

Defenda os seus direitos como consumidor

A prestação de serviços públicos básicos, como os de água, energia elétrica e telefone, é um dos principais motivos de reclamações dos cidadãos. E nem sempre os problemas que

levaram às queixas são resolvidos diretamente com as empresas responsáveis pelos serviços. Nesses casos, o cidadão deve se dirigir – pessoalmente, por telefone ou pela internet – às instituições encar-

regadas da fiscalização do fornecimento desses serviços. Esta edição do *Especial Cidadania* traz endereços e telefones por meio dos quais é possível chegar a uma solução.

Como regra geral, primeiro reclame à companhia que presta os serviços

No caso da energia elétrica, depois de reclamar na companhia, você pode recorrer sucessivamente ao Conselho de Consumidores da instituição, à agência de serviços públicos do seu estado, se houver, ou à própria agência federal que gerencia o fornecimento de energia elétrica no país:

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)
Superintendência de Mediação Administrativa
Setorial ☒ SGAN, Quadra 603, módulo J • 1º andar
• Brasília (DF) • CEP 70.830-030 •
Reclamações: ☎ 144 • www.aneel.gov.br/30.htm

Já para reclamar de problemas nos serviços de saneamento, de limpeza urbana e de fornecimento de água, procure em primeiro lugar o serviço de atendimento ao consumidor da companhia.

Se o problema persistir, dirija-se à Secretaria de Saneamento e Limpeza Urbana ou ao órgão equivalente do município ou do estado.

Veja os endereços e telefones das companhias de água e esgoto estaduais na página www.aesbe.org.br.

Antes de recorrer à Anatel, procure a operadora ou a agência de seu estado

Para telefonia fixa ou celular, reclame primeiro na operadora do serviço. Se não obtiver uma solução, recorra sucessivamente ao conselho de consumidores

da companhia, se houver; à agência de serviços públicos do estado, se houver; à unidade da Anatel no estado; e, em último caso, à sede da Anatel.

ANATEL

Assessoria de Relações com os Usuários (ARU)

☒ SAUS, Quadra 6, bloco F, 2º andar •

CEP 70.070-940 • Brasília (DF) •

☎ 0800-332-001 e (61) 2312-2000

☎ www.anatel.gov.br

UNIDADES REGIONAIS DA ANATEL

Acre

☒ Rua Isaura Parente, 990, Estação Experimental • CEP 69.908-210 • Rio Branco

• ☎ (0xx68) 3212-0100

Alagoas

☒ Rua Antônio Gerbase, 58 • Farol • CEP 57.050-160 • Maceió • ☎ (0xx82) 3305-3122

Amapá

☒ Rua Tiradentes, 380 • Bairro Central •

CEP 68.906-380 • Macapá • ☎ (0xx96) 3312-3000

Amazonas

☒ Rua Borba, 698, Cachoeirinha • CEP 69.065-030 • Manaus • ☎ (0xx92) 3621-6300

Bahia

☒ Rua Alceu Amoroso Lima, 822, Pituba •

CEP 41.820-770 • Salvador (BA) •

☎ (0xx71) 3616-5200/3616-5301

Ceará

☒ Avenida Senador Virgílio Távora, 2.500, Dionísio Torres • CEP 60.170-251 • Fortaleza •

☎ (0xx85) 3304-3200

Distrito Federal (sede)

☒ SAUS, Quadra 6, blocos C, E, F e H •

CEP 70.070-940 • Brasília • ☎ (0xx61) 2312-2000

Espírito Santo

☒ Rua Abigail do Amaral Carneiro, 41, 5º andar, Ed. Palácio Enseada, Enseada Suá • CEP 29.050-908 • Vitória (ES) • ☎ (0xx27) 4009-6700

Goias

☒ Rua 13, 618, Setor Oeste • CEP 74.120-060 • Goiânia • ☎ (0xx62) 3236-9000

Maranhão

☒ Av. Kennedy, 150, Areinha • CEP 65.025-001 • São Luís • ☎ (0xx98) 3214-6000

Mato Grosso

☒ Rua General Mauricio Cardoso, 54, Bairro Duque de Caxias • CEP 78.043-316 • Cuiabá •

☎ (0xx65) 3316-8000

Mato Grosso do Sul

☒ Rua 13 de Junho, 1.233, Centro • CEP 79.002-430 • Campo Grande • ☎ (0xx67) 3322-7000

Minas Gerais

☒ Av. do Contorno, 5.919, do 7º ao 12º andar,

Edifício Melmor, Savassi • CEP 30.110-927 •

Belo Horizonte • ☎ (0xx31) 2101-6100

Pará

☒ Travessa Rosa Moreira, 476, Bairro do Telégrafo • CEP 66.113-110 • Belém • ☎ (0xx91) 3323-2100

