

# SERVIÇOS AO CIDADÃO



**Celesc**  
Distribuição S.A.





# SERVIÇOS AO CIDADÃO



**Celesc**  
Distribuição S.A.

# A Celesc

**A Centrais Elétricas de Santa Catarina S.A. – Celesc**, é uma sociedade de economia mista que atua desde 1955 nas áreas de geração, transmissão e distribuição de energia. Durante esse período, consolidou-se como uma das maiores empresas do setor elétrico brasileiro, com reconhecimento nacional e internacional pela qualidade dos seus serviços e por suas ações nos campos técnico, econômico, ambiental e social.

Em 2006, atendendo ao modelo preconizado pela legislação do setor elétrico nacional, a Empresa foi estruturada como Holding, com duas subsidiárias integrais: Celesc Geração S.A. e Celesc Distribuição S.A. As três empresas empregam cerca de 3,7 mil profissionais.

A Holding detém ainda o controle acionário da Companhia de Gás de Santa Catarina – SCGAS e participações acionárias nas empresas Dona Francisca Energética S.A. – DFESA, Empresa Catarinense de Transmissão de Energia Elétrica - ECTE, Companhia Catarinense de Água e Saneamento - CASAN, e Usina Hidrelétrica Cubatão S.A., além de outras pequenas participações acionárias.

## Celesc Distribuição S.A.

É a sexta maior distribuidora de energia elétrica brasileira em volume de receita de fornecimento, a sétima em volume de energia distribuída e a nona em número de consumidores\*. Sua área de concessão abriga um mercado altamente qualificado, com atividades industriais diversificadas, responsável por 5,1% do total de energia elétrica consumida no país.

Seus serviços são reconhecidos pelo elevado índice de satisfação dos clientes. Em sua área de concessão, a Celesc Distribuição S.A. atende, diretamente, mais de 2,3 milhões de unidades consumidoras, distribuídas em 262 municípios do Estado, que correspondem a 91,79% do território catarinense, e a um município no Estado do Paraná (Rio Negro).

A Empresa supre energia elétrica a quatro concessionárias e 11 permissionárias de distribuição, responsáveis pelo atendimento dos demais 31 municípios catarinenses.

Os serviços prestados pela Celesc D seguem os requisitos determinados pelo agente regulador, que é a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

\* Dados 2011

## Celesc Geração S.A.

A Empresa possui parque gerador constituído por 12 usinas hidrelétricas situadas no Estado de Santa Catarina, com potência total instalada de 81,15 MW, e conectadas ao sistema elétrico nacional por meio do sistema elétrico da Celesc Distribuição S.A.

Participa societariamente em nove novos empreendimentos de geração a serem construídos no território catarinense, que somarão potência total instalada de 61,47 MW e possui projetos para ampliação de oito de suas usinas, que agregarão outros 99,12 MW ao parque gerador próprio, todos por meio de projetos de repotenciação com baixíssimo impacto ambiental.

# **Mensagem do Presidente**

**A Celesc é a maior estatal catarinense**, uma sociedade de economia mista que tem como missão prestar serviços de qualidade no setor de energia elétrica aos seus mais de dois milhões de consumidores, que dependem da energia em residências, comércios e indústrias.

Para facilitar o acesso às informações que interessam a esses consumidores, a Celesc Distribuição elaborou sua Carta de Serviços, de acordo com critérios do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. A Carta de Serviços da Celesc informa quais são os serviços prestados pela Empresa, como acessá-los e seus compromissos com os padrões de atendimento estabelecidos.

A elaboração da Carta envolveu participação e comprometimento das pessoas que integram a organização, para que transmitisse as informações com transparência e foco no consumidor. Nosso objetivo é garantir ao cidadão o direito de acesso às informações, mostrar como a Celesc pode ser útil e facilitar a vida dos consumidores – além de manter aberto o canal para recepção de sugestões e críticas.

Com sua Carta de Serviços, a Celesc legitima seu propósito de uma gestão transparente – premissa fundamental do serviço público de qualidade.

**Antonio Gavazzoni**

Diretor Presidente

# Índice

<b>1</b>	<b>ACESSE A CELESC .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CONSUMIDORES CELESC .....</b>	<b>12</b>
	Call center - serviços .....	13
	Unidades presenciais de atendimento .....	14
	Livro de Manifestação / Carta .....	14
	Atendimento via mensagem eletrônica .....	15
	Atendimento via agência WEB .....	15
	Ouidoria .....	15
<b>3</b>	<b>SERVIÇOS .....</b>	<b>18</b>
	Saiba o que é necessário para .....	19
	Novas ligações .....	19
	Troca de titularidade .....	20
	Encerramento de conta .....	21
	Religação por inadimplência .....	22
	Ressarcimento por danos elétricos .....	23
	Serviços especiais .....	24
<b>4</b>	<b>CONTA DE ENERGIA .....</b>	<b>26</b>
	Data de vencimento da fatura .....	27
	Segunda via .....	27
	Devolução de valores .....	27
	Reaviso de vencimento .....	27
	Débito automático .....	30
	Onde pagar .....	30
<b>5</b>	<b>DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>36</b>
	Principais direitos do consumidor .....	37
	Principais deveres do consumidor .....	39
	Conselho dos consumidores da Celesc - Concel .....	39
<b>6</b>	<b>ILUMINAÇÃO PÚBLICA .....</b>	<b>42</b>
<b>7</b>	<b>ENDEREÇOS DAS AGÊNCIAS REGIONAIS .....</b>	<b>46</b>

# **1. Aceso a Celesc**

O consumidor tem diversas formas de se comunicar com a Celesc: nos pontos de atendimento presencial e também por telefone e pela internet. Confira qual canal acessar em cada caso

Nosso site é **[www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br)**



## **2. Canais de Atendimento aos Consumidores Celesc**

## CALL CENTER - SERVIÇOS

Os consumidores da Celesc contam com uma central de atendimento telefônico modelo, que cumpre todas as exigências do bom atendimento: é totalmente gratuito, recebe chamadas de telefones fixos e celulares, e está disponível 24 horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

### Atendimento de Emergência 0800 48 0196

Deve ser acionado nas seguintes situações: falta de energia elétrica, incêndio ou faíscas na rede, inundação em instalações elétricas, choque elétrico no sistema de medição ou na rede de distribuição da Celesc, poste abalroado ou tombado, fio elétrico partido ou muito baixo, trançado ou muito esticado, caixa de medição avariada ou com vidro quebrado, vegetação caída sobre a rede e iluminação pública.

