOELAS	04/08/2022		

Informações da conclusão da SS
 Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE
 Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data de Conclusão: 04/08/2022 09:17

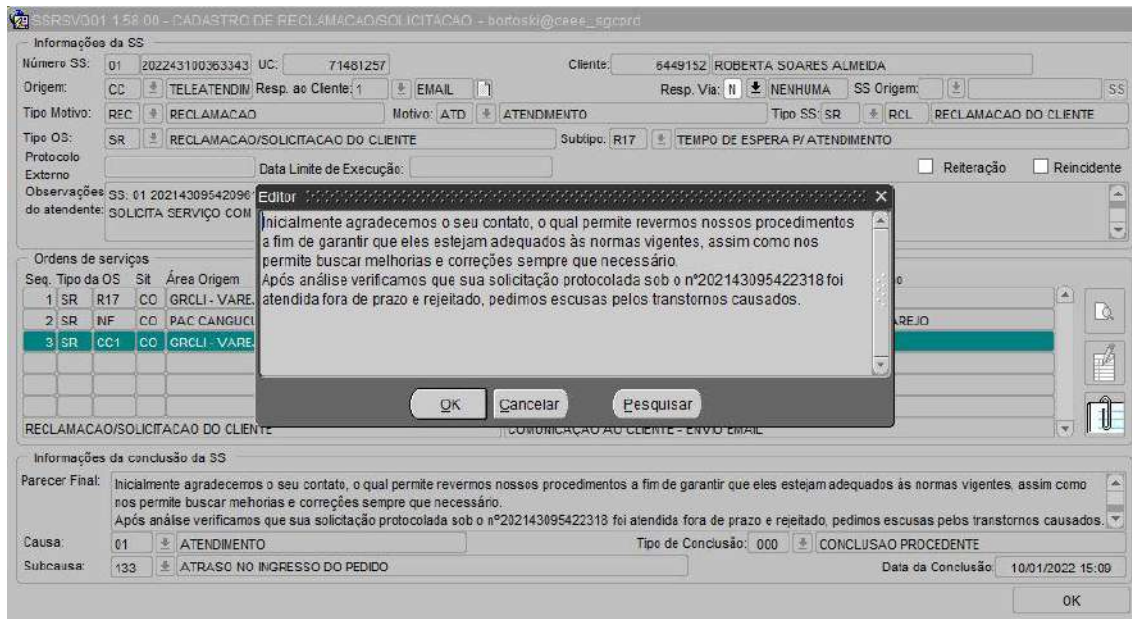
Amostra: 62

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243100363343

UC: 71481257

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

P. 116 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the ANEEL system interface for a complaint record. The main window shows the following details:

- Informações da SS:** Número SS: 01 202243100363343; UC: 71481257; Cliente: 6449132 ROBERTA SOARES ALMEIDA.
- Origem:** CC TELEATENDIM; Resp. ao Cliente: 1; EMAIL; Resp. Via: N NENHUMA; SS Origem: SS.
- Tipo Motivo:** REC RECLAMACAO; Motivo: ATD ATENDIMENTO; Tipo SS: SR; RCL RECLAMACAO DO CLIENTE.
- Tipo OS:** SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE; Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO.
- Protocolo Externo:** Data Limite de Execução: []; Reiteração: []; Reincidente: [].
- Observações do atendente:** SS: 01 20214309542096; SOLICITA SERVIÇO COM.
- Ordens de serviços:** A table with 3 rows: (1) SR, R17, CO, GRCLI - VARE; (2) SR, NF, CO, PAC CANGUCL; (3) SR, CC1, CO, GRCLI - VARE.
- Informações da conclusão da SS:** Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº202143095422318 foi atendida fora de prazo e rejeitada, pedimos desculpas pelos transtornos causados. Causa: 61 ATENDIMENTO; Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE; Subcausa: 133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO; Data da Conclusão: 10/01/2022 15:00.