Paraíba

☒ Rua João Domingos, s/n, Bairro de Miramar •

CEP 58.043-010 • João Pessoa •

☎ (0xx83) 3214-4800

Paraná

☒ Rua Vicente Machado, 720, Batel •

CEP 80.420-011 • Curitiba • ☎ (0xx41) 3219-7000

Pernambuco

☒ Rua Joaquim Bandeira, 492, Boa Viagem •

CEP 51.160-290 • Recife • ☎ (0xx81) 3472-8300

Piauí

☒ Av. Frei Serafim, 2.786, Centro • CEP 64.001-020 •

Teresina • ☎ (0xx86) 4009-1500

Rio de Janeiro

☒ Praça XV de Novembro, 20, 9º e 10º andares, Centro • CEP 20.010-010 • Rio de Janeiro •

☎ (0xx21) 2105-1850

Rio Grande do Norte

☒ Av. Rodrigues Alves, 1.187, Tirol •

CEP 59.020-200 • Natal • ☎ (0xx84) 4009-1500

Rio Grande do Sul

☒ Rua Princesa Isabel, 778, Santana •

CEP 90.620-000 • Porto Alegre (RS) •

☎ (0xx51) 3230-1900

Rondônia

☒ Rua Dom Pedro II, 1.241, Centro • CEP 78.900-010 •

Porto Velho • ☎ (0xx69) 3217-0200

Roraima

☒ Rua Uailã, 529, Bairro 13 de Setembro •

CEP 69.308-450 • Boa Vista • ☎ (0xx95) 3621-2000

Santa Catarina

☒ Rua Saldanha Marinho, 205, Centro •

CEP 88.010-450 • Florianópolis •

☎ (0xx48) 3212-7000

São Paulo

☒ Rua Vergueiro, 3.073, Vila Mariana •

CEP 04.101-300 • São Paulo • ☎ (0xx11) 2104-8800

Sergipe

☒ Av. Gonçalo Prado Rollemberg, 1.013, Centro •

CEP 49.010-410 • Aracaju • ☎ (0xx79) 4009-8800

Tocantins

☒ Quadra 104 Norte, Rua NE-07, Lote 25,

Plano Diretor Norte • CEP 77.006-026 • Palmas •

☎ (0xx63) 3219-6000

Agências reguladoras estaduais têm a missão de monitorar e fiscalizar

Diversos estados instituíram agências reguladoras, encarregadas de normatizar, monitorar e fiscalizar a prestação

de serviços públicos. Reclamações contra empresas ou concessionárias podem ser dirigidas a essas agências.

AC Ageac

☎ (0xx68) 3214-2600

☎ (0xx68) 3214-2602

☎ agencia.reguladora@ac.gov.br

☎ vanderlei.valente@ac.gov.br

☎ www.ac.gov.br

AL Arsal

☎ 0800-284-0429

☎ (0xx82) 3315-2520

☎ www.arsal.al.gov.br

AM Arsam

☎ 0800-280-8585

☎ (0xx92) 3234-8787

☎ www.arsam.am.gov.br

BA Agerba

☎ 0800-710-080

☎ agerba.ouvidor@bahia.ba.gov.br

CE Arce

☎ 0800-853-838

☎ (0xx85) 3101-1042

☎ arce@arce.ce.gov.br

DF Adasa

☎ (0xx61) 3961-4958

☎ www.adasa.df.gov.br

ES Aspe

☎ (0xx27) 3636-8500

☎ aspe@aspe.es.gov.br

☎ www.aspe.es.gov.br

GO AGR

☎ 0800-704-3200

☎ (0xx62) 3226-6400

☎ www.agr.go.gov.br

MS Agepan

☎ 0800-600-0506

☎ (0xx67) 3025-9500

☎ agepanouvidoria@net.ms.gov.br

MT Ager

☎ 0800-647-6464

☎ (0xx65) 3618-6100

☎ www.ager.mt.gov.br

PA Arcon

☎ (0xx91) 3213-3403

☎ (0xx91) 3241-1717

☎ ouvidoria@arcon.pa.gov.br

☎ www.arcon.pa.gov.br

PB ARPb

☎ 0800-281-6644

☎ (0xx83) 3218-6681

☎ arpb@arpb.pb.gov.br

PE Arpe

☎ Energia elétrica

0800-281-3833

☎ Saneamento

0800-281-3844

☎ www.arpe.pe.gov.br/canal_atendimento.php

RJ Agenersa

☎ (0xx21) 2332-6469

☎ www.agenersa.rj.gov.br

☎ sececx@agensa.rj.gov.br

RN Arsep

☎ 0800-084-1009

☎ arsepouvidoria@rn.gov.br

RS Agergs

☎ (0xx51) 3288-8800

☎ Ouvidoria

0800-979-0066

☎ www.agergs.rs.gov.br

☎ agergs@agergs.rs.gov.br

SC Agesc

☎ (0xx48) 3229-5700

☎ Fax (0xx48) 3229-5713

☎ www.agesc.sc.gov.br

☎ Ouvidoria

0800-643-1551

SP Arsesp

☎ Saneamento

0800-771-6883

☎ Gás canalizado

0800-770-0427

☎ Energia elétrica

0800-055-5591

☎ www.arsesp.sp.gov.br

☎ arsesp@sp.gov.br

TO ATR

☎ Ouvidoria

0800-646-2343

☎ www.to.gov.br/atr