Também são considerados atendimentos de emergência: cadastro para receber aviso de desligamento programado (somente para empresas, hospitais ou consumidores que usam equipamento vital em casa), coleta de materiais (restos de poste, isolador, sucatas), inspeção técnica do medidor (ruído ou objetos estranhos), verificação de nível de

tensão, queda de pipa na rede, poda na rede elétrica da Celesc.

**Atenção!** Há pedidos que dependem de análise prévia, como acompanhamento de trajeto de veículo com excesso de altura, detonação de rocha, limpeza de cabine transformadora ou isolamento temporário da rede elétrica da Celesc.

### Atendimento Comercial 0800 48 0120

Para pedidos de: 2ª via de fatura, religação, troca de padrão de entrada, consulta de débitos, desligamento, alteração da data de vencimento da fatura, alteração cadastral, recepção de leitura, exclusão de doações, ressarcimento de danos em equipamentos elétricos, lacre para caixa de medição, verificação de atividade, reencaminhamento de ordens de serviço, aferição de medidor, cadastro de cliente VIP (oxigenoterapia).

E ainda: informações e reclamações sobre consumo, atraso na entrega de fatura, prazos de execução de serviços, tarifas, taxas, corte por falta de pagamento, reaviso de vencimento, convênios, documentos necessários para pedir serviços, procedimento para consumidores baixa renda, datas de leitura, débito automático em conta corrente, denúncia de irregularidade (fraude ou furto), juros e correção sobre débitos, duplicidade de pagamento.

**Atenção!** Parcelamento de débitos e troca de titularidade devem ser efetuados exclusivamente em unidade de atendimento presencial.

## Atendimento para deficiente auditivo e de fala

### 0800-646-4050

Linha exclusiva para o atendimento a deficientes auditivos e de fala por meio de atendentes devidamente qualificados. (Ver também serviços especiais na página 25).

## UNIDADES PRESENCIAIS DE ATENDIMENTO

### Serviços Prestados

Além dos serviços prestados no atendimento via Call Center, as unidades presenciais de atendimento prestam ainda os seguintes serviços:

- trocas de titularidade
- ligações novas

- parcelamento de débitos
- disponibilização para consulta de normas técnicas, da Resolução ANEEL N° 414/2010 que disciplina as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, dentre outros.

## Endereços

**ONDE OBTER:** todas as unidades presenciais de atendimento têm seu endereço disponibilizado no site da Celesc, no link: Fale Conosco.

Para o endereço das Agências Regionais ver página 47.

## Inauguração de Novos Postos De Atendimento

Em 2011 a Celesc iniciou o plano de expansão Presença Total, para abertura ou adequação de novos pontos de Atendimento Presencial.

Confira no site [www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br) os atuais endereços em seu município. Para os demais municípios ligue **0800 48 0120**.

## LIVRO DE MANIFESTAÇÃO / CARTA

Todas as unidades presenciais de atendimento possuem um Livro de Manifestação, no qual o consumidor poderá registrar sugestões, críticas ou reclamações. Todas as manifestações, sejam elas registradas no livro ou via

carta são analisadas, e as respostas são encaminhadas ao consumidor no prazo máximo de 30 dias.

## ATENDIMENTO VIA MENSAGEM ELETRÔNICA – “FALE CONOSCO”

Com exceção do atendimento emergencial, todos os demais serviços disponibilizados pelo Call Center também podem ser solicitado no site **www.celesc.com.br** na seção Fale Conosco/Contato.

## ATENDIMENTO VIA AGÊNCIA WEB

Também está disponível na página da Celesc **www.celesc.com.br** a Agência Web, onde o consumidor poderá acessar os seguintes serviços online:

- impressão de 2ª via de fatura;
- seleção da data de vencimento da fatura;
- recibo de quitação;
- histórico de consumo;
- histórico de pagamento;
- alteração de dados cadastrais;
- consulta a valores de taxas;
- consulta a valores de tarifas;
- consulta de débito;
- endereço das unidades de atendimento;
- laqueamento da caixa de medição;
- denúncia de furto de energia.

## OUVIDORIA

A Ouvidoria é a última instância administrativa a ser acionada dentro da Celesc, e o contato com a área deve ser efetuado no momento em que o consumidor não obteve êxito em suas solicitações pelos meios convencionais (Call Center e Loja de atendimento).

A Ouvidoria busca aproximar os anseios dos cidadãos e do público interno aos processos operacionais da Celesc, registrando e repassando às áreas competentes as denúncias, reclamações e sugestões relativas a qualquer setor da empresa. A ouvidoria atua de forma ágil, imparcial e transparente na resolução das questões a ela apresentadas, garantindo o sigilo das informações.

Caso o cliente seja atendido via “Fale Conosco” e não obtenha êxito, também poderá acessar a Ouvidoria.