A modal dialog box titled "Editor" is overlaid on the screen, containing the following text:

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise verificamos que sua solicitação protocolada sob o nº202143095422318 foi atendida fora de prazo e rejeitada, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

The dialog box has buttons for "OK", "Cancelar", and "Pesquisar".

Amostra: 63

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243655865460

UC: 71942114

OBS.: Possível caso de fraude. Distribuidora orientou, corretamente, o consumidor a abrir um Boletim de Ocorrência.

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 64

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243416481867

UC: Cliente 5870528

OBS.: Houve um parcelamento que foi impugnado pelo consumidor, mas considerado vigente pela Distribuidora. Esse parcelamento carece de documento contratual que o fundamente (inclusive, a atendente informou não constar contrato assinado no sistema, bem como procurou o contrato, mas não o encontrou). Desta forma, o parcelamento está irregular, não podendo justificar a negativa de alteração de titularidade.

Irregularidade: Negativa de troca de titularidade indevida

P. 117 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243418461867 UC: [] Cliente: 5870528 ROBERSON ROSA CHAVES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Res. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE ROBERSON ROSA CHAVES ESTEVE NA AGENCIA DE SANTA VITORIA DO PALMAR NA DATA 22/06/2022 QUERENDO ASSUMIR UMA TITULARIDADE DE UMA UC, ATENDENTE AVISA CLIENTE QUE TEM 2 PARCELAS DO PARCELAMNETOS EM SEU NOME DO ANO DE 2018, CLIENTE AFIRMA NUNCA TER FEITO PARCELAMENTO, NO SISTEMA NÃO CONSTA O CONTRATO COM SUA ASSINATURA, ATENDENTE FALOU AO CLIENTE QUE IRIA PROCURAR SEU CONTRATO NO ALMOXARIFADO E ELE DISSE

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	30/06/2022	30/06/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	30/06/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, identificamos que o parcelamento efetivado sob o contrato nº 201840982559112, efetivado em

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 137 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 30/06/2022 14:50

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sqcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243418461867 UC: [] Cliente: 5870528 ROBERSON ROSA CHAVES

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Res. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: OUT OUTROS Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S15 DEBITOS EXIGIVEIS

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Reincidente

Observações do atendente: QUE IRIA PASSAR NO DIA SEGUINTE PARA VER SE ATENDENTE TERIA ACHADO O CONTRATO, ATENDENTE NÃO ACHO E FOI ORIENTADA A ENTRA COM ESSE SERVIÇO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S15	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	30/06/2022	30/06/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI - VAREJO	MANOELAS	30/06/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE DEBITOS EXIGIVEIS

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, identificamos que o parcelamento efetivado sob o contrato nº 201840982559112, efetivado em

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 001 CONCLUSAO IMPROCEDENTE

Subcausa: 137 PROCED ADEQUADO A REGULACAO E NORMAS INT Data da Conclusão: 30/06/2022 14:50

OK

Amostra: 65

Protocolo reclamação ouvidoria: 222182350046

UC: 64754502

OBS.: Havia mais de um protocolo associado à esta UC, contudo foram enviados somente os dados do primeiro protocolo (222182350046), impossibilitando a análise completa do caso.

Irregularidade: Dados incompletos

Amostra: 66

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243253462071

UC: 33549851

P. 118 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

OBS.: Conforme áudio do teleatendimento, consumidor solicitou troca de titularidade de PJ. Atendente alegou ter encaminhado a solicitação ao departamento de PJ, mas solicitação não foi atendida. Houve delonga para responder ao consumidor que havia pendência na documentação. Irregularidade: demora no processamento da solicitação, fora de prazo.

