Carta nº 522.2026 – CTS
Curitiba, 05 de novembro de 2026.

Excelentíssimo Senhor

Nota Orientativa

Assunto: Registro e acompanhamento de ocorrências no fornecimento de energia elétrica

A Federação das Indústrias do Estado do Paraná (Fiep) orienta os sindicatos associados a divulgar às indústrias representadas os procedimentos para comunicar e acompanhar problemas no fornecimento de energia elétrica.

1. Comunique as ocorrências à distribuidora

Nos casos de interrupções de energia superiores a três minutos, oscilações de tensão, falta de fase ou outras perturbações na rede elétrica, registre a ocorrência diretamente na distribuidora responsável pelo atendimento da unidade consumidora, por meio do site, aplicativo ou telefone oficial.

Interrupções de menor duração também deve ser comunicadas quando recorrentes ou quando afetarem as atividades da empresa. **Não é necessário aguardar três minutos para informar uma falta de energia.**

Cada unidade consumidora afetada deve abrir seu próprio protocolo, mesmo que empresas vizinhas já tenham comunicado a mesma ocorrência. O registro de uma unidade não substitui o das demais. Esses protocolos ajudam a distribuidora a identificar a abrangência do problema e o número de consumidores atingidos, além de contribuir para os indicadores de atendimento e subsidiar a priorização das ações. Por isso, é importante que **todos os afetados registrem a ocorrência e acompanhem seu protocolo até a solução.**

No registro, informe o número da unidade consumidora, endereço, data e horário da ocorrência, descrição do problema e impactos observados, como paralisações da produção ou falhas em equipamentos.

Em situações de risco, como fios caídos, faíscas ou postes danificados, acione imediatamente o atendimento emergencial da distribuidora. Mantenha distância e não toque em cabos, estruturas ou objetos em contato com a rede.

2. Utilize os canais adequados de atendimento

Para consumidores atendidos pela Copel, estão disponíveis o site www.copel.com, o aplicativo Copel e os seguintes canais telefônicos:

Clientes do Grupo A: 0800 643 75 75 — canal específico para esse grupo de consumidores (exemplo de Grupo A: Clientes que possuem poste com transformador ou subestação dentro de sua propriedade).

Superintendente de Operações de Campo Copel:

Luciano Dantas - 43 99195-0730

Gerentes Executivos da Copel por Região do Estado:

Oeste: Rodrigo Marcacine – 43 – 99191-1618

Sudoeste: Carlos Eduardo Galina – 45 99915-7305

Norte: Douglas Bausewein - 45 99119-5424

Noroeste: Ricardo Carvalho – 44 99123-6905

Campos Gerais: Leandro - 43 98817-0122

Curitiba e RMC: Diego Nogueira - 41 99925-0934

Litoral: Suzane Putcha – 41 99754-1322

Copel Agro: 0800 643 76 76 — canal exclusivo para os clientes enquadrados no programa.

Ouvidoria Copel: 0800 647 06 06 – E-mail: ouvidoria@copel.com

Atendimento geral Copel: 0800 51 00 116.

Os canais do Grupo A e do Copel Agro devem ser utilizados pelos respectivos públicos. Consumidores atendidos por outras distribuidoras devem consultar os canais oficiais da empresa responsável.

3. Anote e acompanhe o protocolo

Solicite e guarde o **número do protocolo de cada atendimento**, juntamente com a data do registro, o prazo informado e as respostas recebidas.

Acompanhe a solicitação até a efetiva solução. Se o protocolo for encerrado sem a correção adequada, registre a persistência do problema, mencionando o atendimento anterior. Preserve também documentos e registros que ajudem a demonstrar as ocorrências e seus impactos.

4. Observe os prazos aplicáveis

Conforme o artigo 408 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, a distribuidora deve solucionar as reclamações, contados da data do protocolo:

- **Em até cinco dias úteis**, quando não houver necessidade de visita técnica;
- **Em até dez dias úteis**, nas demais situações.

Esses prazos não se aplicam quando a regulamentação estabelece prazo específico para o problema. A distribuidora deve informar a necessidade de visita técnica e, quando aplicável, o prazo específico de solução.

Esses são prazos de tratamento das reclamações, não devem ser interpretados como prazo geral para restabelecimento da energia ou atendimento de situações de risco, que devem ser solucionadas imediatamente.

5. Procure a ouvidoria e, se necessário, a ANEEL

Se o prazo aplicável não for cumprido, ou se a solicitação for encerrada sem solução adequada, procure a **ouvidoria da distribuidora**, informando o protocolo inicial. Guarde também o novo protocolo.

Se o problema permanecer sem solução após essa etapa, registre a reclamação no aplicativo **ANEEL Consumidor**, informando os protocolos da distribuidora e da ouvidoria, a descrição do problema e o histórico dos atendimentos. Anexe os documentos disponíveis que comprovem a situação. Esse é o fluxo de atendimento orientado pela ANEEL.

A Fiep reforça a importância do registro formal e do acompanhamento das ocorrências para documentar os problemas enfrentados pelas indústrias e subsidiar ações pela melhoria da qualidade do fornecimento de energia elétrica.

Atenciosamente,



RUI LONDERO BENETTI

Coordenador do Conselho Temático de Energia - FIEP