O acesso à Ouvidoria se dá pelos seguintes canais:

**Telefone: 0800 48 3232**

**Site: [www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br)**

no ícone “Fale Conosco”  
/Contato/Ouvidoria

**E-mail: [ouvidor@celesc.com.br](mailto:ouvidor@celesc.com.br)**

**Twitter: @ouvidorcelesc**

**Endereço para Correspondências:**

**Av. Itamarati, 160 - CEP 88034-900  
Itacorubi - Florianópolis - SC**

Dicas Celesc

# Segurança

- 1.** Na hora de comprar, verifique se o equipamento tem o selo Procel de economia de energia. Ele certifica que o aparelho consome menos energia.
- 2.** Ao reformar ou projetar sua casa, utilize soluções que podem ajudar na redução do consumo de energia. Projete os ambientes utilizando o máximo de luz natural, paredes pintadas com cores claras e com isolamento térmico, ventilação adequada, circuitos elétricos bem dimensionados e a forma de aquecimento de água mais adequada à sua necessidade.
- 3.** O horário de ponta de consumo de energia é entre 18h30 e 21h30. Nesse período estão funcionando, ao mesmo tempo, além das fábricas, a iluminação pública e a residencial, vários eletrodomésticos e a maioria dos chuveiros.
- 4.** Contribua para diminuir o consumo no horário de ponta para que a energia elétrica não falte: evite ligar muitos aparelhos e lâmpadas. Utilize um de cada vez, diminua o tempo de uso e, se possível, escolha outra hora para seu banho. Esse pequeno esforço, por parte de cada cidadão, traz benefícios ao meio ambiente e garante o conforto de todos.
- 5.** Quando utilizamos a energia elétrica de forma racional, ganhamos duas vezes: 1° Pougando dinheiro gasto com desperdício. 2° Preservando a natureza, pois a geração de energia elétrica causa impacto ambiental.
- 6.** A energia elétrica é fundamental para o bem-estar das pessoas, mas pode ser perigosa se não for usada corretamente. Alerta crianças e adultos para os perigos que o mau uso da energia elétrica pode causar e previna acidentes.
- 7.** Certifique-se de que sua instalação elétrica foi feita por um profissional qualificado e que a fiação está adequada à potência instalada, com os fios nas seções apropriadas e disjuntores na corrente elétrica correta.
- 8.** Não efetue reparos ou instalações se não entender do assunto. Alguns trabalhos devem ser executados por profissionais capacitados: instalação de antenas, trabalhos em marquises, podas de árvores que envolvam fios da propriedade, ou da rede elétrica (sempre comunique a Celesc), e manuseio de escadas em colheitas de frutas.

**9.** Disjuntores que desarmam indicam que sua instalação tem problemas. Substitua fusíveis queimados por novos ou disjuntores defeituosos por outro da mesma corrente elétrica. Jamais os substitua por outros de maior capacidade sem orientação especializada e sem rever a instalação elétrica da sua propriedade.

**10.** Cuidado com crianças ou pessoas sem noção de perigo, instale protetores plásticos nas tomadas, cuide também das extensões, do ferro elétrico e de todo aparelho, ligado ou não.

**11.** Oriente seu filho para não soltar pipa perto da rede elétrica. Os fios dos postes não são isolados e, se estiver suja, molhada, ou com cerol e encostar neles, a linha do papagaio pode conduzir energia elétrica e o choque pode ser fatal.

**12.** Nunca use equipamentos elétricos em locais com água ou umidade, nem com as mãos ou pés molhados. O risco de choque é grande, podendo levar à morte.

**13.** Ao trocar uma lâmpada:

- incandescente, segure-a pelo bulbo de vidro;
- fluorescente compacta, segure-a pela base;

• Não toque na parte de vidro nem na parte interna do bocal (soquete).

**14.** Não mexa no interior de televisores, mesmo desligados. A carga elétrica pode estar acumulada e provocar choques perigosos.

**15.** Jamais use garfo, faca ou objeto metálico em aparelhos ligados e só limpe equipamentos elétricos após desligá-los da tomada.

**16.** Vários aparelhos elétricos, como chuveiros, motores e geladeiras, precisam de uma instalação especial, com fio terra.

**17.** Equipamentos eletrônicos sensíveis, como computadores e aparelhos de fax, precisam de estabilizadores de tensão elétrica.

**18.** Durante tempestade com relâmpagos, desligue os aparelhos da tomada.

**19.** Antes de ligar aparelhos elétricos, verifique se a tensão elétrica do aparelho está de acordo com a tensão da rede elétrica da Celesc.

**20.** Respeite os avisos de perigo em subestações de transmissão e outras instalações de energia elétrica.

## **3. Serviços**

## SAIBA O QUE É NECESSÁRIO PARA:

### NOVAS LIGAÇÕES

- que o padrão de entrada esteja concluído;
- que o consumidor não possua débito na Celesc;
- endereço completo da nova unidade consumidora, com referência;
- tipo de ligação (monofásica, bifásica ou trifásica);
- relação dos equipamentos que serão ligados e suas respectivas potências.

**Atenção:** para o atendimento das ligações de novas unidades consumidoras é condição obrigatória a vistoria do padrão de entrada. A primeira vistoria será efetuada automaticamente no momento da solicitação de ligação nova ou religação da unidade consumidora. No caso de reprovação, as vistorias subsequentes poderão ser solicitadas via telefone pelo número **0800 48 0120**; no portal **www.celesc.com.br**, na opção **FALE CONOSCO**; ou em lojas ou demais unidades de atendimento presencial.

## Documentos para Pessoa Física:

- Documentos originais: CPF e RG ou, na falta destes, outro documento de identificação oficial com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista) ou o RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) para indígenas que não possuem CPF e RG. Para consumidores estrangeiros: CPF e Passaporte.
- Para solicitações formuladas por terceiros: procuração com reconhecimento de firma em cartório, documentos originais (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto) do procurador, e original ou cópia autenticada dos documentos do novo titular da unidade consumidora (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto).

O procurador deve apresentar a cópia autenticada do CPF e RG do novo titular da unidade consumidora.

Para pedidos de ligação nova feitos via Call Center, há a necessidade, no momento da vistoria, da apresentação dos documentos supra citados.

## Documentos para Pessoa Jurídica:

O representante legal da empresa deverá se apresentar na Celesc com:

- Documentos da empresa (originais ou cópia autenticada): cartão do CNPJ, Inscrição Estadual (quando possuir), contrato ou estatuto social ou outro documento que o habilite (alteração do contrato ou ata de nomeação).
- Documentos de identificação (originais): CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista). Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.

Caso a solicitação seja formulada por terceiros, o solicitante deverá apresentar ainda procuração específica com firma reconhecida em cartório e os seus documentos originais de CPF e Identidade.