Amostra: 67

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243221745222

UC: 45678332

Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 68

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243396477518

UC: 57889724

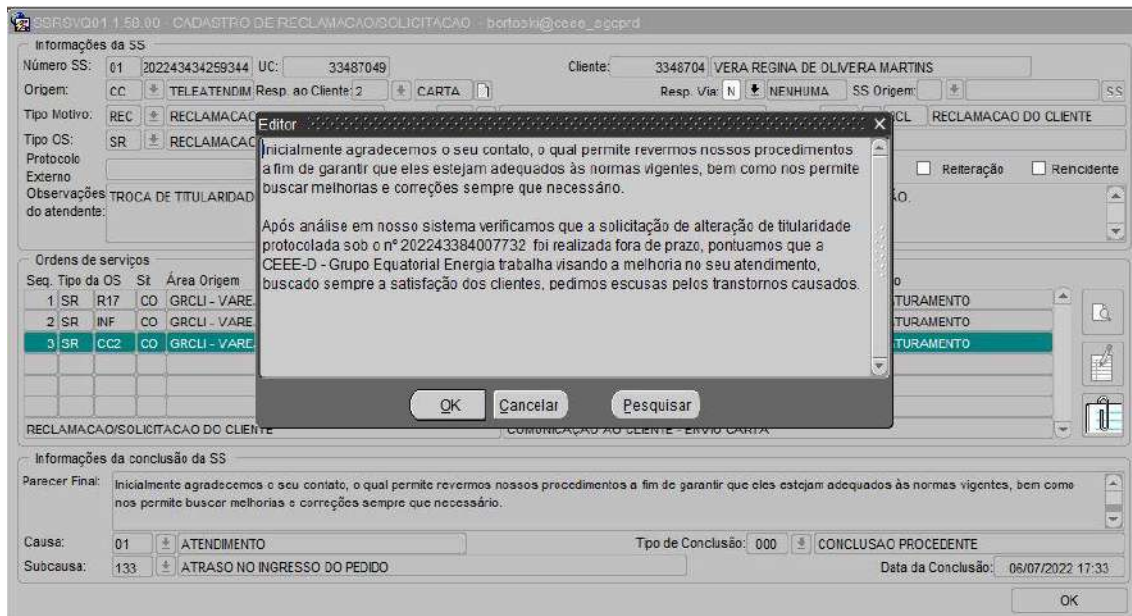
Irregularidade: não foi identificada irregularidade no procedimento no que se refere à alteração de titularidade.

Amostra: 69

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243434259344

UC: 33487049

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo



The screenshot shows a software interface for 'CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO'. The main window displays a complaint record for 'VERA REGINA DE OLIVEIRA MARTINS' (Client: 3348704) with a complaint number of 202243434259344 and UC 33487049. The complaint is categorized as 'RECLAMACAO DO CLIENTE' with a type of 'RECLAMACAO' and a status of 'REC'. The 'Tipo OS' is 'SR' and the 'Protocolo Externo' is 'RECLAMACAO'. The 'Observações' field contains the text 'TROCA DE TITULARIDAD do atendente'. Below this, there is a table of 'Ordens de serviços' with three rows: 1 SR R17 CO GRCLI - VARE, 2 SR INF CO GRCLI - VARE, and 3 SR CC2 CO GRCLI - VARE. A modal dialog box titled 'Editor' is open in the foreground, displaying a message: 'Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de alteração de titularidade protocolada sob o nº 202243384007732 foi realizada fora de prazo, pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.' The dialog box has 'OK', 'Cancelar', and 'Pesquisar' buttons. The background interface also shows a 'RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE' section with a 'Parcecer Final' field containing the same message as the dialog box. The 'Causa' is '01 ATENDIMENTO' and the 'Subcausa' is '133 ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO'. The 'Tipo de Conclusão' is '000 CONCLUSAO PROCEDENTE' and the 'Data da Conclusão' is '06/07/2022 17:33'.

