



Prezada Senhora,

A ouvidoria municipal de Dumont agradece seu contato. Venho por meio deste informar o número de seu protocolo.

041/2025 – N° de protocolo: **2816** – Setor Ouvidoria Municipal

Segue requerimento em anexo, encaminhado no sistema da Prefeitura Municipal, juntamente com a resposta da sua solicitação.

A responsabilidade principal pelo religamento de energia elétrica é da empresa fornecedora, neste caso, CPFL (Companhia Paulista de Força e Luz), não da ouvidoria municipal/Prefeitura.

A CPFL é a concessionária de energia que tem o dever legal de garantir o fornecimento adequado de energia, incluindo desligamentos e religamentos.

Se houve corte de energia e a conta já foi paga (como neste caso) ou se há outro tipo de problema no religamento, a **CPFL deve ser acionada diretamente.**

Caso a CPFL não resolva o problema no prazo legal ou haja desrespeito aos direitos do consumidor, aí sim o cidadão pode recorrer a:

1. Ouvidoria da CPFL (após tentar o atendimento comum)
2. ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) – órgão regulador
3. Procon
4. Defensoria Pública ou Justiça comum, em último caso

1. Verifique se o problema é interno ou externo

Antes de acionar a CPFL, confira:

- Se a energia está cortada só na sua casa ou em toda a rua/prédio.
- Se há pendência de pagamento ou documentação.

2. Entre em contato com a CPFL (primeiro atendimento obrigatório)

Você precisa registrar a ocorrência primeiro nos canais oficiais da CPFL:

- Telefone: 0800 010 10 10 (funciona 24h)
- Site / app: <https://www.cpfl.com.br>
- Agências físicas: Atendimento presencial com agendamento online

Peça sempre o número de protocolo.



3. Se não resolver, vá para a Ouvidoria da CPFL

A ouvidoria é a segunda instância de atendimento da própria empresa. Você só pode acionar após tentar o atendimento comum.

- Ouvidoria CPFL:
 - Site: <https://www.cpfl.com.br/ouvidoria>
 - Prazo de resposta: até 15 dias úteis
 - Tenha o número do protocolo anterior em mãos
-

4. Se a ouvidoria da CPFL também não resolver

Você pode ir a órgãos de defesa do consumidor e à agência reguladora:

ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica)

- Telefone gratuito: 167
- Site: <https://www.aneel.gov.br>
- Órgão que regula todas as concessionárias de energia – pode multar a CPFL e exigir ações imediatas.

PROCON (Estadual ou Municipal)

- Reclame com base no Código de Defesa do Consumidor (art. 22 – serviço essencial)
- Leve: conta de luz, comprovante de pagamento e protocolos

Defensoria Pública / Pequenas causas

- Se o corte foi indevido ou houve prejuízo, pode entrar com ação gratuita (dependendo da renda).

A ouvidoria Municipal de Dumont agradece o seu contato,

Sua solicitação é muito importante para a melhoria do Município de Dumont