### **OBSERVAÇÃO – tanto para pessoa física quanto jurídica:**

Para unidades consumidoras com débito, além dos documentos citados anteriormente, deverá ser apresentado contrato de locação ou de compra e venda do imóvel (com data anterior em até trinta dias da solicitação) com firma reconhecida em cartório.

## TROCA DE TITULARIDADE

Ao ocupar um novo imóvel, o consumidor deve procurar a Celesc para solicitar a troca de titularidade. Este pedido somente pode ser feito nas unidades de atendimento presencial, para garantir a segurança do próprio consumidor.

Veja na página 47 os endereços de nossas Agências Regionais ou consulte os locais e horários de atendimento em nosso site, no link Fale Conosco.

### Para Pessoa Física é Necessário:

O novo titular deverá se apresentar na Celesc:

- com a fatura de energia elétrica, quando dispuser;
- sem débitos com a Celesc;
- com a leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento.

### **E mais:**

Documentos originais: CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista) ou o RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) para indígenas que não possuem CPF e RG. Para consumidores estrangeiros: CPF e Passaporte.

Para solicitações formuladas por terceiros: procuração com

reconhecimento de firma em cartório, documentos originais (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto) do procurador e original ou cópia autenticada dos documentos do novo titular da unidade consumidora (CPF e RG - ou outro documento de identificação oficial com foto).

O procurador deve apresentar cópia autenticada do CPF e RG do novo titular da unidade consumidora.

### **Para Pessoa Jurídica é Necessário:**

O representante legal da empresa deverá se apresentar na Celesc:

- com a fatura de energia elétrica; quando dispuser
- sem débitos com a Celesc D;
- com a leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento.

#### **E mais:**

Documentos da empresa (originais ou cópia autenticada): cartão do CNPJ, Inscrição Estadual (quando possuir), contrato ou estatuto social ou outro documento que o habilite (alteração do contrato ou ata de nomeação).

Documentos de identificação (originais): CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional ou Carteira de Motorista). Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.

Caso a solicitação seja formulada por terceiros, o solicitante deverá apresentar ainda procuração específica com firma reconhecida em cartório e os seus documentos originais de CPF e Identidade.

### **OBSERVAÇÃO – tanto para pessoa física quanto jurídica:**

Para unidades consumidoras com débito, além dos documentos citados anteriormente, deverá ser apresentado contrato de locação ou de compra e venda do imóvel (com data anterior em até trinta dias da solicitação) com firma reconhecida em cartório.

## **ENCERRAMENTO DE CONTA**

Ao desocupar um imóvel, o consumidor deve solicitar o desligamento da energia elétrica pelo Call Center ou em uma unidade de atendimento presencial.

Veja na página 47 os endereços de nossas Agências Regionais ou consulte os locais e horários de atendimento em nosso site, no link Fale Conosco.

### **Para Pessoa Física:**

O titular da Unidade Consumidora ou seu representante legal\* deverá apresentar:

- Documentos originais: CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto (Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade

Profissional ou Carteira de Motorista) ou o RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena) para indígenas que não possuem CPF e RG. Para consumidores estrangeiros: CPF e Passaporte.

- Leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento (anote o número se for medidor digital, ou então a posição dos ponteiros).

\*O atendimento ao representante legal é efetuado exclusivamente em atendimento presencial, pois é exigida a apresentação dos originais dos seus documentos (CPF e RG – ou outro documento de identificação oficial com foto) e de procuração específica com firma reconhecida em cartório, além dos originais ou cópia autenticada do CPF e RG (ou outro documento oficial com foto) do titular.

### **Para Pessoa Jurídica:** (exclusivamente em atendimento presencial):

O representante legal da empresa deverá apresentar:

- Documentos da empresa (originais ou cópia autenticada): contrato ou estatuto social ou outro documento que o habilite (alteração do contrato ou ata de nomeação).
- Documentos de identificação (originais): CPF e RG ou, na falta deste, outro documento de identificação oficial com foto

(Carteira de Trabalho, Carteira de Identidade Profissional, Passaporte ou Carteira de Motorista). Para representantes estrangeiros: CPF e Passaporte.

- Leitura atual do medidor para ser gerada a conta de encerramento (anote o número se for medidor digital, ou então a posição dos ponteiros).

## **RELIÇÃO POR INADIMPLÊNCIA**

### **Para Pessoa Física e Jurídica é Necessário:**

Ter quitado a(s) fatura(s) vencida(s), referente(s) à unidade consumidora com fornecimento suspenso. Apresentar CPF e RG do solicitante. A fatura e os documentos podem ser apresentados em uma unidade de atendimento presencial ou por meio do Call Center.

### **Tarifa Baixa Renda**

A tarifa baixa renda é válida para unidade consumidora habitada por família inscrita no CadÚnico (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal) e com renda mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional. Nesse caso o representante da unidade consumidora deve solicitar à Celesc o cadastramento mediante

apresentação do NIS - Número de Identificação Social, CPF, Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto.

Tarifa Baixa Renda - Desconto escalonado conforme exposto abaixo:

**I** - para a parcela do consumo de energia elétrica inferior ou igual a 30 (trinta) kWh/mês, o desconto será de 65% (sessenta e cinco por cento);

**II** - para a parcela do consumo compreendida entre 31 (trinta e um) kWh/mês e 100 (cem) kWh/mês, o desconto será de 40% (quarenta por cento);

**III** - para a parcela do consumo compreendida entre 101 (cento e um) kWh/mês e 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, o desconto será de 10% (dez por cento);

**IV** - para a parcela do consumo superior a 220 (duzentos e vinte) kWh/mês, não haverá desconto.

## RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Em obediência ao Código de Defesa do Consumidor e à Resolução Normativa da ANEEL no 414/2010, a Celesc estabeleceu critérios para atendimento de reclamações por danos em equipamentos elétricos de unidades consumidoras atendidas em baixa tensão, causados por deficiências ou anormalidades no sistema elétrico da concessionária,

ou por obras e atos necessários a sua manutenção, operação e ampliação. A Celesc não indenizará equipamentos consertados antes do término do prazo para a vistoria. Em casos em que houver urgência, o consumidor poderá solicitar à Celesc autorização para o conserto prévio. Essa autorização, no entanto, não lhe garante reembolso automático, já que a análise técnica do ocorrido poderá concluir pelo não ressarcimento. Nos casos comprovados, a Celesc pode efetuar o ressarcimento por meio de pagamento em moeda corrente, lançamento futuro na fatura, ou a substituição do equipamento danificado.