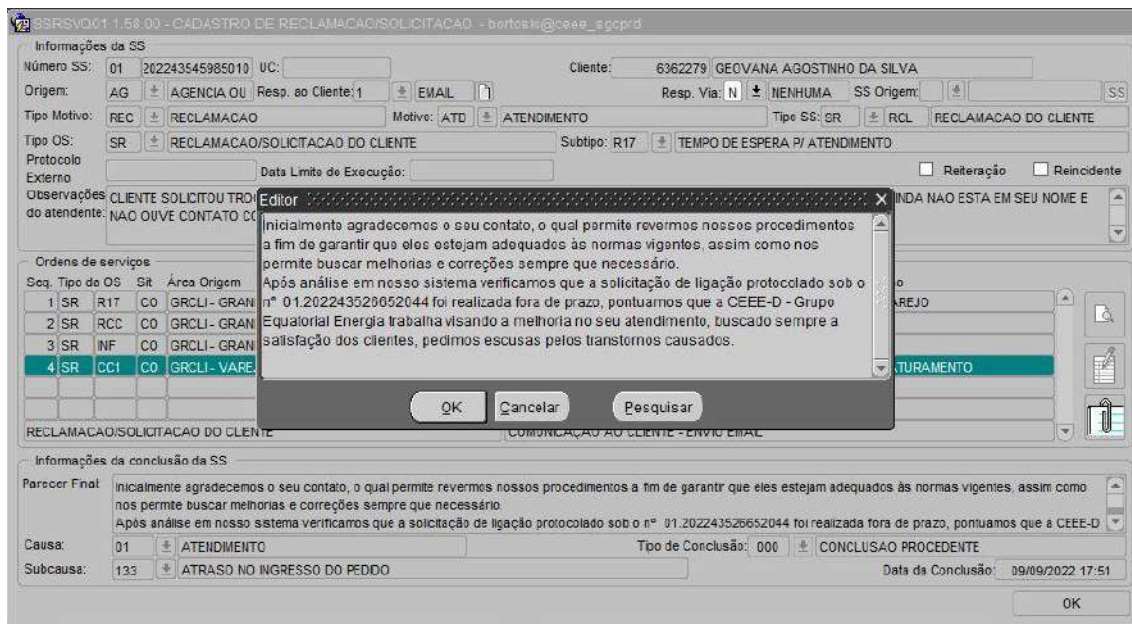
Amostra: 70

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243545985010

UC: 1006665029

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

P. 119 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.



The screenshot displays the ANEEL system interface for a complaint record. The main window shows the following details:

- Informações da SS:** Número SS: 01, 202243545985010; UC: []; Cliente: 6362279, GEOVANA AGOSTINHO DA SILVA.
- Origem:** AG, AGENCIA OU; Resp. ao Cliente: 1; EWAL; []
- Res. Via:** N, NENHUMA; SS Origem: []
- Tipo Motivo:** REC, RECLAMACAO; Motivo: ATD, ATENDIMENTO; Tipo SS: SR, RCL, RECLAMACAO DO CLIENTE
- Tipo OS:** SR, RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE; Subtipo: R17, TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO
- Protocolo Externo:** []; Data Limite de Execução: []
- Observações do atendente:** CLIENTE SOLICITOU TROCA DE TITULARIDADE, MAS A TITULARIDADE NÃO ESTÁ EM SEU NOME E NÃO OUVI CONTATO COM O CLIENTE.
- Ordens de serviços:**

Seq.	Typo do OS	Sit	Área Origem
1	SR	R17	CO GRCLI - GRAN
2	SR	RCC	CO GRCLI - GRAN
3	SR	INF	CO GRCLI - GRAN
4	SR	CCI	CO GRCLI - VARE
- Informações da conclusão da SS:** Parâmetro Final: []; Causa: 01, ATENDIMENTO; Tipo de Conclusão: 000, CONCLUSAO PROCEDEnte; Subcausa: 133, ATRASO NO INGRESSO DO PEDIDO; Data da Conclusão: 09/09/2022 17:51

A modal dialog box titled "Editor" is overlaid on the screen, containing the following text:

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, assim como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário. Após análise em nosso sistema verificamos que a solicitação de ligação protocolado sob o nº 01.202243529652044 foi realizada fora de prazo, pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

The dialog box has buttons for "OK", "Cancelar", and "Pesquisar".

