



1722/2017-DESC-ESS

Presidente Prudente, 04 de Agosto de 2017.

Prezado Senhor,

Em atenção ao ofício nº. 164/17 – DAA, que encaminha o requerimento nº. 099/2017, por meio do qual, solicitam a disponibilização de um telefone para atendimento na cidade de Assis/SP, esclarecemos o quanto segue:

Conforme já esclarecido, por intermédio de nossa correspondência nº. 1701/2017-DESC-ESS, direcionada a essa casa de leis, informamos que, a Energisa, já possui uma Central de Atendimento aos clientes que atende 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o ano, por meio do telefone 0800 701 0326. Através desse canal os clientes podem efetuar as solicitações, serviços e obter informações sobre a atuação da Distribuidora.

Ressaltamos que essa Central de Atendimento é exclusiva para receber ligações provenientes de munícipes que residem nas áreas de concessão atendidas pelo Grupo Energisa, logo, dos munícipes que residem na cidade de Assis.

Adicionalmente informamos que além desta Central de Atendimento, os clientes podem ainda solicitar serviços e obter informações, através de nossos canais eletrônicos, sendo estes: o site da Distribuidora (www.energisa.com.br) e os perfis nas redes sociais (Twitter: twitter.com/energisa e Facebook: facebook.com.br/energisa), ou ainda, através de nosso aplicativo, disponível para tablets e smartphones (Energisa On).

Conforma também já esclarecido por intermédio de nossa correspondência nº. 1701/2017-DESC-ESS, em dias onde o fluxo de ligações é superior ao esperado, acionamos equipes de contingência, onde disponibilizamos mais colaboradores, além dos colaboradores da escala normal, para realizar o atendimento telefônico, com o objetivo de atender os clientes e reduzir o tempo de espera.

Na cidade de Assis, contamos ainda com uma Agência de Atendimento local, que funciona de segunda a sexta-feira das 08h00min às 16h00min, desta forma, esclarecemos que a Energisa, dispõe de todos os canais de atendimento determinados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, órgão máximo de regulação do setor elétrico nacional.



Continuação - 1722/2017-DESC-ESS - Fls. 2

Sendo o que nos cumpria, permanecemos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários bem como nos subscrevemos com protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,



DALESSANDRO LUIS MAFEI
Gerente do Departamento de Serviços Comerciais

Excelentíssimo Senhor
VALMIR DIONIZIO
Presidente da Câmara Municipal
Rua José Bonifácio, 1001 - Leblon
19.800-072 – Assis – SP

Lam/Bhs – 20200.000674/2017 – 200.004111/2017