### Quem poderá solicitar?

Somente o titular da unidade consumidora ou seu representante legalmente constituído, devendo este - impreterivelmente - apresentar procuração específica para o caso, com firma reconhecida em cartório e cópia autenticada do RG e CPF do titular e do representante. O solicitante representante deve se apresentar com seus documentos originais.

### Até quando poderá ser feita a solicitação de ressarcimento?

A solicitação de ressarcimento poderá ser efetuada à concessionária no prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento.

## Como solicitar?

Por meio de todos os canais de atendimento.

## SERVIÇOS ESPECIAIS

### Atendimento Para Usuários De Oxigênio Domiciliar

São aplicadas tarifas com desconto (tarifa baixa renda) no faturamento do fornecimento de energia elétrica para unidade consumidora habitada por família inscrita no CadÚnico (Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal) e com renda mensal de até três salários mínimos, a qual tenha entre seus membros portador de doença ou patologia cujo tratamento ou procedimento médico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

Nesse caso um representante da unidade consumidora deve solicitar à Celesc o cadastramento mediante apresentação do NIS - Número de Identificação Social, CPF, Carteira de Identidade ou outro documento oficial com foto, mais atestado médico comprovando a necessidade do uso do equipamento. Esse cadastramento é efetuado nas unidades presenciais de atendimento da Celesc.

Veja na página 47 os endereços de nossas Agências Regionais ou consulte os locais e horários de atendimento em nosso site, no link Fale Conosco.

O cadastramento no CadÚnico, para fins de obtenção do número do NIS, poderá ser feito nas Secretarias Municipais de Assistência Social das Prefeituras

Ainda que o consumidor não se enquadre nessa situação (renda de até três salários mínimos) este deverá ligar para o Call Center da Celesc ou procurar uma unidade presencial para se cadastrar para fins de recebimento de avisos de desligamentos programados e tratamento diferenciado para a suspensão do fornecimento de energia elétrica por falta de pagamento, bastando para isso informar o número da unidade consumidora e encaminhar cópia do atestado médico.

### Atendimento Para Deficiente Auditivo e de Fala 0800-646-4050

A Celesc promove treinamento em Libras (Linguagem Brasileira de Sinais) para atendentes das unidades de atendimento presencial e oferece uma linha exclusiva para o atendimento a deficientes auditivos e de fala por meio de atendentes devidamente qualificados.

Dicas Celesc

# Iluminação

**1.** Pinte o teto e as paredes internas com cores claras, que refletem melhor a luz, diminuindo a necessidade de iluminação artificial.

**2.** Use a iluminação dirigida (spots) para leitura ,trabalhos manuais etc., para ter mais conforto e economia.

**3.** Dê preferência à lâmpadas fluorescentes compactas (LFC) ou circulares, que consomem um terço das incandescentes para o mesmo nível de iluminação, duram até dez

vezes mais e são indicadas para locais onde ficam acesas continuamente por mais de 2 horas.

**4.** As lâmpadas fluorescentes compactas vêm com duas tonalidades de luz: branca, indicada para cozinhas, banheiros e demais áreas frias, e amarela, indicada para quartos e salas. A LFC deve ser sempre escolhida com um fluxo luminoso um pouco maior para compensar a perda ocasionada por uma distribuição de luz diferente da incandescente.

## **4. Conta de Energia**

## DATA DE VENCIMENTO DA FATURA

Objetivando facilitar o pagamento da sua fatura de energia elétrica, a Celesc disponibiliza seis datas de vencimento opcional. Basta acessar o portal Celesc (Agência Virtual) ou ligar para **0800 48 0120** com o número da conta e o número do CPF e RG e escolher a data que mais se aproxima das suas necessidades. As opções de vencimento são os dias 1º, 5, 10, 15, 20 e 25 de cada mês.

## SEGUNDA VIA

Quando houver extravio da fatura, o consumidor pode emitir gratuitamente uma segunda via por meio do site **www.celesc.com.br** na Agência Web ou em uma unidade de atendimento presencial.

## DEVOLUÇÃO DE VALORES

Quando houver o pagamento em duplicidade de faturas de energia elétrica, cobranças a maior ou erros de quitação, a Celesc devolverá ao consumidor os valores pagos indevidamente.

Para maior comodidade, a Celesc procede à devolução de valores pagos em duplicidade via fatura de energia elétrica. Nosso sistema inicialmente identifica o pagamento e procede à compensação do valor pago indevidamente no faturamento subsequente. Nessa situação, não será necessário procurar uma unidade de atendimento da Celesc.

Nas situações de pagamento a maior ou em erros de quitação, o consumidor deverá procurar uma unidade de atendimento presencial a fim de que seja providenciada a devolução dos valores pagos indevidamente.

## REAVISO DE VENCIMENTO

Informa ao consumidor a existência de débito vencido, na fatura de energia elétrica, denominado **“Reaviso de Vencimento”**. Ele fixa uma data limite para pagamento sem os inconvenientes da suspensão do fornecimento de energia elétrica à unidade consumidora.

É emitido para unidades consumidoras com débito vencido há mais de cinco dias, sendo emitido um reaviso para cada fatura vencida e não paga.

### DADOS PRINCIPAIS DA FATURA

1

Destaca o número da Unidade Consumidora (UC) para solicitações de serviços e nota fiscal e o mês de consumo

### DADOS DO CREDENCIAMENTO DO UC

2

Apresenta nome, endereço, documento do titular da fatura e informações referentes ao cadastramento da UC (referência, número do medidor e classe de consumo)

### LEITURA E CONSUMO

3

Informa o resultado de faturamento, as datas de leitura (a leitura do mês, a anterior e data de apresentação da fatura) e histórico de consumo dos últimos 12 meses

### INDICADORES DE CONTINUIDADE

4

Índices que demonstram a qualidade no fornecimento de energia elétrica.