Amostra: 71

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243251141491

UC: 35892081

OBS.: O canal de atendimento foi informado como sendo CTA, mas os dados de áudio não foram enviados.

Irregularidade: Dados incompletos

Amostra: 72

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243516525606

UC: 71750193

Irregularidade: Erro de faturamento. Faturado por média, mas cliente havia enviado última leitura antes da troca de titularidade.

P. 120 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243516525606 UC: [] Cliente: 1010424646 JESSICA FERNANDES DE JESUS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE CONTESTA FATURA FINAL DA UC 71750193 ONDE FOI FEITA UMA TROCA DE TITULARIDADE, CLIENTE INFORMOU A LEITURA PARA FATURAMENTO FINAL 27934, E FOI FEITO POR MEDIA. CLIENTE PEDE REFATURAMENTO DESTA FATURA.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI- VAREJO	MANOELAS	17/08/2022	24/08/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI- VAREJO	MANOELAS	17/08/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 17/08/2022 16:11

OK

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcpd

Informações da SS

Número SS: 01 202243516525608 UC: [] Cliente: 1010424646 JESSICA FERNANDES DE JESUS

Origem: AG AGENCIA OU Resp. ao Cliente: 1 EMAIL [] Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: [] SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: CAD CADASTRO / ALTERACAO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: S03 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo [] Data Limite de Execução: [] Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE CONTESTA FATURA FINAL DA UC 71750193 ONDE FOI FEITA UMA TROCA DE TITULARIDADE, CLIENTE INFORMOU A LEITURA PARA FATURAMENTO FINAL 27934, E FOI FEITO POR MEDIA. CLIENTE PEDE REFATURAMENTO DESTA FATURA.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	S03	CO GRCLI- VAREJO	MANOELAS	17/08/2022	24/08/2022 23:59	
2	SR	CC1	CO GRCLI- VAREJO	MANOELAS	17/08/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 115 ERRO NO PROCEDIMENTO Data da Conclusão: 17/08/2022 16:11

OK

Editor

Inicialmente agradecemos o seu contato, o qual permite revertermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhorias e correções sempre que necessário.

Em análise à sua reclamação e consulta ao sistema corporativo, informamos que procedemos com a correção do faturamento final conforme reclamado, alterando a leitura para 27934, o que resultou no valor final da fatura R\$8,62, a qual foi encaminhada para o endereço de e-mail: jessica.fer1995@gmail.com.

Pontuamos que a CEEE-D - Grupo Equatorial Energia trabalha visando a melhoria no seu atendimento, buscado sempre a satisfação dos clientes, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

OK Cancelar Pesquisar

Amostra: 73

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243163643829

UC: 52126323

Irregularidade: Exigência indevida de quitação de débitos

P. 121 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSV001_1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bertaski@seee_spprd

Informações de SS

Número SS: 01 202243163643829 UC: 52126323 Cliente: 6435649 FILIPPI BACHMANN

Origem: AR AGÊNCIA REG Resp. ao Cliente: 1 EMAIL 1 Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: AG2 AG REGULADORA NÍVEL 2 Motivo: CA2 CADASTRO / ALTERAÇÃO CADASTRAL Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: 088 CADASTRO DE SERVIÇO

Protocolo Externo: 3050526802291 Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: OBS. CONSUMIDORA DISSE QUE A DISTRIBUIDORA NÃO LHE DEU RETORNO, SOBRE A ALTERAÇÃO PARA SEU NOME, EXIGE QUE PAGUE AS FATURAS QUE ESTÃO NO CPF DE SEU EX-ESPOSO, E MESMO ASSIM NÃO CONSEGUE TER ACESSO AS ESSAS FATURAS POIS NÃO POSSUI NENHUM VINCULO COM O MESMO.