### DATALHAMENTO DO FATURAMENTO

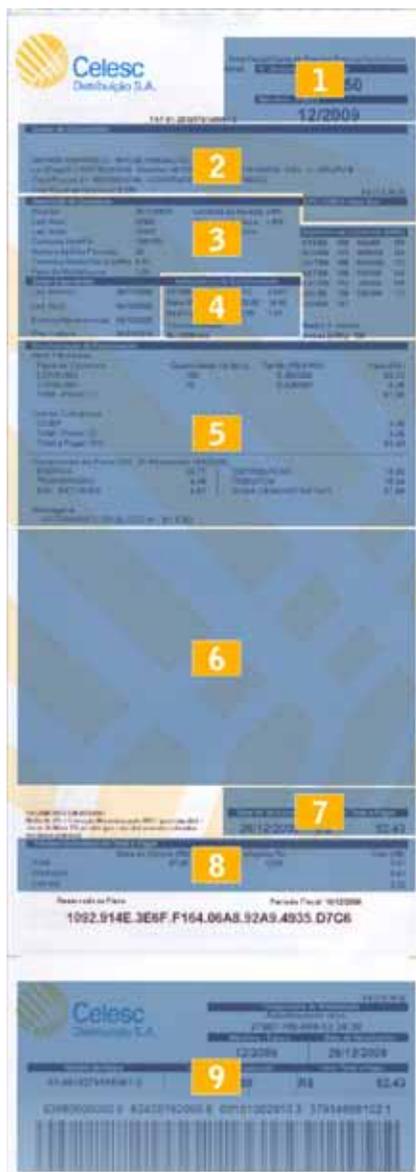
5

Informa o valor total da fatura, discriminando em detalhes os itens faturados (consumo e outras cobranças).

### INFORMAÇÕES IMPORTANTES E AVISO DE PENDÊNCIA

6

Apresenta informações variáveis, orientações sobre a fatura e avisos de pendência(s) da fatura(s).





**7 VALOR E VENCIMENTO**  
Este campo informa o valor e a data de vencimento da fatura

**8 TRIBUTOS**  
Informa o percentual e o valor dos tributos que incidem sobre o consumo

**9 CANHOTO PARA PAGAMENTO**  
Canhoto destinado ao pagamento da fatura do mês na rede bancária ou em locais autorizados, como lotéricas, farmácias e supermercados ou informação de débito em conta

**REGISTRO DE LEITURA 10**  
Campo destinado ao registro de leitura pelo consumidor.

**ATENDIMENTO / OUVIDORIA CELESC E ANEEL 11**  
Informa os canais de comunicação com a Celesc Distribuição e Aneel.

**MENSAGENS INSTITUCIONAIS 12**  
Campo reservado as mensagens institucionais

**AUTENTICAÇÃO/DÉBITO EM CONTA 13**  
Campo reservado ao Agente arrecador.

**Vencimento:** o vencimento do reaviso será de 15 dias subsequentes, contados a partir da data de apresentação da fatura na unidade consumidora, incluindo sábados, domingos e feriados, conforme especificado no próprio documento.

**Não há cobrança de taxas.**

## DÉBITO AUTOMÁTICO

A inclusão ou exclusão do débito automático é efetuada na agência bancária. Os clientes do Banco do Brasil, além dessa opção, podem solicitar a inclusão do débito automático em uma unidade de atendimento presencial da Celesc.

Essa modalidade de pagamento evita esquecimentos e multas.

## ONDE PAGAR

- Banco do Brasil;
- Bancoob;
- Banrisul;
- Bradesco;
- Caixa Econômica Federal;
- Ceced;
- Citibank;
- Credicoamo;
- HSBC Bank Brasil;
- Itaú Unibanco;
- Lemon Bank - Bracce;
- Mercantil do Brasil;
- Safra;
- Santander Brasil;
- Sicredi;
- Unicred.

Dicas Celesc

# Segurança em Construções

**1.** A rede elétrica da sua casa deve ser construída por técnicos qualificados. O projeto elétrico de sua casa deve ser feito por um engenheiro eletricista ou técnico habilitado.

**2.** Antes de ser executado, o projeto elétrico da sua casa precisa ser planejado com muita atenção. Comunique o profissional sobre a quantidade e os tipos de aparelhos que serão utilizados.

**3.** Ao construir ou reformar, monte um andaime e mantenha vergalhões,

barras de ferro e outros materiais longe da rede elétrica. Eles podem encostar nos fios e causar acidentes. Em caso de dúvida, peça orientação à Celesc.

**4.** Problemas nas instalações elétricas são a segunda causa de incêndios no País. Para garantir a segurança do seu patrimônio, não instale fios que não atendam às normas técnicas. Isso aumenta o consumo de energia e o risco de acidentes. Consulte sempre um profissional habilitado.

# **Dicas de Atendimento**

**Para emergências****0800 48 0196****Para atendimento comercial** (informações, reclamações e serviços)**0800 48 0120**

- A ligação é gratuita e nosso atendimento é humanizado. Tenha em mãos CPF, RG e uma fatura de energia elétrica;
- Não deixe que outras pessoas consumam energia em seu nome. Mantenha sempre atualizada a titularidade da sua unidade consumidora;
- Dê livre acesso ao medidor para fins de leitura e vistorias pela Celesc;
- Mantenha seu cadastro atualizado: nome, documentos pessoais, telefone, data de nascimento, atividade desenvolvida na unidade consumidora;
- Para padrão de entrada em baixa tensão – consulte a Especificação

E-321.0001 – padronização de entrada de energia elétrica de unidades consumidoras de baixa tensão nas Lojas de Atendimento e/ou no site **www.celesc.com.br** em Normas Técnicas/Especificação de Equipamentos e Materiais.

- Consulta de posição de débitos e segunda via de faturas podem ser retiradas gratuitamente pelo site **www.celesc.com.br**, no link Agência Virtual;
- Escolha a melhor data para pagamento de sua fatura de energia elétrica. Ligue para nossa central de atendimento, acesse o site ou procure uma unidade de atendimento presencial;
- Cadastre-se pelo **0800 48 0196**, se na sua unidade consumidora houver um usuário de equipamento vital para receber avisos de desligamento programado;
- Prefira telefone fixo – ao acessar nossos serviços 0800 por meio de um telefone fixo, você possibilita a localização imediata do pedido e agiliza o atendimento.

Dicas Celesc

# Economia

- 1.** Não deixe a TV ligada sem necessidade. Evite dormir com o televisor ligado e dê preferência aos aparelhos que possibilitem programar horário de desligamento.
- 2.** Não deixe o computador, nem o estabilizador ligado sem necessidade. O monitor é responsável por 70% do consumo. Configure-o para desligar automaticamente após alguns minutos fora de uso.
- 3.** Economize água e eletricidade. Utilize a máquina de lavar louça e roupa sempre na sua capacidade máxima e mantenha os filtros limpos de resíduos.
- 4.** Instale o aparelho condicionador de ar em local com boa circulação de ar e longe dos raios solares. Mantenha as janelas e portas bem fechadas para evitar a entrada de ar do ambiente externo. Limpe periodicamente os filtros. Filtros sujos impedem a circulação livre do ar e forçam o aparelho a trabalhar mais.
- 5.** Use a máquina de secar roupas só depois de juntar a quantidade de roupa correspondente à capacidade máxima.
- 6.** Acumule o maior número de peças de roupa para ligar o ferro elétrico o mínimo de vezes, pois o aquecimento desse aparelho consome muita energia. Comece a passar roupas pelos tecidos que exigem temperaturas mais baixas.
- 7.** Siga a orientação do fabricante para ajustar a temperatura, degelar, limpar e manter a geladeira e o freezer em bom estado de conservação e segurança.
- 8.** Instale geladeiras e freezers em locais bem ventilados e desencoste-os de paredes ou móveis, mantendo-os longe de raios solares e fontes de calor como fogões e estufas.
- 9.** Nunca utilize a parte de trás da geladeira para secar panos ou roupas. Degele e limpe a geladeira e o freezer com frequência. Evite abrir a porta sem necessidade: guarde ou retire alimentos ou bebidas de uma só vez.
- 10.** Nunca coloque alimentos quentes ou recipientes com líquidos destampados na geladeira ou freezer. Isso exigirá um esforço maior do motor.

**11.** Providencie o aterramento correto do seu chuveiro elétrico. Assim você evita o risco de um acidente grave.

**12.** Instale o chuveiro com os fios adequados. Como muita energia passa por eles, pode ocorrer aquecimento e até um curto-circuito seguido de incêndio. Cada chuveiro deve ter um disjuntor

independente, adequado à potência de cada um. Em caso de dúvida, procure um profissional.

**13.** Nos dias quentes, coloque o chuveiro na posição “verão”. O consumo pode ser até 30% menor que na posição “inverno”. Nunca mova a chave verão/inverno do seu chuveiro com ele ligado, sob o risco de choque fatal.

## Estimativa de Consumo de Eletrodomésticos

Equipamento	Característica	Utilização	Consumo kWh/mês
Torneira Elétrica	5500W	1 hora/dia	167
Chuveiro na posição inverno	5500W	40 minutos/dia	112
Chuveiro na posição verão	3200W	40 minutos/dia	65
Condicionadores de Ar	9000BTU/h	3 horas/dia	60
Freezer	150L	mês inteiro	40
Geladeira	250L	mês inteiro	20
Aspirador de Pó	1500W	3 horas/semana	20
Lâmpada Incandescente	100W	5 horas/dia	15
Ferro Elétrico	1000W	3 horas/semana	13
Televisão	80W	4 horas/dia	10
Secador de Cabelo	1600W	1 hora/semana	7
Máquina de Lavar Roupas	0,30kWh/ciclo	3 ciclos/semana	4
Lâmpadas Fluorescentes	20W	5 horas/dia	3

Compactas Referências: Tabelas de Consumo do Inmetro - Programa Brasileiro de Etiquetagem Informações de Fabricantes.

## Exemplo de Consumo em uma Residência

Equipamento	Característica	Qtde.	Utilização	Consumo kWh/mês	Repres.
Chuveiro na posição Inverno	5500W	1	40 minutos/dia	112	55%
Lâmpada Incand.	100W	3	5 horas/dia	45	22%
Geladeira	250L	1	mês inteiro	20	10%
Ferro Elétrico	1000W	1	3 horas/ semana	13	6%
Televisão	80W	1	4 horas/ dia	10	5%
Máquina de Lavar Roupas	0,30kWh/ciclo	1	3 ciclos/semana	4	2%
<b>TOTAL</b>				<b>204</b>	<b>100%</b>

## **5. Direitos e Deveres do Consumidor**

O Serviço de Atendimento prestado pela Celesc segue os princípios estabelecidos pela Legislação Brasileira e pela Resolução Normativa da ANEEL no 414/2010.

## PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR

- Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
- Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
- Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;
- Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
- Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
- Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade consumidora;
- Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;
- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;

- Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
- Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
- Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor;
- Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
- Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, após comprovado o pagamento de fatura pendente;
- Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em virtude da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica; (Leia mais no item 3.5)
- Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
- Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
- Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
- Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e aos padrões da distribuidora, bem como às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;
- Quando da suspensão do fornecimento, ser informado do pagamento do custo de disponibilidade e das condições de encerramento da relação contratual quando da suspensão do fornecimento;
- Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança de outros serviços por ele autorizada;

- Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso;
- Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica.

## PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

- Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
- Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
- Manter livre a entrada de empregados e representantes da distribuidora para fins de inspeção e leitura dos medidores de energia;
- Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
- Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
- Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando houver mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial, comercial, industrial, rural, etc.) na unidade consumidora;
- Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
- Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços.

## CONSELHO DOS CONSUMIDORES DA CELESC - CONCCEL

Concessionárias e permissionárias são acompanhadas de perto por seus clientes por meio dos Conselhos de Consumidores, e cabe às empresas de energia a iniciativa de organizá-los.