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	SR	088	CO	OUIVIDORIA	MUNQUEIRA	04/02/2022	09/02/2022 23:59
2	SR	INF	CO	GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	03/02/2022	04/02/2022 17:00
3	SR	INF	CO	GRCLI - VAREJO	APCARVALHO	04/02/2022	07/02/2022 17:00
4	SR	CC1	CO	OUIVIDORIA	MUNQUEIRA	04/02/2022	

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE CADASTRO DE SERVIÇO

Informações de conclusão da SS

Parer Final: Conforme exposto à Sra. Schirlene, através de contato telefônico 51-99935-6600, temos a informar que: Após análise da manifestação, a distribuidora cancelou o pedido de desligamento e efetuou a troca de titularidade, da Unidade Consumidora 52126323, para a Sra. Schirlene Chaves Marques. Mantida data de vencimento das faturas para os dias 10 de cada mês.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 04/02/2022 14:41

OK

Amostra: 74

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243253467985

UC: 4282795

OBS: O áudio do teleatendimento é o mesmo constante da amostra 66 (que trata da troca de titularidade de uma PJ), bem como a resposta da distribuidora ao informar que há pendência na documentação. Não foi possível entender o contexto desta reclamação.

Irregularidade: Dados incompletos

Amostra: 75

Protocolo reclamação ouvidoria: 202243518663863

UC: 58510648

OBS.: O canal de atendimento foi informado como sendo CTA, mas os dados de áudio não foram enviados.

Irregularidade: Serviço executado fora do prazo

P. 122 do RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 0002/2024-AGERGS.

SSRSVQ01 1.58.00 - CADASTRO DE RECLAMACAO/SOLICITACAO - bortoski@ceee_sgcmd

Informações da SS

Número SS: 01 202243518663863 UC: 58510948 Cliente: 6614383 PAULO RENATO SILVA FLORES

Origem: CC TELEATENDIM Resp. ao Cliente: 1 EMAIL

Resp. Via: N NENHUMA SS Origem: SS

Tipo Motivo: REC RECLAMACAO Motivo: ATD ATENDIMENTO Tipo SS: SR RCL RECLAMACAO DO CLIENTE

Tipo OS: SR RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE Subtipo: R17 TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Protocolo Externo Data Limite de Execução: Reiteração Reincidente

Observações do atendente: CLIENTE SOLICITA RECLAMAÇÕES SOBRE A SS:202243490676024 ANÁLISE DA TROCA DE TITULARIDADE AG WEB POR QUE PASSOU DO PRAZO 01-08-22 23:59

Ordens de serviços

Seq.	Tipo da OS	Sit	Área Origem	Usuário	Data Situação	Data Limite	Área Destino
1	AL	DCA	CD GCOM - FATURAMENTO	DMTGABRIELC	19/08/2022		
2	SR	R17	CD GRCLI - VAREJO	LENTASA	19/08/2022	25/08/2022 23:59	
3	SR	INF	CD SECAO GRANDES CLIENTES - PELOTAS	ANDREYB	19/08/2022	19/08/2022 16:30	GRCLI - GRANDES CLIENTES
4	SR	CC1	CD GRCLI - VAREJO	LENTASA	19/08/2022		

RECLAMACAO/SOLICITACAO DO CLIENTE TEMPO DE ESPERA P/ ATENDIMENTO

Informações da conclusão da SS

Parecer Final: Inicialmente a CEEE-D Equatorial agradece seu contato, o qual permite reavermos nossos procedimentos a fim de garantir que eles estejam adequados às normas vigentes, bem como nos permite buscar melhoras e correções sempre que necessário.

Causa: 01 ATENDIMENTO Tipo de Conclusão: 000 CONCLUSAO PROCEDENTE

Subcausa: 111 ERRO NO ATENDIMENTO COMERCIAL Data da Conclusão: 19/08/2022 14:15

OK