Na Celesc, além de acompanhar o trabalho operacional, o Conccel apresenta sugestões para aprimorar o relacionamento da Empresa com seus consumidores e a sociedade em geral.

Formado por representantes de todas as classes de consumidores, o Conccel tem como suas principais atribuições:

**(a)** cooperar com a concessionária e estimulá-la no desenvolvimento e disseminação do uso da energia elétrica bem como os direitos e deveres do consumidor;

**(b)** analisar, debater e propor soluções para os conflitos instaurados entre consumidores e concessionária;

**(c)** propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados às diversas classes de consumidores.

O e-mail de contato é

**conccel@celesc.com.br**

Dicas Celesc

# Segurança no Campo

- 1.** Respeite a distância mínima de até 6 metros no plantio de árvores próximo à rede elétrica. Quando for serrar árvores de grande porte, que estejam próximas da rede, comunique a Celesc, para que esta providencie o desligamento da rede.
- 2.** Cuidado com a operação de máquinas agrícolas. Sempre que realizar serviços próximos à rede elétrica, verifique se existe possibilidade de encostar alguma parte da máquina nos fios.
- 3.** Nunca faça queimadas nas proximidades da rede elétrica. Mesmo que o fogo não chegue perto dos cabos elétricos, postes ou torres, o calor pode provocar curto-circuitos.
- 4.** Evite construir cercas embaixo da rede elétrica. Se for necessário, divida a cerca em partes para fazer aterramento. Se um fio ou raio atingir a cerca, os danos serão menores.
- 5.** Antes de eletrificar qualquer cerca, entre em contato com a Celesc. Só é permitido o uso de eletrificadores a bateria. Nunca ligue-os diretamente na rede elétrica.
- 6.** Se um fio de rede elétrica arrebentar e cair, não se aproxime. Isole a área e peça auxílio à Celesc pelo telefone 0800 480 196.

# **6. Iluminação Pública**

De acordo com a nova legislação (Resolução no. 414/2010 ANEEL, Capítulo II, Seção X, Art. 21), a responsabilidade pelos serviços de elaboração de projeto, implantação, expansão, operação e manutenção das instalações de iluminação pública (IP) é de pessoa jurídica de direito público (Prefeitura) ou por esta delegada mediante concessão ou autorização. Na maioria dos 262 municípios atendidos pela Celesc a manutenção de iluminação pública está a cargo das próprias Prefeituras. O consumidor pode encontrar os

telefones de contato para tratar de iluminação pública em cada município no portal [www.celesc.com.br](http://www.celesc.com.br)

### Cobrança da Taxa de IP

A Celesc exerce exclusivamente o papel de agente arrecadador das taxas de IP por meio das faturas de energia elétrica, repassando o montante arrecadado para gerenciamento pelas Prefeituras. O cálculo da taxa de iluminação pública é definido por meio de lei municipal.

**Dicas Celesc**

# **Primeiros Socorros em caso de Choque Elétrico**

- 1.** Nunca toque na vítima enquanto ela estiver recebendo a corrente elétrica. Esse contato pode ser fatal também para quem está tentando dar socorro.
- 2.** Observe as condições do local do acidente. Se estiver em segurança, desligue os disjuntores o mais rápido possível.
- 3.** Se não for possível desligar a corrente, utilize material isolante, como borracha, madeira seca ou pano para afastar a vítima do contato elétrico.
  - Depois de Interromper a Corrente Elétrica, tome as Seguintes Providências:
    - Chame com urgência o Corpo de Bombeiros (193);
    - Se a vítima estiver inconsciente, coloque-a em uma superfície plana e inicie os procedimentos de primeiros socorros;
    - Mantenha a vítima deitada de barriga para cima, com a cabeça inclinada para trás;
    - Verifique a respiração e os batimentos cardíacos da vítima;
    - Caso a pessoa apresente sinais de parada cardiorrespiratória, inicie imediatamente as manobras de reanimação.



## **7. Endereços das Agências Regionais**

<b>Município</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Dias de atendimento</b>	<b>Endereço</b>
<b>Blumenau</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Alameda Duque de Caxias, 63 - Centro - CEP 89015 010
<b>Chapecó</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Av. Getúlio Vargas, 180 S Sala 9 - Centro CEP 89808 000
<b>Concórdia</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Adolfo Konder, 180 CP, 25 Centro - CEP 89700 000
<b>Florianópolis</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Av. Gov. Ivo Silveira, 2389 Capoeiras - CEP 88085 001
<b>Itajaí</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Blumenau, 1414 São João - CEP 88305 102
<b>Jaraguá do Sul</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Pres Epitacio Pessoa, 172 Centro - CEP 89251 100
<b>Joaçaba</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Francisco Lindner, 101 Centro - CEP 89600 000
<b>Joinville</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Timbó 1630 - Glória CEP 89216 140
<b>Lages</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Frei Gabriel, 57 - Esquina com a R. Lauro Muller Centro - CEP 88519 500
<b>Mafra</b>	das 8h30 às 11h30 e das 13h30 às 16h30	de segunda a sexta	R. Felipe Schmidt, 689 Centro - CEP 89300 000
<b>Rio do Sul</b>	das 7h30 às 11h30 e das 13h15 às 17h15	de segunda a sexta	Av. Governador Ivo Silveira, 150 - Bairro Santa Galo CEP 89160 000
<b>São Bento do Sul</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Av. Nereu Ramos, 25 - Centro - CEP 89290 000
<b>São Miguel do Oeste</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Rua Almirante Barroso, 445 - Centro - CEP 89900 000
<b>Tubarão</b>	das 8h30 às 16h30	de segunda a sexta	Rua Altamiro Guimarães, 490 - Centro - CEP 88701 000
<b>Videira</b>	das 8h às 17h	de segunda a sexta	Rua XV de Novembro, 475 - Centro - CEP 89560 000



**Celesc**  
Distribuição S.A.



*Governo do Estado*  
**SANTA CATARINA**